

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

İŞİN NİCEL TALEPLERİ İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE
İŞ VE AİLE ÇATIŞMASINI YÖNETME ÖZ-YETERLİĞİNİN
ARACILIK ETKİSİ

Rahile GÜRAN

Danışman

Doç. Dr. Burcu KÜMBÜL GÜLER

İZMİR-2018

YÜKSEK LİSANS
TEZ ONAY SAYFASI

Üniversite : Dokuz Eylül Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Adı ve Soyadı : RAHİLE GÜRAN
Öğrenci No : 2014800460
Tez Başlığı : İşin Nicel Talepleri İle Tükenmişlik İlişkisinde İş ve Aile Çatışmasını
Yönetme Öz Yeterliğinin Aracılık Etkisi
Savunma Tarihi : 15.01.2018
Danışmanı : Doç.Dr.Burcu GÜLER

JÜRİ ÜYELERİ

<u>Ünvanı, Adı, Soyadı</u>	<u>Üniversitesi</u>	<u>İmza</u>
Doç.Dr.Burcu GÜLER	- Dokuz Eylül Üniversitesi	
Prof.Dr.Özlem ÇAKIR	- Dokuz Eylül Üniversitesi	
Doç.Dr.Zehra Nuray NIŞANCI	- İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	

RAHİLE GÜRAN tarafından hazırlanmış ve sunulmuş olan bu tez savunmada başarılı bulunarak oy birliği() / oy çokluğu() ile kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Demet ÖZDAMAR
Müdür

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “İşin Nicel Talepleri İle Tükenmişlik İlişkisinde İş ve Aile Çatışmasını Yönetme Öz-Yeterliğinin Aracılık Etkisi” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenden oluştuğuna, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

...../...../.....

RAHİLE GÜRAN

İmza

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

İşin Nicel Talepleri İle Tükenmişlik İlişkisinde İş ve Aile Çatışmasını
Yönetme Öz-Yeterliğinin Aracılık Etkisi

Rahile GÜRAN

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı

İnsan Kaynakları Programı

Giderek ağırlaşan çalışma koşullarında çalışanlar kısıtlı zamanda yerine getirilmesi gereken birçok iş ve görev ile karşı karşıya kalmaktadır. Kısa zaman içinde yerine getirilmesi gereken iş çokluğu ve aile talepleri bireyin yaşamında zaman açısından çatışmalara neden olmaktadır. Bu araştırmanın amacı, işin nicel talepleri olan iş yükü ve zaman baskısının tükenmişlikle ilişkisinde iş ve aile çatışmasını yönetme öz-yeterliğinin aracılık etkisini incelemektir. Bu amaçla, termik santralde mavi yaka (işçi, usta, usta yardımcısı, ustabaşı, teknisyen, başteknisyen) ve beyaz yakalı (büro elemanı, mühendis, şef, müdür, uzman, yönetici) toplam 409 çalışana işin nicel talepleri, iş ve aile çatışması öz-yeterliği aracılığı ile tükenmişlik düzeylerini ölçmek için anket uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda iş yükü ve zaman baskısı nicel taleplerinin bireyin iş-aile çatışması öz-yeterliğini düşürerek tükenmişliği arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Talepleri, Nicel İş Talepleri, İş ve Aile Çatışması, İş ve Aile Çatışmasını Yönetme Öz-Yeterliği, Öz-Yeterlik, Tükenmişlik.

ABSTRACT

Master's Thesis

**Mediator Effect of Self-Efficacy for Managing Work-Family Conflict
in the Relationship between Quantitative Job Demands and Burnout**

Rahile GÜRAN

Dokuz Eylül University

Institute of Social Sciences

Department of Labour Economics and Industrial Relations

Human Resources Program

In the increasingly aggravated working conditions, workers/individuals face with excessive amount of work that needs to be done within a limited timeframe. The workload and family demands that must be fulfilled in a short time cause conflict in terms of time in individual's life. The aim of this research is to examine the mediating effect of self-efficacy in managing work and family conflict on the relationship between quantitative demands and burnout. For this purpose, a survey was administered to a total of 409 employees, blue collar employees (worker, master, assistant, master, technician, chief technician) and white collar employees (office staff, engineer, supervisor, expert, manager) to measure the level burnout mediated by self-efficacy on managing family conflict on employees' quantitative demands. As a result of the study, the workload and time pressure as quantitative demands were found to have an impact on burnout with the partial mediation of self-efficacy for managing work-family conflict.

Keywords: Job Demands, Quantitative Job Demands, Work and Family Conflict, Self-Efficacy for Managing Work-Family Conflict, Self-Efficacy, Burnout.

**İŞİN NİCEL TALEPLERİ İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNDE İŞ VE
AİLE ÇATIŞMASINI YÖNETME ÖZ-YETERLİĞİNİN ARACILIK
ETKİSİ
İÇİNDEKİLER**

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vi
KISALTMALAR	x
TABLolar LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
EKLER LİSTESİ	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞİN NİCEL TALEPLERİ İLE İŞ VE AİLE ÇATIŞMASI

1.1. PSİKO-SOSYAL TEHLİKE OLARAK İŞ TALEPLERİ	2
1.1.1. Nicel İş Talepleri	6
1.1.1.1. İş Yüğü	7
1.1.1.2. Zaman Baskısı	8
1.1.2. Duygusal İş Talepleri	9
1.1.3. Zihinsel İş Talepleri	11
1.2. İŞ DIŞI YAŞAM TALEPLERİ	12
1.2.1. Bireysel Talepler	12
1.2.2. Aile Talepleri	13
1.3. İŞ VE AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI	14
1.3.1. İş ve Aile Çatışmasının Türleri	16
1.3.1.1. Zaman Temelli Çatışma	17

1.3.1.2. Gerginlik Temelli Çatışma	17
1.3.1.3. Davranış Temelli Çatışma	18
1.4. İŞ VE AİLE ÇATIŞMASINI AÇIKLAMAYA YÖNELİK TEORİK YAKLAŞIMLAR	19
1.5. İŞ VE AİLE ÇATIŞMASINDA YÖN ODAKLI SINIFLANDIRMA	21
1.5.1. İş-Aile Çatışması	22
1.5.2. Aile-İş Çatışması	24
1.6. İŞ VE AİLE ÇATIŞMASINI YÖNETMEDE ÖZ-YETERLİK	25
1.7. NİCEL İŞ TALEPLERİ İLE İŞ VE AİLE ÇATIŞMASI ARASI İLİŞKİ	27

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER VE TÜKENMİŞLİK MODELLERİ

2.1. TÜKENMİŞLİĞİN ÖNCÜLÜ OLARAK STRES	30
2.1.1. Stres	30
2.1.2. Genel Uyum Sendromu	32
2.2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI	33
2.3. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ	34
2.3.1. COPSOQ Tükenmişlik Modeli	35
2.3.1.1. Kişisel Tükenmişlik	35
2.3.1.2. Müşteri İle İlgili Tükenmişlik	36
2.3.1.3. İş İle İlgili Tükenmişlik	36
2.3.2. Maslach Tükenmişlik Modeli	37
2.3.2.1. Duygusal Tükenme	37
2.3.2.2. Duyarsızlaşma	37
2.3.2.3. Kişisel Başarısızlık	38
2.3.3. Cherniss Tükenmişlik Modeli	38
2.3.4. Gaines ve Jerminer Tükenmişlik Modeli	39
2.3.5. Pines Tükenmişlik Modeli	39
2.3.6. Meier Tükenmişlik Modeli	40
2.3.6.1. Pekiştirme Beklentileri	40

2.3.6.2. Sonuç Beklentileri	40
2.3.6.3. Yeterli Olma Beklentileri	41
2.3.6.4. Bağlamsal İşleme	41
2.3.7. Edelvich ve Brodsky Modeli	41
2.3.7.1. İdealistik Coşku	42
2.3.7.2. Durgunluk	42
2.3.7.3. Engellenme	42
2.3.7.4. Apati	43
2.4. TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ VE SONUÇLARI	43
2.5. TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI	45
2.6. NİCEL İŞ TALEPLERİ VE TÜKENMİŞLİK ARASI İLİŞKİ	48
2.7. İŞ VE AİLE ÇATIŞMASI İLE TÜKENMİŞLİK ARASI İLİŞKİ	51

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TERMİK SANTRAL ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	53
3.2. YÖNTEM	54
3.2.1. Örneklem	54
3.2.2. İşlem	54
3.2.3. Kullanılan Ölçekler	54
3.2.3.1. Kopenhag Psiko-Sosyal Risk Ölçeği	55
3.2.3.2. İş ve Aile Çatışması Yönetme Öz-yeterliği Ölçeği	56
3.2.3.3. Kopenhag Tükenmişlik Envanteri Ölçeği	57
3.3. BULGULAR	59
3.3.1. Tanımlayıcı İstatistikler	59
3.3.2. İlişkiye Yönelik Analizler	63
3.3.2.1. Farklılık Analizleri	64
3.3.2.1.1. Nicel İş Talepleriyle İlgili Farklılık Analizleri	64
3.3.2.1.2. İş ve Aile Çatışmasını Yönetme Öz-yeterliği Farklılık Analizleri	66
3.3.2.1.3. Tükenmişlik ile İlgili Farklılık Analizleri	67

3.3.2.2. Regresyon Analizi ile Tükenmişliği Açıklayan Faktörler	68
TARTIŞMA	71
SONUÇ	73
KAYNAKÇA	78
EKLER	



KISALTMALAR

AİÇY	Aile-İş Çatışmasını Yönetme
COPSOQ	Copenhagen Psychosocial Questionnaire (Kopenhag Psikososyal Anketi)
CBI	Copenhagen Burnout Inventory (Kopenhag Tükenmişlik Envanteri)
ILO	International Labour Organization (Uluslararası Çalışma Örgütü)
İAÇY	İş- Aile Çatışmasını Yönetme
JDR	Job Demands-Resources (İş Talepleri-Kaynakları)
MBI	Maslach Burnout Inventory (Maslach Tükenmişlik Envanteri)
Min.	Minimum
Maks.	Maksimum
Ort.	Ortalama
Std.	Standart
SS	Standart Sapma
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
TBMM	Türkiye Büyük Millet Meclisi
UNDP	United Nations Development Programme (Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı)
Vd	Ve diğerleri

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Psiko-sosyal Tehlike ve Risk Örnekleri	s. 4
Tablo 2: Ölçeklerle İlgili Özet Bilgi	s. 58
Tablo 3: Demografik Bilgiler ve Tanımlayıcı İstatistikler	s. 61
Tablo 4: Değişkenler Arası Korelasyon Analizi	s. 63
Tablo 5: Mesleki Pozisyona Göre İş Yükü Durumu	s. 65
Tablo 6: Mesleki Pozisyona Göre Zaman Baskısı Durumu	s. 65
Tablo 7: Tükenmişlik İçin Regresyon Analizi	s. 68
Tablo 8: Aracı Değişken Regresyon Testi Sonuçları	s. 71



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: İş ve Aile Alanlarından Kaynaklı Çatışmaların Sınıflandırılması	s. 16
Şekil 2: Genel Uyum Sendromu Aşamaları	s. 32
Şekil 3: Talep-Kontrol Modeli	s. 48
Şekil 4: İş yükü ve Cinsiyet İlişkisi	s. 64
Şekil 5: İşin Nicel Talepleri ile Tükenmişlik İlişkisinde İAÇYÖ'nin Kısmi Aracılık Etkisi	s. 72



EKLER LİSTESİ

Ek 1: Anket Soruları

ek s.1



GİRİŞ

Giderek zorlaşan yaşam koşulları ile buna eşlik eden çalışma hayatı, bireylerin özel yaşamlarında ve aile ile ilgili konularda zorlanmalarına neden olmaktadır. Bu bağlamda, ailenin ekonomik ihtiyaçları karşısında diğer ihtiyaçlar daha geri planda kalmaya başlamıştır. Aileye ayrılan zaman ve ilginin eksilmesi ile iş ve aile arasında farklı beklentiler ortaya çıkmıştır. Buna bağlı olarak, iş ve aile arasındaki çatışma gündemde yerini almıştır. İş ve aile çatışması, bireyin hem iş hayatını hem de aile hayatını olumsuz etkilemektedir. Bağlı olduğu işletme ile özel yaşamı ve ailesi arasına sıkışan çalışan bireyin psikolojik durumu değerlendirildiğinde olumsuz sonuçlarla karşılaştığı görülmektedir. Sürekli ve ağır olarak, iş ve aile arası çatışma kaynaklı strese maruz kalmak çalışmada tükenmişliğe yol açabilmektedir. Tükenmişlik, son yıllarda, çalışma yaşamının olumsuz bir psikolojik durumu olarak, en fazla incelenen konular arasına girerek yazında yerini almıştır.

Günümüz çalışma yaşamında bireyler, karşılaştıkları iş taleplerine ayak uydurmak durumundadırlar. Zamanının büyük bir bölümünü işine ayırmak zorunda kalan bireyler, aile beklentilerini karşılamakta zorlanmaktadır. Kadınların iş hayatında rollerinin artması geleneksel aile düzeninde evle ilgili sorumluluklarda daha geri planda duran erkekler açısından değişikliklere yol açmıştır. İş ve aile arasındaki zamansal açıdan dengenin bozulması iş ve ailevi sorumluluklar açısından çatışma yaşanmasını kaçınılmaz kılmıştır. Tüm bu nedenlerden dolayı tükenmişliğe neden olan iş ve ev talepleri arasındaki uyumsuzluğu yönetmede bireyin sahip olduğu öz-yeterliğin tükenmişlik üzerinde nasıl bir etkisinin olduğunun incelenmesi amaçlanmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde bireyin karşılaştığı iş talepleri ve iş dışı yaşam taleplerinden bahsedilecektir. Ardından iş ve aile çatışmasını açıklamaya yönelik yazın taramasından sonra araştırma kısmında odaklanılan kavram olan öz-yeterlik kavramından bahsedilecektir. İkinci bölümde ise tükenmişlik kavramı üzerinde durulacak ve çeşitli tükenmişlik modelleriyle ilgili bilgi verilecektir. Son olarak, çalışmanın üçüncü bölümünde, bir termik santralde toplam 409 çalışana uygulanmış olan anketin bulgularını içeren araştırma yer almaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞİN NİCEL TALEPLERİ İLE İŞ VE AİLE ÇATIŞMASI

1.1. PSİKO-SOSYAL TEHLİKE OLARAK İŞ TALEPLERİ

Günümüz dünyasında, rekabetçi baskılar ve teknolojik atılımlar nedeniyle işin ve organizasyonların yapısı değişmiştir. Günümüzde iş; ekip tabanlı ve işbirlikçi, sosyal becerilere ve teknolojik yeterliliğe daha fazla bağımlı, coğrafyaya daha az bağımlı, daha fazla zaman baskısı hissedilen ve bilişsel olarak daha karmaşık bir yapıdadır. Organizasyonlar ise daha atik, dinamik rekabet koşulları ve stratejilerine daha çok uyarlanmış, karar yetkisinde daha hiyerarşik ve müşteri perspektifine odaklanan bir yapıya kavuşmuştur (Heerwagen vd., 2007: 1). Çalışma ortamı, bireyler açısından çaba gerektiren uyarılar içermekte ve hedeflerin bireyin gösterdiği performansın üzerinde çaba gerektirmesi durumunda, birey olumsuz sonuçlarla karşılaşabilmektedir (Peeters vd., 2005: 44).

Çalışma ortamında stresör olarak tabir edilebilecek iş talepleri, bireylerin fiziksel veya zihinsel çaba sarf ederek cevap vermeleri gereken rol gereksinimleri, beklentileri ve normlarla ilgili yapısal veya psikolojik taleplerdir (Voydanoff, 2005: 823). İş talepleri, sürekli fiziksel ve psikolojik çaba veya beceri gerektiren ve bu nedenle belirli fizyolojik ve psikolojik maliyetlerle ilişkilendirilen, işin fiziksel, sosyal veya örgütsel yönlerini ifade etmektedir (Xanthopoulou vd., 2007: 122).

Çalışma, insanların hayatında merkezi bir önemdedir. Bireylerin yaşadığı çevredeki sosyal konumları mesleklerine göre belirlenmektedir. Bu nedenle iş, düzenli bir gelir sağlamanın yanında toplumsal statülerinin belirlenmesini ve kimliği de etkilemektedir. Bireyin icra ettiği meslek ile kimliğinin oluşumu, kendine olan güveni ve yeterliliği arasındaki bağlantı bireysel düzeyde kurulurken, mesleki statünün gelişimi bireylerin gelişimine katkı sağlayarak meslek ve kimlik arasında toplumsal bir bağlantı kurmaktadır. Çalışma bireylerin yaşamında hem bireysel hem de toplumsal olarak önem arz etmekte ve çaba gerektirmektedir. Çalışanlar çabalarının karşılığında statülerinin de olumlu yönde değişmesini beklemektedirler. Bu değişikliğin gerçekleşmemesi durumunda ise iş stresi meydana gelmektedir (Demiral, 2015: 24).

Strese neden olabilecek işyeri faktörleri olan psiko-sosyal tehlikeler, çalışma ortamı ve beşeri faktörler arasındaki etkileşimi vurgulamaktadır. Mesleki koşullar ile beşeri faktörler arasındaki negatif etkileşim, duygusal rahatsızlıklara, davranış problemlerine, biyokimyasal ve nörohormonal değişikliklere, zihinsel ya da fiziksel rahatsızlıklara neden olmaktadır. Çalışma koşulları ve beşeri faktörler dengede olduğunda ise işte ustalık ve kendine güven duygusu oluşmakta ve bu durum bireyin motivasyonunu, çalışma kapasitesini ve memnuniyetini artırıp iyilik haline olumlu katkıda bulunmaktadır (Workplace Stress Report, ILO, 2016: 2).

İngiltere Sağlık ve Güvenlik Dairesi (Health and Safety Executive – HSE)'nin tanımına göre psiko-sosyal risk faktörleri, çalışanın yaptığı işi olumsuz etkileyebilen ve işyeri şartlarına karşı, yöneticileri ve iş arkadaşlarıyla ilişkilerini de kapsayan psikolojik tepkilere neden olan unsurlardır (HSE, What are psychosocial risk factors?, Erişim Tarihi: 13.05.2017).

2016 yılında yayınlanan ILO-Çalışma Stresi raporuna göre iş yeri, psiko-sosyal risk olarak kabul edilen iş taleplerinin psiko-sosyal tehlikelerin önemli bir kaynağı olması sebebiyle toplu önlemlerle çalışanların sağlığını korumak ve refahını sağlamak amacıyla ideal bir mekân olmayı amaçlamalıdır (Workplace Stress Report, ILO, 2016: 3).

Çalışmamızın bu kısmında risk ve tehlike ayrımını açıklayıp, psiko-sosyal risklerle ilgili bilgi verip ardından iş taleplerini detaylandıracağız.

Tehlike, işyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyelini, risk ise tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini ifade etmektedir (6631 Sayılı Kanun md. 4). Tehlike “zarar verme potansiyeli olan”, risk ise “zararın şiddeti olasılığı” olarak çok sade bir şekilde tanımlanabilir (Resmi Gazete, 2012b, Vatanserver, 2014: 120). İlgili ayrım göz önünde bulundurularak, çalışma yaşamı bağlamında karşılaşılan psiko-sosyal tehlike ve risklerin ayrımı Tablo 1’de örneklendirilmiştir (Vatanserver, 2014: 120).

Tablo 1: Psiko-Sosyal Tehlike ve Risk Örnekleri

Psiko-sosyal Tehlikeler	Psiko-sosyal Riskler
Koşullar	
a) Uzun çalışma b) Sürekli fazla mesai yapma c) Son anda belli olan vardiya programları d) İş güvencesinin olmayışı	Stres İş ve iş dışı yaşam dengesizliği Yıldırma Tükenmişlik
İşin içeriği	
a) Monotonluk b) İzole çalışma c) İnsanların memnuniyeti için çalışma (Duygusal emek)	

Kaynak: Van Stolk vd, 2012: 15'den Vatansever, 2014: 120

Tablo değerlendirilecek olursa, birinci grup olan "işin içeriği", çalışma koşullarına ve iş organizasyonuna ilişkin psiko-sosyal tehlikelere atıfta bulunmaktadır. İş yükünün işçi sağlığı üzerindeki etkisi, hem niceliksel iş yükü (yapılacak iş miktarı) hem de niteliksel iş yükü (işin zorluğu) stresle ilişkilendirilmiştir. İş yükü, çalışma alanıyla ilişkili olarak, çalışmanın tamamlanması gereken hız ve ilerleme hızı gereksinimlerinin doğası ve kontrolü (kendi kendine sistem veya makina tempolu) anlamında dikkate alınmalıdır. İş içeriği (görev tasarımı), düşük iş değeri, düşük beceri kullanımı, görev çeşitliliği eksikliği ve işte tekrarlama, belirsizlik, öğrenme fırsatı eksikliği, yüksek dikkat gerektiren talepleri, çelişkili talepler gibi tehlikeli olan yönleri içermektedir. Yetersiz kaynaklar, belirsizlik, performans geri bildirimiminin olmaması, arzulanan davranış hakkındaki rol belirsizliği ve geleceğe ilişkin belirsizlik (iş güvencesi) de dâhil olmak üzere farklı yollarla ifade edilebilir. Çalışma programlarıyla ilgili yazının önemli bir kısmı vardiya ve gece çalışma ve uzun çalışma saatlerine odaklanmaktadır. Bu faktörler, bireyin sağlık durumunun ve uyku-uyanıklık ritimlerinin bozulmasına yol açarak stres ve yorgunluğun seviyesini arttıran işyeri talepleriyle ilgilidir (Workplace Stress Report, ILO, 2016: 2).

İş yükünün fazla olması sebebiyle yaşanan zaman baskısı problemi bir durum iken (tehlike), çalışanın özel yaşamına ayırdığı zamanın yeterli olmaması

nedeniyle iş ve iş dışı yaşam dengesizliği (risk) yaşanabilir. Çalışanın, iş ve iş dışı yaşam alanlarında sorumluluklarını yerine getirmeye çalışması, zamanın yetersiz gelmesi, alanlar arası rol geçişlerinin zorluğu gibi nedenlerle birey üzerinde strese neden olmaktadır. Stres bireylerde, gerek özel yaşama ait rolleri gerekse de ebeveyn rollerini yerine getirememenin yarattığı sıkıntı ile depresyona dönüşüp psikolojik rahatsızlıklara sebep olurken, bazı bireyler de kas-iskelet sistemiyle ilgili fiziksel rahatsızlıklar yaşayabilir. (Vatansever, 2014: 127).

Leka ve Cox (2008)'a göre, iş kaynaklı psiko-sosyal tehlikelerden iş yükü ve iş temposu, fazla çalışma ya da atıl kalma, makine devir hızları, zaman baskısı, iş bitim tarihleri baskısını içermektedir. İş programları da vardiyalı çalışma, gece çalışması, esnek olmayan çalışma programları, son anda belli olan fazla mesai programlarını ve uzun saatler boyunca tek başına çalışmayı içermektedir. İş ve iş dışı yaşam etkileşimi ise iş ve ev/aile yaşamının birbiriyle çelişen talepleri olmasını, evdeki desteğin azlığını ve çift kariyer sorunlarını içermektedir (aktaran Vatansever, 2014: 138).

Peeters vd. (2005), işin doğasının değişmekte olduğu gerçeğiyle, iş taleplerinin birey için stres yaratan durumlar olduğunu ve tükenmişlikle ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. İş taleplerini daha detaylı incelemek için işin nicel talepleri, işin duygusal talepleri ve işin zihinsel talepleri olarak, iş taleplerini üçe ayırmışlardır. İş taleplerinden nicel iş talepleri, aşırı iş yüküne ya da iş baskısına ya da çok az zaman içinde yapılması gereken çok işe değinmektedir. Duygusal iş talepleri, işin iletişim yapısından doğan duygusal bileşenine ve çalışma davranışının duygusal olarak stresli durumlarda nasıl etkilendiğine işaret etmektedir. Zihinsel iş talepleri, bir kişinin görevlerini yerine getirme konusunda ne derece zihinsel gayret sarf ettiğine işaret etmektedir (Peeters vd., 2005: 45).

İş talepleri psikolojik taciz (Yeldan, 2003); çalışmaya tutkunluk (Turgut, 2011); işe tutkunluk (Kaya, 2016); iş-aile çatışması (Greenhaus ve Beutell, 1985; Voydanoff, 2005; Çetinkaya, 2014); aile ve sosyal yaşam etkisi (Demirbilek, 2004) ve tükenmişlik ile (Bakker ve Demeoruti, 2007; Gözükara-Yıldız, 2014) ilişkili görülmektedir.

1.1.1. Nicel İş Talepleri

Nicel iş talepleri, bireyin işi ile ilgili yerine getirmesi gereken görevleri gerçekleştirmek için zaman ve iş miktarı açısından karşılaştığı uyumsuzluğu değerlendirmek amacıyla kullanılmaktadır (Şahan, 2016: 26). İşe ilişkin özelliklerden doğan ve kişide stres yaratan iş yükü, zaman baskısı gibi yordayıcılara işin nicel talepleri denmektedir. İşin nicel talepleri, işin gereklerinden doğan iş yükünün fazlalaşmasıyla kişinin özel yaşamında kalan boş zamanını azaltıp, işin eve etkilerinin artmasına sebep olan taleplerdir.

Bir işi yapmak için belirli bir zaman göz önüne alındığında, yatırım yapılan emek miktarı, tamamlanması gereken işin miktarına ve bu işin gerçekleştirilmesi için çalışma hızına bağlıdır. Hız ve iş miktarının bu iki yönünü belirtmek için iki terim kullanmak yerine sıklıkla iş yükü terimi kullanılmaktadır. Yüksek iş yükü, yüksek iş miktarını ve yüksek hızda yapılan çalışmayı gösterir. Yapılacak işin miktar ve hızını ilgilendiren, fiziksel ve psikolojik çabaları gerektiren çalışma ortamının unsurları ise işin nicel taleplerini oluşturmaktadır (Veldhoven, 2014: 121). Yapılacak iş miktarının iş yükünü arttırması beklenirken, çalışma hızının da zaman baskısını arttırması beklenmektedir. Bu sebeple, işin nicel taleplerinin gözlemlenebilir boyutlarını iş yükü ve zaman baskısı temsil etmektedir.

Nicel iş talepleri seviyesini, işletmenin çevreyle nasıl başa çıkacağı konusunda yapılan seçimleri etkiler. Bir organizasyonda işin nicel talepleri iç ve dış örgütsel faktörlerden etkilenir. İç örgütsel faktörler, örgüte özgü özellikler iken dış örgütsel faktörler ise örgütün dış çevresiyle ilgilidir. Öncelikli olarak küresel, ulusal veya bölgesel olmak üzere firmalar arasındaki rekabet ve üretkenlik normları çalışanların karşılaştıkları iş taleplerine etki etmektedir. İkinci olarak, dünyanın her yerinde, işin önemi, bireylerin çalışmaya ilişkin değerleri ve çalışmaya ayrılan zaman açısından büyük kültürel farklılıklar vardır. Bu tür kültürel farklılıklar çalışanların işin nicel taleplerine maruz kalma düzeylerini etkilemektedir. Üçüncü olarak, örgütsel işleyiş ve örgütün avantajı için hayati önem taşıyan bilgi, beceri ve yetenekler ile ilgili teknolojik aksaklıklar işçiler açısından işin nicel taleplerini arttırmaktadır (Veldhoven, 2014: 122).

İş yükü artışı, çalışma hızı, çalışma saatleri gibi faktörler bireylerin hissettiği stresi arttırarak olumsuz etkilere neden olur. Hissedilen bu etkiler, çalışanlarda işyerine olan bağlılık duygusunun azalması, işe devamsızlığın artışı gibi örgütler açısından istenmeyen sonuçlar doğurabilmektedir (Soysal, 2009: 28). Bu düşüncenin aksine, bireylerin iş yükünün artması durumunu işten çıkartılma riskinin düşmesi olarak algıladıkları da görülmektedir (Çakıcı vd., 2013: 1). Bu durumda psiko-sosyal tehlike ve risklerin etkileri bireyin durumu nasıl algıladığına göre değişim göstermektedir (Vatansever, 2015: 127). Psiko-sosyal tehlike, riskler ve bunların çalışanlar üzerindeki stres etkileri, iş hayatına etkileri ve sonuçları nedeniyle, odaklanılması gereken konulardır.

Çalışmamızın bu kısmında iş yükü ve zaman baskısı nicel talepleri açıklanarak, ardından duygusal ve zihinsel iş taleplerinden bahsedilecektir. Araştırma kısmında ise, nicel talepler üzerinde yoğunlaşılacaktır.

1.1.1.1. İş Yükü

İş yükü, çalışma hızını da içeren işin yoğunluğunu ve güç gerektirme durumunu (Bolat, 2011: 88); kişinin yetersiz bir sürede gerçekleştirmesi gereken işlerinin olması sebebiyle fazla çalışmak zorunda olmasını ifade eder. İş yükü, iş talepleri açısından işverenin ilave işçi maliyetinden kaçınarak mevcut işçilerin daha fazla mal veya hizmet üretimi yapması için daha çok çalıştırılması olarak düşünülebilir.

İş yükü, niteliksel (kalitatif) ve niceliksel (kantitatif) olarak ikiye ayrılır. Niceliksel iş yükü, işin tamamlanması için ihtiyaç duyulan süre ile çalışana verilen süre arasındaki uyumsuzluktur. Nitel iş yükü ise işi yapacak olan bireyin yetenekleriyle mevcut işin gerekleri arasında uygunluk olmaması durumudur (Koca, 2010: 29).

Yapılacak iş, çalışanın beceri düzeyinin çok altında ya da üstünde bir beceri düzeyini gerektiriyorsa çalışan açısından her iki durumun da problem olabileceği öngörülmelidir. İş taleplerinin çalışanın entelektüel ve teknik yeterliliğini aşması durumu çalışan açısından bir iş yükü oluşturur. Çalışan açısından işin karmaşık bilgiler içermesi ya da tecrübe gerektiren bir işe tecrübesiz bir çalışan verilmesi

durumunda çalışan kendini stres altında hissedebilmektedir. Kendini stres altında hisseden çalışanın iş kazası yapma riski artabilecektir (Çoban, 2006: 114).

Karasek (1979)'e göre aşırı iş yükü, iş talepleri bireyin yeteneklerini aştığı zaman ortaya çıkmaktadır. Aşırı iş yükü çevresel bir iş stresi unsurudur ve organizasyonlarda aşırı iş yükünün karşılığında iş stresinin etkilerini hafifleten çevresel bir unsura ihtiyaç vardır (Karasek, 1979: 287). Yapılacak işin çok olması, zamanın kısıtlılığı gibi iş taleplerini yönetmeye çalışıp, işini yetiştirme gayreti içinde olan çalışanlar aşırı iş yükü sebebiyle stres yaşamaktadırlar. Aşırı iş yükü altında bireyler daha dikkatsiz hale geleceklerinden iş kazaları artış göstermektedir (Korkut, 2014: 7). Diğer taraftan, yetkinlik ve yeteneğinin altında, sürekli aynı işleri yapan çalışanlar ise monotonlaşma sebebiyle stres yaşamaktadırlar. Bu durumda, çalışanlar açısından yetersiz iş yükü bir stres kaynağı olarak görülmektedir (Korkut, 2014: 7).

Mevcut yazında iş yükü ile ilgili yapılmış çalışmalara bakıldığında, iş yükü arttıkça tükenmişliğin yükseldiğine dair pozitif yönlü bir ilişki (Budak ve Sürgevil-Dalkılıç, 2005), iş yükü arttıkça bireylerin iş doyumunun düştüğüne dair negatif yönlü bir ilişki (Keser, 2006), iş yükü ile çalışanların iş performanslarıyla negatif yönlü, işten ayrılma niyetleriyle ise pozitif yönlü bir ilişki (Çelik ve Çıra, 2013), iş yükü fazlalığının algılanan istihdam edilebilirlik ile pozitif yönlü bir ilişki (Erdem vd., 2016) içerisinde olduğu görülmektedir.

1.1.1.2. Zaman Baskısı

Karau ve Kelly (1992), belirli bir zamanda çözülmesi gereken görevleri iş yükü olarak, bu görevlerin çözülmesi gereken kısıtlı zamanı ise zaman baskısı olarak ifade etmiştir (aktaran Chandy vd. 2006: 495).

Maslach ve Jackson'a (1984) göre çalışanlar, işlerini tamamlayabilmek için gereken yetkinliklerden yoksunluk hissetmeleri durumunda nitel yük, verilen süreyle işin tamamlanması arasında zaman açısından yetersizlik yaşanılacağı algılanması durumunda ise nicel yük altında kalırlar. Çalışanın yaşadığı işini tamamlayabilme süresi açısından kısıt ya da yetkinlikle ilgili yetersizlik durumunda ise çalışan işini yerine getirebilmek adına iş dışı yaşam taleplerine daha az süre ayırır. İş taleplerine ayırdığı zamanın artarken iş dışı yaşam taleplerine ayırdığı zamanın azalması

durumunda ise bireyler dinlenme, sosyalleşme gibi ihtiyaçlarına daha az zaman ayırmaları sebebiyle bireylerin beden ve ruh sağlığı olumsuz yönde etkilenmektedir (aktaran Torun, 1995: 14).

Ekonomik açıdan yaşanan gelişmelerle beraber bireylerin yaşam standartlarında da değişiklikler yaşanmıştır. Bu değişikliklere bağlı olarak bireyler daha çok gelire ihtiyaç duymuştur. Daha çok gelir elde etme amacıyla zamanlarının büyük bir kısmını iş için harcayarak geçirmektedirler. Fakat bu durum bireyin iş dışı yaşam için harcadığı zamanı daha kısıtlı bir hale getirmektedir (İplik, 2005: 40).

Zaman baskısı, bir işletmenin fikirlerini ürüne dönüştürme sürecinde, çalışan sayısının azlığı, iş yükünün fazla olması gibi sebeplerle çalışanların katlanmak durumunda kaldığı, kısa zamanda çok iş yetiştirmeye çalışma durumunu ifade eder. Hem üretim hem de hizmet işletmelerinde karşılaşılan zaman baskısı, hızlı çalışmayı gerektirdiği için çalışanların kendilerini bir makine gibi hissetmelerine sebep olmaktadır.

İş yaşamında kısıtlı zamanda birçok işi yerine getirmeye çalışmak sebebiyle bireyleri yaşadığı zaman baskısı, bireylerin özel yaşam ya da aile alanındaki talepleri yerine getirmek adına harcayacakları enerjiyi olumsuz yönde etkileyecektir. Bu durumda iş yaşamının aile yaşamına müdahale etmesi söz konusu olmaktadır (Turgut, 2011: 160).

Günümüz rekabet koşulları altında, hizmet işletmeleri, verilen hizmetin ihtiyaç duyulan anda ve anında sunumu için, üretim işletmeleri ise üretimi yetiştirebilmek ve kesintiye uğramamasını sağlamak adına vardiyalı çalışmaktadırlar. Vardiyalı çalışma ile kesintisiz üretim sağlama amacıyla olan işletmeler, örgütsel düzen açısından rekabet koşullarına uyum sağlarken, çalışanlar açısından ise vardiyalı çalışma şekli, biyolojik ritmi bozacak şekilde, bireylerin dinlenme, beslenme, uyuma saatleri gibi bireysel alanda düzensizlik yaşanmasına sebep olmaktadır (Eroğlu, 2009: 489).

1.1.2. Duygusal İş Talepleri

İşin doğasının değişmekte olduğu gerçeğiyle postmodernist dönemde, çalışma yaşamında kurumlar gerçek yerine daha çok imaja önem veren bir bakışa sahiptir. Bu perspektifte iş yaşamı, çalışanın çalışma davranışını sergilerken yalnızca fiziksel

çabadan ziyade duygusal ve zihinsel çabasına da ihtiyaç duymaktadır (Peeters vd., 2005: 45).

Duygusal talepler, bireyin çalışma yaşamında kendi duygularıyla ya da iş arkadaşları, astı, üstü gibi kişilerle çatışma yaşadığında duygularını saklayarak karşısındaki insana mutsuzsa ya da kızgınsa dahi davranışını mutlu ya da huzurlu olarak göstermesini gerektiren taleplerdir (Şahan, 2016: 26). Günümüzde rekabetçi çalışma ortamında kurumlar müşterileriyle kurdukları olumlu ilişkilerle fark oluşturmayı amaçladıkları için, çalışanların olumsuz duygularını müşterilere aktarmasının kurumun pozitif imajına olumsuz etki edeceğinden bireyin içinde bulunduğu gerçek duygu durumunu, eğer olumsuzsa, işine yansıtması beklenir. “Duygusal emek” olarak yazında yer bulan bu durumu daha iyi anlatmak için çağrı merkezinde çalışan bir müşteri temsilcisinin işittiği bir hakaret sonucunda müşteriye aynı tarzda cevap verememesi ya da görüşmeyi sonlandıramaması sebebiyle *“Görüşmelerimiz kalite standartları gereği kaydedilmektedir. Sizi anlıyorum. Şimdi hızlı bir şekilde size yardımcı olmaya çalışacağım”* şeklinde ifadesi örnek verilebilir.

Duygusal emek kavramı, ilk olarak Amerikalı bir sosyolog olan Arlie Hochschild (1983)’in yayınladığı “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi” kitabında ele alınmıştır. Yazar, duygusal emeği hizmet sektörü çalışanlarının jest ve mimiklerinin iletişimde uzlaşmacı, memnuniyeti amaçlayan bir şekilde kontrollü kullanılmasını, havayolları hosteslerinin davranışları örneğiyle açıklamıştır. Yazar aynı zamanda, duygusal emeğin gözlemlenebilir yüz ve bedensel görüntülerle gerçekleştiğine dikkat çekmiştir (Hochschild, 1983: 7). Daha sonra bu ifade ses tonu, söylenen sözcüklerin seçimi ve davranışlar dâhil edilerek zenginleştirilmiştir (Steinberg ve Figart, 1999: 10).

Brotheridge ve Grandey (2002) ise duygusal emeğin, iş odaklı ve çalışan odaklı iki boyutunun olduğunu belirtmiştir. Bir mesleğin icra edilmesinde karşılaşılan işten kaynaklanan duygusal iş taleplerini “iş odaklı duygusal emek”, çalışma davranışı yerine getirilirken çalışanın duygularını ve duygusal ifadesini yönetmesini ise “çalışan odaklı duygusal emek” olarak aktarmışlardır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 17).

Ashforth ve Humphrey (1993), yaptıkları araştırmada çalışanların duygu yönetiminde “yüzeysel davranış”, “derinlemesine davranış” ve “samimi davranış”

şekillerinin olduğunu belirtmişlerdir. İlk olarak duygusal talepleri karşılayabilmek adına gerçekte hissedilmeyen duygunun ses tonu, jest, mimik gibi sözel ve sözel olmayan ifadelerle kontrollü bir şekilde karşı tarafa aktarılması “yüzeysel davranış” şeklindedir. İkinci olarak, gösterilmek istenen duygunun gerçekte hissedilmeye çalışılması ise “derinlemesine davranış” şeklindedir. Üçüncü olarak, yaralı bir çocuğun bakışına sempati duyan bir hemşirenin duygu yönetimi eylemine gerek kalmadan yaşadığı gerçek duygusal deneyim ise “samimi davranış” şeklindedir (Ashforth ve Humprey, 1993: 89-93).

Brotheridge ve Grandey (2002), insanlar ve işin doğasındaki farklılıklar nedeniyle, duygusal emek yoğun işlerde çalışan bir çalışanın zamanla duyarsızlaşarak duygusal tükenme yaşayabileceğini belirtmişlerdir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 34). Duygusal emek yoğun mesleklerde çalışanların işin duygusal taleplerine cevap verebilmek adına duygularını iyi bir şekilde yönetmek zorunda olması, işin getirdiği duygusal yükler sebebiyle çalışanlarda zamanla baskı oluşturup işe olan bağlılıklarını azaltabilir.

1.1.3. Zihinsel İş Talepleri

İş talepleri, ürün ya da hizmet üretiminin bir girdisi olarak sisteme katılır. Çalışanlar işin taleplerini yerine getirerek ürün ya da hizmet üretimini gerçekleştirir. İş talepleri, örgütün sosyal yapısı ve çevresinden de etkilendiği gibi, fiziksel ve zihinsel koşullar gibi çalışma içeriğinden de etkilenmektedir (Özel ve Çeltik, 2010: 42).

20'nci yy'ın son çeyreğinde ortaya çıkan yeni teknolojilerle üretim ile yönetim tekniklerinde beceri temelli teknolojik değişikliklere gidilmiştir. Yeni teknolojiler, çalışanların hem fiziki hem de fikri katılımını zorunlu kılmıştır (Kocabaş, 2004: 18). Teknolojik gelişmelerle birlikte vasıflı işgücü ihtiyacı da artmıştır. Bireylerin mesleklerini icra ederken mesleki ve teknik bilgede uzmanlığı ve her türlü çevre koşullarına farkındalıklarının yüksek olması beklenilmektedir (Then vd., 2014: 2). Bireyden çalışma eylemini yerine getirirken, işin niteliğinden kaynaklanan bazı zihinsel gayretleri göstermesi beklenir (Peeters vd., 2005: 45).

Zihinsel iş talepleri, işin uzmanlık gerektirmesi (Then vd., 2014:2) olabileceği gibi bireyin iş dışı yaşamından kaynaklı yorgunluğunu işine

yansıtmaması gerekliliği de olabilir (Topgöl, 2016: 218). Zihinsel iş taleplerinin özünde, yapılan işe odaklanmak bulunmaktadır. Bireyin çalışma davranışını yerine getirirken, zihninin berrak olması, işe odaklanabilmesi ve işin zihinsel gereklerini yerine getirmesi beklenmektedir.

Çalışma yaşamında bireylerden zihin bulanıklığı yaşamadan işe odaklanmaları beklenmektedir. Çalışanlar işlerinde, anlama ve kavrama yeteneği, analitik düşünebilme, hızlı karar verebilme, hızlı bir şekilde problem çözme, motor becerileri gibi işe uygun zihinsel taleplerle karşılaşmaktadırlar.

1.2. İŞ DIŞI YAŞAM TALEPLERİ

Bireylerin işte ve iş dışında geçirdikleri zamanın tamamı genel olarak yaşamı ifade ederken, iş dışı yaşam boş zaman ve diğer özel yaşam zamanından oluşmaktadır. İş dışı zaman, evlilik ve toplumsal uyum için ayrılan zaman olarak tanımlanabilir (Dikmen, 1995: 118). Çalışmamızın bu kısmında bireyin iş yaşamı dışında karşılaştığı talepleri bireysel talepler ve aile talepleri boyutlarıyla ele alacağız.

1.2.1. Bireysel Talepler

“Boş Zaman” kavramı, ilk olarak Veblen’in 1899’da yazmış olduğu “Aylak Sınıfın Kuramı” adlı eserinde ele alınmıştır. Veblen, dönemin toplumsal sınıf ayrımından kaynaklı üst düzeyi oluşturan sınıfın, maddi gücünü gösterme aracı olarak aylaklık ve gösterişli mal tüketimini kullandığını belirtmiştir. Boş zaman kavramı, önceki dönemlerde üretim sürecine zenginliğini kanıtlama göstergesi olarak katılmayan grupları tanımlamak amacıyla kullanılırken günümüzde ise bireyin iş dışı yaşamından geriye kalan zaman olarak nitelendirilmektedir (Veblen, 1995: 78; Aytaç, 2002: 232).

İşyerinde harcanılan zaman ve işten arta kalan zaman arasındaki ilişki, bireylerin işten elde ettikleri doyumlarının anlaşılması, işe yönelik motivasyonu ile ilgili sorunların anlaşılması ve çalışma yaşamının boş zamana yönelik etkilerinin anlaşılabilmesi açısından önem arz etmektedir. Bu nedenle, işte geçen zaman ve iş

dışı bireyin özel yaşam alanına artı kalan zaman arasındaki oran, bireysel gelişmişliğin yanında toplumsal gelişim açısından da önemlidir (Tınar, 1996: 13).

Omay (2008), boş zaman kavramını, bireylerin tüketim görevini yerine getirmek zorunda kaldıkları zaman olarak nitelendirmiştir. Bireylerin tüketim alışkanlıklarının sistem tarafından belirleniyor olmasını ise boş zamanın manipüle edilmesi olarak belirtmiştir (Omay, 2008: 142).

Çalışmak, bireyin bir aktiviteyle meşgul olması, zamanını değerlendirmesi ve sonucunda ruhsal bir doyum elde etmesi iken işin, bir gelir beklentisi yani ücret kazanmak için yapılması çalışma kavramından farklıdır. Bireyin ücret geliri elde etmek için çalışmadığı zamanlar, iş yaşamı açısından boş zamanı oluşturmaktadır. Bireyin boş zamanını nasıl değerlendireceği ise tamamen kendi alan algısıyla bağlantılıdır. Bireyler yaşam alanlarındaki müdahalenin artmasıyla özgürleştikleri alanı tüketim olarak görmekte ve tükettikçe daha mutlu bir insan olacağını düşünebilmektedirler.

Vatansever (2008), uluslararası taşımacılık sektöründe çalışan 303 kişiyle yaptığı araştırma sonucunda bireysel talepler ile yaşam alanları müdahalesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını bulmuştur. Bireyin yapmak istediklerine verdiği önem düzeyi yaşam alanlarının müdahalesini artırmamakta ve bu sonuç, kültürel ve toplumsal özellikleri göz önünde bulundurmaya gerektirmektedir. İşin ve ailenin öncelik ve talepleri hemen her zaman karşılanmakta, hatta geleneksel ailelerde bireysel talepleri vurgulamak, bunları yerine getirmek istemek uygunsuz bulunabilmekte, bencillik sayılabilmektedir. Dolayısıyla bireysel talepler, aile ve iş alanından gelen taleplere göre daha aşağı sıralara kayabilmektedir (Vatansever, 2008: 136).

1.2.2. Aile Talepleri

Greenhaus vd. (2003), aileyle ilgili denge ya da çatışma algısına yol açan unsurları, küçük çocukların varlığı, çocukların bakımından birinci derecede kimin sorumlu olduğu, aile büyüklerinin bakımından sorumlu olma, ailede yaşanan çatışmalar, aile bireylerinin destek sağlamaması şeklinde özetlemektedir (Aktaran Vatansever, 2008: 83).

Geleneksel aile yapısında kadınların görevi olarak görülen daha ailevi sorumluluklar, kadınların iş yaşamında aktif rol oynamasına karşılık evde halen emeğin yeniden üretimi dahilinde yemek pişirme, temizlik, çocuk bakımı, eş olma gibi rolleri de yerine getirmek durumunda kalmasıyla aileden işe yönelik yaşam çatışmasını daha çok yaşamalarına sebep olmaktadır. Örneğin, Fredriksen- Goldsen ve Schlarlach (2001), ailevi sorumluluklar daha dengeli olduğunda bile kadınların halen “bakıcı” olarak aktif bir rol oynadıklarını bulmuşlardır. Dolayısıyla, kadınların daha çok aile ve iş çatışması riski altında olduğunu savunan çalışmalar bulunmaktadır (Covin ve Brush, 1991; Friedman ve Greenhaus, 2000). White (1999), küçük çocuklu kadınlar için iş ve aile dengesi ile ilgili en büyük memnuniyetin, işte harcadığı zaman ve sorumluluklarını azalttığı zaman olduğunu bulmuştur. Çoğu annenin çocuk bakım ve ev işleri için önemli bir sorumluluğu taşıdıkları gerçeği, kadınların nitelik ve nicelik bakımından erkeklerden daha farklı ve yoğun şekilde, aile taleplerini yerine getirdiğini göstermektedir (Graf, 2007: 2).

“Aile Yapısı Araştırması (2016) sonuçlarına göre; kadınların yemek pişirme, bulaşık yıkama, çamaşır yıkama, ev temizliği ve ütü yapmak gibi sürekliliği olan ev işlerini yaptığı, erkeklerin ise tamir, boya badana, fatura yatırma gibi başlangıcı ve sonu belli olup görünürlüğü fazla olan işleri yaptığı sonucuna ulaşılmıştır. Türkiye genelinde yemek yapma işini %91,2 oranında kadınlar yaparken erkeklerin yemek yapma oranı ise %8,8 olmuştur” (TÜİK, İstatistiklerle Kadın, 2016, Erişim Tarihi: 27.09.2017).

1.3. İŞ VE AİLE ÇATIŞMASI KAVRAMI

Endüstri devriminden önce üretim, aileler tarafından kendi tüketimlerini sağlamak amacıyla yapılırken endüstri devriminden itibaren fabrikaların kurulmasıyla üretim ev ve aileden uzakta, işyerlerinde gerçekleşmeye başlamıştır. Endüstri devriminden önceki dönemde üretime bağlı olarak bireylerin iş ve aile alanları arasında keskin sınırlar bulunmuyorken, endüstrileşmeden sonra çalışmanın ev yerine işyerlerinde yapılmaya başlanmasıyla alanlar arasında zaman ve mekân açısından ayrımlar başlamıştır (Kapız-Özen 2002: 139).

Endüstri devrimi sonrasında ise, özellikle küreselleşmeyle birlikte rekabet ortamı arttığı için kadınlar da ev alanlarının dışında iş yaşamına girmişlerdir. Kadınların evin sınırları dışında çalışmaları ve iş yaşamının talepleriyle karşılaşmaları nedeniyle, ev yaşamındaki rol ve sorumluluklarına iş yaşamının sorumlulukları da eklenmiştir. Çalışma yaşamında ve özellikle iş ortamında yaşanan zaman ve mekân ayrılığı ise, erkeğin de ev yaşamının taleplerine cevap vermesini gerektirmiştir. Bu durumla, iş ve aile yaşamı dengesinin kurulmasında kadın ve erkek her iki alandaki taleplerin karşılanması amacıyla ortak bir şekilde hareket etmek durumunda kalmışlardır (Gözükara-Yıldız, 2014: 97).

Aile yapılarındaki değişiklikler, kadınların işgücüne katılımının artması ve iş dışında farklı yerlerde işe yönelik görevlerin yerine getirilmesini sağlayan teknolojik değişiklikler (örneğin, cep telefonları ve taşınabilir bilgisayarlar aracılığıyla evden çalışma) (Hill vd: 1998: 667), iş ve ev hayatı arasındaki sınırları bulanıklaştırmıştır. Bireyler için, bu durum çalışma zamanı ve çalışma zamanı dışı yaşamların arasında müdahale veya çatışma potansiyeli yaratmıştır (Peeters vd., 2005: 44).

İş ve aile yaşam çatışması, bireyin yerine getirmek durumunda olduğu roller arası çatışmanın özel bir türüdür. Bu çatışma, bir çalışanın bağlı olduğu işletmenin üyesi olmasından kaynaklı karşılaştığı rol gerekleri ile bir ailenin üyesi olmasından kaynaklı karşılaştığı rol gerekleri arasında bir uyumsuzluğun var olmasından dolayı ortaya çıkmaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 238).

İş ve aile çatışması, iş hayatında üstlenilen rol ile bir aile üyesi olarak üstlenilen rolün gereklerini yerine getirmede ortaya çıkan uyumsuzluktur. İş ve aile rolleri arasındaki uyumsuzluk yazını incelendiğinde, iş ve aile çatışmasının şu durumlarda ortaya çıktığı ortaya konulmuştur: Bir rolün gereklerine ayrılan zaman mecburi bir ayrımcılık doğurmaktadır, bir role katılım zorluğu bir başkasının şartlarını yerine getirmeyi zorlaştırır, bir rolün gerektirdiği belirli davranışlar, bir başkasının gerekliliklerini yerine getirmeyi zorlaştırmaktadır (Greenhaus vd., 2003: 76). Örneğin, işten evine döndüğünde rapor hazırlaması gereken bir annenin küçük çocuğuyla ilgilenmesi sebebiyle raporunu hazırlayamaması iş ve aile çatışmasını meydana getirmektedir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 73). İş ve aile zaman dağılımı, katılımı ve memnuniyeti dengede olmadığı durumlarda iş ve aile çatışması artış göstermekte, bireyin iş ve aile yaşamında birden fazla rol üstlenmesi, bu rollerin

sorumlulukları altında sıkışıp kalması iş ve aile çatışmasının boyutlarını daha da artırmaktadır.

1.3.1. İş ve Aile Çatışmasının Türleri

Greenhaus ve Beutell (1985), iş ve aile çatışmasının üçlü bir sınıflandırma ile incelenebileceğini öne sürmüşlerdir. Aşağıdaki şekilde iş alanı talepleri ve ev alanı talepleri arasındaki rol uyumsuzlukları zaman temelli çatışma, gerginlik temelli çatışma ve davranış temelli çatışma olarak üçlü sınıflandırmayla ele alınmıştır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 78).

Şekil 1: İş ve Aile Alanlarından Kaynaklı Çatışmaların Sınıflandırılması

<u>İŞ ALANI</u>	<u>ROL UYUMSUZLUKLARI</u>	<u>EV ALANI</u>
<u>Zaman Temelli Çatışma</u> Çalışma Saatleri Esnek Olmayan Programlar Vardiyalı İş	Bir role ayrılmış zaman diğer rolün gereklerini yerine getirmeyi zorlaştırır.	<u>Zaman Temelli Çatışma</u> Küçük Çocuklar Eşin Çalışması Büyük Aileler
<u>Gerginlik Temelli Çatışma</u> Rol Çatışması Rol Belirsizliği	Bir rol tarafından üretilen gerginlik diğer role de yansır.	<u>Gerginlik Temelli Çatışma</u> Rol Çatışması Rol Belirsizliği
<u>Davranış Temelli Çatışma</u> Gizlilik ve Tarafsızlık Beklentileri	Bir rolün gerektirdiği davranışlar diğer rol için gereken davranışları yerine getirmeyi zorlar.	<u>Davranış Temelli Çatışma</u> Gizlilik ve Tarafsızlık Beklentileri

Kaynak: Greenhaus ve Beutell, (1985): 78

Greenhaus ve Beutell (1985), iş ve aile alanlarından kaynaklı çatışmayı her iki role özgü davranışlar, zaman kısıtları ve roldeki zorlanma açısından ele almıştır. Çalışmamızın bu kısmında ise bu sınıflandırmaya değineceğiz.

1.3.1.1. Zaman Temelli Çatışma

Zaman temelli çatışma, bir role ayrılan zamanın diğer role verilecek zamanı ihlal etmesinden kaynaklı bir çatışmadır. Bir başka ifadeyle, bir rolü yerine getirmek için ayrılan zaman, diğer rolü yerine getirmeyi engelliyorsa zaman kaynaklı çatışma yaşanmaktadır (Turgut, 2011: 158). Zamana dayalı çatışma, birden çok rolün aynı anda bir kişinin zamanında yarışmasıyla oluşur ve bir etkinlikte harcanan sürenin, diğer etkinliklerin düzgün bir şekilde tamamlanmasını engellemesi durumudur. Dolayısıyla, zamana dayalı çatışma, aşırı yükten kaynaklı bir role aşırı yüklenilmesi ve rollerin çakışmasıyla da bağlantılıdır (Elloy, 2004: 20).

Zamana dayalı çatışma iki biçimde olabilir. Birincisi, bir role ayrılan zamanın diğer rolün yerine getirilmesini fiziksel olarak engellemesidir. İkincisi ise, bireyin bir rolünü fiziksel olarak yerine getirirken, zihninin diğer rolün baskısıyla meşgul olmasıdır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 78).

Zamana dayalı çatışma yeni bir işe başlama, programsız bir şekilde ortaya çıkan fazla mesai gerektiren çalışma, terfi ederek yeni bir göreve geçmek gibi iş kaynaklı sebeplerle yaşanabilir. İş ve aile çatışmasının örgütsel sebepleri olarak; bireylerin iş yaşamında uzun saatler çalışmak zorunda olmaları ve çalışma saatlerinin düzensiz olması özellikle vardiyalı çalışma sayılabilir. Ailevi sebepler olarak ise, evde iki ebeveynin de çalışması, çocukların yaşlarının küçük olması veya aile büyüklerinin bakımı gibi sebepler belirtilebilir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 72).

Zaman baskısı yaşama, fiziksel olarak kötü şartlarda çalışma gibi iş gerekleri çok fazla enerji harcanmasını gerektirmektedir. Bu durum ise bireyin duygusal, fiziksel ve zihinsel kaynaklarını tüketerek depresyon gibi sağlık sorunları yaşamasına sebep olabilir (Turgut, 2011: 157).

1.3.1.2. Gerginlik Temelli Çatışma

Gerginlik temelli çatışma, bir rolü yerine getirirken yaşanan huzursuzluk, gerilim ve bitkinlik gibi duyguların diğer rolün gereklerini yerine getirilmesini güçleştirmesidir. Birey, işyerinde kendisini fiziksel ve duygusal olarak tükenmiş

hissedip evine geldiği zaman karşılaştığı ailesel sorumluluklarını yerine getirmek için enerji bulamıyorsa gerginlik temelli çatışma yaşamaktadır (Turgut, 2011: 158).

Bir rolde ortaya çıkan gerginlik belirtilerinin diğer rolü etkileme durumu, işte yaşanan gerginliğin aileye yansması veya ailede yaşanan gerginliğin işe yansmasıdır. İş yaşamında iş yükünün fazla olması, çalışılan kişiler arası ilişkilerdeki zayıflıklar, iş güvencesizliği, çalışanın sürekli denetlendiğini hissetmesi, iş rolü içinde belirsizliklerin yaşanması veya çatışmaların olması, yöneticiden beklenen desteğin düşüklüğü, iş yaşamında yaşanan değişiklikler, gerek iş arkadaşları gerekse yöneticilerle stresli bir iletişim içinde olunması ve işin zihinsel talepleri gibi durumlar bireyin aile yaşamına etki etmektedir. Bir rolü yerine getirmeye yönelik bireyden beklenen odaklanma, üstlenilen ikinci rolün taleplerini yerine getirirken zihinsel bir meşguliyete neden olabilir. Yaşanılan meşguliyet durumu ise bireyin diğer rol taleplerini yerine getirirken zihinsel açıdan odaklanmasını engelleyebilir (Taşdelen vd., 2016: 221).

1.3.1.3. Davranış Temelli Çatışma

Bir rolün davranış beklentileri, başka bir rolün beklentileri ile uyuşmazsa, davranışa dayalı çatışma oluşturabilir. Örneğin, bir rol davranışındaki beklentiler, başka bir roldeki davranışla ilgili beklentilerle bağdaşmayabilir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 81).

Davranış temelli çatışma, bir rolün davranış beklentileriyle diğer role özgü davranışlar arasında uyumsuzluğun olması durumunda meydana gelir. Bireylerin iş hayatında uygun görülen mantık ve rekabete dönük davranışları ile aile hayatında tercih edilen duygusallık ve fedakârlığa dönük davranışları birbirleriyle uyumsuzdurlar. Bireyler bir rolden diğerine geçerken davranışlarında uygun değişikliği yapamayabilirler. Ayrıca bir rolde başarıyı sağlayan davranış, diğer rolde başarısızlık yaşanmasına neden olabilir. İşte bu durumda bireyler, davranış temelli çatışma yaşamaktadırlar (Turgut, 2011: 158).

Bireylerden işte beklenen kesin kararlılık, girişkenlik kısaca daha sert roller beklenirken evde ise aileye yönelik destekleyici bir tavır içinde olması, uyumluluk

gibi roller beklenmektedir. Bu iki roldeki davranışın zıtlığı davranış temelli çatışmayı doğurabilmektedir (Taşdelen vd., 2016: 221).

İnsanların iş hayatında daha az kontrol sahibi olmalarından kaynaklı işteki rolün sorumluluklarının bedel ödetici olması sebebiyle ve evdeki daha yumuşak role geçişte zorlanması davranış kaynaklı çatışmayı doğurabilmektedir.

1.4.İŞ VE AİLE ÇATIŞMASINI AÇIKLAMAYA YÖNELİK TEORİK YAKLAŞIMLAR

Ayrıntılı olarak yer verilecek teorilere geçmeden önce Ulich (1991) tarafından iş yaşamı ve iş dışı yaşam arasındaki ilişkiyi anlamaya yönelik beş temel varsayımdan söz edilebilir (Tınar, 1996: 14).

1. Etkisizlik Varsayımı: İş yaşamı ve iş dışı yaşam birbirinden bağımsızdırlar. İki alanında, yaşam ve davranış şekillerinin birbiriyle ilgisi yoktur.

2. Etkileşim Varsayımı: İş yaşamı ve iş dışı yaşam alanlarındaki davranış biçimleri birbirlerini etkiler.

3. İkame Varsayımı: İş ve iş dışı yaşamda cevap bulamayan ihtiyaçlardan kaynaklı birey yönelme gösterir.

4. Pekiştirme Varsayımı: İş yaşamı veya iş dışı yaşamda edinilen değer, tutum ve davranış biçimleri diğer taraftaki değer, tutum ve davranışları güçlendirerek pekiştirir.

5. Çakışma Varsayımı: İş ve iş dışı yaşam ve davranış biçimleri çakışmalar göstermektedir, ancak bunun nedeni iki alanın birbirini etkilemesi değildir. Üçüncü bir değişkenin varlığının söz konusu olmasıdır.

Bu varsayımlara benzer şekilde, iş ile özel yaşam arasındaki ilişkiyi açıklayan çeşitli teoriler bulunmaktadır. Çalışmamızın bu kısmında bu teoriler hakkında bilgi verilmektedir. İlk üç teori (bölünme, yayılma, telafi) iddia ettikleri üç varsayım nedeniyle sosyal bilimciler tarafından eleştirilmiş ve sonrasında diğer teoriler (çatışma, araçsallık, iş-aile sınır teorisi) ortaya atılmıştır (Keser ve Kümbül-Güler, 2016: 269).

Bölünme teorisine göre, iş ve özel yaşam birbirini etkileyen alanlar değildir. Bireyler, aile ve iş yaşam alanlarında diğer yaşam alanlarının etkilerini hissetmeden

yaşarlar. Buna göre, aile yaşamı ile ilgili konular iş yaşamını, iş yaşamı ile ilgili konular da aile yaşamını etkilemez (Efeoğlu, 2006: 10).

Yayıma teorisine göre, bireyin bir alanda geliştirdiği davranışların sonuçlarından elde edilen deneyimler, diğer yaşam alanını etkilemektedir. Yayılma teorisine göre, iş ve özel yaşam birbiriyle etkileşim içindedir. İki alandan birinde yaşanan olumsuzluğa ilişkin algı, diğer alanı da olumsuz şekilde etkiliyorsa “olumsuz yayılma”, olumlu deneyimler ile diğer yaşam alanına olumlu etki ediyorsa “olumlu yayılma” söz konusu olmaktadır (Keser ve Kümbül- Güler, 2016: 270).

Zedeck ve Mosier (1990), yayılma kuramının aksine, telafi etme (compensation) teorisine göre, iş ve aile ilgili rollerin birbiriyle ters ilişkili olmaları nedeniyle iki alan birbirini tamamlamamaktadır. Eğer birey, bir alandaki rolün gerekleri yerine getiremiyorsa o rolde zaman geçirmek istemeyip diğer role yönelebilir. Ailevi sorunları olan bir bireyin iş yerinde daha fazla vakit geçirmesi ya da iş yerinde mutlu olmayan bir bireyin ailesiyle daha fazla vakit geçirmesi, telafi etme teorisine örnek olarak verilebilir (Gözükara-Yıldız, 2014: 29). Telafi etme teorisi, çalışanlar iş ya da aile yaşam alanlarından birisiyle ilgili olarak yaşanan doyumsuzluğu telafi edebilmek adına diğer yaşam alanından daha fazla doyum sağlamaya yönelebilir. Bu durum ise iş ve aile yaşamları arasında zaman dengesinin bozulmasına yol açarak çatışma yaşanmasına yol açmaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 239).

Akılıcı bakış açısı, çalışanların iş ve aile çatışmasını yaşamalarının asıl sebebinin zaman kısıtı olduğu varsayımına dayanır. İş ve aile alanlarının etkileşimi üzerine geliştirilmiş kuramlardan akılıcı bakış açısı ve telafi etme teorileri, çalışanların yaşadıkları zaman baskısını esas alarak iş ve aile çatışmasını incelemektedir (Efeoğlu ve Özgen: 2007, 239).

Araçsallık kuramına göre birey, bir alanda başarılı olmak istiyorsa diğer alanı bu alandaki başarının aracı olarak görüp davranışlarını ona göre sergiler (Yıldırım, 2017: 760).

Yukarıda sayılan teorilerden farklı olarak, Clark (2000) tarafından ortaya atılan sınır teorisine göre; birey çalışmasıyla birlikte iş ve aile alanları arasında sınır geçici konumundadır. Bu teoriye göre birey içinde bulunduğu çevreyi şekillendirebilir ya da çevre tarafından şekillendirilebilir. Bireyin amacı her iki

alanda da dengeyi sağlayabilmektir. Bu yüzden birey hangi alana geçiş yapıyorsa geçiş yaptığı alanda kendini yeniden şekillendirmek ve çevreye uyum sağlamak durumundadır (Keser ve Kümbül-Güler, 2016: 274).

Sınır teorisi, iki alanın birbirine karşı bağımlılığını açıklayan yayılma ve telafi teorileri tarafından desteklenmektedir. Yayılma ve telafi teorileri ile ilgili en önemli problem, ilgi odaklarındaki sınırlılıktır. Yayılma ve telafi teorileri, duygusal bağlara (doyum, gerilim) yönelmekte ve bireyleri, çevrelerini şekillendirme yeteneğine sahip olmaksızın bireylerin içinde bulunduğu çevreden etkilenerek tepkiler geliştirmesi yönüyle ele almaktadır. Sınır teorisi, iş ve aile konusunda önceki teorilerdeki boşluk ve eleştirileri telafi etme amacıyla geliştirilmiştir. Sınır teorisi, bireylerin iş ve aile yaşamında dengeye ulaşmak için, iki alan arasındaki sınırları nasıl yönettiğini açıklamayı amaçlamaktadır (Kapız-Özen, 2002: 146).

1.5. İŞ VE AİLE ÇATIŞMASINDA YÖN ODAKLI SINIFLANDIRMA

Çalışanların iş ve aile yaşam alanları arasında sağlıklı bir denge kurmaları, bu iki alanın sürekli değişken bir yapıda olması nedeniyle kolay değildir. Örgütlerin açık sistemler olmaları, çalışanların iş yaşamlarını şekillendiren örgütlerin amaçlarına, kültürüne ve yapısına bağlı olarak çalışanların iş tanımları, iş talepleri ve iş standartlarının değişkenlik göstermesine neden olmaktadır. Dolayısıyla iş ve aile yaşamları arasındaki ilişkiyi örgütlerin yapısı da etkilemektedir. Örgüt yapısındaki değişikliklerin, kişinin yaşamında çatışma yaratma olasılığı oldukça yüksektir (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 238).

Çatışmanın meydana gelebilmesi için, mevcut duruma etki eden bir engel ya da bir müdahalenin olması gerekmektedir. Demerouti ve diğerleri (2004), iş yaşamıyla aile yaşamı arasında, iş yaşamından ya da ev yaşamından kaynaklı bir müdahalenin çatışmayı doğurabileceğini vurgulamışlardır. Bu amaçla yapmış oldukları çalışmada, iş yükü ve zaman baskısı gibi iş stresörlerinin işin eve müdahalesini (work- home interference) arttırarak, bireylerde depresifliğe ve psikolojik kökenli bedensel rahatsızlıklara neden olduğunu belirtmişlerdir. Bireylerin eve gergin ve yorgun olarak gelmelerinin yeterince dinlenip, iyileşememelerine sebep olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu sebeple iş kaynaklı taleplerin ev taleplerinin

yerine getirilmesini engelleyerek iş-aile çatışmasını (work-family conflict) oluşturduğunu bulmuşlardır. Leiter ve Durup'ın 1986 yılında yapmış oldukları araştırmada, işin eve müdahalesinin (work-home interference) duygusal tükenmeyi arttırarak, bireylerin aile yaşamıyla ilgili olan evlilik doyumunu düşürdüğü sonucunu da desteklemiştir (Demerouti vd., 2004: 131- 145).

Guttek ve diğerleri (1991), işten kaynaklanan aileye olumsuz etkiler nedeniyle çatışma ve aileden kaynaklı işe olumsuz etki nedeniyle çatışma olmak üzere; zaman, duygu ve davranış temelli çatışma biçiminin her iki yönde olduğunu belirtmişlerdir (aktaran Carlson vd., 2000).

Greenhaus ve Beutell (1985), iş ve aile çatışmasının rol stres teorisi perspektifinden, iş ve aile baskısının rol oynadığı iki alanın birbirine uyumsuz olduğu, bir role katılmanın diğer role katılmayı zorlaştırması nedeniyle “evden işe müdahale” ve “işten eve müdahale” şeklinde iki yönlü bir boyutu olduğunu belirtmektedir (Peeters vd., 2005: 44). Bu bağlamda, konunun iş ve aile çatışması şeklinde iki yönlü ele alınması yararlı olacaktır. Çalışmamızın bu kısmında öncelikle işin eve etkilerini “iş-aile çatışması” başlığı altında, ardından da evin işe etkilerini “aile-iş çatışması” başlığı altında inceleyeceğiz.

1.5.1. İş-Aile Çatışması

İşe ayrılan zamanın artması, bireyin diğer yaşam alanlarındaki zamanın azalması anlamına gelmektedir. Bireyin iş dışındaki yaşam alanlarına harcayacağı zamanın azalması ise iş yaşamının dışındaki alanlardan gelen talepleri yerine getirememesine neden olmaktadır. İş yaşamındaki nicel, duygusal ve zihinsel talepler nedeniyle bireyler iş dışındaki yaşam alanlarında olumsuz etkilerle karşılaşmaktadırlar (Vatansever, 2008: 82).

Bireyin iş yaşamındaki taleplerin bireyde yarattığı baskıyla bireyin kapasitesi arasında bir uyumsuzluğun yaşanması durumunda bireylerin iş stresi yaşamaları kaçınılmaz olmaktadır. Wallace (1999), bireylerin karşılaştığı örgütsel stres kaynaklarının yalnızca iş yerindeki yaşamı etkileyen bir durum olmadığını, iş ve aile yaşam dengesini bozarak iki alan arasında iş-aile çatışmalarının yaşanmasına neden olduğunu belirtmiştir (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 239).

Bireyin bağılı olduğu işletmede karar alma ve uygulama hakkında yetki belirsizliklerinin yaşanması, iş yaşamında çelişkili ve zor durumların yaşanması gibi sebeplerle bireylerin iş dışındaki zamanında işle ilgili olayları düşünerek geçirmesine neden olabilmektedir. Bu gibi durumlarda birey fiziki olarak bulunduğu ortamda olsa bile ruhen işte olmaya devam etmektedir. Bu durumda işten kaynaklı sebeplerden dolayı iş-aile çatışması yaşanabilmektedir. İş-aile çatışmasında, hem birey hem bireyin bağılı olduğu işletme etkilenmektedir. Bireyin yaşadığı içsel huzursuzluk işe devamsızlık gibi, örgüte zarar verebilecek bir sonuç doğurabilmektedir (Türk vd., 2008: 4).

Birey, mesleki kimliğiyle ailede üstlendiği rol arasında role odaklanmaktan kaynaklı bir ayırım sıkıntısı yaşayabilir. Roller arasında geçiş sıkıntısı yaşayan bireyler, aile bireyleriyle olan ilişkisinde müşterisine davranıyormuş gibi davranmaya devam edebilmektedir. Bireylerden iş yaşamında hırslı olma davranışı beklenirken ailenin içinde daha hoşgörülü olması beklenir. Bu gibi bir durumda bireyin iş taleplerine uygun olarak gösterdiği davranış aile taleplerinde bireyden beklenen davranışla uyum göstermeyebilir. İş taleplerinden aile taleplerine rol geçişlerinde uyumu yakalayamayan birey ise işten aileye yönelik çatışma yaşayabilir (Torun, 1995: 26).

Çok fazla çaba gerektiren iş talepleri, ev alanına yansıyan olumsuz yük etkileriyle ve boş zamanda dinlenmeyi de engelleyerek, bireyin psikolojik sağlığına zarar verme ihtimalini arttırmaktadır (Peeters vd., 2005: 46).

Çalışanın hayatını devam ettirebilmek adına çalışıp para kazanma gayesi yanında, işin değişen yapısında iş güvencesizliğinin de bir yandan artması nedeniyle çalışan arada kalmışlık hissi yaşayabilmektedir. Yaşanan bu his bireyi kendi başarısı için çalışmaya yani durumsal açıdan işkolik olmaya zorlayabilmektedir (Akçakanat vd., 2017: 138). Bu durumda birey iş güvencesizliği yaşadığı için boş zamanının manipülasyonu kaçınılmaz halde gelmektedir. Dolayısıyla, işin eve etkileri daha fazla yansımaktadır. İşin çalışanlar açısından daha güvenceli olmadığı sürece ve aynı zamanda işverenin iş-özel yaşam dengesini sağlayan politikaları izlemediği sürece, bireyler işini kaybetmeme ve ücret beklentisi gibi sebeplerle, işlerine daha fazla ağırlık vermek zorunda kalmaktadırlar.

1.5.2. Aile-İş Çatışması

Geleneksel aile yapısında bir otorite figürü olan “baba”, mali güce sahip olan ve evin maddi ihtiyaçlarını karşılayan kişiydi. “Anne” ise ev işlerini düzenleyen, evde çocukları ile vakit geçiren bir figür olarak yer alıyordu. Endüstri devrimiyle birlikte kadınların işgücüne katılması söz konusu olmuş, kadınlar ekonomik güce sahip ve ev dışında da bir çalışma hayatı olan “çalışan anne” rolüne girmişlerdir. Dolayısıyla günümüzde annenin sorumluluğu geçmişe oranla artmıştır (Göktepe, 2016: 58).

Erkekler teknolojik olanakların gelişmesiyle daha karmaşık görevleri yerine getirme, az kişiyle çok iş yapma gibi kapitalist bir döngüyle karşı karşıya kalmıştır. Ancak kadınların da çalışma yaşamında rol oynamaları, ev taleplerinde eşlerin görev paylaşımında bulunma gerekliliğini ortaya çıkartmıştır. Fakat geleneksel ailede yetişen erkeklerin otoriter baba figürü ile sosyalleşmeleri, ev taleplerinde görev paylaşımlarını kabullenmelerini zorlaştırdığı gibi yine ev taleplerinde en fazla yükün kadınlar tarafından omuzlandığı görülmektedir (Göktepe, 2016: 59).

Greenhaus ve Beutell (1985), çalışan annelerin ev taleplerinden çalışan babalara göre daha fazla etkilendiklerini ve evden kaynaklı rol taleplerine uyulmaması nedeniyle olumsuz yaptırımların kadınlar tarafından daha güçlü hissedildiğini belirtmişlerdir. Erkekler için ise, ev taleplerinin yerine getirilmemesi durumunda cezaların net olmadığı ya da ertelenebilir olması nedeniyle iş talepleriyle uyumsuzluk durumunda daha güçlü yaptırımlar yaşadıklarını belirtmişlerdir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 83).

Son yıllarda yapılan araştırmalar, ev talepleri kaynaklı iş aile çatışmasının sadece kadınları ilgilendiren bir konu olmadığını (Duxbury, Higgins ve Lee, 1994; Eagle, Miles ve Icenogle, 1997; Loerch, Russell ve Rush, 1989) çocuk sahibi kadın istihdamı arttıkça, kadın ve erkekler için yeni rol ve rol değişikliklerinin ortaya çıktığını ve ev taleplerinde erkeklerin de etkin rol oynadığını belirtmişlerdir (Aycan ve Eskin, 2005: 454).

Aileden işe bağlı çatışma yaşanması durumunda bireyler işte var olamama durumu, motivasyon düşüklüğü, işe devamsızlık oranlarında artışlarla karşılaşabilir ve bireyin işe odaklanamaması probleminden kaynaklı bireyin iş çevresi, insan hatalarıyla bağlantılı olarak kazalara sebep olabilir. Bu nedenle, iş ve aile arasındaki

çatışmayı önlemek ve yönetmek, bireysel olduğu kadar örgütler açısından da önemlidir. Aşağıda, çalışmamızın da üzerinde durduğu konulardan biri olan iş ve aile çatışmasını yönetmek adına bireysel açıdan kendine olan inancı temsil eden öz-yeterlik konusu ele alınacaktır.

1.6. İŞ VE AİLE ÇATIŞMASINI YÖNETMEDE ÖZ-YETERLİK

Hennessy ve Lent (2008), sosyal bilişsel kuramın¹ iş aile çatışmasından kaynaklı çoklu rol katılımının olumlu yönlerini görmek için önemli bir bakış açısı sunduğunu belirtmişlerdir. Sosyal bilişsel kuram, insanların farklı yaşam rolleri arasındaki çatışmayı nasıl algıladıklarını ve yönettiklerini anlamaya yöneliktir. Bu kuram doğrultusunda, Bandura (1997)'ya göre öz-yeterlik, kişinin belirli davranışları veya eylem yollarını icra etme kabiliyetlerine ilişkin kişisel inançları içerir. Öz-yeterlik inançları bireylerin davranış ve davranış tercihlerini, engellerle, bilişsel stratejilerle ve duygusal durumlarla karşılaştıklarında sebatlarını belirlemelerine yardımcı olur (Hennessy ve Lent, 2008: 371). Bandura (1977), bireyin algıladığı öz-yeterliğin, ne kadar güçlü olursa çabanın da o denli aktif olacağını belirtmiştir (Bandura, 1977: 194).

Bireylerin kendilerine olan inançlarının gücü, karşılaşılan durumlarla baş etmeye çalışıp çalışmayacaklarını etkileyecektir. Algılanan öz-yeterlik, davranışsal tercihlerinin seçimini etkilemektedir. Bireyler, korktukları ve baş etme gücünü aştığını düşündükleri tehditkâr durumlardan kaçınmaya eğilimliyken, göz korkutucu durumlarla baş edebileceklerine karar verdiklerinde, etkinliklere katılırlar ve güvende hissederler (Bandura, 1977: 193). Bireyin içinde bulunduğu çevrede tutunma ve rolünü yerine getirmedeki beceri düzeyi öz-yeterliktir.

Diğer taraftan, öz-yeterlik kavramı işe bağlı ve rolle bağlantılı duruma özgü olarak da incelenebilmektedir. Stajkovic ve Luthans (1998), öz-yeterlik kavramını iş yaşamına uyarlayarak; öz-yeterliği, bireyin kendi yeteneklerine, motivasyonuna, bilişsel kaynaklarına ve bir işi belirgin bir kapsam çerçevesinde en iyi şekilde yerine

¹ Bandura'nın (1977), "sosyal bilişsel kuramı" bilgi edinmenin öğrenmenin önemli bir unsuru olması sebebiyle insan davranışlarının modelleme yoluyla oluştuğunu açıklar. Bireyler, çevrelerini gözlemleyerek yeni davranış kalıplarına dair bilgi sahibi olur. Edinilen bu bilgiler, eylemi gerçekleştirmek için bir rehber görevi görür. (Bkz. Bandura (1977)).

getirebileceğine dair olan duruma özgü inancı şeklinde tanımlamıştır (Uslu, 2014: 59).

Hennessy ve Lent (2008), ABD’de 159 emekli anne örneklemeyle iş ve aile çatışmasını yönetmede öz-yeterlik konusunda yapmış oldukları araştırmada, iş ve aile çatışmalarını yönetme konusunda güçlü inançları olan annelerin hem iş hem de aile yaşam alanlarında daha az iş ve aile çatışması, daha az rolle ilgili stres ve daha fazla tatmin yaşadıkları bulgularına ulaşmışlardır (Hennessy ve Lent, 2008: 371).

Kanten (2014), özel hastanelerde görev yapan 218 çalışan üzerinde iş yaşamının kalitesinin proaktif davranışlar üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmada, bireylerin rol kaynaklı sosyal davranışlarının, örgütlerin çalışma yaşamı kalitesinden olumsuz etkilendiğini, iş ve aile yaşamında denge durumunda iş hayatından memnuniyetlerinin artacağını, aile hayatının dengelenmesinin aynı zamanda kariyer gelişimi ve boş zaman aktiviteleri için de önemli olduğunu belirtmiştir (Kanten, 2014: 269).

Spychala (2009), 363 asistan üzerinde proaktif çalışma davranışlarını ölçmeye yönelik yapmış olduğu araştırmada, yüksek zaman baskısı olan işlerde çalışanların öz-yeterlik seviyesinin arttığını ve dolayısıyla daha proaktif davranış gösterdiklerini söylemiştir (Spychala, 2009: 17). Bir olay henüz meydana gelmeden önce sorunları öngörme ve bireyin buna yönelik olumlu adımlar atması bireyin proaktif davranış göstermesidir. Proaktif bir yapıda olan birey, içinde bulunabileceği olumsuz durum için zamanın ötesinde düşünerek istikrarlı bir şekilde sürekli iyileştirmenin nasıl sağlanacağı konusunda farkındalığı yüksek olan ve adımlar atan bireydir. Zamanın baskı olarak ortaya çıkması, çalışanın sorunları öngörmesini ve buna bağlı olarak olumlu adımlar atmasını gerekli kılmaktadır. Bireyler aile ve iş taleplerinden kaynaklı yaşanan aile ve iş arasındaki rol çatışmalarında, öz-yeterlik göstererek proaktif davranışa ulaşırlar. İş ve aile çatışmasında bireyin roller üzerindeki dengeyi kurmaya yönelik, rollerin değişim hızını yakalama ve rol değişimlerine uyum sağlama, harekete geçme, iş ve ilişkiler konusunda azmetme gibi başarılı davranışlar sergilemesi bireyin proaktif davranışla ilgili bireysel bir öncül olan öz-yeterlik göstermesinin sonucu olabilir.

1.7. NİCEL İŞ TALEPLERİ İLE İŞ VE AİLE ÇATIŞMASI ARASI İLİŞKİ

İş ve aile alanlarından bir alanın başka alandaki yükümlülükleri yerine getirme yeteneğini sınırlaması alanlar arası çatışmayı doğurmaktadır. Standart olmayan çalışma saatleri, iş taleplerine bağlı sınırlandırıcıyken; küçük çocuklar, bakmakla yükümlü olunan bireyler, ev işlerinde geçen süreler ev taleplerine bağlı sınırlandırıcıdır. Bir alandaki katılımla ilişkili gerginlik diğer alana da psikolojik yayılım süreciyle taşınır. Gerilime bağlı psikolojik yayılım; olumsuz iletişim süreçlerini, olumsuz duygusal uyarılmaları, kişilerarası ilişkilerde gerilmeyi, enerji tükenmesini ve stresi içerir. Strese dayalı iş ve aile rolleri, bir rolün gereklerinin diğer rolün gereklerini yerine getirmeyi engellemesine, zaman baskısı yaşamayı ve rol çatışmalarını içermektedir (Voydanoff, 2005: 828).

Greenhaus ve Beutell (1985), iş ve aile rolleri arasındaki sınırın toplumsal rollere göre şekillendiğini, erkeklerin geleneksel olarak iş taleplerine uymaması kadınların ise aile taleplerine uymaması durumunda daha sert yaptırımlara maruz kaldıklarını ve bireylerin uyulmayan rolden dolayı suçluluk duygusu yaşadıklarını belirtmişlerdir. İki alanın talepleri arasında kalan birey, inanç ve değerleri gibi içsel niteliklerine göre davranış sergiler ve bu nedenle iki alan arasındaki çatışmanın yönü bireylerin rol tutumlarına göre değişmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 84).

İşin yoğunlaşması, aşırı iş yükü ve işi yetiştirme baskısı sonucunda oluşmaktadır. Artan iş yükü ve iş baskısı, çalışanların stresini artırmaktadır. Çalışanlar, iş sonuçlarına göre verimlilikleri üzerinden değerlendirilme baskısını daha çok hissetmekte, bunun için uzun saatler çalışmaktadırlar. Bu durumun bir sonucu olarak çalışanların, iş ve iş dışı yaşamlarını dengelemeleri zorlaşmaktadır. Bireyler işini yetiştirmeye çalışırken, iş ve iş dışı yaşamları birbirinin sınırını zorlamaktadır. Tüm bunlarla başa çıkabilmek için gerekli sosyal destek yeterli olmadığı zaman çalışanın stresi artmakta bireyin sağlığı olumsuz yönde etkilenmektedir (Brun ve Milczarek, 2007: 26). Karasek'in (1982) Talep-Kontrol-Destek Modeli uyarınca, iş talepleri (iş yükü, zaman baskısı) ile kaynaklar (sosyal destek) arasındaki denge, yalnızca sağlıklı bir çalışan profili oluşturmakla kalmaz

aynı zamanda çalışanların sağlıklı bir iş ve yaşam dengesi oluşturmalarına yardımcı olur (Metin, 2010: 67).

Uzun saatler hızlı bir tempoyla çok sayıdaki görevle uğraşılması sebebiyle yaşanan yorgunluk, gerilim ve sıkıntı aile rollerine verilecek fiziksel ve psikolojik enerjiyi olumsuz yönde etkileyecek ve işin aile yaşamını istila ettiği duygusu oluşacaktır (Turgut, 2011: 160).

İş taleplerine bağlı olarak uzun çalışma saatleri durumu, çalışanın evine ve kendine yeterli zaman ve enerjiyi ayıramaması nedeniyle iş ve iş dışı yaşam dengesizliği riski yaşatabilir. İş ve iş dışı yaşam dengesizliği, çalışanın üzerinde, hayatındaki tüm alanlarda sorumluluklarını yerine getirme çabası nedeniyle stres yaratabilmektedir. Bazı bireylerde, örneğin ebeveynlik rolünü yerine getirememenin yarattığı sıkıntı psikolojik rahatsızlıklara dönüşebilir. Diğer bazı bireylerde ise, artan stres nedeniyle fiziksel rahatsızlıklar görülebilir (Vatansever, 2014: 127).

1782 öğretmen örneklemiyle iş yükü algısı ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi saptama yönelik yapılan bir araştırmada, iş yükünün işten aileye ve aileden işe çatışmada anlamlı bir yordayıcı olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Kadınların iş ve aile alanlarına dair dengeye ait doyumlarının erkeklere göre daha az olduğu sonucu elde edilmiştir (Keleş-Ay, 2010: 28).

Çalışan anneler üzerine yapılan başka bir araştırmada, ev işlerine, eşine, kendine, çocuklarına yeterli zaman ayıramadığını düşünen annelerin, ayırdığı zamanı yetersiz bulmayan annelere kıyasla daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır (Açıkgöz, 2014: 138).

İş ve aile çatışmasının şiddeti iş yükü, iş güvencesizliği gibi diğer stres yapıcılar tarafından arttırılabileceği gibi, kendisinin de bir stres yapıcı olduğu, bireyin fiziksel ve zihinsel enerjisini tüketerek hem kendisini hem de işyerindeki işlevlerini olumsuz yönde etkileyecek yaşantılara sürükleyeceği düşünülmektedir (Turgut, 2011: 159).

İş yaşamı ve aile yaşamı taleplerine cevap vermede zaman baskısı yaşayan bireyler işlerini yetiştirememeye, iş ve aile alanlarının birbirine müdahalesi, sorumluluklarını tam anlamıyla yerine getirememeye gibi durumlar yaşarlar. Zaman baskısı, bireylerin tek alan içindeki sorumluluklarını yerine getirmeye çalışırken bile bir işin yapılırken başka bir işin eksik kalması sonucunu oluşturan bir durumdur. Bir

çalışan annenin, annelik sürecindeki desteğe ilişkin ifadeleri ev taleplerinin de bireye ciddi bir zaman baskısı yaşattığının göstergesidir. *“Çocuk bakmak çalışmaktan çok daha zor bir şey bence. Çok büyük bir sorumluluk. Kadının çalışsa da çalışmasa da çocuğunun bakımı ve ev işleri için çok büyük yardıma ihtiyacı var. Eğer böyle bir imkânı yoksa çocuğundan çaldığı zaman artıyor maalesef ve bu çok büyük bir vicdan azabı”* (Sürgevil-Dalkılıç, 2015: 437). Toplumsal cinsiyet açısından incelendiğinde, özellikle kadınlar, ev taleplerine sorumluluklarının daha fazla olması sebebiyle zaman baskısı kaynaklı iş ve aile çatışmasıyla daha sık karşılaşabilmektedirler.



İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER VE TÜKENMİŞLİK MODELLERİ

2.1. TÜKENMİŞLİĞİN ÖNCÜLÜ OLARAK STRES

Çalışmamızın bu bölümünde, tükenmişlikle ilgili olan stres ve tükenmişliğin oluşumuna dair genel uyum sendromuna değineceğiz.

2.1.1. Stres

Stres kelime olarak Latince kökenli olup “estricia” kelimesinden gelir. Stres kelimesi 17’nci yüzyılda “felaket, musibet, bela, keder, elem, dert” gibi, 18 ve 19’uncu yüzyıllarda ise “baskı, güç, zor” gibi anlamlarla kullanılmıştır (Güney, 2017: 406). 20’nci yüzyılda ise İngilizce’deki “stress” ve gerilim anlamına gelen “strain” kelimesi, sezgi yolu ile bedensel ve psikolojik hastalıkların nedeni anlamında kullanılmıştır (Balcıoğlu, 2005: 9).

Stres, bireyin arzu ettikleriyle ilgili fırsat, talep ya da kaynakla karşılaştığı ve elde edeceği sonucun o an için belirsiz olmasından ve de birey açısından önem arz etmesinden kaynaklı dinamik bir durumdur (Robbins ve Judge, 2015: 606).

Bilimsel anlamda stres ilk kez 1878’de Fransız fizyolog Claude Bernard tarafından kullanılmış ve organizmanın dengesini bozan uyaranlar olarak tanımlanmıştır. Kanadalı fizyolog Hans Selye 1950 yılında stresi, “uyaranlara karşı organizmanın verdiği yanıt” olarak tanımlamış ve strese yol açan uyaranları “stresör” olarak tanımlamıştır. Lazarus, 1960 yılından itibaren stresi “insan ile içinde yaşadığı ortam arasındaki karşılıklı ilişkinin organizmada yarattığı tepki”; 1974 yılında Hause “insanın alışlagelen davranış kalıplarının yetersiz kaldığı hallerde ortaya çıkan tepki”; 1976 yılında Mandler ise “zararlı etkenlerin yarattığı tehlike ve bunun ortaya çıkışında organizmanın rolü” olarak tanımlamaktadır (aktaran Özcan, 2014: 11).

Stres, bireylerin içinde bulunduğu ortam ve koşullardan etkilenmektedir. Bu etkilerin sonucunda bireyin fizyolojisinde özel biyo-kimyasal salgılar oluşmaktadır.

Dolayısıyla, stres hem bedensel olarak hem de koşullara uyum için düşünsel olarak harekete geçmesi durumu olarak tanımlamıştır (Eren, 2015: 292). Cüceloğlu (1991) ise stresi, “bireyin fizik ve sosyal çevreden gelen uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayret” olarak tanımlamıştır (Cüceloğlu, 1991: 321).

Çalışma hayatında stres ile ilgili olarak, Udris (1982) iş stresini, iş ortamından çalışana yönelen taleplerin çalışan tarafından “olumsuz bir zorlanma”, “huzur ve sağlığın tehdidi” ya da “istenilenleri başaramama korkusu” şeklinde algılanması süreci olarak tanımlamaktadır (aktaran Tınar, 1996: 46).

ILO’ya göre stres, algılanan talepler ile algılanan kaynaklar arasındaki dengesizlikten kaynaklanan bireylerin zararlı fiziksel, duygusal tepkileri ve taleplerle başa çıkma becerileridir. İşle ilgili stres, iş organizasyonu, iş tasarımı ve iş ilişkileri ile belirlenmektedir. İş talepleri, iş kaynaklarını aşarsa ve bir işçinin bilgi ve kabiliyeti örgüt kültürünün beklentileri ile eşleşmezse iş stresi ortaya çıkmaktadır (Workplace Stress Report, ILO, 2016: 2). Bu durumda, iş kaynaklarının, iş talepleri üzerinde tampon görevi görüp, stresi azaltan etkisinin olduğunu ve stresin yönetilebilmesi için stres üzerinde düzenleyici görevi görebilecek iş kaynağının belirlenmesi gerekmektedir (Bakker ve Demeoutri, 2007: 314).

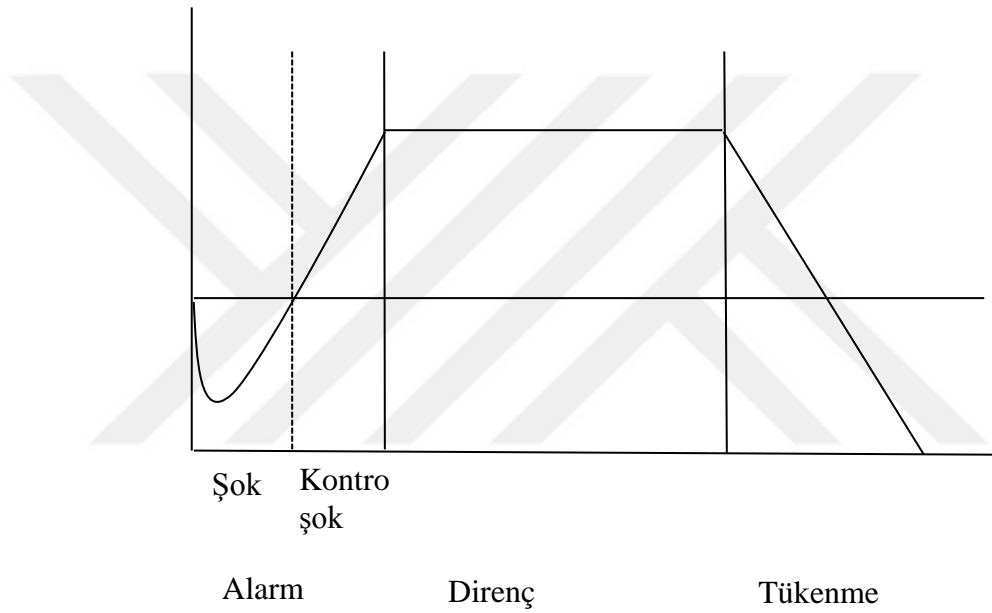
Çalışma yaşamında bireyler işten kaynaklı olarak, iş yükü, uzun çalışma saatleri, fazla sorumluluk altında olmak, çalışma arkadaşları ve yöneticilerle olumsuz ilişkiler, işyerindeki rol belirsizlikleri, işini kaybetme korkusu gibi stres meydana getiren durumlarla karşı karşıya kalmaktadırlar (Denizli, 2014: 9).

Örgütsel açıdan stresle başa çıkmak için; çalışma ortamının iyileştirilmesi, iş ve görevlerin yeniden düzenlenmesiyle kararlara daha çok katılım, işi yeniden yapılandırma yöntemiyle aşırı ve az iş yükü, zaman baskıları, iş teslimleri, rol çatışmaları ve rol belirsizliklerinin neden olduğu stresi önlemek, işin zenginleştirilmesi, gerekli rotasyonların yapılması önerilebilir. Aynı zamanda, eğitim ve geliştirme programlarıyla personel güçlendirme sağlanmalı, çalışanlara koçluk yapılmalı ve olumlu örgüt iklimi sağlanmalıdır (Soysal, 2009: 35).

2.1.2. Genel Uyum Sendromu

Eğer bir organizma belirli bir stresöre sürekli maruz kalırsa uyumlu bir tepki aşamasına geçer. Bireyin strese karşı verdiği tepki süreci olan genel uyum sendromu, "alarm reaksiyonu", "direnme aşaması" ve "tükenme aşaması" olmak üzere üç farklı aşamada ortaya çıkmaktadır (Selye, 1946: 119).

Şekil 2: Genel Uyum Sendromu Aşamaları



Kaynak: Selye, (1946): 123.

Alarm aşaması; organizmanın uyarılara aniden maruz kalması ile ortaya çıkan sistemik olayların ilk başladığı aşamadır. Şok ve kontrol şok döneminden oluşur. Mutlu bir şekilde tenis oynarken bile kalp atışlarının hızlanması bu aşamada gerçekleşir. Şok döneminde kalp atışı hızlanması gibi bir savunma tepkisi verilerek organizmanın korunması amaçlanmaktadır (Selye, 1946: 120).

Direnme aşaması; organizmanın uyum sağladığı uyarılara uzun süre maruz kalması durumunda ortaya çıkan sistemik reaksiyonları ifade eder. Birey bu aşamaya uyum sağlayabilirse strese uyum sağlamakta ve tükenme aşamasına geçmemektedir. Organizmanın uzun süre maruz kaldığı uyarana karşı artan bir direnç gösterip diğer stres uyarılarına karşı direnç azalması bu aşamada oluşur. (Selye, 1946: 121). AIDS

hastası bireylerin gribe yakalandıklarında kurtulamamaları direnç aşamasına örnektir. Bu dönem atlatılırsa organizma normal bir hale döner, ancak atlatılmaması durumunda organizma çöküşe geçer (Sürgevil-Dalkılıç, 2014: 18).

Çalışmanın konusu olan tükenmişlik ile ilgisi Genel Uyum Sendromu'nun son aşaması olan tükenme aşamasıdır. Bu aşama organizmanın uyarılara çok uzun süre maruz kalmasının sonucu olarak ortaya çıkan ve artık direnmenin bittiği aşamadır (Selye, 1946: 119). Uykusuzluğun, baş ve göğüs ağrılarının, kızgınlığın, öfke patlamalarının, yalnızlığın, çaresizliğin, şüpheciliğin, cesaretsizliğin görüldüğü aşamadır (Aktaş, 2001: 30).

2.2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

İş Güvenliği ve Sağlık İdaresi (Occupational Safety and Health Administration-OSHA), potansiyel olarak tehlikeli çalışma ortamları konusundaki farkındalığı arttırmak için araştırmaların gerekli olduğu alanlardan birini iş stresi olarak belirlemiştir. "Stres" terimi, harici uyarılar, durumsal taleplerin algılanışı, psikolojik durumlar ve fizyolojik reaksiyonlar da dahil olmak üzere birçok şeyi belirtmek için kullanılmıştır (Jackson ve Maslach, 1982: 63). Bireyler tükenmişlik içerisinde iken düşük bir performans ortaya koymakta, işe odaklılıkta zorlanmakta ve uygun olmayan davranışları sergileyebilmektedirler. Tükenmişlik günümüzde yoğun iş ilişkileri ve stresli iş yaşamının sonucu olarak sıklıkla görülebilecek bir olgudur (Naktiyok ve Kaygın, 2012: 24).

Freudenberger (1974) tükenmişliği, kişinin kendisinden aşırı enerji talebi göstermesi beklenirken bu durum karşısında öz kaynakları ile talebi karşılayamaması durumunda ortaya çıkan zorlandığını hissetmek, başarısızlık hissi, yıprandığını ve bitkinliğini daha hassas bir şekilde fark etmesi olarak tanımlamaktadır (Freudenberger, 1974: 159).

Kristensen vd. (2005), tükenmenin sadece yorgunluk ve bitkinlik olmadığını yorgunluğun ve bitkinliğin kişinin yaşamındaki belirli alanlara ve durumlara yansımaları olduğunu belirtmişlerdir (Kristensen vd., 2005: 196). Kristensen vd. (2005), tükenmişliği, kişisel tükenmişlik, işle ilgili tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişlik olmak üzere üç boyutta tanımlamışlardır. Kişisel tükenmişlik, bireyin

mesleki durumundan bağımsız olarak yaşam deneyimlerinden kaynaklanan fiziksel ve psikolojik bitkinlik derecesi olarak tanımlanmıştır. İşle ilgili tükenmişlik, birey tarafından işi ile ilgili olarak algıladığı fiziksel ve psikolojik bitkinlik derecesi olarak, müşteri ile ilgili tükenmişlik ise bireyin işle ilgili müşterilerden kaynaklanan psikolojik ve fiziksel bitkinlik derecesi olarak tanımlanmaktadır (Kristensen vd., 2005: 197).

Çetin (2015), tükenmişliğin her bireye göre farklılık arz ettiğini ve bu nedenle kişiye özel olduğunu belirtmiştir. Tükenmişliği, bireyin olumsuz stres koşullarını yönetmede başarısızlıkla sonuçlanan çabalarının çok boyutlu ve kronik stres tepkisi şeklinde ortaya çıkmış hali olarak tanımlamıştır (Çetin, 2015: 74).

Schaufeli ve Enzmann (1998), tükenmişliğin öncelikle yorgunluk durumunu yoğun hisseden bireylerde olumsuz, kalıcı ve işle ilgili bir zihniyet hali olduğunu belirtmişlerdir. Tükenmişlik yaşayan bireylerde motivasyon düşüklüğü ve iş yerindeki işlevsiz tutum ve davranışların gelişiminin söz konusu olduğunu belirtmektedirler (aktaran: Kula, 2011: 37).

Tükenmişlikle ilgili çalışan araştırmacılar arasında önemli bir isim olarak anılan ve Maslach Tükenmişlik Envanterini (MBI) geliştiren Christina Maslach (1982)'a göre tükenmişlik, "iş gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen *duygusal tükenme*, *duyarsızlaşma* ve *düşük kişisel başarı hissi*" şeklinde tanımlanmaktadır (Budak ve Sürgevil-Dalkılıç, 2005: 96).

Kristensen vd. (2005), tükenmenin sadece yorgunluk ve bitkinlik olmadığını yorgunluğun ve bitkinliğin kişinin yaşamındaki belirli alanlara ve durumlara yansımaları olduğunu belirtmişlerdir (Kristensen vd., 2005: 196) ve 2005 yılında MBI'ya alternatif olarak CBI (Kopenhag Tükenmişlik Envanteri) geliştirilmiştir (Kristensen vd., 2005: 191).

Bu nedenle çalışmamızın bu kısmında öncelikle COPSOQ Tükenmişlik Modeline değineceğiz. Ardından da diğer tükenmişlik modellerini ele alacağız.

2.3. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ

Çalışmamızın bu kısmında COPSOQ, Maslach, Cherniss, Gaines ve Jerminer, Pines, Meirer, Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modellerine değineceğiz.

2.3.1. COPSOQ Tükenmişlik Modeli

Kristensen vd. (2005) yılında, tükenmişlik değerlendirmesi için yeni bir araç olan Kopenhag Tükenmişlik Envanterini geliştirirken yapmış oldukları yazın araştırmasında, mevcut yazında tükenmişlikle ilgili tanımların birbirine benzediğini, tükenmenin sadece yorgunluk ve bitkinlik olmadığını yorgunluğun ve bitkinliğin kişinin yaşamındaki belirli alanlara ve durumlara yansımaları olduğunu belirtmişlerdir. MBI'daki tükenmişlik tanımının hizmet sektöründe çalışan insanlarla sınırlılığı, ölçeğin ABD kültürüne uygun olup diğer kültürlerle uygun olmaması ve MBI'daki alt boyutların birbirinin devamı olarak görülüp yalnızca ücretli bir işte çalışanlara uygulanabilecek bir ölçek olması gibi eksiklikler nedeniyle Kristensen vd. tarafından 2005 yılında geliştirilen Kopenhag Tükenmişlik Envanteri (CBI) geliştirilmiştir. CBI, üç tükenmişlik alt boyutunu ölçen 19 maddelik bir ankettir. CBI'deki her bir alt boyut bireyin farklı yaşam alanlarına dair tükenmişliğini ölçmeyi amaçlamıştır. Kristensen vd. (2005), tükenmişliği kişisel tükenmişlik, işle ilgili tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişlik olarak üç alt boyutta tanımlamışlardır (Kristensen vd., 2005: 192).

2.3.1.1. Kişisel Tükenmişlik

Kişisel tükenme boyutu aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır: "Kişisel tükenmişlik, kişinin yaşam deneyimlerinden kaynaklanan fiziksel ve psikolojik yorgunluk ve tükenme derecesidir". Dolayısıyla, fiziksel ve psikolojik yorgunluk ya da tükenme arasında bir ayrım yapmaya çalışılmamıştır. Bireyin, mesleki durumdan bağımsız olarak tükenmişliğinden bahsetmektedir (Kristensen vd., 2005: 197). Kopenhag Tükenmişlik Envanteri'nde kişisel tükenmişliği ölçmeye yönelik altı madde bulunmaktadır. İş gücüne katılımlarına bakılmaksızın bir kişinin yaşadığı fiziksel ve psikolojik yorgunluk ve tükenme derecesini ölçmektedir (Milfont vd., 2008: 171).

2.3.1.2. Müşteri İle İlgili Tükenmişlik

Müşteri ile ilgili tükenmişlik ise bireyin işle ilgili müşterilerden kaynaklanan psikolojik ve fiziksel bitkinlik derecesi olarak tanımlanmaktadır (Kristensen vd., 2005: 197). Müşteri ile ilgili tükenmişlik, hizmet sunulan kişiler tarafından yaşanan fiziksel ve psikolojik yorgunluktur (Milfont vd., 2008: 171). Çalışan bireyin yorgunluğu ile hizmet sunulan kişiler arasındaki bağlantıyı görmek amaçlanmıştır. Müşteri terimi, genel olup çalışanın işi ile ilgili hizmet sunduğu gruptan bahsedilmektedir (Kristensen vd., 2005: 197). Kopenhag Tükenmişlik Envanteri'nde müşteri ile ilgili tükenmişliği ölçmeye yönelik altı madde bulunmaktadır (Milfont vd., 2008: 171).

2.3.1.3. İş İle İlgili Tükenmişlik

Kristensen vd., (2005)'in işle ilgili tükenmişliği anlatmak adına yaptıkları tanım şu şekildedir: "İş ile ilgili tükenmişlik, birey tarafından işi ile ilgili olarak algılanan fiziksel ve psikolojik bitkinlik derecesidir". Bu tanımda, bizzat kişinin işinden kaynaklı tükenmişlik belirtilerine odaklanılmaktadır. (Kristensen vd., 2005: 198). Kopenhag Tükenmişlik Envanteri'nde işle ilgili tükenmişliği ölçmeye yönelik yedi madde bulunur ve yalnızca işten kaynaklı fiziksel ve psikolojik yorgunluğu ölçer (Milfont vd., 2008: 171).

CBI ile ilgili yazında, üç alt boyutla ilgili tükenmişlik durumunun farklılaştığına dair bilgiler mevcuttur. Borritz vd. (2005) tarafından Danimarkalı işçilerle yapılan çalışmada, kişisel tükenmişlik ve müşteriden kaynaklı tükenmişlik saptanmazken iş ile ilgili tükenmişlik saptanmıştır (Yeh vd., 2007: 131). Çalışmanın araştırma kısmında, iş yükü ve zaman baskısı nicel iş taleplerinin tükenmişlik ilişkisine bakılmasından dolayı CBI'nın işten kaynaklı tükenmişlik boyutuna odaklanılmıştır.

2.3.2. Maslach Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik, genelde çevresiyle yüz yüze iletişim halinde, hizmet eden konumda olan mesleklerde görülmekte ve bireyin duygusal kaynakları tükendikçe kendinden vazgeçmelerine, müşterilere alaycı tutum ve davranışlar sergilemelerine, kendilerini de mutsuz ve başarısız görmelerine sebep olmaktadır. Maslach ve Jackson tükenmişliği duygusal tükenme, kişisel başarının azalması ve duyarsızlaşma olmak üzere üç boyutta tanımlamışlardır (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

2.3.2.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme, tükenmişliği oluşturan emek yitimi ve duygusal kaynak tükenmesiyle karakterize olmaktadır. Duygusal tükenme yaşayan bireylerde geçmişte olduğu gibi kendilerini işlerine verememe durumu, kendilerinden yardım isteyen çalışma arkadaşlarının sorumluluklarını üstlenememe, engellenme ve gerginlik hissetme gibi belirtiler görülür. Ayrıca bu bireylerde ertesi gün işe gitmek bir korku halindedir (Baysal, 1995: 14).

Duygusal tükenme, aşırı iş yükü ve işte yaşanan personel çatışmaları sebebiyle bireylerin duygusal kaynaklarını tüketen ve enerji yoksunluğu yaşamalarına neden olan temel stres boyutudur (Leiter ve Maslach, 2000: 416).

Jackson ve Maslach (1982), işten kaynaklanan duygusal tükenme ile iş ve özel yaşam dengesi arasındaki ilişkiyi incelemek adına bir çalışma yapmışlardır. Bu çalışmada, polis memurlarının evlilikte yaşadığı zorlukların nedeni olarak, uzun ve düzensiz çalışma saatlerinin ve işe acil çağrılarının yapılmasıyla aile üyeleriyle olan etkileşimlerinin azaldığı ve bu durumun iş-aile yaşam kalitesini düşürdüğü sonucuna varmışlardır (Jackson ve Maslach, 1982: 65).

2.3.2.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma durumunda bireyler kendilerini duygusal olarak uzak ve birlikte çalıştıkları kişilere, kendilerinden yardım ya da hizmet isteyen kişilere ve çalıştığı kuruma karşı umursamaz bir tavırla davranmaktadırlar. Görülen belirtiler,

uzak ve soyut bir dilin kullanımı, profesyonel yaşamın kesin bölümlere ayrılması, durum hakkında duyguların bastırılması, araları uzatmak yoluyla işten uzak durmak, iş arkadaşlarıyla giderek uzayan konuşmalar ve aşırı miktarda meslek jargonu kullanımınıdır. Duyarsızlaşan bir çalışan kendisinden yardım isteyen birine, uygun bir çözüm yaklaşım geliştirmek yerine, bürokratik bir tavır takınarak yaklaşmaktadır (Baysal, 1995: 14).

Duyarsızlaşan bireyler, çoğu zaman idealizm kaybı yaşamaktadır. İnsanlarla iletişimde kullandıkları dil küçültücü ve diğer bireylerle ilişkileri negatif yönlü ya da mesafeli ilişkilerden oluşmaktadır. Duyarsızlaşma, genellikle aşırı duygusal tükenme durumuna yanıt olarak gelişmekte, işte duygusuz hareket etme şeklinde bir savunma davranışı gösterilmektedir. Duyarsızlaşma bileşeni, tükenmişliğin kişilerarası boyutunu ifade etmektedir (Leiter ve Maslach, 2000: 416).

2.3.2.3. Kişisel Başarısızlık

Kişisel başarısızlık işte yetkinlik ve verimlilikte düşüş anlamına gelir. Bu düşük öz-yeterlik duygusu, depresyon ile bağlantılıdır ve işin talepleriyle başa çıkamamayı içermektedir. Bu durumda sosyal destek ve mesleki olarak gelişme fırsatları gereklidir. Çalışanlar, eğer müşterilerine yardım etme yetkileri konusunda yetersizlik hissi yaşıyorsa bu durumda başarısızlık hissine kapılabilirler. Kişisel başarı bileşeni, tükenmenin öz değerlendirme boyutunu temsil etmektedir (Leiter ve Maslach, 2000: 416).

2.3.3. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss modeli tükenmişliği zamana yayılı bir süreç sonunda ortaya çıkan bir durum olarak ele almıştır. Cherniss modeline göre tükenmişlik, kontrol altına alınamayan stresli durumlara karşı bireyin verdiği başa çıkma tepkisidir. Taleplerin kaynakları aşması nedeniyle stres yaşayan bir birey, ilk olarak stres kaynağını ortadan kaldırmayı seçer. Eğer ortadan kaldıramazsa ikinci olarak egzersiz, meditasyon gibi stresle başa çıkma tekniklerine başvurur. Bu durumda da başarılı

olamazsa birey duygusal yükünü azaltmak için iş ile psikolojik olarak bağımlı kopartma davranışı göstermektedir (Yıldırım, 1996: 4).

2.3.4. Gaines ve Jerminer Tükenmişlik Modeli

Gaines ve Jermier (1983)'e göre, tükenmişliğin ilk aşamasını oluşturan duygusal tükenmişlik, sürecin en önemli boyutudur. Duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalmayla birlikte bir süreç oluşturmaktadır. Duygusal tükenmişlik, yorgunlukla benzerliğine karşın, devamlılık göstermesinden dolayı süreğen yorgunluk olarak adlandırılabilir. Bireyin algısı ise bu sürekli yorgunluk durumunun normal olduğu yönündedir. Sürekli yorgunluktan kaynaklı olarak çalışan işin gereklerini yerine getirirken bireysel bir yetersizlik hissine kapılabilir (Gürsoy, 2013: 69).

2.3.5. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines ve Aronson (1988), Psikoanalitik-Varoluşçu Model²'e göre tükenmişliği açıklamaktadır. Araştırmacılara göre, bireyi yaşama bağlayan motivasyonda, ideallerinde ve amaçlarında bir zayıflama, bağlanma eksikliği yaşamasının bir sonucu olarak da kendisini sürekli stres altında hissetme bulunmaktadır. Bu süreçte, umutsuzluk ve çaresizlik duygularını yaşamasına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir yorgunluk belirtisi olarak tükenmişliği tanımlamaktadırlar (aktaran: Çapri, 2013: 1394).

Bu modele göre, sürekli kendisini stres altında hisseden bireyler için motivasyon düzeyi önemlidir. Çalışılan işletmede bireyin sürekli yüksek baskı ve düşük destek ile çalışması bireyi hem tüketirken hem de işe bağlılığının azalması

² Psikoanalitik-Varoluşçu teori, Frankl (1976)'ın, "kişinin hayatında anlam bulma çabası insanda motivasyonu sağlayan ilk sebeptir"i savunan insancıl varoluşçu paradigmasına dayanmaktadır. Bireyler hayatta var olma nedenlerinin anlamlı bir amaca yönelik olduğuna inanmaktadırlar ve bireylerin yaşamlarıyla ilgili seçim süreçlerine çocukluk deneyimleri ve aile yapıları etki etmektedir. Bireyler için en önemli varoluşsal anlamlar iş ve eş seçimleridir. Bu seçimlerinde bireyler, çocukluk deneyimlerinden etkilenecek bazı beklentiler içindedirler. Bireyin iş ve eş alanlarında yaşadığı tatminsizlikler bireyin çocukluk yaşamlarındaki içselleştirmelerden kaynaklanmaktadır. Eğer bireyler bu durumu fark edip değiştirirlerse hissettikleri başarı ve önem duygusu artacağından tükenmişlikleri azalacaktır. (Bkz. Malach-Pines, A. ve Yafe-Yanai, O., 2001).

sonucu işyerinden hatta meslekten ayrılmaya neden olabilmektedir (Sürgevil-Dalkılıç, 2014: 44).

2.3.6. Meier Tükenmişlik Modeli

Bu modelde tükenmişlik, çalışan bireyin işini yaparken hissettiği öz-yeterliğinin az olmasında ve ödül ile cezanın dış güçler aracılığıyla gerçekleşmesi nedeniyle kişisel çabasının öneminin kalmadığını düşündüğünde gerçekleşir (Sarıkaya, 2007: 37). Meier (1983) tükenmişliği, bireysel ve çevresel etkilerle ele almıştır. Meier tükenmişlik modelinin pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterli olma beklentileri ve bağlamsal işleme olmak üzere 4 boyutu vardır (Meier, 1983: 901).

2.3.6.1. Pekiştirme Beklentileri

Çalışma yaşamındaki sonuçların bireyin açık ya da gizli beklentilerini karşılayıp karşılamadığını açıklar ve sonuçlar bireylerin anlamlandırma derecesiyle ve ona kattığı değerle farklılaşmaktadır. Bir öğretmen, ders anlatırken sıkça soru soran öğrencilerle çalışmaktan mutluluk duyarken başka bir öğretmen sessizce ders dinleyen öğrencilerle çalışmaktan mutluluk duyabilir. İsteddiği koşullarla çalışmaktan mutluluk duyan birey istemediği koşullarla çalışmaktan hoşnutsuzluk duyacaktır (Meier, 1983: 902).

2.3.6.2. Sonuç Beklentileri

Bandura (1977)'ya göre sonuç beklentileri, kontrol odağı ve öğrenilmiş çaresizlik teorileriyle oluşmaktadır. Sonuç beklentileri, hangi davranışların hangi sonuçlara yol açacağına dair bir beklentinin olduğunu belirtir. Seligman (1975), kontrol odağını, yetenek ve kişisel özelliklerin kullanımı yoluyla ödül ve ceza sonucu beklentisi olarak, öğrenilmiş çaresizliği ise bireyin, olayları değiştirme gücü olduğu durumlarda bile pasif ve umutsuz kalması olarak tanımlamıştır (Kümbül-Güler, 2006: 26, Meier, 1983: 904).

2.3.6.3. Yeterli Olma Beklentileri

Bandura (1977)'ya göre öz yeterlik, davranışın yürütülmesinde kişisel yeterliliğe ilişkin beklentileri ifade etmektedir. Bandura (1977), sonuç beklentisi ile yeterlilik beklentisi arasındaki farkı; “bilmek” sonuç beklentisi, “yapmak” ise yeterli olma beklentisi olarak ifade etmiştir. Bireylerin mesleğini yapmak için gerekli kişisel yeterliğe sahip olmadıklarını hissetmeleri durumunda tükenmişlik yaşanabilmektedir (Meier, 1983: 905).

2.3.6.4. Bağlamsal İşleme

Meier bağlamsal işlemeyi Bandura'nın (1977), çevresel olaylarda yer alan yeterli olma beklentilerinin, bilişsel yönde işlenmesi fikrine dayandığını ifade etmiştir. Bağlamsal işleme, insan bilgisine önceliği ifade etmektedir. Bu işleme etki edebilecek bağlam örnekleri; sosyal gruplar, örgüt yapısı, öğrenme stili ve kişisel inançları içerir (Meier, 1983: 905).

Meier (1983) tükenmişliği, bireysel ve çevresel etkilerle ele almıştır. Meier (1983), yazında tükenmişlik olgusunun bilişsel ve davranışsal yönlerine vurgu yapılmasını amaçlanmaktadır. Bu modelde tükenmişlik stres içerikli bir süreç olmakla beraber ilerleyen psikolojik aşamaları kapsamaktadır (Baysal, 1995: 27).

2.3.7. Edelwich ve Brodsky Modeli

Bireyler çalışma yaşamına hizmette buldukları diğer insanlara yönelik iyi bir iş ortaya çıkaracaklarına inanarak coşkulu ve idealist bir şekilde atılırlar. İdealist dünyalarına işle ilgili kısıtlamalar geldikçe heyecanlarını kaybedip, durgunluk yaşamaya başlarlar. Engellenme kaynaklı biriken memnuniyetsizlikler ve güçsüzlük duygusuyla çalışmaya devam ederler. Çünkü hayatta kalabilmek için çalışmaya ihtiyaçları vardır. İhtiyaç için çalışılmaya geçildiğinde ise iş çevresine karşı ilgileri azalır ve işe yönelik daha az çaba sarf etmeye başlarlar (Katz, 1982: 604).

Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliğin süregelen ve belirli aşamalarla ilerlediğini ve bu sürecin sonucu olarak doğduğunu belirtmişlerdir. “Tükenmişliğin

Gelişim Süreci” olarak bu aşamaları “İdealistik coşku, durgunluk, engellenme ve apati (duygusuzlaşma)” olduğunu belirtmişlerdir (Sürgevil-Dalkılıç, 2014: 39).

2.3.7.1. İdealistik Coşku

İdealistik coşku aşaması, bireyin umutlarının ve beklentilerinin yüksek olduğu aşamadır. Çalışan işine öyle bağlıdır ki, işini yaşam, yaşamı da başkalarına hizmet etmek olarak görmektedir. Çalışan, idealistik coşku döneminde işine odaklıdır, enerjisini olabildiğince işine harcar ve kurallı bir şekilde işine bağlılık göstermektedir. Çalışan başkalarına hizmet etmek ve mesleğinin gereklerini yerine getirme konusunda ısrarlı ve gayret içindedir. Birey bu dönemde övülmeyi beklerken çevresinde önyargı, prensipler ve amaçlarla alakalı sorunlarla karşılaşabilir. Bu durumda ise işini gayretle yerine getirmeye çalışan birey, karşılaştığı sorunlar kaynaklı tükenmişliğin durgunluk aşamasına geçmeye başlar. Bu dönem genelde, bireylerin meslek yaşamlarına başladıktan sonraki ilk yılın sonunda yaşanmaya başlamaktadır (Baysal, 1995: 28).

2.3.7.2. Durgunluk

İşin kişiye verdiği memnuniyet uzun süre devam etmezse ve birey sorunlarla karşılaşmaya devam ederse durgunluk aşamasına geçiş başlar. Bu dönemde bireylerde iş dışı yaşamda daha fazla memnun olmaya çalışma çabası görülür. (Yıldırım, 1996: 7).

Bireyler birinci aşamadan ikinci aşamaya geçerken enerji düşüklüğü ve motivasyonun azalması nedeniyle iş yavaşlatma davranışı gösterirler. Birey bu dönemde işiyle ilgili sorunlara karşı gösterdiği özel çabayı göstermemeye başlar. İş dışı yaşamındaki diğer ilgi alanlarına daha fazla vakit ayırmaya başlar. (Baysal, 1995: 28).

2.3.7.3. Engellenme

Engellenme aşamasında, mesleğin yeniden değerlendirilmesiyle birlikte birey tarafından mesleğine devam edip etmeyeceği sorgulanmaktadır. Durgunluk

aşamasında iş koşulları sorgulanırken engellenme aşamasında meslekle ilgili kaygılar başlar. Bu evrede bireyin amaçlarının engellenip gerçekleşmediği görülür. Engeller iki kaynaktan meydana gelmektedir. İlki çalışan bireyin, hizmet verdiği kişilere ihtiyaç doğrultusunda hizmet vermeyerek işi engellemesidir. İkinci olarak ise çalışan bireyden, hizmet alan kişilerin ihtiyaçlarını yerine getirirken kendi ihtiyaçlarını feda ederek engellenmiş olmasıdır (Baysal, 1995: 29, Girgin, 1995: 19).

Çalışan birey, engellenme aşamasının sürmesi durumunda mevcut durumuyla içinde bulunduğu koşullar arasında denge kurarak uyarlayıcı savunmalarda bulunabilir. Uyarlayıcı savunmalar geliştirebilmesi için bireyin içinde bulunduğu durumu fark edip, sorunları kabul etmesi önemlidir. Sorunları reddetmesi durumunda birey çevreyle uyumsuz hale gelerek, yabancılaşma göstermektedir (Girgin, 1995: 20).

2.3.7.4. Apati

Apati, “engellenmeye karşı kullanılan doğal bir savunma mekanizması” şeklinde ifade edilmektedir. Bu aşamada çalışan birey, hizmet verirken teslimiyet halindedir. Hizmet veren bu dönemde kendinden vazgeçmiş hissetmektedir. Mekanikleşme ve rutin davranışlar görülmektedir. Sürekli engellenme durumuna birey, ilgisizlik göstermek gibi bir davranışla cevap vermektedir (Üresin, 2009: 11).

Karakuş (2013), apatinin bireyde en çok algılamada güçlük yaşadığı yani yeti kayıplarına yol açan psikiyatrik belirti olduğunu ve bu dönemdeki bireylerde yargılamada bozukluk ve saldırganlıkların görüldüğünü belirtmiştir (Karakuş, 2013: 17).

2.4. TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ VE SONUÇLARI

Potter (1995), tükenmişliğin belirtilerini bireylerin kendilerini sürekli engelleniyormuş gibi hissettiklerini, aşırı sakinlik hali ya da ani çıkışlar, çevreye karşı yabancılaşma, performansın düşmesi, alkol kullanımının artması olarak sıralamıştır (Dinçerol, 2013: 47).

Bireyin yaşadığı tükenmişlik aniden ortaya çıkmamakta, aksine yavaş yavaş gelişmektedir. Hissedilen belirtilere gereken önemi vermemek tükenmişliğin aşama

aşama ilerlemesini sağlamaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2008: 73). Bireylerin çalışma yaşamına girmelerinden yaklaşık bir yıl sonra, genellikle bir takım taleplerin başlaması nedeniyle tükenmişlik oluşmaktadır. Tükenmişliği ilerlemeden fark edebilmek adına tükenmişliğin psikolojik, fiziksel ve davranışsal belirtilerini bilmek önemlidir(Freudenberger, 1974: 160).

Psikolojik belirtilerle ilgili olarak bireyin depresif ruh hali, öfke ve hayal kırıklığı hissetmesi, odaklanma problemleri, zihinsel ve motor hareketlerdeki becerilerin zayıflaması, sebebini bilmediği huzursuzluk, tedirginlik duygusu gibi belirtilerdir. Bu belirtiler bireylerin başarıma duygusunu yok ederek kendisine olan güvenini etkilemektedir (Soysal, 2011: 21).

Tükenmişlik fiziksel anlamda yorgunluk, uykusuzluk, sık baş ağrısı, nefes darlığı (Freudenberger, 1974: 160), kalp ritim bozuklukları, enfeksiyonlara karşı direncin düşmesi, sersemlik, zayıflık, kilo değişimleri, midede ağrılar, kronikleşen hastalıklar, tansiyon rahatsızlığı, kas ağrıları vb. belirtiler gösterir (Izgar, 2000: 25).

Tükenmişliğin davranışsal belirtileri ise çabuk sinirlenmek, sabırsızca davranmak, alınganlık yapmak, çabuk ağlamak, iş dışı yaşama daha çok ilgi, sürekli suçlama ve savunma, inkâr, çevre ile ilişkilerin bozulması, çalışma arkadaşlarının sürekli ona zarar vermek istediklerini düşünmek ve kendisini aşırı güvence altına almak istemek olarak belirtilmiştir (Freudenberger,1974:160, Arı ve Bal, 2008: 142).

Tükenmişliğin bireylerin kişisel yaşamındaki sonuçlarına bakıldığında gerginlik kaynaklı fiziksel ve duygusal yorgunluklar, psikosomatik şikayetler, vücut direncinde düşme, benlik saygısında azalma, kolay sinirlenme, aniden öfkelenme (Sürgevil-Dalkılıç, 2014: 138), depresyon, kaygı, çaresizlik, alınganlık görülmektedir (Torun, 1995: 27). Freudenberger (1974) tükenmişlik yaşayan bireylerde baş ağrısı, uykusuzluk, nefes darlığı, yorgunluk gibi fiziksel belirtileri saptamanın kolay olduğunu ancak davranışsal belirtilerin ise bireyin duygularını gizleyebilmeleri sebebiyle daha zor saptandığını belirtmiştir. Davranışsal belirtilere ise, en ufak baskının ya da fazladan bir iş durumunda bireyin kendini aşırı yük altında hissettiğini, çalışma arkadaşları da dahil olmak üzere tüm personellerin kendine cephe aldıklarını düşündüğünü, sürekli kendini güvence altına almak istediğini, risk almaktan kaçındığını, kolay bir şekilde öfkelenip yine kolay bir şekilde ağlayabileceğini örnek vermiştir (Freudenberger, 1974: 160).

Tükenmişlik yaşayan bireylerin iş yaşamına etkilerine bakıldığında işi boş verme davranışı, müşterilerle olumsuz ilişkiler kurma (Jackson ve Maslach, 1982: 64), mesleki başarıda azalma, işe devamsızlık ve iş değiştirme isteği (Sürgevil-Dalkılıç, 2014: 141), iş yaşamında karizmatik etkide azalma (Freudenberger, 1974: 160) gibi etkiler görülmektedir.

Ayrıca bireyin aile yaşamı da tükenmişlikten etkilenen bir diğer alandır. Tükenmişlik, çalışanın bağlı olduğu işletmedeki rolüyle aile rolü arasındaki sınırları bulanıklaştırmakta (Demerouti vd., 2004: 136) ve bu bulanıklaşma ile iki alan arasındaki ilişkilerde bozulma meydana gelmektedir (Torun, 1995: 27).

2.5. TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

Bireysel düzeyde tükenmişlikle başa çıkabilmek için, kişisel gelişme ve danışmanlık gruplarına katılmayı, zaman yönetimini, hobi edinmeyi, tatile çıkmayı, meditasyonu, gevşeme eğitimini, spor yapmayı, monotonluğun azaltılması tavsiye edilmektedir (Torun, 1995: 28).

Freudenberger (1974), çalışma yaşamı açısından ise dikkatli bir gözlem ve değerlendirme yaparak tükenmişlikle başa çıkmak için bazı tavsiyelerde bulunmuştur. Çalışanların iş yerinde zorunlu bir hal olmadıkça dokuz saatten fazla çalıştırılmamalarını, çalışmak istemeleri durumunda nedenini mutlaka öğrenmek gerektiğini belirtmiştir. Çalışanlar açısından bireysel motivasyon sağlayacak kaynakların neler olduğu tespit edilmelidir. Aynı iş tekrar tekrar aynı çalışan tarafından yapılmamalıdır. Çalışanlara dinlenmek istedikleri zaman katı davranılmamalıdır. Takım çalışmaları yapmak, üyelerin birbirleriyle etkileşim halinde olmaları açısından çok önemlidir. Bireyin iş arkadaşları tarafından sosyal destek görmesi çalışana mutluluk verecektir (Freudenberger, 1974: 162).

İşin yoğun olduğu dönemlerde, yardımcı personel ve ek donanım sağlanmalıdır. Çalışanlara serbest karar verme ortamı oluşturulmalı ve kararlara katılım önemsenmelidir. Çalışanın başarıları takdir etmelidir. Çalışanların kişisel gelişim ve dinlenmeleri için tanınan süreleri çoğaltılmalı ve üst yönetim desteği organizasyonda hissedilir olmalıdır. (Özgüven, 2003: 245). İşyerinde kontrol

olanakları geliştirilmeli, takım çalışmaları oluşturulmalı, sosyal destek amaçlı gruplar kurulmalıdır (Soysal, 2011: 23).

Kadınların iş gücüne artan katılımı ve ailelerin yaşadığı dönüşümler, demografik eğilimler ve emek modelleri, iş ve aile yaşamı arasındaki ilişkiyi belirgin biçimde değiştirmiştir. Günümüzde çalışanlar, özellikle de kadın çalışanlar, iş ve aile alanlarını uzlaştırmaya çalışırken bazı gerilimler yaşamaktadırlar. Bu gerilimler, bireylere ve topluma bir bütün olarak büyük bir maliyet getirmektedir. İş ve aile çatışması kaynaklı tükenmişliği önlemek için, toplumsal olarak birlikte sorumluluk temelinde, iş ve aile birliği için kamu politikalarıyla bütünleşmiş bir yaklaşım gerekmektedir (ILO-UNDP, 2009:104).

ILO, 1960'lı yıllardan itibaren çıkarılan Sözleşme ve Tavsiye Kararlarında iş ve aile sorumluluklarının dengelenmesine odaklanmıştır. Bu sorumlulukların paylaşımında kadın ve erkeğe eşit yükümlülükler getirilmesi gibi konulara ağırlık verilmiştir (Adakale-Demirhan ve Ekonomi, 2005: 61).

ILO (1981), 156 numaralı Aile Sorumlulukları Olan İşçiler Sözleşmesi'nde kadın ve erkek çalışanın bakmakla yükümlü olduğu çocuk ve çocuk dışı bireyler (aile büyükleri gibi) gibi bakım ve desteğe ihtiyaç duyan kişileri aile sorumlulukları olan işçiler olarak kabul etmiştir. Aile sorumluluklarına sahip çalışanların, iş gücüne dahil olmalarının fırsat ve muamele eşitliğince önemli olduğunu belirtmiştir. Ulusal koşullara uygun politikaların üretilip, tedbirlerin alınması durumunda, aile sorumluluklarından kaynaklı istihdam sona ermesinin önüne geçileceğini bildirmiştir (ILO, 1981, 156 Numaralı Sözleşme). Türkiye henüz 156 Numaralı Aile Sorumlulukları Olan İşçiler Sözleşmesi'ni onaylamamıştır (TBMM, Kadın İstihdamını Dolaylı Olarak Etkileyen ILO Sözleşmeleri ve Tavsiye Kararları, Erişim Tarihi: 21.11.2017) .

ILO'nun 4 stratejik hedefinden biri olan sosyal korumanın yaygınlaştırılması ile kadınlara ve erkeklere yeterli serbest zaman ve dinlenme imkanlarının sunulması, aile ve sosyal değerleri gözetilen bir çalışma yaşamına kavuşulması hedeflenmektedir (ILO, 2016, İnsana Yakışır İş, Erişim Tarihi: 21.11.2017).

Tınar ve Ulusoy (2017) çalışma koşullarının insancaştırılmasıyla ilgili yaptıkları bir çalışmada, bir işletmede cumartesi günü çalışma süresi saatlerinin saat

15:00'ten 12:00'ye çekilmesinin iş özel yaşam dengesi boyutuyla iş memnuniyetinin bir önceki yıla göre %10'luk bir iyileşme gösterdiği bulgusuna ulaşmışlardır. Çalışma saatleri, çalışanların iş ve iş dışı yaşamda zamanın idaresi açısından önemlidir. Aynı çalışmada, cumartesi çalışmanın tamamen kaldırılması ve yıllık izinlerin düzenli olarak kullandırılması ile memnuniyet düzeyi daha da yükselmiştir. Çalışanlara yeterli dinlenme ve özel yaşama ayrılma zamanının sunulması işten memnuniyeti arttırmakta olduğunu belirtmişlerdir (Tınar ve Ulusoy, 2017: 122). Çalışanın işinden duyduğu memnuniyet, işten kaynaklı tükenmişlik yaşamasını önleyebilir. Bu sebeple, çalışanların iş ortamındaki memnuniyetsizlikleri ortadan kaldırılmaya çalışılmalıdır. Çalışanların işten memnuniyet düzeylerinin ölçümü, işten kaynaklanan tükenmişliğe karşı tedbirler alabilme açısından ciddi bir önem arz edebilir.

İş talepleri ve kaynakları yazınında, iş taleplerinin sonuçları olarak bireyler tükenmişlik yaşarken (Peeters vd., 2005, Demerouti vd., 2001, Bakker vd., 2005), iş yerinde görülen yönetici desteği, çalışma arkadaşları desteği ve aile dostu işletme politikaları gibi sosyal destek mekanizmaları ise bireylerde çalışmaya tutkunluğu arttırmakta ve tükenmişliği azaltmaktadır (Bakker ve Demerouti, 2007: 314).

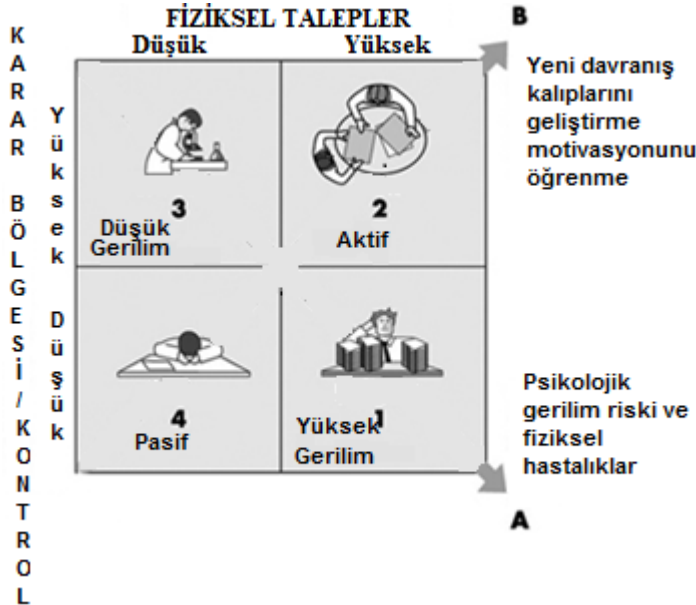
Çalışanların özelliklerine uygun olarak iş taleplerinde yapılacak iş dizaynı, çalışanlara yönelik gelişime teşvik edici imkanlar verilmesi çalışanlarda tükenmişliğin daha az hissedilmesine yardımcı olabilir (Kaya, 2016: 9). Ayrıca aile dostu uygulama biçimlerinden esnek çalışma düzenlemeleri, kısmi zamanlı çalışma, çalışma mekanında esneklik, iş paylaşımı gibi alternatif çalışma biçimleri çalışanın iş ve özel yaşam dengesini korumasına yardımcı olmakta ve işten ya da aileden kaynaklı tükenmişliği önleyebilmektedir (Ceylan, 2011: 13). Ruhsal veya duygusal iyilik halinin yüksek olması durumunda çalışanlar çalışma ortamında daha fazla performans göstermekte ve organizasyona olan bağlılıkları artmaktadır. Bu nedenle çalışan özelliklere göre iş dizaynı yapmak, hem işten kaynaklı tükenmişliği önlerken hem de bireylerde örgütsel vatandaşlık davranışı oluşturulması yönüyle önemlidir (Yıldırım vd., 2014: 711).

2.6. NİCEL İŞ TALEPLERİ VE TÜKENMİŞLİK ARASI İLİŞKİ

En yaygın olarak bilinen örgütsel tükenmişlik kaynağı aşırı iş yüküdür. Aşırı iş yükü, belirli bir süre içinde işi bitirme zorunluluğunu, çalışanın işin gereklerine göre yetersiz kalması ya da iş standartlarının yüksek olmasını ifade etmektedir (Izgar, 2000: 31).

Karasek'in geliştirmiş olduğu Talep-Kontrol Modeli aşağıdaki Şekil 3'de görüldüğü gibi iki sonucu (A ve B) içermektedir. Birincisi, işleriyle ilgili karar serbestliği olup yüksek iş taleplerine maruz kalan bir çalışanda yüksek gerilim görülmektedir. Çalışanda oluşan yüksek gerilim ise bireyin hastalıklara yakalanma riskini arttırmaktadır. İkinci ve ideal olan durum olarak söylenebilecek öngörü ise aktif işe kavuşmaktır. İş talepleri ve karar verme serbestliği aynı anda yüksektir. Aktif iş ortamında, bireyler yeni davranış kalıplarını öğrenmeyi ve kendilerini geliştirmeyi amaçlar. Aktif işin karşıt durumu olan pasif işte ise birey yüksek gerginlik hisseder ve problem çözmeye, öğrenmeye istekli değildir (Karasek, 1979: 288).

Şekil 3: Talep-Kontrol Modeli



Kaynak: Karasek, 1979: 288

Öz-yeterlik açısından konu değerlendirildiğinde ise, modelin iş kontrol boyutu ön plana çıkmaktadır. Çalışanın işi ile ilgili kontrol düzeyinin yüksek olması, çalışanın yaşayacağı tükenmişliği düşürecektir. İş kontrolünün temel belirleyicileri ise çalışanların sahip oldukları bilgi, beceri ve yeteneklerdir. Bu noktada, çalışanların öz-yeterlik algıları çalışanların iş kontrolü açısından durumlarını belirlemektedir. Eğer çalışan, öz yeterliğini yüksek olarak algırsa iş kontrol düzeyi de yüksek olacaktır. Bu durumda çalışanın yüksek kontrol düzeyine sahip olması nedeniyle daha az tükenmişlik yaşamasını sağlayacaktır (Bolat, 2011: 258).

Siegrist (1996)'in Çaba Ödül Dengesizliği (ERI) modeline göre iş yükü; dışa bağımlı iş talepleri ve bu talepleri karşılamak için gerekli olan içsel motivasyonla, maaş, saygınlık, kariyer fırsatları gibi ödüllerin arasındaki dengesizliğin bir sonucudur. Çaba ve ödül arasındaki dengesizlik, strese ve uyarılmaya neden olmaktadır. İş yerindeki yüksek çaba ve düşük ödül kombinasyonu da kardiyovasküler rahatsızlıklar, psikolojik rahatsızlıklar ve tükenme için bir risk faktörüdür (Bakker ve Demerouti, 2007: 310).

Demerouti vd. (2001), Talep Kontrol ve Çaba Ödül Dengesizliği Modellerinin her meslek grubuna hitap eden modeller olmadığı ve tükenmişliğin nedenini anlayıp çözüm yolları sunan bir model olmadığını düşünerek İş Talepleri ve Kaynakları Modelini (JDR) Modelini geliştirmişlerdir. İş Talepleri ve Kaynakları Modeli tükenmişliğin nedenini anlama ve tükenmişliği azaltma gayreti içinde olan bir modeldir. İş yükü, zaman baskısı, vardiyalı çalışma, alıcılarla iletişim ve fiziksel çevre koşulları gibi iş talepleri bireylerde tükenmişliği meydana getirirken, geri bildirim, ödüllendirme, özerklik, kişisel gelişim, iş güvenliği, yönetici desteği gibi iş kaynakları çalışanlara işi yapma katkısı sağlar ve işe adanmışlık davranışı doğurur. İş taleplerinin fazla olması, iş kaynaklarının az olması ise tükenmişliğe neden olur ve işten uzaklaşma davranışını doğurur (Demerouti vd., 2001: 502).

Peeters vd. (2005), iş ve ev taleplerinin tükenmişlikle ilişkisi üzerine yaptıkları araştırmada, yüksek veya kötü tasarlanmış iş taleplerine maruz kalan çalışanların, iş ve aile yaşamı arasındaki en olumsuz müdahaleyi deneyimlediklerini ve en çok tükenmişlik duygularını bildirdiklerini belirtmişlerdir (Peeters vd., 2005: 55).

Bakker vd., (2005), büyük bir yüksek öğretim enstitüsünün 1000 çalışanlı örnekleme ile yaptıkları çalışmada, yüksek iş talepleri ve düşük iş kaynaklarının bir araya gelmesinin tükenmede belirgin bir artışa neden olduğunu bulmuşlardır. Çalışanların özerklik hissettiklerinde, geribildirim ve sosyal destek aldıklarında, amirleriyle yüksek kaliteli bir ilişki yaşadıklarında, dolayısıyla yeterli iş kaynakları sağlanması durumunda, iş taleplerinden kaynaklı tükenmişlik seviyesinin yükselmediğini tespit etmişlerdir (Bakker vd., 2005: 170).

JDR modeli, iş talepleri ve iş kaynakları arasındaki etkileşimin, iş yükü ve motivasyonun gelişimi için de önem taşıdığını önermektedir. JDR modelinin özünde, iş taleplerinin tükenmişlik üzerindeki etkisini, iş kaynaklarıyla iş yükü arasında oluşturulacak tampon kaynaklarla azaltma planlanmaktadır. Tampon değişken, iş taleplerinin özellikle stres yaratma eğilimini azaltabilir, bu stresörler tarafından uyandırılan algıları ve bilişleri değiştirir, değerlendirme sürecini izleyen ılımlı yanıtları veya bu tür yanıtların sağlığa zarar veren sonuçlarını azaltabilir. Dolayısıyla, iş yükünün olumsuz etkisini hafifletmede sosyal destek önerilmiştir (Bakker ve Demerouti, 2007: 314).

İnsan sınırlarını en bariz şekilde zorlayan iş talebi, iş yüküdür. Bireyler iş yükünden kaynaklı olarak az zamanda, çok miktarda görevi yerine getirmek zorunda kalmaktadır. Hizmet sektöründeki mesleklerin birçoğunda bireye aşırı yüklenme, geçici değil çoğu zaman kroniktir. Bu nedenle de bireyler de kendilerine kalan boş zaman dahilinde hem dinlenmek ve iyileşmek hem de yeniden aynı şevkle işinin başına geçecek hale gelmek durumundadır. Bu durumun sonucunda görülen tükenmişlik ise bireyin örgüt için meydana getirdiği işin kalitesinin bozulmasına yol açmaktadır (Leiter ve Maslach, 2000: 421).

Kapitalist kültürde maliyeti en düşük seviyeye indirerek üretimi optimum seviyeye ulaştırmak için, bir diğer ifadeyle az sayıda çalışan ile çok iş gerçekleştirmek, verimlilik adına kaçınılmaz öğelerden biri olmuştur. Bu durum; zihinsel ve duygusal anlamda bireylerin iş yükünün artmasına sebep olmuştur. Teknolojik gelişmelere paralel, bilgisayar kullanımının iş hayatında yaygınlaşması, geçmişe kıyasla bireylerin uyanıklık, hızlı karar verme gibi karmaşık bilişsel becerilerini daha yoğun ve profesyonel düzeyde kullanma zorunluluğunu beraberinde getirmiştir. Geçmişte basit, fiziksel güç ve karmaşık becerileri gerektirmeden

yapılabilen işlere kıyasla bu durum zihinsel ve duygusal anlamda daha ağır sonuçlar doğurup çalışanlarda iş kaynaklı tükenmişliğin görülmesine sebep olmuştur (Göktepe, 2016: 53).

2.7. İŞ VE AİLE ÇATIŞMASI İLE TÜKENMİŞLİK ARASI İLİŞKİ

Tükenmişlik üzerinde etkili olan unsurlar çalışma hayatı ve çalışma hayatının dışında kalan alanlarda oluşmaktadır. İş dışı hayat ile ilgili başlıca değişkenler ise, tükenmişliğin insan üzerindeki etkisini arttıran ya da azaltan aile ve sosyal destek sistemleridir (Tevrüz, 2006: 49).

Peeters vd. (2005), iş ve ev taleplerinin tükenmişlikle ilişkisi üzerine yaptıkları araştırmada kadınların işin eve etkilerini daha fazla algıladıklarını ve tükenmişliğin kadınlarla daha güçlü şekilde ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Böyle bir bulgu, toplumsal cinsiyet kuramıyla³ hemfikir ve kadınların iş ve evin çifte yüküne erkeklerden daha fazla katlanmak durumunda kaldıklarını düşündürmektedir. Gerçekten de, erkekler için ev talebinin tükenme ile yakından ilişkili olması, örneklemedeki erkeklerin ev sorunlarıyla daha az başa çıkabildiklerini düşündürülebilir (Peeters vd., 2005: 57).

Demerouti vd. (2004), yapmış oldukları araştırmada tükenmişliğin kronik ve devam eden bir karaktere sahip olduğu, tükenmişlik hissedenenlerin ayrıca daha fazla iş baskısı hissettiklerini ve tükenmişliği daha fazla ölçülenlerin iş ve aile sınırları arası müdahaleyi daha fazla hissettiklerini ve tükenmişliğin tek başına bir sonuç olmadığı, diğer sonuçları da etkilediğini, iş stresi ve iş ve aile sınırlarını bulanıklaştırdığını belirtmişlerdir (Demerouti vd., 2004: 136).

İşten kaynaklanan tükenmişliğin, çalışanın aile hayatının kalitesini zayıflatıcı bir etkiye sahip olduğunu, iş yerinde "etkileşim yorgunluğu" yaşayan çalışanların

³Toplumsal cinsiyet kuramı, üreme sistemine dayanan biyolojik bir sınıflandırma olan cinsiyet ayrımının, toplum tarafından sosyal yönünün oluşturulurken rol ayrımları açısından ayrıştırılmasını ifade eder. Bir durumla ilgili davranışların herkese açık olması gerekirken, toplumda kimin hangi davranışı gerçekleştirebileceğine dair toplumsal kısıtlamalar bulunmaktadır. Toplum bireylerin cinsiyetleri ve davranış biçimlerini eşleştirmeye çalışarak, bireylerden biyolojik cinsiyetlerine uygun şekillerde davranışlar beklemektedir. (Bkz. Eckert ve McConnell-Ginet, 1992).

evde kişisel temastan çekinebileceği gözlemlenmiştir. Kısacası, çeşitli iş stresörleri iş ve aile çatışması ile ilişkilendirilmiş ve belirli bir role yüksek miktarda katılımın suçluluk belirtilerine neden olabileceği üzerinde durulmuştur. Uzun ve esnek olmayan çalışma saatleri, yoğun seyahat ve fazla mesai anlamına geldiği gibi, zamana dayalı çatışmanın yanı sıra gerilim temelli çatışma da üretebilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 81).

Bakker ve Geurts (2003), iş taleplerinin (iş yükü, zaman baskısı ve duygusal talepler) negatif iş-ev etkileşimi yarattığı için tükenmişliği arttırdığını, iş kaynaklarının (özerklik, gelişme olanakları ve performans geribildirimi) pozitif iş-ev etkileşimi yarattığı için tükenmişliğin etkilerini azalttığını belirtmişlerdir (Voydanoff, 2004: 401).

Amanvermez ve Denizli (2016), 252 katılımcı ile yaptıkları çalışmada, iş ve aile çatışmasını yönetme öz-yeterliğinin, iki alan arasında yaşanan çatışma üzerinde önemli düzeyde etkili olduğu sonucuna ulaşmışlar ve ilgili yazında bu konu hakkında araştırma eksikliğinden bahsetmişlerdir (Amanvermez ve Denizli, 2016: 11). Psiko-sosyal tehlike sonuçları, bireylerin durumu nasıl algıladığına göre değişim göstermekte (Vatansever, 2015: 127), iş ve aile çatışması etkileri bireylerin tutumlarına göre değişim göstermekte (Greenhaus ve Beutell, 1985: 84) ve öz-yeterlik, bireylerin kişisel inançlarına göre oluşmaktadır (Bandura, 1977: 94). Bu sebeplerden dolayı, iş talepleri ve tükenmişlik ilişkisinde iş ve aile çatışmasını yönetme öz-yeterliğinin önemli bir aracı değişken olabileceği düşünülmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TERMİK SANTRAL ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu çalışma, gün geçtikçe gelişen psiko-sosyal risk yazını doğrultusunda özellikle nicel iş taleplerine odaklanmaktadır. İş Talepleri ve Kaynakları (JDR) yazınından yararlanılarak, işyerindeki nicel taleplerin tükenmişlik üzerindeki etkisi çalışmanın ana konusunu oluşturmaktadır. Bu doğrultuda, bireyin iş-özel yaşam dengesini sağlamaya dair öz-yeterliğin bu ilişkideki rolü üzerinde de durulmaktadır.

Bu bölümde, mesleki tükenmişlik üzerinde en fazla etkili olduğu düşünülen İş Talepleri ve Kaynakları (JDR) Modelinin iş yükü ve zaman baskısı iş taleplerinin, psiko-sosyal riskleri ölçmeye yarayan COPSQ (Kopenhag Psikososyal Anketi) ölçeğinde işin nicel talepleri olarak ayrıntılandırılması, iş yükü ve zaman baskısı boyutlarına odaklanmamızda etkili olmuştur.

Çalışmada iş ve aile çatışması, aile taleplerinin işe etkileri kaynaklı aile-iş çatışması ve iş taleplerinin aileye etkileri kaynaklı iş-aile çatışması olarak ayrılmıştır. Araştırma kısmında ise iş ve aile çatışmasından ziyade iş ve aile çatışmasını yönetme öz-yeterliği üzerinde durulmuştur. İş ve aile çatışmasını yönetme öz-yeterliği aracı değişken olarak konumlandırılmıştır.

Bu araştırma fazla mesai, vardiyalı çalışma, kısa mola süreleri gibi zorlu çalışma koşullarında çalışan büyük çoğunluğu mavi yakalı olan termik santral çalışanlarının çalışma koşullarına dikkat çekmektedir. Ülkemizde termik santral çalışanlarının daha önce çalışma koşullarının psikolojik açıdan incelenmesine rastlanmamış olması sebebiyle ilgi çekicidir.

Özetle, bu çalışmayla işin nicel taleplerinin iş ve aile çatışması öz-yeterliği aracılığıyla tükenmişliğe olan etkisi anlaşılmaya çalışılacaktır. Bir diğer ifadeyle, iş yükü ile zaman baskısı nicel talepleri ile tükenme arasındaki ilişkide iş ve aile çatışması öz-yeterliğinin aracılık etkisi incelenecektir.

3.2. YÖNTEM

3.2.1. Örneklem

Çalışmanın örneklemini yaşları 20 ile 67 arasında değişen, % 5,9 u kadın (24), % 94,1 i erkek (385), toplamda 409 termik santral çalışanı (%83,1 mavi yaka, %16,9 beyaz yaka) oluşturmaktadır. Çalışanların eğitim durumları sırasıyla; ilkokul (%10,3), ortaokul (%12,7), lise (% 57,7), ön lisans (% 10), lisans (%7,6), yüksek lisans ve üstü (%1,7) şeklindedir. Örneklemin genel olarak demografik yapısı, "Demografik ve Tanımlayıcı İstatistikler" başlıklı Tablo 3'te detaylı bir şekilde özetlenmiştir.

3.2.2. İşlem

Çalışanlar üzerinde yapılan bu uygulama için, aşağıda ölçek bilgileri verilmiş olan ölçeklerin kullanıldığı anket formu geliştirilmiştir. Anketler, termik santralde idarenin yetkilendirdiği bir görevliyle birlikte, yazar tarafından çalışanlara dağıtılmıştır. Katılımcılardan elde edilen cevaplar, IBM SPSS Statistics Version 20.0'a aktarılarak analiz edilmiştir.

3.2.3. Kullanılan Ölçekler

Bu uygulamada, üç ayrı ölçeğe yer verilmiştir. Bunlardan ilki, COPSOQ (Kopenhag Psiko-sosyal Anketi)'nde yer alan İş İle İlgili Özelliklerden İşin Nicel Talepleri Ölçeğidir. İkincisi İş ve Aile Çatışmasını Yönetme Öz-yeterliği Ölçeği'dir. Son olarak, bireylerin tükenmişlik durumunu ölçmek için COPSOQ (Kopenhag Psiko-sosyal Anketi)'nde yer alan Copenhagen Tükenmişlik Envanteri yer almaktadır. Belirtilen tüm bu ölçeklere ilişkin detaylı bilgilere Tablo 2'de yer verilmektedir.

3.2.3.1. Kopenhag Psiko-Sosyal Risk Ölçeği

COPSOQ Ölçeği'nin gelişimi, ilk olarak 1995 yılında Kristensen ve Vilhem Borg tarafından Danimarka'da Ulusal Mesleki Sağlık Enstitüsünde psiko-sosyal araştırma grubunun kurulmasıyla başlamıştır. Önceleri enstitü, işyerinde fiziksel, kimyasal ve ergonomik faktörlere öncelik vermişti. Daha sonra, iş yerinde psiko-sosyal faktörlerin değerlendirilmesi ile ilgili ciddi sorunlar yaşayan çeşitli çalışma grupları tarafından yüksek standartlı bir ölçüme ihtiyaç duyulmuştur. Karasek (1979) Talep Kontrol Modeli'nden üç boyut ve Siegrist'in (1996) Çaba Ödül Dengesi Modelinden iki boyut alınarak COPSOQ oluşturulmuştur (Kristensen, 2010: 150).

COPSOQ' un yayınlanması ve kullanılması, işin anlamının, öngörülebilirliğin, liderlik kalitesinin, rol çatışmalarının ve duygusal taleplerin, tükenmişlik, iş yaşamı dışına itilme, işe dönme durumlarına etkisinde birbirinden bağımsız psiko-sosyal riskler olarak tanımlanmalarına yol açmıştır. COPSOQ ölçeği, yalnızca psiko-sosyal risklerin durumunu yansıtmaya ve kanıtlamada değil, evrensel gelişimini ve değişimini anlamaya da katkıda bulunmaktadır (Şahan, 2016: 19). Ölçek günümüzde 25'ten fazla dilde kullanılabilir durumdadır. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması Şahan (2016) tarafından yapılmıştır.

Psiko-sosyal risklerin önlenmesi için yapılacak girişim-tabanlı risk değerlendirme çalışmalarında, Avrupa ve dışındaki farklı ülkelerde bilimsel araştırma projelerinde kullanılmıştır. Uluslararası bir iletişim ağı kurularak ölçeğin geliştirilme çalışmalarına devam edilmektedir (Şahan, 2016: 21).

Çalışma ortamındaki işin özelliklerinden doğan iş yükü ve zaman baskısını içeren nicel talepler, COPSOQ Ölçeğinde 4 madde ile ölçülmüştür. Ölçekte yer alan nicel talep sorularından iş yükünü ölçmeye yönelik sorular: “Çok hızlı çalışmak zorunda kalır mısınız?” ve “İş yükünüz eşit dağılmadığı için birikir mi?” şeklindedir. Zaman baskısını ölçmeye yönelik sorular ise: “Tüm görevlerinizi tamamlamak için zamanınızın yetmediği olur mu?” ve “Fazla mesai yapmak zorunda kalır mısınız?” şeklindedir. Nicel talepler ölçeğine ilişkin cevap seçenekleri “1- Asla/ Neredeyse Hiç” dan “5-Her zaman” seçeneğine kadar değişen 5'li Likert Ölçeği kullanılarak oluşturulmuştur. Ölçeğin her iki boyutunun güvenilirlik düzeylerine ilişkin Cronbach alpha değerleri şu şekildedir: İş yükü= 0,78, Zaman baskısı= 0,75. İş yükü ve zaman baskısı birlikte incelendiğinde nicel taleplerin Cronbach alpha değeri 0,86 çıkmıştır.

3.2.3.2. İş ve Aile Çatışması Yönetme Öz-yeterliği Ölçeği

Ölçeğin orijinal formu İbranice'dir. İki alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin alt boyutları "İş-Aile Çatışmasını Yönetme Öz-Yeterliği" ve "Aile-İş Çatışmasını Yönetme Öz-Yeterliği" olarak belirlenmiştir. Ölçekteki alt boyutlardan "İş-Aile Çatışmasını Yönetme Öz-Yeterliği" iş kaynaklı güçlüklerin aile yaşamını zora soktuğu durumlarda yaşanan çatışmaları yönetme öz-yeterliğine; "Aile-İş Çatışmasını Yönetme Öz-Yeterliği" ise aileden kaynaklı zorlukların işe yansımaları sonucu ortaya çıkan çatışmayı yönetme öz-yeterliğine dair puanlar vermektedir. Ölçeğin İngilizce'ye uyarlaması ise Hennessy (2005) tarafından yapılmıştır. Yapılan çalışmada ölçeğin İbranice olan 10 maddelik formundaki iki maddenin ilgili faktörlere yük vermediği görülmüş ve 8 maddenin ise orijinalindeki şekliyle çalıştığı görülmüştür. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması Amanvermez ve Denizli (2016) tarafından yapılmıştır (Amanvermez ve Denizli, 2016: 6).

Ölçek sorularına değinecek olursak İş-Aile Çatışmasını Yönetme Öz-yeterliği Soruları: İşinizle ilgili sorumluluklarınızı, ailenizle ilgili sorumluluklarınızla karıştırmadan yerine getirebilme konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz?, İş hayatının aile hayatını aksattığı durumları idare edebilme konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz?, İşinizde yorucu ve zorlu bir dönemden geçmenize rağmen aile sorumluluklarınızı yerine getirebilme konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz?, İşteki uzun ve yoğun bir günün ardından ailedeki rolünüzü etkili bir şekilde yerine getirebilme konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz?, İşle ilgili sorumluluklarınız sebebiyle yoğun baskı altında olduğunuzda bile aile rolünüze kendinizi adanmak konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz? şeklindedir. Aile-İş Çatışmasını Yönetme Öz-yeterliği Soruları ise Aile sorumlulukları sebebiyle yoğun baskı altında olduğunuzda bile kendinizi işinize verebilme konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz?, Ailenizdeki birçok zorluğa rağmen işinizdeki rolünüzü yerine getirebilme konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz?, Ailenizdeki meseleler yıpratıcı olsa bile işteki görevlerinize odaklanabilme ve kendinizi verebilme konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz? şeklindedir.

İş ve Aile Çatışması Yönetme Öz-Yeterliği ölçeğine ilişkin cevap seçenekleri için "0-Hiç Güvenmiyorum" dan "9-Tamamen güveniyorum" seçeneğine kadar

değişen 10'lu Likert Ölçeği kullanılmıştır. Cronbach Alpha katsayıları, ölçeğin toplam puanı için 0,85; İAÇY öz-yeterliği boyutu için 0,92; AİÇY öz-yeterliği alt boyutu için 0,83 olarak hesaplanmıştır.

3.2.3.3. Kopenhag Tükenmişlik Envanteri Ölçeği

Çalışmamızda ülkemizde sıklıkla kullanılan Maslach Tükenmişlik Envanteri'nden farklı olarak, COPSOQ (Kopenhag Psiko-sosyal Anketi)'da yer alan Copenhagen Tükenmişlik Envanteri tercih edilmiştir.

Kristensen vd. (2005), tükenmişlik değerlendirmesi için yeni bir araç olan Kopenhag Tükenmişlik Envanterini geliştirirken yapmış oldukları yazın incelemesinde, mevcut yazında tükenmişlikle ilgili tanımların birbirine benzediğini, tükenmenin sadece yorgunluk ve bitkinlik olmadığını, yorgunluğun ve bitkinliğin kişinin yaşamındaki belirli alanlara ve durumlara yansımaları olduğunu belirtmişlerdir (Kristensen vd., 2005: 196). Tükenmişliği, kişisel tükenmişlik, işle ilgili tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişlik olmak üzere üç boyutta tanımlamışlardır. Kişisel tükenmişlik, bireyin mesleki durumundan bağımsız olarak yaşam deneyimlerinden kaynaklanan fiziksel ve psikolojik bitkinlik derecesi olarak tanımlanırken, işle ilgili tükenmişliği, bireyi tarafından işi ile ilgili olarak algıladığı fiziksel ve psikolojik bitkinlik derecesi olarak, müşteri ile ilgili tükenmişliği ise bireyin işle ilgili müşterilerden kaynaklanan psikolojik ve fiziksel bitkinlik derecesi olarak tanımlamaktadırlar (Kristensen vd., 2005: 197).

Wan-Yu vd. (2007) Kopenhag Tükenmişlik Envanteri analizinden sonra, tükenme durumunun daha açık bir şekilde ölçüldüğünü belirtmektedir (Kula, 2011: 38). Bu nedenle, bu çalışmada Kopenhag Tükenmişlik Envanteri (CBI) işle ilgili tükenmişlik alt ölçeği kullanılmıştır.

Ölçeğe dair örnek bir ifade şu şekildedir: "Mesai sonrası, ailem ve arkadaşlarıma zaman ayıramayacak kadar kendimi yorgun hissediyorum". Kopenhag Tükenmişlik Envanteri ölçeğine dair iş ile ilgili tükenmişliğe ilişkin cevap seçenekleri için "1-Kesinlikle Katılmıyorum" dan "5-Tamamen katılıyorum" seçeneğine kadar değişen 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik

düzeşine ilişkin Cronbach alpha değeri ise 0,93 şeklindedir. Araştırmada kullandığımız ölçeklerle ilgili özet bilgilere Tablo 2’de yer verilmiştir.

Tablo 2: Ölçeklerle İlgili Özet Bilgi

Değişken adı	Ölçekteki ifade sayısı	Boyutları	Güvenilirlik düzeyi (Cronbach alpha)	Referans bilgileri
İşin Nicel Talepleri	4	İş Yüğü (2 ifade) Zaman Baskısı (2 ifade)	0,78 0,75	Şahan (2016)
İş ve Aile Çatışmasını Yönetme Öz-yeterliğı	8	İAÇYÖ(5 ifade) AİÇYÖ (3 ifade)	0,92 0,83	Amanvermez ve Denizli (2016)
Tükenmişlik	7	Tek boyut (7 ifade)	0,93	Kula (2011)

3.3. BULGULAR

3.3.1. Tanımlayıcı İstatistikler

Bu bölümde, araştırmaya katılanlarla ilgili bazı demografik bilgilere Tablo 3'te yer verilmiştir. Bu tabloda görüldüğü gibi araştırmaya 409 kişi katılmış olup, kadınların oranı %5,9 ve erkeklerin oranı %94,1'dir. Araştırmaya konu olan çalışanın yaş durumuna bakıldığında minimum 20, maksimum 67 olmak üzere yaş ortalaması 37'dir. Medeni durum açısından değerlendirildiğinde bekarların oranı %20,3, evlilerin oranı %75,3, dul ve boşanmışların oranı ise %4,4'dir. Eşi çalışmayan oranı %61,9'dur. Çalışanın eğitim durumuna bakıldığında, lise mezunları en büyük paya sahiptir ve oranları %57,7'dir. Lise mezunlarını, ortaokul mezunları %12,7 ile ilkokul mezunları %10,3, ön lisans %10, lisans mezunları %7,6, yüksek lisans ve üstü %1,7 ile takip etmektedir. Çocuk sayısı demografik değişkenine deneklerin %28,6'sı cevap vermemiştir. Çocuğu olan çalışan oranı %71,4'tür. 1 çocuklu çalışanların oranı %27,4, 2 çocuklu çalışan oranı %57,5, 3 çocuklu çalışan oranı %11,3, 4 çocuklu çalışan oranı %2,1, 5 çocuklu çalışan oranı %1,7'dir. Deneklerin %21,8'i eşi ve çocuğu dışında, ailede bakmakla yükümlü oldukları bireylerin olduğunu belirtmişlerdir. Bakmakla yükümlü olunan birey sayısına %12,4'ü 1 kişi, %6,4'ü 2 kişi, %2'si 3 kişi, %1'i de 4 kişi yanıtını vermişlerdir. Ortalama aylık ücret durumu değerlendirildiğinde, çalışanların %52,6'sı 2000 TL ve altı, %28,5'i 2000 TL-3000 TL arasında, % 18,9'u 3000 TL ve üzerinde kazandıklarını beyan etmiştir. "Ailenizin ekonomik durumu için gelirin ne kadar önemli?" sorusuna % 51,6'sı gelirin çok önemli olduğunu, % 32,1'i önemli olduğunu, % 6,9'i kısmen önemli olduğunu, % 3,5'i önemli olmadığını, % 5,9'u ise hiç önemli olmadığını vermişlerdir.

İşteki pozisyon açısından, çalışanların %34'ü işçi, %22'si usta yardımcısı, %14,2'si usta, %4,6'sı ustabaşı, %5,6'sı teknisyen, %2,6'sı başteknisyen, %1'i üretimde yönetici, %4,2'si mühendis, %9'u büro elemanı, %1,2'si şef, %0,5'i uzman, %1'i büroda yönetici olarak çalışmakta olduklarını ifade etmiştir. Unvanlar değerlendirildiğinde mavi yakalı çalışan (işçi, usta yardımcısı, usta, ustabaşı, teknisyen, başteknisyen) oranı %83,1'dir. Çalışanların kıdem yılı karşılaştırıldığında,

toplam kıdem yılı ortalamasının 10 yıl olduğu görülmüştür. “Vardiyalı çalışıyor musunuz?” sorusuna çalışanların %57,7’si evet, %42,3’ü hayır cevabını vermiştir. Çalışma şekillerine bakıldığında %97,5’i tam zamanlı, %2’si yarı zamanlı, %0,5’i çağrı üzerine çalışmaktadır. Çalışma şekli tercihinde ise %87,4 tam zamanlı çalışmak isterken, %3,7’i çağrı üzerine çalışmak istediklerini belirtmiştir.

Çalışanların %70,8’i belirsiz süreli sözleşme ile çalışırken, %29,4’ü belirli süreli çalıştıklarını belirtmişlerdir. Çalışanların %92,3’ü asıl işverene bağlı, % 7,8’i alt işverene bağlıdır. Günlük çalışma saatlerinde 8 saat çalışan %45,5’dir, 10 saat çalışan %46,9’dir, 10 saat üzeri çalışan %0,2’dir. Çalışanların %58,1’i haftada 6 gün, %41,7’si 5 gün çalışmaktadır. Çalışanların %57,7’si vardiyalı çalışmaktadır. Vardiyalı çalışmaktan %32,1’i memnun değildir, %19,3’ü de kararsız olduğunu belirtmiştir. Çalışanın iş memnuniyeti sorusuna %19,2’si çok memnun, %43,7’si memnun, %18,9’u kararsız, %10,2’si memnun değil, %7,9’u hiç memnun değildir. Çalışanların %66,8’i sendikalıdır, %33,5’i sendikadan çok memnun, %35,6’sı memnun, %17,1’i sendikadan memnuniyetsiz, %13,8’i sendika memnuniyet durumuyla ilgili kararsızdır. %32,8’i ise bu soruya cevap vermemiştir. %86,8’i sendikalı olmayı isterken, %18,6’sı bu soruya cevap vermemiştir.

Çalışanların %93,1’lik kısmı fazla mesai yaptıklarını, %6,9’u fazla mesai yapmadıklarını belirtmiştir. Yapılan bağımsız örneklem t testine göre, birlikte yaşayanların haftalık çalışma saati (ort=49,61, ss= 4,07) yalnız yaşayanların haftalık çalışma saatinden (ort=50,91, ss=5,15) daha düşük gözlemlenmiştir (t(401)=2,58,p=0,001).

Son 1 yılda raporlu olunan gün sayısı, minimum 1 gün, maksimum 40 gündür. Raporlu olunan gün sayısı ortalaması 4 gün, mazeretsiz devamsızlık gün ortalaması 2,5 gündür.

Tablo 3: Demografik Bilgiler ve Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	Kategori	Sayı	Min.	Maks.	Ort. /Oran (%)	Geçerli Ort. /Oran (%)	SS
Cinsiyet	Kadın	24			5,9	5,9	0,23
	Erkek	385			94,1	94,1	
Yaş	Diğer	409	20	67	38,76	-	9,71
Medeni Durum	Bekar	83			20,3	20,3	0,47
	Evli	308			75,3	75,3	
	Dul	18			4,4	4,4	
	İlkokul	42			10,3	10,3	1,04
Eğitim	Ortaokul	52			12,7	12,7	
	Lise	236			57,7	57,7	
	Ön Lisans	41			10	10	
	Lisans	31			7,6	7,6	
	Y. lisans ve üstü	7			1,7	1,7	
Eşin Çalışma Durumu	Çalışıyor	66			16,1	19,6	0,48
	Çalışmıyor	253			61,9	75,3	
	Kısmi Süreli Çalışıyor	17			4,2	5,1	
Ortalama Aylık Ücret	1404 TL ve altı	32			7,8	7,9	0,78
	1404 TL- 2000 TL	182			44,5	44,7	
	2001 TL- 3000 TL	116			28,4	28,5	
	3001 TL- 4000 TL	42			10,3	10,3	
	4001 TL- 5000 TL	20			4,9	4,9	
	5001 TL- 6000 TL	8			2	2	
Gelirin Önemi	6001 TL- 7000 TL	4			1	1	
	Çok önemli				51,6	51,1	1,10
	Önemli				32,1	31,8	
	Kısmen önemli				6,9	6,8	
	Önemli değil				3,5	3,4	
	Hiç önemli değil				5,9	5,9	

Mesleki Pozisyon	İşçi	139			34	34	2,86	
	Usta yardımcısı	90			22	22		
	Usta	58			14,2	14,2		
	Ustabaşı	19			4,6	4,6		
	Teknisyen	23			5,6	5,6		
	Baş teknisyen	11			2,7	2,7		
	Üretimde yönetici	4			1	1		
	Mühendis	17			4,2	4,2		
	Büro elemanı	37			9	9		
	Şef	5			1,2	1,2		
	Uzman	2			0,5	0,5		
	Büroda yönetici	4			1	1		
	Toplam Çalışma Yılı	Diğer	403	1	40	10		8,85
	Fazla Mesai	Yapmayan	28			6,8	6,9	0,25
Yapan		375			91,7	93,1		
İşten Memnuniyet Durumu	Hiç Memnun Değilim	31			7,6	7,9	1,15	
	Memnun Değilim	40			9,8	10,2		
	Ne Memnunum Ne Memnun Değilim	74			18,1	18,9		
	Memnunum	171			41,8	43,7		
	Çok Memnunum	75			18,3	19,2		
Sendika Durumu	Üye	243			59,4	66,6	0,47	
	Üye Değil	121			29,6	33,2		
Sendikalı Olma İsteği	İsterdim	288			70,4	86,5	0,33	
	İstemezdim	44			10,8	13,2		

3.3.2. İlişkiye Yönelik Analizler

Aşağıdaki korelasyon tablosunda, ankette kullanılan ölçeklere ait değişkenler arasındaki ilişkiyi görmek mümkündür (Tablo 4). Tabloyu özetlemek gerekirse, işin nicel taleplerinin iş yükü ve zaman baskısı boyutlarının birbiri ile anlamlı düzeyde pozitif yönde ilişkili olduğu anlaşılmaktadır. İş ve aile çatışmasını yönetme öz-yeterliği boyutları İAÇY öz-yeterliği ile AİÇY öz-yeterliği arasında da pozitif yönde anlamlı bir ilişki söz konusudur ($r=0,529$, $p<0,01$). İş ve aile çatışmasını yönetme öz-yeterliği boyutlarından İAÇY öz-yeterliği ile nicel iş taleplerinin tüm boyutları arasında negatif yönde ve anlamlı ilişki bulunmaktadır. Açıklamak gerekirse, işin nicel talepleri olan iş yükü ve zaman baskısının artış göstermesi ile birlikte İAÇY öz-yeterliği düşüş göstermektedir. İşin nicel talepleri boyutları ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye baktığımızda ise işin nicel talepleri boyutlarından iş yükü ($r=0,433$, $p<0,01$) ve zaman baskısı ($r=0,446$, $p<0,01$) ile anlamlı ve pozitif yönde ilişki göstermektedir. İş yükü ve zaman baskısı arttıkça bireyde tükenmişlik artmaktadır. İş ve aile çatışmasını yönetme öz-yeterliği ve tükenmişlik arasındaki ilişki açısından ise İAÇY öz-yeterliği ile negatif yönde ve anlamlı düzeyde ilişki bulunmuştur ($r=-0,255$, $p<0,01$). İAÇY öz-yeterliği arttıkça bireylerin tükenmişliği düşmektedir.

Tablo 4: Değişkenler Arası Korelasyon Analizi

	<i>Ort.</i>	<i>SS</i>	1	2	3	4	5
İş yükü (1)	3,55	1,09	1				
Zaman baskısı (2)	3,22	1,14	0,744**	1			
İAÇY öz-yeterliği (3)	7,14	2,21	-0,183**	-0,151**	1		
AİÇY öz-yeterliği (4)	7,74	1,96	-0,022	-0,028	0,529**	1	
Tükenmişlik (5)	3,42	1,23	0,433**	0,446**	-0,255**	-0,057	1

* $p<0,05$ ** $p<0,01$

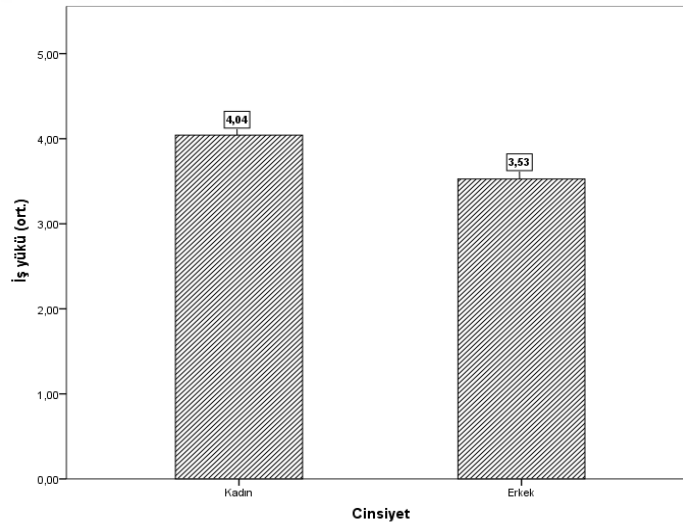
3.3.2.1. Farklılık Analizleri

Aşağıda, hem nicel iş taleplerine hem de İş ve Aile Çatışmasını Yönetme Özyeterliliğine ilişkin demografik değişkenler açısından yapılan farklılık analizlerine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

3.3.2.1.1. Nicel İş Talepleriyle İlgili Farklılık Analizleri

Cinsiyete göre nicel iş talepleri ilişkisinde herhangi bir farklılık olup olmadığı Bağımsız Örneklem t-testi ile analiz edilmiştir. Nicel taleplerden iş yükünü incelediğimizde, analiz sonuçlarında bağımsız örneklem t-testine göre, iki grup arasında anlamlı bir farklılık görülmüştür ($p < 0,05$). Analiz sonuçlarına göre, kadın ve erkek çalışanlar, çalışma yaşamındaki iş yükü talebi açısından birbirlerinden farklı tutum sergilemektedir. Kadınların iş yükü algı düzeyleri (ort=4,04, ss=0,95) erkeklere göre (ort=3,52, ss=1,09) daha yüksek gerçekleşmiştir ($t(407)=2,25, p=0,025$). İlgili analize dair grafik Şekil 4’de sunulmuştur.

Şekil 4: İş yükü ve Cinsiyet İlişkisi



Haftalık çalışma süresiyle eğitim durumu arasındaki ilişkiye Tek Yönlü Varyans Analizi ile bakıldığında olumlu yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p < 0,05$). Yükseköğrenim mezunlarının haftalık çalışma saati (ort=51,62), ilköğretim mezunları (ort=50,55) ve lise mezunlarının (ort=49,11) haftalık çalışma saatinden daha yüksek gözlemlenmiştir.

Mesleki pozisyona göre nicel talepler iş yükü ve zaman baskısı boyutları ayrı ayrı olarak Tek Yönlü Varyans Analizi testi ile ölçülmüştür. İş yükünün mesleki pozisyona göre farklılık gösterdiği görülmüştür ($p<0.05$). Tukey's B post hoc testi ile elde edilen mesleki pozisyona göre iş yükü ortalamaları Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5: Mesleki Pozisyona Göre İş Yükü Durumu

Mesleki Pozisyon	İş Yükü (ort)
Mühendis	3,82
Büro elemanı	3,81
İşçi	3,76
Başteknisyen	3,72
Usta	3,56
Teknisyen	3,41
Usta yardımcısı	3,28
Uzman	3,25
Büro yöneticileri	3,25
Ustabaşı	3,02
Şef	2,90
Üretimde yönetici	2,87

Analiz sonuçlarına göre zaman baskısının mesleki pozisyona göre farklılık gösterdiği görülmüştür ($p<0.05$). Tukey's B post hoc testi ile elde edilen mesleki pozisyona göre zaman baskısı ortalamaları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6: Mesleki Pozisyona Göre Zaman Baskısı Durumu

Mesleki Pozisyon	Zaman Baskısı (ort)
Mühendis	3,55
İşçi	3,48
Büro elemanı	3,47
Başteknisyen	3,40

Usta	3,12
Büro yöneticileri	3,00
Usta yardımcısı	2,97
Ustabaşı	2,94
Teknisyen	2,89
Üretimde yönetici	2,87
Şef	2,20
Uzman	2,00

Günlük çalışma süresi ile işin nicel taleplerinin her iki boyutu arasında korelasyon analizi yapıldığında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki ölçülmüştür. Günlük çalışma süresi arttıkça iş yükü ve zaman baskısı artmaktadır (sırasıyla $r=0,160$, $p<0,01$; $r=0,194$, $p>0,01$). Haftalık çalışma süresi ile (günlük çalışma saati*çalışma günü sayısı olarak hesaplanmıştır), iş yükü ve zaman baskısı boyutları ilişkisine korelasyon analizi ile bakıldığında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki ölçülmüştür ($r=0,101$, $p<0,05$; $r=0,155$, $p<0,01$). Özetle, genel olarak, çalışılan süre ile işin nicel talepleri arasında pozitif ilişki bulunmaktadır.

3.3.2.1.2. İş ve Aile Çatışmasını Yönetme Öz-yeterliği Farklılık Analizleri

Analiz sonuçlarına göre, işten eve çatışmayla ilgili olan İAÇY öz-yeterliği açısından erkekler ve kadınlar birbirinden farklı bir tutum izlemektedirler. Cinsiyet ile iş ve aile çatışmasını yönetme öz-yeterliği ilişkisine Bağımsız Örneklem t testi ile bakılmıştır. Erkeklerin (ort=7,22, ss=2,18), İAÇY öz-yeterliği kadınlardan (ort=5,99, ss=2,35) daha yüksek olduğu görülmüştür ($p=0,008$). Örneklemimizdeki kadın sayısı ($s=24$), erkek sayısının ($s=385$) çok altında olduğu için, sonuçlar hakkında yorumda bulunmak güçtür.

İAÇY öz-yeterliği ile eğitim düzeyi arasındaki ilişkiye Tek Yönlü Varyans Analizi ile bakıldığında, yüksek lisans ve üstü (ort=8,00), lise (ort=7,44) ve lisans mezunlarının (ort=7,12) İAÇY öz-yeterliği, ilkökul mezunlarının (ort=6,42) İAÇY öz-yeterliğinden daha yüksektir ($p<0,05$). İAÇY öz-yeterliği ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki görülmemiştir.

Sözleşme şekli ile iş ve aile çatışmasını yönetme öz-yeterliği ilişkisine Bağımsız Örneklem t-testi ile bakılmıştır. Sözleşme şekline göre, İAÇY öz-yeterliğinin belirli süreli sözleşmeli çalışanlarda (ort=7,5, ss=2,30), belirsiz süreli sözleşmeli çalışanlardan (ort=6,9, ss=2,01) daha yüksek olduğu görülmüştür (t(388)=-2,33,p=0,020). AİÇY öz-yeterliği açısından ise sözleşme şekli ilişkisine rastlanılmamıştır.

İşten memnuniyet ile İş ve Aile Çatışması Yönetme Öz-yeterliği arasında korelasyona bakıldığında hem İAÇY öz-yeterliği ile hem de AİÇY öz-yeterliği boyutu ile pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır (sırasıyla $r=0,225$, $p<0,01$; $r=0,164$, $p<0,01$).

3.3.2.1.3. Tükenmişlik ile İlgili Farklılık Analizleri

Toplam çalışma yılı ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye korelasyon analizi ile bakılmıştır. İki değişken arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır ($r=-0,200$, $p<0,01$). Çalışma süresi arttıkça, kişilerin tükenmişlik düzeylerinin düştüğü görülmektedir.

Medeni durum ve tükenmişlik arasında yapılan Bağımsız Örneklem t testine göre, birlikte yaşayanların (ort=3,34, ss=1,26), yalnız yaşayanlara (ort=3,66, ss=1,09) göre tükenmişliklerinin daha az olduğu gözlemlenmiştir (t(407)=2,27,p=0,031).

Vardiyalı çalışmaktan memnuniyet ile tükenmişlik arasında yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi ile ölçüldüğünde anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki ölçülmüştür ($p<0,05$). “Vardiyalı çalışmaktan ne kadar memnunsunuz?” sorusuna “hiç memnun değilim” şeklinde cevap verenlerin tükenmişliği (ort=4,04), vardiyalı çalışmaktan “memnunum” şeklinde cevap bildirenlerin tükenmişliğinden (ort=3,24) yüksektir.

İşten memnuniyet ile tükenmişlik ilişkisine korelasyon analiziyle bakıldığında, anlamlı ve negatif yönde bir ilişki ölçülmüştür ($r=-0,228$, $p<0,01$).

Haftalık çalışma süresi ile tükenmişlik arasında yapılan korelasyon analizinde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($r=0,147$, $p<0,01$).

3.3.2.2. Regresyon Analizi ile Tükenmişliği Açıklayan Faktörler

Araştırmanın genel amacı çalışanların tükenmişlik yaşamalarına neden olabilecek işin nicel talepleri olan iş yükü ve zaman baskısının, iş-aile çatışmasını yönetmede öz-yeterliliğin etkisini incelemektir. Bunun için, iş yükü ve zaman baskısı, iş kaynaklı tükenmişlik boyutları ile İAÇY öz-yeterliliği ve AİÇY öz-yeterliliği arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın hipotezleri şu şekildedir:

H1: İş yükü tükenmişliği olumlu yönde etkilemektedir.

H2: Zaman baskısı tükenmişliği olumlu yönde etkilemektedir.

H3: İAÇY Öz-yeterliliği tükenmişliği olumsuz yönde etkilemektedir.

H4: AİÇY Öz-yeterliliği tükenmişliği olumsuz yönde etkilemektedir.

Belirlenen bu hipotezleri test etmek amacıyla, çoklu doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır. Regresyon analizinde, ilk aşamada demografik değişkenlerin (yaş, çocuk sayısı, mesleki pozisyon, gelirin önemi) etkisi kontrol edilerek, ikinci aşamada belirlenmiş olan bağımsız değişkenlerin etkisine bakılmıştır. Analize ilişkin değerler Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7: Tükenmişlik İçin Regresyon Analizi

	1. Aşama	2. Aşama
Cinsiyet (0-Kadın, 1-Erkek)	-0,102	-0,026
Yaş	-0,082	-0,023
Medeni (0-Yalnız, 1-Birlikte)	-0,166**	-0,062
Çocuk Sayısı	-0,009	-0,007
Haftalık çalışma saati	0,101	0,028
İş Yükü		0,285**
Zaman Baskısı		0,181*
İşten aileye		-0,236**
Aileden İşe		-0,057
<i>F</i>	3,634	13,542
<i>df</i>	5	9
<i>R</i> ²	0,044	0,283
ΔR^2		0,245

*p<0,05 **p<0,01

Tablodan görüldüğü üzere, demografik değişken olarak cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı ve iş ile ilgili olarak haftalık çalışma saati ilk aşamada değerlendirilmiştir. İlk aşamada sadece medeni durum açısından bir etki görülmüştür. Birlikte yaşayanların tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu anlaşılmıştır. İkinci aşamada, bu değişkenler kontrol edilmiş; iş yükü, zaman baskısı, işten aileye çatışma öz-yeterliği ve aileden işe çatışma öz-yeterliği değişkenleri analize dahil edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda R^2 değişimi $\Delta R^2 = 0,245$ ($p < 0,01$) olup, iş yükünün ($\beta = 0,285$, $p < 0,01$), zaman baskısının ($\beta = 0,181$, $p < 0,05$) beta katsayıları istatistiksel olarak anlamlıdır. Dolayısıyla; H1, H2 hipotezleri doğrulanmıştır. İş ve aile çatışmasını yönetme öz-yeterliği ölçeğinin alt boyutlarıyla ise İAÇY öz-yeterliğinin tükenmişliği yordamakta olduğu saptanırken ($\beta = -0,236$, $p < 0,01$), aileden işe çatışma boyutunu anlatan AİÇY öz-yeterliği alt boyutunun tükenmişlik üzerinde etkisinin olmadığı gözlenmiştir ($\beta = -0,057$, $p > 0,05$). Bu durumda H3 hipotezi doğrulanırken, H4 hipotezi doğrulanamamıştır. Regresyon analizinin sonuçlarını yorumlamak gerekirse, işin nicel taleplerinden olan iş yükü ve zaman baskısı boyutlarının tükenmişlik üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Çalışanların iş yükü ve zaman baskısı arttıkça tükenmişlikleri de artmaktadır. Özellikle modeldeki beta katsayıları incelendiğinde, iş yükünün tükenmişlik üzerinde en güçlü etkiye olan değişken olduğu göze çarpmaktadır. İAÇY öz-yeterliğinin de tükenmişlik üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Dolayısıyla, bireylerin İAÇY öz-yeterliği arttıkça tükenmişlikleri azalmaktadır. Aynı sonuçlar AİÇY öz-yeterliğinde de beklenirken, evden işe yönelik çatışmayı yönetme öz-yeterliğinin tükenmişlik üzerinde herhangi bir etkisinin olmaması ilginç bir sonuç olarak karşımıza çıkmıştır.

Bu bölümün başında belirtildiği gibi, çalışmanın ana varsayımı işin nicel talepleri ile tükenmişlik arasında iş ve aile çatışmasını yönetme öz-yeterliğinin aracılık etkisi olduğudur. Aracılık etkisinin varlığından söz edebilmek için, üç koşulun yerine gelip gelmediğinin test edilmesi gerekmektedir. Üç koşul şu şekildedir (Baron ve Kenny, 1986: 1144) :

1) Bağımsız değişkenin (nicel talepler), aracı değişken (İAÇY öz-yeterliği) üzerinde etkisi olmalıdır.

2) Bağımsız değişkenin (nicel talepler), bağımlı değişken (tükenmişlik) üzerinde etkisi olmalıdır.

3) Aracı değişkenin (İAÇY öz-yeterliği) bağımlı değişken (tükenmişlik) üzerinde etkisi olmalıdır.

Bu üç koşulda da ilişkiler anlamlı ise, aracı değişken, ikinci adımdaki regresyon analizine dahil edilmektedir. Eğer bağımsız değişkenle bağımlı değişken arasında anlamlı olmayan bir ilişki çıkarsa, tam aracılık etkisi (full mediation), bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkide azalma meydana gelirse kısmi aracılık (partial mediation) etkisinden söz edilir (Baron ve Kenny, 1986: 1144; Gürbüz ve Bekmezci, 2012: 200) .

Bu açıklamalar ışığında, temel varsayım iki alt hipotezde toplanabilir:

H5a: İş yükü ile tükenmişlik ilişkisinde İAÇY öz-yeterliğinin aracılık etkisi vardır.

H5b: Zaman baskısı ile tükenmişlik ilişkisinde İAÇY öz-yeterliğinin aracılık etkisi vardır.

Tablo 8: Aracı Değişken Regresyon Testi Sonuçları

<i>Den klem</i>	<i>Bağımsız Değişken</i>	<i>Bağımlı Değişken</i>	<i>b</i>	<i>Std. Hata</i>	<i>B</i>	<i>R²</i>	<i>F</i>
1a	İş Yükü	İAÇY Öz- yeterliği	-0,370	0,099	-0,183**	0,033	14,04
1b	İAÇY Öz- yeterliği	Tükenmişlik	-0,142	0,027	-0,255**	0,065	28,38
1c	İş Yükü	Tükenmişlik	0,487	0,050	0,433**	0,187	93,74
1d	İAÇY Öz- yeterliği İş Yükü	Tükenmişlik	-0,101 0,450	0,025 0,050	-0,182** 0,399**	-	57,04
2a	Zaman Baskısı	İAÇY Öz- yeterliği	-0,291	0,094	-0,151**	0,023	9,50
2b	İAÇY Öz- yeterliği	Tükenmişlik	-0,459	0,086	-0,255**	0,065	28,38
2c	Zaman Baskısı	Tükenmişlik	-0,478	0,048	0,446**	0,199	100,94
2d	İAÇY Öz- yeterliği Zaman Baskısı	Tükenmişlik	-0,107 0,446	0,024 0,047	-0,192** 0,417**	-	62,32

*p<0,05

**p<0,01

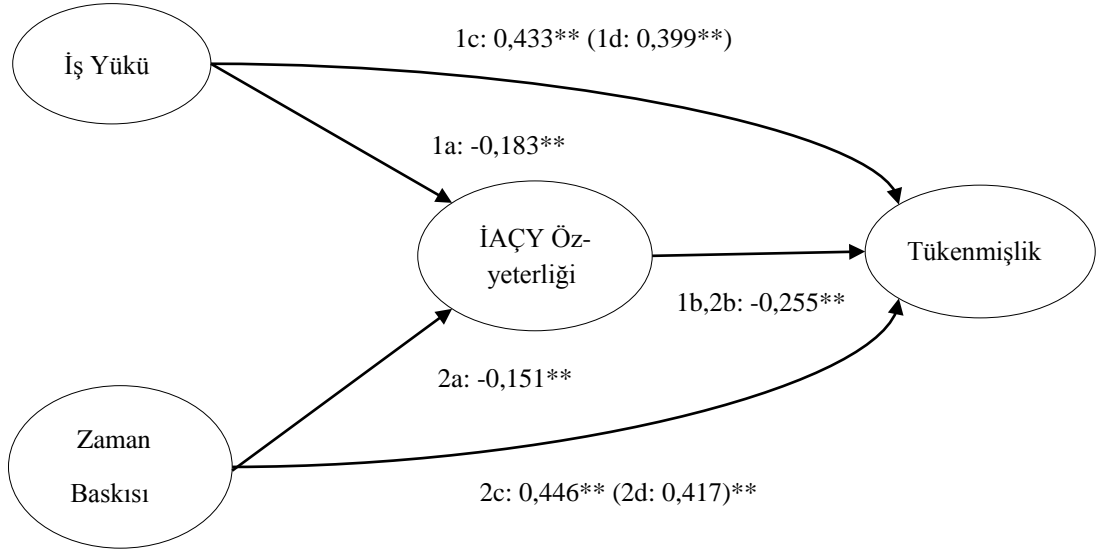
Aracılık etki testinin sonuçlarının yer aldığı tablodaki istatistiklere baktığımızda, ilk olarak, iş yükünün tükenmişlik üzerinde etkisinin olduğunu görmekteyiz ($\beta= 0,433$, $p<0,01$). İAÇY öz-yeterliği ise, tükenmişliği negatif şekilde yordamaktadır ($\beta= -0,255$, $p<0,01$). İş yükü de İAÇY öz-yeterliği üzerinde ters yönlü bir etkiye sahiptir ($\beta= -0,183$). Bağımlı değişkenin tükenmişlik olduğu regresyon analizine, İAÇY öz-yeterliğini ilk aşamada analize yerleştirdikten sonra, ikinci aşamada iş yükü ile birlikte İAÇY öz-yeterliği teste tabi tuttuğumuzda ise, iş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisinin anlamlı olmaya devam etmesine rağmen, β katsayısının düştüğü görülmüştür ($\beta= 0,399$, $p<0,01$). Bu durumda, H5a hipotezindeki aracılık etkisinin tam değil ancak kısmi olduğu söylenebilir. Bir diğer

ifadeyle, iş yükü ile tükenmişlik ilişkisinde İAÇY öz-yeterliğinin kısmi aracılık etkisi vardır.

Benzer sonuçlar zaman baskısı ile iş kaynaklı tükenmişlik arasında da bulunmuştur. Zaman baskısı iş kaynaklı tükenmişliği olumlu şekilde yordamaktadır ($\beta=0,446$, $p<0,01$). İAÇY öz-yeterliği ise, tükenmişliği negatif şekilde yordamaktadır ($\beta=-0,255$, $p<0,01$). Zaman baskısı da yine İAÇY öz-yeterliği üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir ($\beta=-0,151$, $p<0,01$). Bağımlı değişkenin iş kaynaklı tükenmişlik olduğu regresyon analizine, İAÇY öz-yeterliğini ilk aşamada soktuktan sonra, ikinci aşamada zaman baskısı ile birlikte İAÇY öz-yeterliğini teste tabi tuttuğumuzda ise, zaman baskısının iş kaynaklı tükenmişlik üzerindeki etkisinin anlamlı olmaya devam etmesine rağmen, β katsayısının düştüğü görülmüştür ($\beta=0,417$, $p<0,01$). Bu durumda, H5b hipotezi de kısmi olarak kabul görmüştür. Dolayısıyla, zaman baskısı ile tükenmişlik ilişkisinde İAÇY öz-yeterliğinin kısmi aracılık etkisi vardır.

İlgili tablonun görsel olarak özeti Şekil 5'te incelenebilir.

Şekil 5: İşin Nicel Talepleri ile Tükenmişlik İlişkisinde İAÇYÖ'nin Kısmi Aracılık Etkisi



Bu şekli kısaca yorumlamak gerekirse; hem iş yükü hem de zaman baskısı açısından işin nicel talepleri, bireyin işten aileye yönelik çatışmayı yönetme öz-yeterliğini kısmi olarak azaltarak, tükenmişliği arttırmaktadır.

TARTIŞMA

Çalışanlar, çalışma yaşamında karşılaştıkları iş taleplerinin yanında iş dışı yaşamlarında da aile talepleriyle karşılaşılır. İş talepleri ve aile talepleri arasındaki dengenin sağlanamaması durumunda, iş ile aile arasında çatışma yaşanabilir. Bireyin aile yaşamı talepleri, çalışma yaşamında karşılaşılan iş taleplerini yerine getirmeyi engelliyorsa aile-iş çatışması, çalışma yaşamında karşılaşılan iş talepleri, aile taleplerini yerine getirmeyi engelliyorsa iş-aile çatışması yaşanabilmektedir. Bu çalışmada, iki alanın taleplerinden doğan uyumsuzluğu yönetmeye dair bireyin kendine inancı olan öz-yeterliğinin işin nicel talepleriyle tükenmişlik arasındaki ilişkide aracılık etkisi incelenmiştir. Detaylandırmak gerekirse, termik santral çalışanları üzerinde iş yükü ve zaman baskısının tükenmişliğe etkisinde İAÇY öz-yeterliği ve AİÇY öz-yeterliği aracı değişkeninin rolü araştırılmış ve çalışmada yer alan değişkenler açısından belirleyici faktörlerin etkisi de incelemeye dâhil edilmiştir.

Çalışmada, regresyon analizi sonuçlarına göre, işin nicel talepleri olan iş yükü ve zaman baskısının tükenmişlik üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Kısa zamanda çok iş yetiştirmeye çalışmak, personel yetersizliği, makine ve teçhizattaki teknik aksaklıklar bireyin iş yükünü ve işi yetiştirmeye çalışırken zamansal olarak hissettikleri baskıyı artırırken, bireylerin işten kaynaklı stres yaşamalarına da neden olmaktadır. Bireyin iş yaşamında karşılaştığı iş yükü, zaman baskısı gibi örgütsel stres kaynakları, bireyde fiziksel ve psikolojik yorgunluk oluşturmakta ve bu durum uzun süre devam ettiğinde tükenmişlik düzeyi artmaktadır. İlgili yazına bakıldığında bu sonucu destekleyen araştırmalarla karşılaşılmıştır (Demerouti vd., 2001; Bakker ve Demerouti, 2007; Schaufeli, 2009).

Öz-yeterlik, bireyin belirli davranışları yerine getirmede kendine olan inancıdır. Öz-yeterlik belirli alanlara özgü değerlendirilebilmekle birlikte bu

çalışmada iş ile aile arasında yaşanan çatışmayı yönetmeye ilişkin olarak ele alınmıştır. Örgütsel stres kaynaklarından olan iş yükü ve zaman baskısının bireyin iş ve aile çatışmasını yönetme öz-yeterliliğine olumsuz etkisi olduğu görülmektedir. Bir diğer ifadeyle, araştırma sonuçlarına göre, işyerindeki iş yükü ve işi bitirmeye yönelik zaman baskısı arttıkça bireylerin işten aileye çatışma yönetme öz-yeterlikleri düşmektedir. İlgili yazında İAÇY öz-yeterliliği ve işin nicel talepleri ilişkisiyle ilgili bir araştırmaya rastlanmamıştır. Fakat iş yükü ve zaman baskısının iş ve aile çatışmasını arttırdığına yönelik (Greenhaus ve Beutell, 1985; Byron, 2005; Keleş-Ay, 2010) çalışmalar mevcuttur.

Araştırma bulgularında, iş talepleri ile tükenmişlik arası ilişkide, İAÇY öz-yeterliliğinin kısmi aracılık etkisine sahip olduğu görülmüştür. Bir diğer ifadeyle, işyerinde karşılaşılan iş yükü ve zaman baskısı, bireylerin İAÇY öz-yeterliklerini düşürerek, bireylerin tükenmişlik düzeylerini arttırmaktadır. Benzer şekilde, Peeters vd. (2005), işin nicel talepleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkide iş-aile çatışmasının aracılık etkisi olduğunu yüksek iş taleplerinin iş ve aile çatışmasına neden olup tükenmişliği arttırdığını tespit etmişlerdir. Düşük öz-yeterlilik algısına sahip olan çalışanların iş kontrol düzeyi düşüklüğü sebebiyle daha fazla tükenmişlik yaşamaları mümkündür (Bolat, 2011: 258).

Araştırma bulgularında iş yükü algı düzeyi ile İAÇY öz-yeterliliği cinsiyet açısından farklılık göstermiştir. Sayılar arasında dengesizlik bulunsa da, kadınlar erkeklerden daha fazla iş yükü hissetmekte ve işten aileye yönelik çatışmayı yönetmede öz-yeterlikleri de düşük seyretmektedir. Geleneksel aile yapısı gereği kadınlar, ev talepleriyle ilgili erkeklerden daha aktif bir rol izlemektedirler. Bu nedenle ev taleplerinin karşılanmasında önemli bir etkiye sahip olan kadınlar, iki alanda sürdürmekte oldukları roller nedeniyle daha fazla yorgunluk yaşayabilmektedirler. Yorgunluğu erkeklerden yüksek hisseden kadınlar, roller arası geçişte zorlanma sebebiyle iş yaşamındaki taleplerle ilgili iş yükünü daha fazla hissetmektedirler. İlgili yazında cinsiyet değişkeniyle iş yükü algısı arasında anlamlı bir fark olmadığı (Keser, 2006: 113; Turgut, 2011: 166), erkeklerin kadınlardan daha fazla iş yükü hissettiği (Kaya, 2016: 41), kadınların erkeklerden daha fazla tükenmişlik hissettiği (Peeters, 2005: 55) gibi sonuçlar bulunmaktadır. Erkeklerin İAÇY öz-yeterliliğinin kadınlardan daha yüksek olması ise çalışanların büyük bir

çoğunluğunun eşlerinin çalışmıyor olmasından kaynaklanabilmektedir. Ev ve ailenin taleplerinin çalışmayan (kadın) eşler tarafından karşılanıyor olması nedeniyle, erkeklerin İAÇY öz-yeterliğinin daha yüksek olması beklenen bir sonuç olmuştur. Ataerkil bir toplumda ev taleplerindeki sorumluluğun kadınların üstünde daha fazla olması ve çalışmayan kadının ev talepleri konusunda fedakârlık gösteren kişi olarak algılanması, kadının görevinin aile ve ev bakımı, erkeğin görevinin ise eve gelir getirme olarak görülmesi bu sonucu açıklamaktadır.

Bu çalışmada bireylerin birlikte yaşadıkça daha az tükenmişlik yaşadıkları yalnız olanların ise tükenmişliğinin daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Birlikte yaşayanların haftalık çalışma saati yalnız yaşayanların haftalık çalışma saatinden daha düşük gözlemlenmiştir. Yazın açısından kıyas yapıldığında ise medeni durum ve tükenmişlik ilişkisinde birbirinden farklı sonuçlar olduğu görülmüştür. Medeni durum ve tükenmişlik ilişkisinde anlamlı bir farklılık olmadığı (Budak ve Sürgevil-Dalkılıç, 2005: 102), (Mermi, 2015: 59), evli çalışanların bekar çalışanlara oranla daha fazla iş-aile çatışması yaşadıkları fakat sosyal destek faktörünün etkisiyle daha az tükenmişlik yaşadıkları (Çoban, 2014: 99), çalışma saati arttıkça iş-aile çatışması ve duygusal tükenmişliğin artmakta olduğu (Çoban, 2014: 103) sonuçları bireylerin evliliğe yüklediği anlam, eşin çalışma durumu, eşten alınan sosyal destek, iş bölümünün nasıl yapıldığıyla ilgili olarak sonuçların farklılığı normal bir durum olarak görülmektedir.

Son olarak, araştırmanın kısıtları üzerinde durmak gerekirse, örneklemdaki cinsiyet (%94,1'i erkek, %5,9'u kadın) ve meslek sınıflarındaki (%83,1 mavi yaka, %16,9 beyaz yaka) dağılımın yakın olmaması bazı bulguları geçerli kılmamızın önünde engel teşkil etmiştir. Ayrıca, örnekleme büyük bir çoğunluğun eşlerinin çalışmıyor olması, aile ve iş çatışmasını yönetme öz-yeterliğinin oluşturacağı etkileri izlememizin önüne geçmiştir. Bu konuda yapılan sonraki araştırmalarda, Karasek Talep-Kontrol modelini daha iyi test etmek üzere, İAÇY ve AİÇY öz-yeterliğinin iş talepleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkide düzenleyici rolünün üzerinde durulması önerisinde bulunulabilir.

SONUÇ

İş yükü, zaman baskısı, vardiyalı çalışma, mesai programları gibi psiko-sosyal risk faktörleri, günümüzün önemli stres kaynakları olarak görülmekte ve bu iş talepleri tükenmişlik üzerinde olumsuz bir etki yaratmaktadır. Tüm bu iş talepleri bireyin sadece iş ortamında değil, aynı zamanda özel yaşamında da etkili olmaktadır. Çünkü işletme ve aile, toplumu oluşturan birimler olması gerçeğiyle birbirini etkileyen kavramlardır. Nitekim bireyin genel olarak tükenmişlik içinde bulunması iş ortamındaki psiko-sosyal risklerin, aynı zamanda bireyin özel yaşamını olumsuz etkilemesinden de kaynaklanmaktadır. Bu nedenle, bu çalışmada iş yükü olarak iş taleplerinin yanında, bireyin iş ve özel yaşamı arasındaki dengeyi sağlamaya yönelik öz-yeterliğinin tükenmişliği etkileyebilecek bir değişken olduğu düşünülmüştür.

Çalışmada, işyerindeki iş yükü ve zaman baskısına ilişkin nicel talepler arttıkça, iş aile çatışmasını yönetmeye ilişkin öz-yeterliğinin düştüğü ve bireyin tükenmişlik düzeyinin arttığı gözlenmiştir. Bir diğer ifadeyle, işin nicel talepleri bireyin işin aileye olan etkilerini yönetmede kendine olan inancında düşüş göstererek tükenmişliği olumsuz etkilemektedir. Elde edilen bu sonucu yorumlamak gerekirse, yoğun rekabet ortamında işyerlerinde giderek daha çok ağırlaşan iş taleplerini yerine getirmek durumunda olan çalışanların tükenmişlik yaşaması beklenen bir sonuçtur. İşyerlerinde bireyin kapasitesini fazlasıyla zorlayan iş taleplerine yönelik önlem alınması gerekliliği açıktır. Tükenmişliğe sebep olan, iş yükü ve zaman baskısını önlemek için organizasyonlarda uygun yapılandırmalar yapılmalıdır. İş yükünü fazla hissedilen birimlerde planlanan üretim miktarları ve üretim miktarlarına karşılık çalışan kişi sayısı dengesi kontrol edilmeli ve ihtiyaç varsa çalışan sayısı arttırılmalıdır. Çalışanları yavaşlatıp iş yükünün artmasına neden olan teknik aksaklıklara anında çözüm üretilmelidir. Çalışanlara düzenli eğitim verilip, iş yükü ile baş etmede becerilerini geliştirmeleri sağlanmalıdır. Çalışanların özellikle iş yükünde yoğunlaşma yaşayacağı dönemler önceden kestirilmeli ve uygun planlamalarla çalışanlara destekler sağlanmalıdır. Vardiya programları ve mesailer hakkında çalışanların özel yaşamlarındaki programlarını düzenleyebilmeleri açısından önceden bildirim yapılmalıdır. Fazla mesai süregelen bir durum olmaktan çıkmalı ve çalışana fazla mesai konusunda yemek, saat ücreti gibi hakları verilmeli

ve fazla mesai hakkında çalışanın da fikri alınmalıdır. Ayrıca bireylere mesai konusunda uygun ödül koşulları sağlanırsa, ücretleri hemen yatırılırsa fazla çalışma çalışan için bir yük olmaktan çıkacaktır. Önemli olan çalışanın da iş ve işletme için kendisinin önemli olduğunu fark etmesi ve emeğinin karşılıksız kalmamasıdır. Çalışan ve yönetici arasında açık iletişim kurulmalı ve çalışanların kararlara katılım göstermesi için teşvik edilmesi önemsenmelidir.

Soruna ilişkin alınabilecek bu önlemlerin yanı sıra, bireyin işi ve özel yaşamı arasındaki zamanı yönetmeye ilişkin kendine olan güveni üzerinde durmak da ikinci bir önlem olarak düşünülebilir. Bu durumda, işyerlerinin, aile dostu işletme modelini benimsemeleri olumlu bir girişim olacaktır. Ayrıca, çalışan yardım programları oluşturulması, iş psikologlarından destek alınması da bu önlemler arasında sayılabilir. Çünkü Karasek'in Talep-Kontrol-Destek modelinden yola çıkıldığında, bireylerin işten kaynaklanan tükenmişliğini gidermede iş taleplerinin olumsuz etkisini azaltmak için destek mekanizmaları ve çalışanın karar alma özgürlüğünün sağlanması önerilebilir. Bu durumda, iş talepleri ile tükenmişlik arasında sıkışan bireyin zaman temelli aile destek politikaları uygulanması gibi bir destek görmesi yaşanan gerilimi azaltabilecektir. Dolayısıyla, tükenmişliği azaltmak adına iş yerinde bireyin iyilik halini arttırıcı motivasyon uygulamalarına ve bireye iş talepleri ile baş etmeye yardımcı olacak iş kaynaklarına ihtiyaç vardır. Bu durumda, iş stresini arttıran iş talepleri karşısında, örgütler, iş kaynaklarını arttırarak, çalışanların iş taleplerinin bireyde sebep olduğu stresin azalmasına yardımcı olmalıdır.

KAYNAKÇA

Açıkgöz, B. (2014). *Çalışan Annelerde Başa Çıkma Stratejilerinin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkileri: Zonguldak Örneği*. Bülent Ecevit Üniversitesi, Doktora Tezi.

Adakale Demirhan, F. E., ve Ekonomi, M. (2010). Türkiye'de Kadın İşçilerle İlgili Koruyucu Yasal Düzenlemeler ve 4857 Sayılı Yeni İş Kanunu İle Getirilen Yenilikler. *İTÜDERGİSİ/d*, 4(5).

Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği). *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 1-28.

Akçakanat, T., Mücevher, H. M. ve Demirgil, Z. (2017). İşkolikliğin Kuşaklara Göre Karşılaştırılması: Süleyman Demirel Üniversitesi Akademisyenleri Üzerine Bir Araştırma. *MANAS Journal of Social Studies*, 6(3), 135-153.

Aktaş, A. M. (2001). Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(4), 25-42.

Amanvermez, Y. ve Denizli, S. (2016). İş ve Aile Çatışmasını Yönetme Öz-Yeterliği Ölçeği Türkçe Formunun Uyarlanması: Yapı Geçerliliği ve Güvenirlilik Çalışması. *Ege Eğitim Dergisi*, 17(1), 1-17.

Arı, G. S. ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 131-148.

Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Aycan, Z. ve Eskin, M. (2005). Relative Contributions Of Childcare, Spousal Support, And Organizational Support İn Reducing Work-Family Conflict For Men And Women: The Case Of Turkey. *Sex Roles*, 53(7), 453-471.

Aytaç, Ö. (2002). Boş Zaman Üzerine Kuramsal Yaklaşımlar. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Cilt*, 12, 231-260.

Bakker, A. B., Demerouti, E., ve Euwema, M. C. (2005). *Job Resources Buffer The Impact of Job Demands on Burnout. Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170.

Bakker, A. B. ve Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources Model: State of The Art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 312.

Bandura, A. (1977). Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2), 191- 215.

Baron, R. M. ve Kenny, D. A. (1986). The Moderator–Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations. *Journal of Personality And Social Psychology*, 51(6), 1173.

Baysal, A. (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Bolat, O. İ. (2011). İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2).

Brotheridge, C. M., ve Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.

Bolat, O. İ. (2011). Öz Yeterlilik ve Tükenmişlik İlişkisi: Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Etkisi/The Relationships Between Self-Efficacy and Burnout: Mediating Effects of Leader-Member Exchange. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 255.

Budak, G. ve Sürgevil-Dalkılıç, O. (2013). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2).

Byron, K. (2005). A Meta-Analytic Review of Work–Family Conflict and Its Antecedents. *Journal of vocational behavior*, 67(2), 169-198.

Carlson, D. S., Kacmar, K. M. ve Williams, L. J. (2000). Construction and İnitial Validation of a Multidimensional Measure of Work–Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-276.

Chandy, R., Hopstaken, B., Narasimhan, O. ve Prabhu, J. (2006). From Invention to Innovation: Conversion Ability in Product Development. *Journal Of Marketing Research*, 43 (3), 494-508.

Ceylan, G. (2011). *Aile Dostu Uygulamaların İş-Özel Yaşam Dengesi Üzerindeki Etkisi* (Doctoral Dissertation, DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü).Cüceloğlu, D. (2011), *İnsan ve Davranışı*, Evrim Matbaacılık, İstanbul.

Çakıcı, A., Özkan, C., ve Akyüz, B. H. (2013). İş Yükü Yoğunluğunun, İş ve Yaşam Doyumuna Etkisi Üzerine Otomotiv İşletmelerinde Bir Araştırma. *Cag University Journal Of Social Sciences*, 10(2).

Çapri, B. (2013). Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu İle Eş Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu'nun Türkçe Uyarlaması ve Psikoanalitik-Varoluşçu Bakış Açısından Mesleki ve Eş Tükenmişlik İlişkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri [Educational Sciences: Theory & Practice]-13 (3)*, 1393-1418.

Çelik, M. (2016). Tükenmişlik Yaşam Doyumu ve İş Yükü İlişkisi: Denizli'de Faaliyet Gösteren Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 21(4). 1139-1152.

Çetin, C. (2015). Zabıta Çalışanlarında İş Güvencesizliği İle Tükenmişlik İlişkisine Yönelik Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(2), 73-96.

Çetinkaya, F. (2011). *Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi Ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Çoban, H. (2006). *İş Kazaları ve Meslek Hastalıkları: Estaş Ve Tüdemsaş'ta Bir Araştırma*, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi. Sivas.

Çoban, H. (2014). *İş- Aile Çatışması ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma* (Doctoral Dissertation, Pamukkale Üniversitesi).

Dalkılıç-Sürgevil, O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*. Nobel Yayınları.

Dalkılıç-Sürgevil, O. (Ed.). (2015). *ÇalışAnne-Kadın Akademisyenlerin Kaleminden Çalışma Yaşamında Annelik*. Nobel Akademik Yayıncılık. Ankara.

Denizli, U. (2014). *İş Stresi Yönetimi, Psikolojik İyilik Halinin ve İş Doyumunun Geliştirilmesinde Sportif Faaliyetlerden Yararlanılması: Geleneksel Çin Sporları Tai Chi Chuan Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. ve Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499.

Demerouti, E., Bakker, A. B. ve Bulters, A. J. (2004). The Loss Spiral of Work Pressure, Work–Home Interference and Exhaustion: Reciprocal Relations in a Three-Wave Study. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 131-149.

Demiral, Y. (2015). Çalışma Yaşamında Psiko-sosyal Etmenler. *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 20, 22-26.

Demirbilek, T. (2004). Vardiyalı Çalışmanın Kadının Aile ve Sosyal Yaşamına Etkisi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(7), 77-98.

Dikmen, A. A. (1995). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 50(03).

Dinçerol, C. (2013). *Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama*. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Edelwich, J. ve Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions* (Vol. 1). New York: Human Sciences Press.

Efeoğlu, İ. E. (2006), *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.

Efeoğlu, İ. E. ve Özgen, H. (2007). İş Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2).

Eckert, P., ve McConnell-Ginet, S. (1992). Think Practically and Look Locally: Language and Gender as Community-based Practice. *Annual Review of Anthropology*, 21(1), 461-488.

Elloy, D. F. ve Smith, C. (2004). Antecedents of Work-Family Conflict Among Dual-Career Couples: An Australian Study. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 11(4), 17-27.

Erdem, H., Kılınç, E. ve Demirci, D. (2016). Çalışanlarda İş Yükü Fazlalığının Algılanan İstihdam Edilebilirlik Üzerine Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(58).

Eren, E. (2015). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. Beta Basım Yayım Dağıtım.

Eroğlu, F. (2009). *Davranış Bilimleri*, Beta Yayın Dağıtım, 9, Baskı, İstanbul.

Freudenberger, N. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30 (1): 159-165.

Frone, M. R., Russell, M. ve Cooper, M. L. (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Life Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, 65-78.

Girgin, G. (1995). *İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Göktepe K. A. (2016). *Tükenmişlik Sendromu*. Nesil Yayınları. İstanbul

Gözükara-Yıldız, İ. (2014). *İş Gereklere ve Kaynaklarının İş-Aile Çatışması Aracılığı İle İşe Tutkunluk ve Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Graf, C. A. (2007). *Gender Differences in Work and Family Conflict* (Doctoral Dissertation).

Greenhaus, J. H. ve Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Journal*, 10, 76-88.

Greenhaus, J. H., Collins, K. M. ve Shaw, J. D. (2003) The Relation Between Work-Family Balance and Quality of Life, *Journal of Vocational Behavior*, 63.

Güney, S. (2017). *Örgütsel Davranış*. Nobel Yayıncılık. Ankara.

Gürbüz, S. ve Bekmezci, M. (2012). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık ve Düzenleyicilik Rolü. *İstanbul University Journal of the School of Business*, 41(2), 189-213.

Gürsoy, N. (2013). *Hastane Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Durumlarının Aile Yaşamına Etkisi: Kurum Ev İdaresi Personeli Üzerine Bir Uygulama*. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Health And Safety Executive. (2010). What Are Psychosocial Risk Factors?, Health And Safety Executive, [Http://Www.Hse.Gov.Uk/Msd/Mac/Psychosocial.Htm](http://www.hse.gov.uk/msd/mac/psychosocial.htm) (Erişim Tarihi: 13.05.2017)

Heerwagen, J., Kelly, K. ve Kampschroer, K. (2006). The Changing Nature of Organizations, Work, And Workplace. *Retrieved September, 19, 2006*.

Hennessy, K. D. ve Lent, R. W. (2008). Self-Efficacy for Managing Work–Family Conflict: Validating The English Language Version of a Hebrew Scale. *Journal of Career Assessment*.

Hill, E., Miller, B., Weiner, S. ve Colihan, J. (1998). Influences of the Virtual Office on Aspects of Work and Work/Life Balance. *Personnel Psychology*, 51, 667–684.

Hochschild, A. (1983). The Managed Hearth. *Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press, Ltd.

International Labour Organization (2016). “Workplace Stress: A Collective Challenge”. World Day For Safety And Health At Work, 26 April 2016, Geneva.

ILO–UNDP (International Labour Organization–United Nations Development Programme). (2009). Work and Family: Towards New Forms of Reconciliation with Social Co-responsibility. Geneva: ILO–UNDP.

ILO, İnsana Yakışır İş, <http://www.ilo.org/ankara/areas-of-work/dw/lang--tr/index.htm>, (Erişim tarihi: 21.11.2017)

Izgar, H. (2000). *Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout) Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği)*, (Doctoral Dissertation, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).

İplik, E. (2005). *Kalabalık ve Zaman Baskısı Altındaki Tüketicilerin Alışverişten Duydukları Tatmin Düzeyini Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Adana.

Jackson, S. E. ve Maslach C. (1982). After- Effects Of Job- Related Stress: Families As Victims, *Journal Of Occupational Behavior*, 3, 63-77.

Kanten, P. (2014). Effect of Quality of Work Life (Qwl) on Proactive And Prosocial Organizational Behaviors: A Research on Health Sector Employees. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 19(1).

Kapız-Özen. S. (2002). İş-Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (3).

Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 285-308.

Karasek, R. A., Triantis, K. P. ve Chaudhry, S. S. (1982). Coworker and supervisor support as moderators of associations between task characteristics and mental strain. *Journal of Occupational Behavior*, 3, 181-200.

Karakuş, F. (2013). *Altmışbeş Yaş ve Üstü Bireylerin Fiziksel, Sosyal, Mental Aktiviteleri ile Kognitif Fonksiyonları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi* (Doctoral Dissertation, Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi).

Katz, J. (1982). Burn-Out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions.

Kaya, E. (2016). *İş Talepleri ve İş Kaynaklarının İşe Tutkunluğa Etkisinde Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolünün İncelenmesi*. Maltepe Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 100-119.

Keser, A., ve Kümbül-Güler, B. (2016). *Çalışma Psikolojisi*. Umuttepe Yayınları, Kocaeli.

Kılıç, M. (2015). Aile ve Serbest Zaman İlişkisi: Düzce Örneği. *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*.

Kocabaş, F. (2004). Endüstri İlişkilerindeki Dönüşüm. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10, 33-54.

Koca, H. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kum Saati Yayın Dağıtım. 2. Baskı, İstanbul.

Korkut, A. E. (2014). *Psiko-sosyal Risk Faktörleri ve İnşaat Sektöründe Bir Çalışma*. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Ankara.

Koşoçaydan, S. D. (2011). *Büyük Alışveriş Merkezlerinde Çalışanları Etkileyen Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma: Edirne İli Örneği*. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Edirne.

Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E. ve Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool For the Assessment of Burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207.

Kristensen, T. S. (2010). A Questionnaire Is More Than A Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3), 149-155.

Kula, S. (2011). *Occupational Stress and Work-Related Wellbeing of Turkish National Police (Tnp) Members*. The University of Central Florida, Doctoral Dissertation.

Kümbül-Güler, B. (2006). *Çalışma Hayatında Öğrenilmiş Çaresizlik*. Liberte Yayınları.

Kümbül-Güler, B. (2012). *Çalışma Psikolojisi Veri Bankası Projesi*, Kocaeli.

Leiter, M. P. ve Maslach, C. (2000). *Burnout And Health. Handbook of Health Psychology*, 415-426.

Malach-Pines, A., ve Yafe-Yanai, O. (2001). Unconscious Determinants of Career Choice and Burnout: Theoretical Model and Counseling Strategy. *Journal of Employment Counseling*, 38(4), 170-184.

Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.

Meier, S. T. (1983). Toward a Theory of Burnout. *Human Relations*, 36(10), 899-910.

Mermi, F. Ö. (2015). *Öğretmenlerin Mizah Tarzları İle Mesleki Tükenmişlikleri Arasındaki İlişki*. Zirve Üniversitesi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep.

Metin, Ü. B. (2010). *The Antecedents and Consequences of Burnout, Work Engagement and Workaholism* (Doctoral Dissertation, Middle East Technical University).

Milfont, T. L., Denny, S., Ameratunga, S., Robinson, E. ve Merry, S. (2008). Burnout and Wellbeing: Testing the Copenhagen Burnout Inventory in New Zealand Teachers. *Social Indicators Research*, 89(1), 169-177.

Naktiyok, A. ve Kaygın, E. (2012). Tükenmişlik ve İş Tatmini Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1).

Omay, U. (2008). Boş Zamanın Manipülasyonu ve Çalışma. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 10(3).

Özcan, M. (2014). Stresin Periodontal Hastalık ve Tedavisi Üzerine Etkisinin Değerlendirilmesi. Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Ankara.

Özdevecioğlu, M. ve Doruk, N. Ç. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (33), 69-99.

Özel, E., Çetik, O. (2010). Mesleki Görevlerin Ergonomik Analizinde Kullanılan Araçlar ve Bir Uygulama Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, (22).

Özgüven, İ. E. (2003). *Endüstri Psikolojisi*. Pdrem Yayınları.

Peeters, M. C., Montgomery, A. J., Bakker, A. B. ve Schaufeli, W. B. (2005). Balancing Work and Home: How Job and Home Demands Are Related to Burnout. *International Journal of Stress Management*, 12(1), 43.

Resmi Gazete (2012b) [Http://Www.Resmigazete.Gov.Tr/Eskiler/2012/12/20121229-13.Htm](http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/12/20121229-13.htm) (Erişim Tarihi: 12.05.2017)

Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2015). Örgütsel Davranış, 14. *Basımdan Çeviri*, Çeviri Editörü: Prof. Dr. İnci Erdem, Nobel Akademik Yayıncılık, İstanbul.

Rubio, C., Osca, A., Recio, P., Urien, B., ve Peiró, J. M. (2015). Work-Family Conflict, Self-efficacy, and Emotional Exhaustion: A Test of Longitudinal Effects. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 147-154.

Sadullah, Ö., Uyargil, C., Acar, A.C., Özçelik, A.O., DüNDAR, G., Ataay, İ. D., Adal, Z. ve Tüzüner, L. (2013). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Beta Basım Yayım Dağıtım A.ř., 6. Baskı, İstanbul.

Sarıkaya P. (2007). *Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., ve Van Rhenen, W. (2009). How Changes in Job Demands and Resources Predict Burnout, Work Engagement, and Sickness Absenteeism. *Journal of Organizational behavior*, 30(7), 893-917.

Selye, H. (1946). The General Adaptation Syndrome and the Diseases of Adaptation. *The Journal of Clinical Endocrinology*, 6(2), 117-230.

Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 23(3), 17-40.

Soysal, A. (2011). İş Yaşamında Tükenmişlik. *Çimento Endüstrisi İşverenler Sendikası*, 14-26.

Spychala, A. (2009). *Proactive Work Behaviour* (Doctoral Dissertation).

Steinberg, R. J., ve Figart, D. M. (1999). Emotional labor since: The Managed Heart. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 8-26.

Şahan, C. (2016) *Kopenhag Psiko-sosyal Risk Değerlendirme Ölçeği'nin Türkçeye Uyarlanması*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi..

Taşdelen, U., Aksoy, R. ve Çakmak, A. F. (2016). Gemiadamlarının İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasına İlişkin Bir Saha Çalışması. Dokuz Eylül Üniversitesi, *Denizcilik Fakültesi Dergisi*.

TBMM, Kadın İstihdamını Dolaylı Olarak Etkileyen ILO Sözleşmeleri ve Tavsiye Kararları,

https://www.tbmm.gov.tr/komisyon/kefe/belge/uluslararası_belgeler/KADIN%20%C4%B0ST%C4%B0HDAMINI%20DOLAYLI%20OLARAK%20ETK%C4%B0LEYEN%20%C4%B0LO%20S%C3%96ZLE%20SÖZLEŞMELER%20VE%20TAVSİYE%20KARARLARI.pdf, Erişim Tarihi: 21.11.2017)

Tevrüz, S. (2006). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 3. Baskı, Ankara.

Then, F. S., Luck, T., Luppä, M., Arélin, K., Schroeter, M. L., Engel, C. ve Riedel-Heller, S. G. (2014). Association Between Mental Demands at Work and Cognitive Functioning in The General Population–Results of the Health Study of the Leipzig Research Center For Civilization Diseases (LIFE). *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 9(1), 23.

Tınar, M. Y. (1996). *Çalışma Psikolojisi*. Necdet Bükey Yayıncılık, İzmir.

Tınar, M. Y., ve Ulusoy, T. (2017). Çalışma Koşullarının İnsancalaştırılmasında Çalışan Memnuniyeti Anketinin Rolü-Uygulamadan Bir Örnek Analizi. *Mühendislik Bilimleri Ve Tasarım Dergisi*, 5(S1), 115-125.

Topgül, S. (2016). İş ve Aile Yaşamı Dengesi(zligi) nin Kadın Çalışanlar Üzerindeki Etkileri/The Effects of The Work and Family Life (Im) Balance on Female Workers. *Yönetim ve Ekonomi*, 23(1), 217.

Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, Aile Yapısı Ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Turgut, T. (2011). Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği Ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(3-4).

TÜİK, İstatistiklerle Kadın, 2016, Sayı: 24643, <http://www.tuik.gov.tr/PdfGetir.do?id=24643>, (Erişim Tarihi: 27.09.2017)

Türk, K., Eroğlu, C. ve Türk, D. (2008). T.C. Devlet Hastanelerindeki Çalışma Koşullarının Stres Üzerine Etkilerini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma: Gevye Devlet Hastanesi Örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5(1), 1-17.

Uslu, T. (2014). The Gradual Effects of Perceived Organizational Support on Performance by Mediating Effect of Competence and Psychological Capital Across Nations and Cultures. *Research Journal of Business and Management*, 1(1), 54-68.

Üçok, D. I. (2012). Sinik Tutum ve Psikolojik Sözleşme İhlali Algısının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul*.

Üresin, T. (2009). *Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Vatansever, Ç. (2014). Risk Değerlendirmede Yeni Bir Boyut: Psiko-sosyal Tehlike ve Riskler. *Çalışma ve Toplum*, 40(1).

Vatansever, Ç. (2008). *Work and Non-Work Life Balance, And Its Relation To Organizational Commitment And Career Satisfaction*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), İstanbul.

Veldhoven, V. M. (2014). Quantitative Job Demands. *An Introduction to Contemporary Work Psychology*, 117-143.

Voydanoff, P. (2004). The Effects of Work Demands and Resources on Work-to-Family Conflict and Facilitation. *Journal of Marriage and Family*, 66(2), 398-412.

Voydanoff, P. (2005). Toward a Conceptualization of Perceived Work-Family Fit And Balance: A Demands and Resources Approach. *Journal of Marriage and Family*, 67(4), 822-836.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. ve Schaufeli, W. B. (2007). The Role Of Personal Resources in The Job Demands-Resources Model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141.

Yeldan, S. (2015). *Job Demands And Resources As The Antecedents of Mobbing And Its Consequences* (Doctoral Dissertation, Middle East Technical University).

Yeh, W. Y., Cheng, Y., Chen, C. J., Hu, P. Y., & Kristensen, T. S. (2007). Psychometric Properties of the Chinese Version of Copenhagen Burnout Inventory Among Employees in Two Companies in Taiwan. *International Journal of Behavioral Medicine*, 14(3), 126-133.

Yıldırım, B. (2017). The Relationship between Principals' Leadership Practices and Teachers' Work-Life Balance.

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

Yıldırım, M. T., Taşkan, D. ve Demirbilek, T. (2014). Çalışanın İşte Var Olamaması Üzerinde Özne İyilik Halinin Etkisi. *Türk Dünyası Arastirmalari*, (208).

Veblen, T. (1995). Aylak Sınıf, çev. İ. User. *İstanbul: Marmara Üniversitesi Yayınları*.

Zador, P. L., Krawchuk, S. A. ve Voas, R. B. (2000). Alcohol-Related Relative Risk of Driver Fatalities and Driver Involvement in Fatal Crashes in Relation to Driver Age and Gender: An Update Using 1996 Data. *Journal of Studies on Alcohol*, 61(3), 387-395.





EKLER

Ek 1: Anket Soruları

Değerli katılımcılar,
Bu anket Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Programı yüksek lisans tezinin uygulama aracı olarak oluşturulmuştur. Anket, işyerinde çalışma yaşamının talepleri ile iş ve aile dengesi arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır.
Samimi olmanız ve boş soru bırakmamanız anketin başarılı olmasında önemlidir. Ankete katılım zorunlu olmayıp, kimlik bilgileriniz kesinlikle alınmayacaktır. Katkı ve katılımınız için şimdiden teşekkür ederim.

Dokuz Eylül Üniversitesi
Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı
İnsan Kaynakları YL Programı Öğrencisi
Rahile Güran

A. DEMOGRAFİK BİLGİLER

1	Cinsiyet	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
2	Doğum Yılı	_____
3	Medeni Durum	<input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Dul/ Boşanmış
4	Eğitim Durumu	<input type="checkbox"/> İlkokul <input type="checkbox"/> Ortaokul <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Meslek Y. O. (Ön lisans) <input type="checkbox"/> Üniversite <input type="checkbox"/> Yüksek lisans ve üstü
5	İkamet Durumu	<input type="checkbox"/> Aile Yanında <input type="checkbox"/> Lojman <input type="checkbox"/> Kira <input type="checkbox"/> Kendi Evi
6	Eşin Çalışma Durumu (Evli ise)	<input type="checkbox"/> Çalışıyor <input type="checkbox"/> Çalışmıyor <input type="checkbox"/> Kısmi Süreli Çalışıyor
7	Çocuk Sayısı	_____
8	Çocukların Yaşı	1. Çocuk _____ 2. Çocuk _____ 3. Çocuk _____ 4. Çocuk _____ 5. Çocuk _____
9	Bakmakla Yükümlü Olunan Ailedeki Birey Sayısı (Çocuk Dışında) (Ör: anneanne-babaanne):	_____

10	Ortalama Aylık Ücretiniz Yaklaşık Olarak Ne Kadardır?	<input type="checkbox"/> 1404 TL' nin altında
		<input type="checkbox"/> 1404 TL- 2000 TL
		<input type="checkbox"/> 2001 TL- 3000 TL
		<input type="checkbox"/> 3001 TL- 4000 TL
		<input type="checkbox"/> 4001 TL- 5000 TL
		<input type="checkbox"/> 5001 TL- 6000 TL
		<input type="checkbox"/> 6001 TL – 7000 TL.
		<input type="checkbox"/> 7001 TL. ve üstü
11	Ailenizin ekonomik durumu için sizin geliriniz ne kadar önemli?	<input type="checkbox"/> Hiç önemli değil <input type="checkbox"/> Önemli değil <input type="checkbox"/> Kısmen önemli <input type="checkbox"/> Önemli <input type="checkbox"/> Çok Önemli
12	Mesleki Pozisyon	<input type="checkbox"/> İşçi <input type="checkbox"/> Usta Yardımcısı <input type="checkbox"/> Usta <input type="checkbox"/> Ustabaşı <input type="checkbox"/> Teknisyen <input type="checkbox"/> Başteknisyen <input type="checkbox"/> Üretimde Yönetici <input type="checkbox"/> Mühendis <input type="checkbox"/> Büro elemanı <input type="checkbox"/> Şef <input type="checkbox"/> Uzman <input type="checkbox"/> Büroda Yönetici
13	Toplam kaç yıldır çalışıyorsunuz?	_____
14	Çalışma Şekliniz	<input type="checkbox"/> Tam Zamanlı <input type="checkbox"/> Yarı Zamanlı <input type="checkbox"/> Çağrı Üzerine
15	Hangi Çalışma Şekliyle Çalışmayı Tercih Ederdiniz?	<input type="checkbox"/> Tam Zamanlı <input type="checkbox"/> Yarı Zamanlı <input type="checkbox"/> Çağrı Üzerine
16	Sözleşme şekliniz	<input type="checkbox"/> Belirsiz süreli <input type="checkbox"/> Belirli süreli (Sözleşmeli)
17	İşvereniniz	<input type="checkbox"/> Çalışmakta olduğum şirket <input type="checkbox"/> Aracı şirket / Taşeron
18	Günde kaç saat çalışıyorsunuz?	_____
19	Haftada kaç gün çalışıyorsunuz?	_____
20	Vardiyalı çalışıyor musunuz?	<input type="checkbox"/> Evet ise soru 21'e <input type="checkbox"/> Hayır ise soru 22'ye geçiniz
21	Vardiyalı çalışmaktan ne kadar memnunsunuz?	<input type="checkbox"/> Hiç memnun değilim <input type="checkbox"/> Memnun değilim <input type="checkbox"/> Ne memnunum ne değilim <input type="checkbox"/> Memnunum <input type="checkbox"/> Çok memnunum
22	Genel olarak işinizden ne kadar memnunsunuz?	<input type="checkbox"/> Hiç memnun değilim <input type="checkbox"/> Memnun değilim <input type="checkbox"/> Ne memnunum ne değilim <input type="checkbox"/> Memnunum <input type="checkbox"/> Çok memnunum
23	Sendikalı mısınız?	<input type="checkbox"/> Evet ise soru 24'e <input type="checkbox"/> Hayır ise soru 25'e geçiniz
24	Sendikadan ne kadar memnunsunuz?	<input type="checkbox"/> Hiç memnun değilim <input type="checkbox"/> Memnun değilim <input type="checkbox"/> Ne memnunum ne değilim <input type="checkbox"/> Memnunum <input type="checkbox"/> Çok memnunum
25	Sendikalı olmayı ister miydiniz?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
26	Son 1 yılda, raporlu olduğunuz gün sayısı	_____
27	Son 1 yılda, mazeretsiz işe gitmediğiniz gün sayısı	_____

B. Aşağıda, iş yükü ile ilgili bazı ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadeleri ne sıklıkla yaptığınızı belirtiniz. Lütfen, her soruyu **ayrı yanıtlayıp** her satırda **bir seçeneği** işaretleyiniz.

		Her Zaman (5)	Sıklıkla (4)	Bazen (3)	Nadiren (2)	Asla/ Neredeyse hiç (1)
1	Çok hızlı çalışmak zorunda kalırmısınız?					
2	İş yükünüz eşit dağılmadığı için birikir mi?					
3	Tüm görevlerinizi tamamlamak için zamanınızın yetmediği ne sıklıkla olur?					
4	Fazla mesai yapmak zorunda kalırmısınız?					

C. Aşağıda, işiniz ile ilgili bazı ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelere ne oranda katıldığınızı “Kesinlikle katılmıyorum”dan “Tamamen katılıyorum”a kadar değişen cevap seçenekleri üzerinde belirtiniz. Lütfen, her soruyu **ayrı yanıtlayıp** her satırda **bir seçeneği** işaretleyiniz.

		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1	Yaptığım iş duygusal anlamda beni yorar.					
2	Yaptığım işten dolayı kendimi tükenmiş hissediyorum.					
3	Yaptığım iş beni bunaltmaktadır.					
4	Mesai sonunda kendimi bitkin hissediyorum.					
5	Sabahları, yine bir iş günü daha düşüncesi ile kendimi yorgun hissediyorum.					
6	Her çalışma saatinin benim için ayrı bir yorgunluk kaynağı olduğuna inanıyorum.					
7	Mesai sonrası, ailem ve arkadaşlarıma zaman ayıramayacak kadar kendimi yorgun hissediyorum.					

D. Aşağıda, iş ve aile arasındaki dengeyi sağlama yönünde bazı ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadelere ilişkin cevaplarınızı “0- Hiç güvenmiyorum”dan “9-Tamamen güveniyorum”a kadar değişen cevap seçenekleri üzerinde belirtiniz. Lütfen, her soruyu ayrı yanıtlayıp her satırda bir seçeneği işaretleyiniz.

		0- Hiç güvenmiyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9- Tamamen güveniyorum
1	İşinizle ilgili sorumluluklarınızı, ailenizle ilgili sorumluluklarınızla karıştırmadan yerine getirebilme konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz?										
2	İş hayatının aile hayatını aksattığı durumları idare edebilme konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz?										
3	İşinizde yorucu ve zorlu bir dönemden geçmenize rağmen aile sorumluluklarınızı yerine getirebilme konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz?										
4	İşteki uzun ve yoğun bir günün ardından ailedeki rolünüzü etkili bir şekilde yerine getirebilme konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz?										
5	Aile sorumlulukları sebebiyle yoğun baskı altında olduğunuzda bile kendinizi işinize verebilme konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz?										
6	Ailenizdeki birçok zorluğa rağmen işinizdeki rolünüzü yerine getirebilme konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz?										
7	İşle ilgili sorumluluklarınız sebebiyle yoğun baskı altında olduğunuzda bile aile rolünüze kendinizi adanmak konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz?										
8	Ailenizdeki meseleler yıpratıcı olsa bile işteki görevlerinize odaklanabilme ve kendinizi verebilme konusunda kendinize ne kadar güveniyorsunuz?										