

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN KADINLARIN
MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİN İŞ
DOYUMUNA ETKİSİ: KAHRAMANMARAŞ'TA BİR
ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

FEYZA SAYGAZ

GAZİANTEP
Temmuz 2018

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN
KADINLARIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK
DÜZEYİNİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİ:
KAHRAMANMARAŞ'TA BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

FEYZA SAYGAZ

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi ÖZLEM YAŞAR UĞURLU

GAZİANTEP

Temmuz 2018

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**Sağlık Kurumlarında Çalışan Kadımların Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin
İş Doyumuna Etkisi: Kahramanmaraş'ta Bir Araştırma**

FEYZA SAYGAZ

Tez Savunma Tarihi: 30.07.2018

Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı


Doç. Dr. Zekiye ANTAKYALIOĞLU
SBE Müdürü

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları sağladığını onaylarım.


Prof. Dr. H. Mustafa PAKSOY
Enstitü ABD Başkanı

Bu tez tarafımca (tarafımızca) okunmuş, kapsamı ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.


Dr. Öğr. Üyesi ÖZLEM YAŞAR UĞURLU
Tez Danışmanı

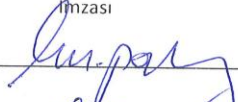
Bu tez tarafımızca okunmuş, kapsam ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri:

Prof. Dr. H. Mustafa PAKSOY

Prof. Dr. Mustafa TAŞLIYAN

Dr. Öğr. Üyesi Özlem YAŞAR UĞURLU

İmzası




ETİK BEYAN

Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

(İmza)

(Feyza Saygaz)

(Tarih)

ÖZET

SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN KADINLARIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİ: KAHRAMANMARAŞ'TA BİR ARAŞTIRMA

SAYGAZ, Feyza

Yüksek Lisans Tezi, İŞLETME ABD

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi ÖZLEM YAŞAR UĞURLU

TEMMUZ 2018, 100 Sayfa

Sağlık hizmeti kesintisiz 24 saat yerine getirilmesi gereken ve diğer meslek dallarına göre daha fazla fedakârlık isteyen emek-yoğun bir hizmettir. Gün geçtikçe kadın istihdamının artması, kadınların iş yükü ile ev ve aile sorumlulukları birlikte düşünüldüğünde, diğer meslek gruplarına göre daha fazla stres ve tükenmişlik yaşamaları olağanlaşmaktadır. Günümüz çalışan kadınlarının en büyük problemlerinden biri olan tükenmişlik sendromu iş hayatında kadınların üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Bu bağlamda, Kahramanmaraş ilinde kadın sağlık çalışanları üzerine yapılan bu çalışmada bireylerin tükenmişlik düzeyleri, iş doyum düzeyleri ve hayatlarına olan etkileri bu tez çalışması ile ortaya koyulmuştur. Çalışmaya sağlık sektöründe çalışan 123 kadın katılmıştır. Kadın sağlık çalışanlarının işdoyum düzeylerini ölçmek için Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılarak cevaplayıcıların içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeyleri belirlenmiştir. Araştırmada kullanılan bir diğer ölçek olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile kadın sağlık çalışanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı düzeyleri belirlenmiştir. Elde edilmiş olan veriler SPSS 25.0 paket programı ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda kadın sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile iş doyum düzeyleri arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Tükenmişlik arttıkça, iş doyumunu azalmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık çalışanı, Çalışma ortamı, Tükenmişlik düzeyi, İş doyumunu, Kadın, Personel memnuniyeti

ABSTRACT

THE EFFECT OF THE VOCATIONAL BURN OUT ON LEVEL OF WOMEN WORKING IN HEALTH INSTITUTIONS ON JOB SATISFACTION: A RESEARCH IN KAHRAMANMARAŞ

SAYGAZ, Feyza

M. A. Thesis, Department of Business Administration

Supervisor: Assist. Prof. Dr. Özlem YAŞAR UĞURLU

July 2018, 100 Pages

Health care is a service which have to be done 24 hours continuously and needs more self devotion rather than the other jobs. When it is taken together their work load, home and family responsibilities, day by day with increasing women employment it becomes normal to face more stress and burn out than the other jobs. Burn out which is one of todays working women's biggest problem, creates bad impact on women, in their business life. According to these findings in which is carried on women employes woeking in Kahramanmaraş province this research showed their burn out, job satisfaction levels and their impact on their life. 123 women, working in health sector participated in the study. In order to measure woman personel's job satisfaction, Minnesota Job Satisfaction Questionnary was utilized, participants' intrinsic satisfaction, enternal satisfaction and general satisfaction enternal satisfaction levels are determined. Another method the Masclach Burn Out Inventory was utilized in order to measure womaen employees' emotional burn out, depersonalization, low personal performance levels. After the data collection statistical packet programme SPSS was used to analyse the results. As a result of this research, it was found for health employes, job satisfaction was inversely correlated with the level of burn out. That is when burn out increases, the level of job satisfaction decreases.

Key words: Health employee, Working environment, Burn out Level, Job satisfaction, Woman, Staff satisfaction

TEŞEKKÜR

Tez çalışmamın her aşamasında bilgi birikimi ve tecrübeleri ile bana yol gösteren, danışman hocam Sayın. Dr.Öğrt. Üyesi Özlem YAŞAR UĞURLU' ya teşekkür ve saygılarımı sunarım.

Yüksek lisans sürecimin en başından itibaren bu hususta beni cesaretlendiren ve her konuda desteğini esirgemeyen, saygıdeğer hocam Sayın Doç. Dr. Mehmet Sütyemez'e ve bu tez çalışmasında emeği geçen çok değerli arkadaşım Sayın Öğrt. Grv. Dr. Akide Özcan'a teşekkürlerimi sunarım.

Bütün çalışmalarım sürecinde yardım ve desteklerini her zaman yanımda hissettiğim, motivasyonu ve çalışkanlığıyla bana örnek olan çok sevgili anneme, sonrasında muhterem babama ve kardeşlerime teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

BİRİNCİ BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
1.1 GİRİŞ	1
İKİNCİ BÖLÜM.....	3
LİTERATÜR	3
2.1 TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE KAPSAMI.....	3
2.2 TÜKENMİŞLİK SENDROMUNA NEDEN OLAN FAKTÖRLER.....	5
2.2.1 Bireysel Faktörler	5
2.2.2. Örgütsel Faktörler.....	6
2.3 TÜKENMİŞLİK SENDROMU MODELLERİ.....	6
2.3.1 Cherniss Tükenmişlik Modeli	7
2.3.2 Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli.....	7
2.3.3 Pines Tükenmişlik Modeli	8
2.3.4 Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli.....	9
2.3.5 Meier Tükenmişlik Modeli	10
2.4 TÜKENMİŞLİK SENDROMU İLE MÜCADELE YÖNTEMİ.....	12
2.5 TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN SONUÇLARI	15
2.6 İŞ DOYUMU KAVRAMI.....	16
2.6.1 İş Doyumunun Önemi	18
2.7 İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	20
2.7.1 Bireysel Faktörler.....	22
2.7.1.1 Yaş	22
2.7.1.2 Cinsiyet	23
2.7.1.3 Eğitim Düzeyi	23
2.7.1.4 Mesleki Düzey (statü - unvan)	24
2.7.1.5 Kişilik.....	24
2.7.1.6 Kıdem.....	25

2.7.2 Örgütsel Faktörler	25
2.7.2.1 Ücret.....	26
2.7.2.2 Yönetim Tarzı	27
2.7.2.3.İşin Niteliği	27
2.8 İŞ DOYUMUNU AÇIKLAYAN KURAM VE YAKLAŞIMLAR	28
2.8.1 Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi.....	29
2.8.2 Herzberg Çift Faktör Teorisi	30
2.8.3 Adams’ın Eşitlik Teorisi	31
2.9 İŞ DOYUMUNUN SONUÇLARI.....	31
2.9.1 İş Doyumunun Bireysel Açıdan Sonuçları.....	32
2.9.2 İş Doyumunun Örgütsel Açıdan Sonuçları	32
2.9.2.1 İşe Gelmem (Devamsızlık).....	33
2.9.2.2 İş Gören Devir Hızı.....	34
2.9.2.3 İşten Ayrılma.....	35
KONU İLE İLGİLİ ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR	36
MATERYAL VE METOD	39
3.1.ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	39
3.2.VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ.....	39
3.3. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ	42
3.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	42
3.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ VE ARAŞTIRMA MODELİ	42
3.6. VERİLERİN ÇÖZÜMÜ VE DEĞERLENDİRİLMESİ.....	44
ANALİZ, BULGULAR VE DEĞERLENDİRME	49
KAYNAKÇA.....	80
EKLER.....	95
ÖZGEÇMİŞ	100

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: İş Doyum Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenilirlik Sonuçları	45
Tablo 2: Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenilirlik Sonuçları	47
Tablo 3: Bayan Sağlık Personellerinin Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Dağılımı	49
Tablo 4: Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan t Testi Sonuçları	50
Tablo 5:Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Çocuk Sayısına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları	51
Tablo 6:Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Yaşa Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları..	51
Tablo 7: Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları	52
Tablo 8: Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Toplam Hizmet Süresine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları	53
Tablo 9: Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Mevcut İşyerinde Çalışma Süresine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları	54
Tablo 10:Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Statüye Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları	55
Tablo 11:Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının İstihdam Şekline Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları	55
Tablo 12: Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Aylık Gelir Düzeyine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları	56
Tablo 13: Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan t Testi Sonuçları	57

Tablo 14: Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Çocuk Sayısına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları	58
Tablo 15:Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Yaşa Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları	59
Tablo 16:Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları	60
Tablo 17:Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Toplam Hizmet Süresine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları	61
Tablo 18:Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Mevcut İşyerinde Çalışma Süresine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları	62
Tablo 19: Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Statüye Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları	63
Tablo 20: Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının İstihdam Şekline Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları	64
Tablo 21: Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Aylık Gelir Düzeyine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları	65
Tablo 22: İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutları ile Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları Arası Korelasyon Değerleri.....	66
Tablo 23: Tükenmişliğin İş Doyumu Üzerindeki Etkisini Açıklayan Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları.....	67
Tablo 24: Araştırmaya Katılanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarının İçsel Doyum Üzerinde Etkisini Açıklamak Üzere Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları	68
Tablo 25:Araştırmaya Katılanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarının Dışsal Tatmin Üzerinde Etkisini Açıklamak Üzere Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları.....	69
Tablo 26: Ölçekler ve Alt Boyutlarının Ortalama Dağılımı	70
Tablo 27: Araştırma Modeline Ait Hipotezlerin Sonuçları	70

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1 : Araştırma Modeli.....	42
---------------------------------	----



BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1 GİRİŞ

Tükenmişlik; insanın hayat kalitesini olumsuz etkileyen, aynı zamanda çalışma hayatında da iş veriminin düşmesine neden olan bir sendromdur. Yapılan araştırmalar tükenmişliğin özellikle insanlarla sürekli iletişim kurmayı gerektiren hemşirelik, doktorluk, öğretmenlik, avukatlık gibi meslek grupları üzerine yoğunlaşmıştır. Bu nedenle sağlık çalışanlarının tükenmişlik durumlarının iş doyumunun ve verimliliklerinin iyileştirilmesi başarılarını arttırmak yönünden oldukça önemlidir. Çalışma hayatı, insanın hayatında önemli yere sahiptir. İnsanlar günlük yaşamlarının geniş kısmını iş yerinde ve işlerini planlayarak geçirmektedirler. Bu kapsamda çalışanların sağlık durumu ile iş hayatı arasındaki ilişkiler yoğun bir etkileşime sahiptir (Öztürk vd, 2011:93).

Tükenmişliğin bireylerin ve örgütlerin her ikisini de ilgilendiren bir sorun olduğu, önlem alınmadığı takdirde ağır ve ciddi problemlere neden olacağı kabul edilmektedir. Tükenmişliğin birçok araştırmacı tarafından kişisel düzeyde ortaya çıkan beklentiler, yaklaşımlar ve algılamalar içeren içsel psikolojik bir yaşam tarzı olduğu ortaya konulmuştur (Avşaroğlu vd., 2005: 116).

Tükenmişlik sendromuna yakalanan çalışanlar çeşitli fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklarla birlikte önemli huzursuzluklar ve sıkıntılar yaşarken, örgütsel açıdan ise sundukları hizmet kalitesi de olumsuz etkilenecek, sunulan hizmetten yararlananlar açısından ise memnuniyetsiz bir kitle oluşacaktır (Helvacı ve Turhan, 2013).

Tükenmişlik sendromu ile ilgili diğer kavram; genel olarak birlikte anılan iş doyumunu, çalışanın işini değerlendirmesi sonucunda duyduğu manevi haz veya

ulaştığı duygusal tatmin olarak anılmaktadır (Okray, Kocabıyık ve Çakıcı, 2008: 133).

İş doyumu ile ilgili yapılan çeşitli araştırmalarda(Bishay,1996; Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005; Karataş ve Güleş, 2010; Top, 2012) bu kavramın, ücret, iletişim, işindurumu, iş arkadaşları, işin doğası, denetim, cinsiyet, ödüller, yükselme olanağı, iş güvenliği, yönetim tarzı, çalışma koşulları, çalışma süresi, sosyal haklar, çalışanın kişiliği, özel ya da kamu kesiminde çalışma gibi örgüt içi ve dışı birçok faktörden etkilendiği gözlemlenmiştir.Bu kapsamda iş doyumunun düşük olması çalışanları olumsuz etkileyerek, personelin işten ayrılma eğilimini arttırdığı tespit edilmiştir. (Üngüren, Yıldız; 2009: 38).

Bu çalışmada, kadın sağlık personellerinin mesleki tükenmişlik düzeyi ile iş doyumu kavramları arasındaki ilişkinin tespit edilmesi hedeflenmektedir. Bu kapsamda iş doyumu ve tükenmişlik kavramları tanımlanarak kadın sağlık personelinin bu duyguları ne seviyede yaşadığı iki kavram arasındaki ilişkinin ne yönde olduğu araştırılmaktadır.

Bu çalışma dört kısımdan oluşurken; birinci bölümde çalışmanın amacı ve yöntemi ile ilgili genel bilgiler aktarılmaya çalışılmıştır.

İkinci bölüm; literatür kısmı, iki alt bölümden oluşmaktadır.Birinci alt bölümde tükenmişlik kavramı, tükenmişliği etkileyen faktörler, tükenmişlik sonucunda ortaya çıkan bozukluklar, tükenmişlik modelleri ve sonuçları gibi başlıklardan söz edilmiştir. İkinci alt bölümde; iş doyumu ile ilgili kuramsal açıklamalar, iş doyumu kapsamı ve kavramı, iş doyumunu etkileyen etmenler iş doyumunun sonuçları ele alınmıştır.

Araştırmanın üçüncü bölümünde materyal ve yöntem hakkında bilgi verilerek, amacı, önemi, kapsamı, evreni, geçerliliği ve güvenilirliği ile ilgili açıklamalar bulunmaktadır.

Araştırmanın dördüncü bölümünde ise yapılan anketlerden elde edilen sonuçlar SPSS 25 programı ile analiz edilmiştir. Belirlenen hipotezler doğrultusunda kadın sağlık personelinin tükenmişlik düzeyinin iş doyumuna etkisi ile ilgili bulgular değerlendirilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

LİTERATÜR

2.1 TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE KAPSAMI

Tükenmişlik kavramının ilk klinik tanımı bir sağlık kuruluşunda çalışan psikolog Herbert Fredenberger (1974) tarafından yapılmıştır. Fredenberger’e göre tükenmişlik; yıpranma, başarısız olma, güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında azalma durumu şeklinde ifade edilmiştir (Budak, Sürgevil; 2005: 96; Kaçmaz, 2005: 29).

Modern çağın önemli bir unsuru olan ve uzun yıllardır tartışılan tükenmişlik kavramı Greene’nin 1961 yılında yayımlanan “Bir Tükenmişlik Olayı (A Burnt –Out Case)” isimli romanında ruhsal açıdan çöküntüye uğramış bir mimarın hayatını anlatmaktadır. İşini terk ederek Afrika ormanlarına kaçan mimarın aşırı derecede yorgun ve işi için hissettiği öfke duygusunun sonucunda idealizmini kaybetmesidir (Conrad ve Kellar-Guenther, 2006:1073).

Maslach ve Jackson tükenmişliği; iş gereği insanların duyarsızlaşması, duysal olarak tükenmişlikleri ve başarını azalması olmak üzere üç unsurdan oluşan bir sendrom olarak tanımlamışlardır. Duygusal tükenme; kişinin aşırı halsizlik, fiziksel yorgunluk, duygusal yönden kendini yıpranmış hissetmedeki artış gibi bireyin duygu yönünden ve fiziki açıdan azalmayı ifade etmektedir. Duyarsızlaşma; çalışanların işlerine karşı yabancılaşması nedeniyle hizmet verilen kişilere karşı birer nesne gibi davranmaları, umursamaz ve alaycı bir tutum geliştirmeleridir. Kişisel başarının azalması ise diğer iki durumu yaşayan bireylerin özgüvenlerinin ve üretkenliklerinin azalarak kendilerini yetersiz görmeleri olarak tanımlanabilir (Budak ve Sürvegül, 2005:96).

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1970’li yılların ortalarında, insanlarla daha fazla yüzyüze iletişimi gerektiren mesleklere özgü bir sendromu tanımlamak için

kullanılmıştır. İlk kez Freundberger (1974)'in ortaya koyduğu bu terim, daha sonraki yıllarda Maslach ve Jackson (1982) tarafından desteklenmiştir.

Literatür göstermiştir ki tükenmişlik teriminin gelişimi iki ayrı dönemde incelenmiştir. Bu dönemler (Sarıkaya, 2007;9) : öncü ve deneysel dönemleri oluşturmaktadır.

Öncü dönem: Freundberger ve Maslach'ın yaptığı çalışmaları kapsamaktadır. Bu dönem, sağlık sektöründe ve sosyal sektörde istihdam edilen kişilerin tecrübeleri ve örnek olayları incelemelerini içermektedir. Yazılan makaleler klinik bakış açısıyla yazılarak tükenmişliğin belirtilerini ve sağlık üzerindeki etkilerini anlatmaktadır.

Deneysel dönem: Tükenmişlik ile ilgili deneysel çalışmaların yapılmış olduğu dönemi kapsarken, konu ile ilgili kitaplar ve makaleler yazılmış ve ölçekler geliştirilmiştir. En çok kullanılan ölçeğin ise Maslach'ın Tükenmişlik Ölçeği olduğu görülmüştür. Yapılan araştırmalar isedaha çokörgütsel bağlılık, iş doyumu, işten ayrılma, iş özellikleri, beklentileri gibi konular ile ilgili olmuştur.

TDK tarafından “gücünü yitirmiş olma, çaba gösterememe” şeklinde tanımlanan tükenmişlik kavramı, insanlara yardım eden çalışanlarda ve duygusal talebin çok olduğu ortamlarda daha çok görülmektedir (Çokluk, 2000).

Cherniss tükenmişliği “işgörenin işindeki tatminsizliğe karşı işinden soğuması, heyecanın ve misyon duygusunun kaybolması” şeklinde ifade etmektedir (Conrad ve Kellar-Guenther, 2006:1073)

Pines (2002)'e göre insanların bir işte çalıştığında başarı gösterdiği durumda başarısını anlamlı ve başardığı işin yararlıymış gibi hissetmeye ihtiyaç duyarlar. Çalışan bireyler bu duyguyu hissetmedikleri takdirde bir dönem sonra hayal kırıklığı yaşayarak yaptıkları işlerde mutlu duymamaya başlarlar, bu durumda bireylerde tükenmişliği oluşturur (Sarigöz ve Çermik, 2012).

Tükenmişliğin farklı tanımları incelendiğinde bu kavramları beş ortak özelliğinin olduğu tespit edilmiştir. Tanımlamalardaki ortak özelliklere aşağıda değinilmektedir.

a) Zihinsel ve duygusal olarak tükenmede, yorgunluk ve depresyon gibi istenmeyen bulgular söz konusudur.

b) Fiziksel etkilerden daha çok, zihinsel ve duygusal etkiler üzerinde durulmuştur.

c) Tükenmişlik bulguları daha önceleri psikopatolojik hastalığı görülmemiş normal bireylerde de görülebilmektedir.

d) Ortaya çıkan olumsuz tutum ve davranışlar nedeniyle bireyin iş performansı ve etkinliği üzerinde düşme olmaktadır.

e) Tükenmişlik bulgularının iş ile ilgili olduğu görülmüştür (Şanlı Çatak, 2013).

Türkiye’de tükenmişlik ile ilgili araştırmalara ilk kez 1992 yılında rastlanmıştır. Erginin ise 1996 yılında ortaya koyduğu çalışma ulusal düzeyde olması, bütün sağlık meslek gruplarının ile bütün bölgeleri kapsaması, büyük örnekleme yapılan ilk ve tek çalışma olması sebebiyle oldukça önemlidir (Günüşen ve Üstün, 2010).

2.2 TÜKENMİŞLİK SENDROMUNA NEDEN OLAN FAKTÖRLER

Tükenmişlik sendromuna neden olan faktörler bireysel ve örgütsel olmak üzere iki grupta toplanmaktadır.

2.2.1 Bireysel Faktörler

Tükenmişliğe etki eden bireysel faktörleri; demografik özellikler, ailesel, ekonomik, kişisel nedenler, kişilik yapısı, beklentiler gibi nedenler oluşturmaktadır.

Tükenmişliğin demografik özelliklerden bazı değişkenlerle ilişkisi incelendiğinde genç çalışanların yaşlı çalışanlara, eğitim düzeyi yüksek olanlarındüşük olanlara, bekar çalışanların boşanmış çalışanlara göre tükenmişlik seviyesinin daha fazla olduğu saptanmıştır (Maslach Leiter ve Schaufeli, 2001, 397-422).

Freundberger, Richelson (1980) tarafından yapılan çalışmada tükenmiş bireylerin iş hayatında tembel veya başarısız kişilerden değil aksine çok başarılı, mükemmeliyetçi hızlı hareket eden dinamik, karizmatik ve insanlarla iletişimi kuvvetli olan bireyden oluştuğu açıklanmaktadır (Çetinkanat, 2002, 188).

Maslach ve Jackson kadın ve erkeklerin tükenmişlik düzeyini tükenmişliğin alt boyutları açısından inceleyerek duygusal yıpranmanın kadınlarda daha fazla

olduğu, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissinin erkeklerde daha yüksek düzeyde olduğu sonucuna varmıştır (Arı, 2008, 137).

2.2.2. Örgütsel Faktörler

Tükenmişlik üzerinde etkili olduğu düşünülen örgütsel (çevresel) faktörleri; Maslach ve Leiter (1997) tarafından önerilen sınıflama çerçevesinde, kontrol, ödüller, aidiyet, iş yükü, adalet ve değerler başlıkları adı altında ele alındığı görülmektedir.

İş yükü belirli zamanda, belirli kalitede yapılacak iş miktarı şeklinde tanımlanabilir (Maslach ve Leiter; 1997: 38- 39). Kontrol; kişinin işi üzerinde sahip olduğu karar verme, seçim yapma, sorun çözme ve sorumluluklarını yerine getirme imkanı iken; Ödül ise, bireyi maddi ve manevi olarak tatmin edilmesidir. (Leiter, 2003: 2). Aidiyet/ birlik duygusu; örgütün sosyal çevresinin bir özelliğini ifade etmektedir. Buna göre, bireyler; iş birliği, sosyal destek gibi olumlu kazanımlar sağladıkları gruplara katılma arzusu içinde olurlar (Leiter, 2003: 2). Belirli bir örgütte çalışanların örgütsel karar ya da politikaların doğruluğu hakkındaki görüşlerini ifade eden adalet kavramı; “Örgütün herkes için tutarlı ve eşit kurallara sahip olması” anlamına gelir (Leiter, 2003: 2; Bilgin, 2003: 273). Değer ise; en yalın bir haliyle, “Neyin iyi, neyin kötü olduğuna ilişkin sahip olunan inançtır” (Bilgin, 2003: 80-81).

Birey ile iş çevresi arasında bu alanlarda yaşanabilecek uyumsuzluk, bireyin işe yönelik sahip olduğu enerjiyi, aidiyet ve yeterlilik duygusunu azaltıcı bir etki yaratmakta ve tükenmişliğe neden olmaktadır. Bu alanlarda var olan uyum ise, bireyin işe bağlılığını artırmaktadır (Leiter, 2003: 2).

2.3 TÜKENMİŞLİK SENDROMU MODELLERİ

Çalışan bireylerde tükenmişliğin nedenlerini, ortaya çıkışını, etki ve boyutunu açıklamak üzere çeşitli modeller geliştirilmiştir. Tükenmişlik ile ilgili birçok model olduğundan, literatürde en sık karşılaşılan aşağıdaki modellere yer verilecektir. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli, Cherniss Tükenmişlik Modeli, Pines Tükenmişlik Modeli, Meier Tükenmişlik Modeli, Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli, Maslach Tükenmişlik Modeli, Susan ve Sheridan Tükenmişlik Modelidir ((Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001)

2.3.1 Cherniss Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik ile ilgili 1980 yılında bir model ortaya koyan Cary Cherniss, tükenmişliği, kişinin iş hayatında yaşadığı stress ve gerginlik sonucunda işine karşı profesyonel olarak ilgisinin azalması olarak tanımlamıştır (Güven, 2013; Aksütlü, 2013). Bu modelde tükenmişliğin kökeninde stres vardır ve bu stres kaynakları ile başa çıkma yöntemleri üzerine odaklanılmıştır (Yıldırım 1996).

Cherniss modelinde tükenmişliğin gelişimi, iş talepleri ve iş gerekleri bireylerin sahip oldukları kaynakları aşmasıyla iş görenler değişik derecede strese maruz kalmaktadır. İş nedeniyle oluşan bu talepler içsel (bilgi, beceri, motivasyon, enerji gibi) veya dışsal (iş ekipmanı) olabilmektedir (Kervancı, 2013). Stresle karşılaşan bireylerde, stres kaynağını ortadan kaldırmak ilk amaçtır. Stres kaynağından kurtulmayı başaramayan bireyler, ikinci bir adım olarak bedensel faaliyetlere yönelmektedirler. Başvurulan yöntemler sonucunda başarılı olunmadığında, birey duygusal yükünden kurtulmak için işle ilgili psikolojik bağını koparmaya çalışır (Beşyaprak, 2012).

Tüm bu sürecin sonunda ise müşteri, iş arkadaşları ve yöneticilere yönelik olumsuz duygular besleme, iş hayatına ilişkin hedeflerde küçülme, motivasyonda düşme ve iş tatminsizliği gibi durumlar oluşmaktadır (Aksütlü, 2013).

2.3.2 Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky (1980)'nin yapmış olduğu çalışmalara göre tükenmişlik, hizmet sektöründe çalışanlarda, iş koşulları neticesinde bir sonucu olarak ortaya çıkan, hedeflerin ve enerjinin kaybolması olarak belirlenir. Tükenmişliğe neden olan iş koşullarını: çok uzun süreden oluşan çalışma saatleri, çok az ücret, çok fazla kişiye hizmet verme, yüksek hedeflerle ulaşılan nokta arasındaki uçurum, bürokratik veya politik baskılar oluşturabilir.

Edelwich ve Brodsky (1980), alanda yaptıkları görüşme ve edindikleri deneyim sonucunda tükenmişliğin birbirini izleyen idealistlik coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşma (apati) olmak üzere dört aşamada gerçekleştiğini belirtmişlerdir (Yıldırım, 1996: 6).

İdealistlik coşku aşaması olarak belirtilen ilk aşama ilk çalışanın meslek hayatının ilk yıllarında işine olan bağımlılığını ifade etmektedir. Bu aşamada

çalışanların görevlerini en iyi şekilde yapmaları için yüksek enerji ve motivasyonla çalışmaktadır. Çalışmalarının karşılığı olarak yöneticilerinden takdir edilmeyi beklemektedir. Fakat beklediği karşılığı bulamayan birey hayal kırıklığına uğramakta ve bu sebeble kademe kademe durgunluk aşamasına gelmektedir. Durgunluk aşamasında çalışanın motivasyonu ve enerji düzeyi azalarak işinde göstermiş olduğu özveriyi göstermemekte ve işi yavaşlatmayı düşünmektedir. Bu durumun devam etmesiyle iş doyumu azalmakta ve sosyal hayatı ile aktiviteleri daha önemli hale gelmektedir. Durgunluk safhasını yaşayan çalışan bir sonraki aşama olan engelleme evresine geçmektedir. Bu dönemde birey iki yönlü engelleme yaşamaktadır. Birincisi; yöneticilerinin istekleri iken ikincisi yöneticileri taleplerinin kendi isteklerini aşmasıdır. Engellenme nedeniyle, iş hayatının olumsuz çalışma koşullarını, sistemi. veya insanları değiştirme çabasının yetersiz olduğunu düşünen birey bu durumdan kendini çekme ve kaçınma eğilimi içerisinde olmaktadır. Bu durumun devam etmesiyle dördüncü döneme girilmektedir. Son aşama olan duygusuzlaşmada inançların tamamen yitirilmesi, umutsuzluk, duyarsızlık, işe geç gelme görülmektedir (Dalkılıç, 2014: 42).

2.3.3 Pines Tükenmişlik Modeli

Bu modele göre tükenmişliğin temelinde, çalışanları baskı altına alan iş ortamıdır. Pines modeli tükenmişliği; duygusal, fiziksel ve zihinsel yönden bitkinlik durumu olarak tanımlamaktadır (Ok, 1995:34).

Fiziksel tükenmede enerji düşüklüğü, aşırı yorgunluk hissi ve halsizlik belirtileri söz konusu olmaktadır. Duygusal tükenme; çaresizlik, umutsuzluk ve köşeye sıkışmış gibi hissetmek duygularından oluşmaktadır. Duygusal tükenme yaşayan kişilerde ise kontrolsüz ağlama hissi ve depresyon hali gözlemlenebilmektedir (Armutcuk, 2010; Kervancı, 2013).

Zihinsel tükenme; kendine, işine ve yaşamın kendine karşı olumsuz tutumlar geliştirme durumunu ifade etmektedir (Beşyaprak, 2012).

Pines ve Aranson tarafından 1988 yılında geliştirilmiş olan tükenmişlik ölçeği Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden sonra yapılan ve araştırmalarda en yaygın şekilde kullanılan ikinci ölçek olarak kabul edilmektedir (Şanlı Çatak, 2013).

Pines, iş ortamının bireyi tümüyle engellemediği gibi yeterince de güdülemediğini belirtmektedir. Bireysel özelliklerin bireyin tükenmişlik düzeyi ile ilişkili olduğunu vurgulamaktadır (Demirbaş, 2006).

Bu modelde yüksek motivasyonla mesleğe başlayan çalışanlar yüksek beklentilere sahiptir. İşlerini hayatlarının anlamı ve vazgeçilmezi olarak görürler, çok önemserler, tüm şeylerin ötesinde işin insane ve topluma önemli ve faydalı katkılar sunacağına inanırlar. Bu tutum ve duygu içerisinde olan insanlara yeterince iyi ve uygun ortamlar oluşturulursa başarılı olabilirler yoksa başarısızlık ve tükenmişlik kaçınılmaz olabilmektedir (Armutcuk, 2010).

Mesleki tükenmişlik hali iş hayatında beklentisi yüksek olan idealist bireylerde görülmekte ve bu kişilerin hedefleri yüksek olmakla birlikte duygusal baskıları yoğun olduğundan stres depresyon gibi duyguları da yüksek bir seviyede olmaktadır (Çapri, 2006: 64).

2.3.4 Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman tarafından geliştirilen bu model “durumun strese götürme derecesi, algılanan stres düzeyi, strese verilen tepki ve strese verilen tepkinin sonucu” olmak üzere dört aşamadan oluşmaktadır (Dalkılıç, 2014: 45).

1. Durumun Strese Götürme Derecesi: Bu aşama, strese hangi stres faktörünün neden olduğunu gösteren bir aşamadır. Stresin ortaya çıkmasında iki önemli faktör vardır. Bunlardan birincisi kişinin yetenek ve becerileridir. Eğer kişikendini alanında yeterli birikim ve beceriden yoksun hissederse algısal ve kurumsal talepleri karşılayamayabilir. İkincisi ise bireyin işinin kişisel talep, ihtiyaç ve değerleri ile örtüşmediği durumda ortaya çıkar. Diğer bir deyişle stres, birey ile iş çevresi arasında uyumsuzluk ve çatışma olması halinde oluşmaktadır (Güven, 2013).

2. Algılanan Stres Düzeyi: Stresi etkileyen birçok durumu söz konusu olabilir fakat bunların hepsi bireyin kendini stres altında hissetmesi duygusuna yol açmaz. Birinci aşamadan ikinci aşamaya geçiş salt var olan stres düzeyi ile ilgili değildir. Aynı zamanda bireyin kişiliğine, geçmiş tecrübelerine, kazanımlarına ve örgütteki rollerine bağlıdır (Kervancı, 2013).

3. Strese Verilen Tepki: Bu aşama ise stresin sonucu olarak üç temel kategoriye içermektedir. Bu tepkiler psikolojik, fiziksel ve davranışsal tepkilerden

oluşmaktadır. Bunlardan hangisinin oluşacağı çeşitli kişisel ve örgütsel değişkenler tarafından belirlenir (Polatçı, 2007).

4. Strese Verilen Tepkinin Sonucu: Bireylerde yaşanan stress sonucu iş tatmini veya iş yapma düzeyinde bir farklılaşma söz konusu olabilecek, fiziksel ve zihinsel sağlıklarında bozulmalar yaşanabilecek, birey işten atılma veya işten ayrılma gibi istenmeyen durumlarla karşı karşıya kalabilecektir. Tüm bu kronikleşen stres durumunda birey “tükenmişlik” yaşayabilecektir (Beşyaprak, 2012).

2.3.5 Meier Tükenmişlik Modeli

Meier’in (1983) kuramı, Bandura’nın “kendini yeterli bulma/öz yeterlilik” görüşleri doğrultusunda şekillenmiştir. Tükenmişlik olgusu bireysel ve çevresel etkilerin bir fonksiyonu ve süreklilik gösteren iş yaşantılarının sonucudur. Bu model dört öge esas alınarak açıklanmaktadır. Bunlar: pekiştirme beklentileri, yeterli olma beklentileri, sonuç beklentileri ve bağlamsal bilgi işlemedir (Özkan, 2012).

Pekiştirme beklentisi, kişinin iş yaşantısının kendi amaçları ile örtüşmemesi durumunda, işten duyulan memnuniyet azalmakta ve bu da beraberinde tükenmişliği getirmektedir (Beşyaprak, 2012). Sonuç beklentileri ise, hangi davranışların o sonuçları etkilediğini belirleyebilmeyi ifade etmektedir (Polatçı, 2007). Üçüncü öge olan yeterli olma beklentisi, verimli davranışı gerçekleştirmede öz yeterlilik beklentisine işaret eder. Bandura yeterli olma beklentisi ile sonuç beklentileri arasındaki ayrım üzerinde durmuştur. Bu yapma (yeterlilik beklentisi) ile bilme (sonuç beklentisi) arasındaki farktır. Yeterlilik beklentisi, kişinin hedeflenen sonuçları üretmek için gerekli davranışları başarılı bir şekilde yapma becerisidir.. Örneğin: öğretmen, öğrenciler materyali öğrenmediği için tükenmişlik yaşayabilir (sonuç beklentisi) ya da öğretmek için kişisel yeterlilikten yoksun olduğunu hissedebilir (yeterlilik beklentisi) (Oruç, 2007). Bağlamsal bilgi işleme; öğrenme tarzı bireyin sosyal gruplar, örgütsel yapılar, kişisel inançlar gibi bağlamlardaki bilgi işleme yani davranışları anlamlandırma süreçlerine işaret etmektedir. İnsanların iş çevresine tepki olarak neler hissettikleri ile bireyin tükenmişlik yaşamasına neden olan zihinsel etkenlerin rolünün ne olduğu bu modelin ilgilendiği sorunlardan birisidir (Dalkılıç, 2014: 50).

2.3.6 Maslach Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik kavramına en büyük katkı, Christana Maslach'tan gelmiştir. Günümüzde akademik çevrede tükenmişliğe ilişkin en yaygın kullanılan Maslach tarafından geliştirilen ve tükenmişliği üç boyutta inceleyen modeldir. Bu modele göre tükenmişlik; “insanlarla yüz yüze çalışılan meslek gruplarında bireylerin, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı/yeterlilik duygularında azalma şeklinde görülen sendrom olarak” tanımlanmıştır (www.uzmanlariz.com). Maslach modeline göre tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği olmak üzere üç boyutu vardır (Çağlıyan, 2007:13; Kaslı: 2009:48-49). Bu üç boyuta ilişkin tükenmişliği inceleyebilmek için 21 maddeden oluşan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” geliştirilmiştir. Bu bileşenlerin ayrı ayrı incelenmesi ile model daha iyi anlaşılacaktır.

Duygusal Tükenme: Tükenmişliğin stres ve bireysel boyutunu oluşturmaktadır. Bireyin fiziksel ve duygusal kaynaklarında azalmaya bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durumda bireyin yaşam enerjisinin azalması, yorgunluk, engellenmişlik duyguları nedeniyle tükenen duygusal kaynakları yerine, yeni kaynaklar bulmakta zorluk çekmektedir (Bayramoğlu, 2008: 15). Tükenmişliğin bu boyutu özellikle hizmet sektöründe çalışan, insanlarla yoğun ve yüzyüze ilişkiyi gerektiren meslek gruplarında çalışan bireylerde görülmektedir. Duygusal tükenme, tükenmişliğin durumunun başlangıcı, en belirgin ve en kritik bileşenidir (Başören, 2005).

Duyarsızlaşma: Kişinin, hizmet verdiği bireylere karşı birer nesne gibi davranması, alaycı ve duygudan yoksun tavırlar sergilemesidir (Kaçmaz, 2008). Duygusal tükenme yaşayan birey, kendisini diğer insanların sorununu çözmekte güçlük çekmekte ve duyarsızlaşmayı bir kaçış yolu olarak düşünebilmektedir. Bu şekilde tavır sergileyen bireyin işe karşı ilgisinin azaldığı ve işteki ideal ve kariyer beklentisinin azaldığı da görülmektedir (Dalkılıç, 2014: 66).

Kişisel Başarı Hissinde Azalma: Bireyin işteki performansını zayıf olarak görmesini kapsayacak şekilde, kendi hakkında olumsuz değerlendirme eğilimi olarak ifade edilir. Kişinin kendisini yetersiz ve başarısız olduğu fikrine kapılması ile birey öz saygısını yitirmekte ve depresyonla karşı karşıya kalmaktadır. Bu noktada

tükenmişliğin üçüncü aşaması olan düşük kişisel başarı hissi ortaya çıkmaktadır (Borkowski,2005).

2.4 TÜKENMİŞLİK SENDROMU İLE MÜCADELE YÖNTEMİ

Tükenmişlik sadece onu yaşayan bireyi değil, içinde bulunduğu toplumu da etkilemektedir. Bu nedenle bireydeki tükenmişlik halinin ortadan kaldırılması için tükenmişlikle ilgili mücadele yollarının belirlenmesi ve uygulanması çok önemli olmaktadır. Tükenmişlik ile mücadelede iki önemli nokta vardır:

Birincisi, kişinin yaşadığı bunalım ve bitmişliğin farkında olması, ikincisi ise tükenmişlikle mücadele kapsamında egezersiz, uyku, meditasyon, egezersiz, sosyal aktivite gibi iş ortamında ve dışında yapabilecek aktiviteleri içeren programın oluşturulması gerekmektedir (Tümkaya, 1996:23).

Tükenmeyi önlemek için izlenecek birinci yöntem, bireyin tükenmenin tehlikeli bir durum olduğunun farkında olması lazmdır Yüksek düzeyde tükenmişlik riski durumu altında bulunduğunun farkına varan ve kendini bu durumdan koruması için tedbirli adımlar atmalıdır. Çalışanın işle ilgili beceriler kazandırmaya teşvik edilmesi ve azalan yeterlilik duygusu üzerine yoğunlaşması önemli rol oynamaktadır. (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Tükenmişliği en aza indirmek için tükenmişlikle başa çıkma yöntemlerinden akılcı duygusal terapi, dinlenme, strese karşı eğitim, zaman yönetimi, takım kurma, mesleki taleplerin yönetimi tavsiye edilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Tükenmişlikle ilgili kaynaklar incelendiğinde tükenmişlikle mücadele yöntemleri bireysel ve örgütsel boyut olmak üzere iki ana boyutta incelenmektedir.

Bireysel Mücadele Yöntemleri:

İş hayatında yardımsever ve özverili bir tutum içerisinde, işini önemseyerek gerektiği şekilde yapmak oldukça zordur. Tükenmişlik yaşamadan iş hayatında başarılı olmak bireyin fiziksel ve ruhsal açıdan ne kadar güçlü bir insan olduğu ile yakından ilişkilidir (Örmen, 1993) . Bu sendromla mücadele edebilmek için bazı yöntemler geliştirmede bireysel kontrol mekanizmaları çok önemlidir.

Tükenmişliği en aza indirmek için bireysel düzeyde alınacak öneriler ve tedbirler aşağıda belirtilmektedir (Oruç, 2007) :

- İşle ilgili gerçekçi hedef ve beklentiler belirlemek
- İnsanlarla olumlu ilişkiler geliştirmek
- Kendini iyi tanımak
- Değişimi sevip, bakış açısını ve rutinleri değiştirmek
- Zaman zaman işe ara vermek veya işi değiştirmek
- Kendi kendini denetlemek
- Yaptığı işin risklerini ve sorumluluklarını bilmek
- Kendini gerçekleştirmek
- Stres faktörlerini tanımlamak
- Zaman yönetimi konusunda bilgi sahibi olabilmek
- Mizah yönlerini geliştirme
- Meditasyon, egzersiz ve tatil yapmak
- Sağlığına dikkat etme
- Gerekğinde yardım ve destek almak

Örgütsel Mücadele Yöntemleri:

İş yaşamında örgüt yönetimlerinde tükenmişlikle ilgili altı temel unsur vardır. Bu unsurlar, kontrolsüzlük, adaletin olmaması, iş ortamının bozulması, iş yükü, yetersiz ödüllendirme ve değer uyumsuzluğundan oluşmaktadır. Örgütler bu altı unsurun yerini iyi belirlemeli ve bireysel mücadele yöntemleri ile birleştirerek kullanmalıdır (Angerer, 2003).

Bu kapsamda izlenecek yöntemler aşağıda belirtilmektedir (Oruç, 2007) :

- Görev tanımları açık ve net olmalıdır
- Yöneticiler ve uygulamalarda çalışanların talep ve beklentilerini göz önünde bulundurmalıdır.
- Çalışanların ihtiyaçlarına yönelik, tükenen güç kaynaklarını yenilemeleri için mesleki ve teknolojik gelişmelerle ilgili hizmet içi eğitim faaliyetleri düzenlenmelidir.

- Çalışanların kişilik özelliklerine saygı gösterilmelidir.
- İşe yeni başlayanlar ve kurum içi iş değişikliklerinde bulunanlar kişiler için oryantasyon eğitimi yapılmalıdır.
- Çalışanlara ilerleme olanağı sağlanmalıdır.
- İşin yoğun olduğu dönemlerde personel sayısında artış ve donanımda iyileştirme sağlanmalıdır.
- Görevlerde ve ödüllendirmede adil bir sistem gerçekleştirilmelidir.
- Personel seçimine dikkat edilmelidir.
- Yönetim geliştirme programları uygulanmalıdır.
- Kurum ortamında ara sıra revizyon yapılmalıdır. Değişime kapalı kurumlarda yaşanan durgunluk, kurumu tembelliğe sürükler ve çalışanlar için bir tükenme nedenidir.
- Çalışma ortamının ısı, ışık ve sese bakımdan uygun duruma getirilmelidir
- Düzenli olarak toplantılara yer vermelidir.
- Çalışanlar amaçlarına yönelmelidir.
- Performans değerlendirmesi için uygulamalar yapılmalıdır.
- Çalışanlara destek verilmedir.
- Stresi aşmaları için eğitim imkânı vermelidir.
- Çalışma ortamında bazen değişikliğe gidilmelidir.
- Hoşgörülü, anlayışlı, dinleyen ve karşısındakine değer veren yöneticiler yetiştirilmelidir.
- Maaşlar iyileştirilmelidir.

2.5 TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN SONUÇLARI

Tükenmişliğin belirtileri başlığı altında incelenen faktörler aynı zamanda tükenmişliğin sonucunu oluşturmaktadır. Kâhil (1988) tükenmişliğin sonuçlarını, fiziksel, psikolojik ve davranışsal olarak ayırmaktadır (Akt. Sarıkaya, 2007).

Tükenmişlik sendromu, bireysel ve örgütsel yönden yarattığı olumsuz sonuçlar açısından önemlidir. Bu sendromun insanlar üzerinde geçici veya kalıcı rahatsızlıklara neden olduğu çeşitli araştırmalarda ispatlanmıştır. Ancak bu tür rahatsızlıklar ortaya çıkmadan önce tükenmişliğin üç çeşit belirtileri incelenerek, tükenmişliğin bireyler üzerinde ne tür rahatsızlıklar bırakacağı konusunda fikir sahibi olabilmek mümkündür (Ardıç ve Polatçı, 2008).

Tükenmişlik hem kişisel hem de sosyal işleyişin bozulmasına yol açar. Tükenmişliğin sonucu olarak bazıları işi bırakırken diğerleri yapabileceklerinin en iyisine oranla çok düşük bir düzeyde çalışmaya devam ederler. Bu durum işin kalitesini düşürürken aynı zamanda hem fiziksel hem de psikolojik sağlığı olumsuz yönde etkiler (Maslach, 2002: 1415).

Araştırmalar, tükenmişliğin çok ciddi sonuçları olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Yoğun bir tükenmişlik durumu, bireylerde belli psikosomatik rahatsızlıklara neden olmakta; iş doyumsuzluğu, işten ayrılma, uykusuzluk, evlilik ve aile yaşantısında sorunlar, alkol ile ilaç kullanımında artış gibi sorunlara neden olmaktadır(Ergin, 1993: 143).

Dolayısıyla bireylerin hizmet vermiş oldukları müşterilerin ihtiyaçlarını önemsemeyen, saygısız davranan, sorumsuz ve kaba davranışlarla karşısındaki bireylerin duygularını görmezden gelerek hizmet vermeyi sürdürebilmektedirler (Izgar, 2001: 25).

Tükenmişliğin bireyler üzerinde fiziksel ve psikolojik tanımlanan belirtileri mevcuttur. Bu belirtileri tedavi edilmediği takdirde bir süre sonra fiziksel ve psikolojik yönden bireyleri olumsuz şekillerde etkilemektedir. Stres sonucu ortaya çıkan tükenmişlik bireylerde fiziksel ve psikolojik yönden birden fazla rahatsızlık ve problem durumlarını ortaya çıkarmaktadır. Tükenmişliğin fiziksel bir sonucu duyarsızlaşma ortaya çıkarken psikolojik sonucunda ise bireylerde duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi ortaya çıkmaktadır.

Diğer önemli sorunlardan biri ise dikkat dağınıklığıdır. Dikkat dağınıklığı ise beraberinde birçok olumsuz sonuç barındırmaktadır. Dikkat düzeylerini belirli bir yere odaklayan ya da dikkatlerini odaklayamayan bireylerde yaptıkları işin veriminde önemli ölçüde düşüş görülmektedir. Dolayısıyla dikkat dağınıklığı beraberinde iş hayatında istenmeyen kaza ve yaralanma durumlarının oluşmasına sebep olabilmektedir. Ayrıca tükenmişliğin bulaşıcı bir olgu olduğu varsayılmaktadır. Tükenmişlik yaşayan işgörenler, bireysel krizler yaratarak, çalışma arkadaşlarını ve işlerini engelleyerek onları da olumsuz yönde etkilemektedirler (Sürgevil, 2006: 91-92).

2.6 İŞ DOYUMU KAVRAMI

Çalışanların yaptıkları işe dair hislerinin bir yansıması olarak tanımlanan iş doyum kavramının bahsi ilk defa 1920’lerde ortaya çıkmıştır. Bu kavramın önemi ise sonraki yıllarda daha iyi anlaşılmıştır (Agho vd., 1993: 1007). İş doyumuna adına yapılan çalışmalar için 1930’lu yıllar çok önem arz etmektedir. Bu yıllara kadar, bu kavram hakkında William James, Hugo Munsterberg, E.L.Thorndike, Whiting Williams ve Henri De Man gibi araştırmacılar tarafından çeşitli teoriler ortaya atılmıştır. Bu konuda kuramlara dayanan araştırmalar 1930’ların sonunda ortaya çıkmış ve bundan sonra da bu konuda daha fazla araştırma yapılmıştır (Akt.Landy, 1989).

İş doyumunu Locke (1996) tarafından verilen kapsamlı bir tanıma göre, bir kişinin işinin veya iş deneyimlerinin değerlendirilmesinden kaynaklanan zevkli veya olumlu bir duygusal durumdur (Locke,1996).

Spector’a (1996) göre iş doyumunu, insanların işlerini ve işin farklı yönlerini nasıl hissettikleri ile alakalıdır. İnsanların işlerinden hoşlanmalarını (doyum) veya hoşlanmamalarını (doyumsuzluk) da içeren bir kavramdır (Spector, 1996).

Vroom'a göre (1967), iş doyumunu, çalışanların işlerinde oynadıkları role karşı tepkileridir. Benzer şekilde, Blum ve Naylor (1968), iş tatmini, “çalışanların ücretler, çalışma koşulları, kontrol, terfi, sosyal ilişkiler, tanıma ve benzer değişkenler dışındaki yaklaşımlara göre oluşturdukları genel bir tutumu” olarak tanımlamaktadır. İş doyumunu, çalışan ve iş arasındaki duygu ve duygusal bağlantı toplamıdır. Bireyin motivasyonu ve verimliliği için iş doyumunu çok önemlidir. İş

doyumunu iş yerinde katılımı artırmaya yardımcı olabilir, işten çıkarmaların sayısını azaltabilir ve hatta kaza sayısını azaltabilir (Boyenes, 2002).

Soylu'ya göre (2004:40), iş doyumunu, bireyin yaptığı işten duyduğu memnuniyetin bir derecesidir de diyebiliriz. Çalışan bir kişinin memnuniyeti ile doyumunu da kapsayan bir kavramdır.

İş doyumunu bireylerin işten almış olduğu tatmin ve tatminsizliktir. Çalışanların istekleri ile işin özellikleri birbirine uyumlu olduğunda iş doyumunu gerçekleşir. İş görenin fiziksel ve sosyal şartların yanında mesleğine olan duygusal bir tepkisi olup, çalışanın psikolojik sözleşmesindeki karşılama derecesine işaret etmektedir. İş doyumunu ile ilgili pek çok tanım bulunmaktadır. Locke iş doyumunu çalışanın işinde veya iş deneyiminden elde ettiği olumlu ve hoş giden duygusal bir durum olarak tanımlamaktadır (Luthans, 1995:125).

Rekabetin giderek önem kazandığı bir ortamda işletmenin süreklilik arz edebilmesi için, işletme yönetimlerinin çalışanların iş ile ilgili tutum ve davranışlarının sağlıklı ve doğru bir şekilde yönetebilmelerine bağlı bulunmaktadır. İş doyumunun bir tutum olarak, ilk kez sistematik olarak incelenmesi, davranış içeren motivasyon kuramlarıyla olmuştur (Yüksel, 2005:294). Ancak insan davranışlarının karmaşık bir yapıda olması nedeniyle, motivasyon kuramlarının herhangi birisinin tek başına motivasyon ve iş tatmini konusunu bir bütünlük içerisinde ele alabilmek zordur (Can vd., 2001:308).

İş doyumunu kavramı profesyonel yaşam ve onun için gerekli olan duygusal bir tutumu içerir. İş, yaşamın vazgeçilmez bir parçası ve en önemli şeylerden biridir. Bu nedenle, iş tatmini sadece çalışma hayatında değil aynı zamanda insan yaşamının her boyutunda önemli bir yere sahiptir. İşle ilgili algıların duygusal kapsamı son derece önemli kabul edilmekle birlikte iş yerinde sevinç ve memnuniyet yaşamın gidişatının önemli bir temelini oluşturmaktadır (Avşaroğlu ve Deniz, 2005: 116; Izgar vd., 2009 :105).

İş doyumunu, insanlık tarihiyle özdeşir ve hiçbir zaman güncelliğini kaybetmeyen, insanların yaptığı işe daha olumlu yaklaşımlarını sağlayan veya olumsuz yaklaşımlarına sebep olan ve bireyin üretkenliğini, verimliliğini etkileyen

önemli bir kavramdır. Kişinin yaptığı işi sevse de sevmese de işle ilgili hissettiği tüm duygu ve düşünce bileşenlerini ifade eder (Shraibman, 2008; Shields, 2007).

İş doyumunun özellikleri olarak şunlar söylenebilir (Dönmez, 2008: 30, 31):

- İş doyumunu, iş ortamında oluşan durumlara karşı verilmiş olunan duygusal cevaptır.
- İş doyumunu genellikle, beklentilerin ne kadar olduğu ve bu beklentilerin ne kadarının karşılandığı ile ilgilidir.
- İş doyumunda sadece ekonomik tatmin değil, psikolojik ve fiziksel tatminde sağlamalıdır.
- İş doyumunu devimsel bir kavramdır. İş tatmini sürekli aynı seviyede devam etmez tatmin düzeyinde düşme ve yükselme olabilir.

2.6.1 İş Doyumunun Önemi

İnsan, beşeri sermaye olarak ön plana çıktığından itibaren, iş tatmini çalışma yaşamının en önemli ve üzerinde durulan konularından biri haline gelmiştir. Endüstri/İşletme psikolojisi alanında 1991-1994 yılları arasında, önde gelen bilimsel dergilerde araştırmacılarca en çok işlenen ilk 10 konu arasında yer aldığı görülmektedir. Bu nedenle iş doyumunun öneminin farkına varan işletmeler işgörenlerin iş doyumlarını ölçmek için çalışmalar yapmaya başlamışlardır (Telman ve Ünsal, 2004: 13).

İş hayatı, insanların yaşamının en büyük parçalarından birini oluşturur. Çünkü insanlar yaşamlarının belki de yarısını iş yerinde veya işle ilgili konularla uğraşırken geçirirler. İş hayatı insanların yaşamında bu denli büyük bir yer kaplıyorken bireyin mutlu ve huzurlu bir yaşam sürmesi için yaptığı işten memnun olması, doyuma ulaşması gerekir. Aksi halde bireyin yaşamına stres hâkim olur ve birey hiçbir zaman doyuma ulaşamaz. Bireyin yaşadığı stresin düzeyi işinden duyduğu memnuniyetin derecesine göre şekillenir (Kıral, 2008). Bu anlamda işverene de büyük bir görev düşmektedir. İşveren, bu stresi kötü sonuçlara yol açmayacak şekilde yönetmeye çalışmalıdır (Rowshan, 2003). İnsanların toplum içindeki görevlerinin farklılaşması, kişiler arasında anlaşmazlıklar yaşanması, çalışma ortamındaki adaletsizlikler, kişilerin kendini kanıtlama savaşı, yöneticilerin

Çalışanlardan daha çok verim beklemesi, kaynak sınırlılığı daha birçok nedenden dolayı çalışanlar işle ilgili stres yaşamaktadırlar (Norfolk, 1989). Öyle ki çalışanların işle ilgili stres durumu iyi yönetilmediği zaman iş doyumunu olması gereken düzeyde olmayacak ve çalışanın iş verimliliğini olumsuz yönde etkileyecektir (Cemaloğlu ve Erdemoğlu-şahin, 2007).

Devimsel bir kavram olan iş doyumunu, kişinin kendisiyle veya çalışma arkadaşlarıyla ilgili olabildiği gibi işin herhangi bir kısmı ile ilgili de olabilir ve ancak çalışan kişinin istekleri yerine geldiği zaman iş doyumunu gerçekleşir (Okray-Kocabıyık ve akıcı, 2008). İş doyumunu kişinin işiyle ilgili haz duyduğu olumlu durumları ifade ederken iş doyumsuzluğu ise bunun tam aksini ifade eder (Sempene, Rieger ve Roodt, 2002). İşverenler iş doyumunu sağlamak için çalışanların sadece ekonomik birer varlık olmadığını göz önünde bulundurmalıdırlar. Çalışanların sosyal yönlerinin de olduğunu ve sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarını da karşılamak için çalıştıklarını göz ardı etmemelidirler. Aksi halde iş doyumunu sağlanamaz ve çalışanların iş verimliliğinde düşüş gerçekleşecektir (Sağlam, 2007; Yılmaz ve Kırıl, 2014). Çalışanların sosyal, psikolojik ve ekonomik ihtiyaçlarının karşılanması iş verimliliğiyle doğrudan ilgili olduğu için bu ihtiyaçların karşılanması da örgütün görevi olarak düşünülmektedir (Akıncı, 2002).

İş hayatında çalışanların işlerinden hoşnut olup olmamaları çok önemlidir. Çünkü işinden hoşnutolan kişi verimli bir şekilde çalışır. Hawthorne araştırmalarına göre çalışanların moral ve motivasyonlarının iyi olması iş hayatında verimlilik artışını sağlamaktadır (Paul, 2012: 29). Aksi halde iş görenin memnuniyetinin düşük düzeyde olması, işini iyi yapmaması, iş arkadaşlarının ve ortamının huzurunu bozması, işini önemsememesi ve benimsememesi, işten ayrılması gibi daha birçok problemi beraberinde getirmektedir (Hyz, 2010: 85). Çalışanın iş doyumunu yerine getirildiğinde kendisine verilen görevi yapmakla kalmayıp işin uzmanlık gerektiren yönlerine de eğilecektir. Bununla birlikte kendisinden beklenenin dışında örgütün sosyal ve psikolojik ortamının daha iyi olmasını sağlayacak faaliyetlerde de bulunacaktır (Crossman ve Abou-Zaki, 2003: 369).

İş doyumunun önemini üç başlıkta inceleyebilmemiz mnkndr. Bunlar (Yılmaz ve Karahan, 2009:201):

Birey açısından: İş doyumun yüksek olması bireylerin psikolojik olgunluğa erişerek, mutlu olmasına katkı sağlarken, düşük iş tatmini işten soğumaya, düşük verimliliğe, moral bozukluğuna, hayal kırıklığına neden olur.

Örgüt açısından: İş tatminini sağlayan, çalışanların beklentilerine önem veren ve karşılayabilen örgütlerin eleman bulmakta zorluk yaşamadıkları, personelin devamlılık gösterdiği görülmüştür. İş tatminini sağlayamayan örgütlerde ise eleman bulmakta zorlandıkları, işgörenlerin devamsızlıklarının artması ve bunun sonucunda işin verimliliğinin düşmesi, iş doyumunun örgütler açısından önemli bir faktör olduğunu göstermektedir.

Yönetici açısından: Yöneticilerin başarısı, çalışanların örgütlerin amaçlarına bağlı olarak verimli çalışması etkiler. Üstler tarafından özellikle, başka insanların yanında takdir edilmek, işgörenin işe karşı şevkini, üstlerine karşı saygısını artırır.

2.7 İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Verimli bir çalışma sürecinin oluşması için en başta çalışanın güdülenmesi gereklidir. Gönüllülük ve güdülenme olmadan verimliliğin, paylaşımın, üretkenliğin, işbirliğinin, yeni fikirlerin oluşmasını sağlamak çok zor olacaktır. İş hayatında, iş doyumunu sağlamak için çalışanlara yetki vermek, hatalar karşısında yapıcı ve idareci olmak, alınan kararların net, açık olması kadar işgörenlerin de karar alma süreçlerinde bulunabilmeleri oldukça önemlidir (Pascoe, Ali ve Warne, 2002) Bu etkenlerle birlikte çalışanın işe karşı tutumu daha da olumlu olur ve çalışanın işinde daha özverili çalışmasını sağlar. Çünkü kişinin işindeki davranışlarını belirleyen şey işle ilgili tutum ve yaklaşımlarıdır (Piyal vd., 2000).

Globalleşme; nüfus değişiklikleri, teknolojik ilerleme ile yenilik oranı ve bilgi birikimindeki artış sayesinde şirketler ve işverenler arasındaki rekabeti artırmıştır. Bu durum örgütler ve çalışanlar üzerinde ürünlerin, sistemlerin ve süreçlerin sürekli olarak geliştirilmesini zorunlu hale getirmiştir (Jones vd., 2005; Akt: Dündar, Özutku ve Taşpınar, 2007). Örgütlerin ve işverenlerin birbiri ile rekabet edebilmeleri için işverenlerin iş doyumunu sağlamaları daha önemli hale gelmiştir. İş doyumunu cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi gibi demografik unsurların yanı sıra yapılan işin muhtevası, ücreti, idari yönetimi, iş koşulları, iş arkadaşları gibi

örgütsel ve çevresel faktörler tarafından de etkilendiği görülmektedir (Sünter vd., 2006).

İş doyumunu sağlayamayan kişiler, iş yerinde geçirdikleri zamanı çekilir kılmak için devamsızlığın yanı sıra değişik tepkiler de geliştirirler. Bunlardan bazıları: iş saatinde özel işleriyle uğraşmak, uzun aralar vermek, boş işlerle uğraşmak, işlerini zamanında yapmamak, iş kurallarını çiğnemek, iş arkadaşları ile geçinememek. Bu davranışların sergilenmesinde işgörenlerin kişisel geçmişleri, gruplara uyum sağlama, bireysel özellikler ve iş yerinin çalışma sistemleri gibi faktörler rol oynamaktadır (Sun,2002:5).

İş görenlerin yaptıkları işten duydukları memnuniyet ve memnuniyetsizlik durumunu ifade eden iş doyumunu, işle ilgili koşullara yönelik geliştirilen olumlu tutumları ifade etmektedir. İş doyumunun istenilen düzeyde olması kişinin işini, iş yerini, iş arkadaşlarını ve iş ortamını sevmesi ile ilgilidir. Aksi halde ise, kişinin iş yeri ile ilgili olumsuz tutum ve davranış sergilemesi ise iş doyumsuzluğunu ortaya çıkaracaktır. İş görenler herhangi bir işe girerken çalışma şartlarını belirleyen bir iş sözleşmesi imzalarlar. Fakat çalışanlar bu sözleşmelerde yer almayan durumlarla karşılaşabilirler. Bu anlaşmalarda yer almayan maddi ve manevi tüm durumlar da çalışanın iş doyumunu etkilemektedir (Tütüncü,2000). Tüm bunlara bağlı olarak iş doyumunun gerçekleşmesinde bireyin beklentileri ile resmi ve psikolojik sözleşmede vaat edilenler arasındaki tutarlılık belirleyici faktördür. Bunun yanında çalışanın iş yerini eşsiz ve değerli görmesi yaptıkları işi anlamlı ve kendilerini geliştirici bulmaları iş tatminini olumlu yönde. Günümüzde çalışma yaşamının kalitesini belirleyen etmenler arasında en önemli yere sahip olan iş doyumunu üzerine yapılan araştırmalar, işe karşı beslenen bilişsel ve duygusal tutumlar üzerine eğilmektedir. (Kaymaz, 2006; Kuşdil vd., 2006). İş doyumunu araştırmalarında işle bütünleşme, işi sahiplenme iş doyumunun merkezini oluşturmaktadır. Yüksek iş doyumuna sahip bireyler, yaptıkları işi benimseyen ve işin teknik yanlarını ön plana çıkaran kişilerdir. İş doyumuna sahip olmayan kişilerse iş stresine maruz kalmaktadır. Bu bağlamda iş doyumunun sağlanmasında daha çok örgütsel faktörler etkili olmaktadır diyebiliriz (Baysal,1981:194). Tüm bunlara rağmen çalışanların örgütsel olanakları çok iyi olsa da iş doyumunun sağlanacağına garantisizdir. Çünkü çalışanların beklentileri ve kişisel özellikleri ile örgütün olanakları birbiriyle örtüşmeyebilir. Bu bağlamda

kişinin sahip olduğu iş tecrübesi, aldığı eğitim, sosyal çevre gibi bir dizi etmenler kişinin işe karşı nasıl bir tutum sergileyeceğinde belirleyici olacaktır. Bu nedenle iş doyumunu ve doyumsuzluğuna neden olan faktörleri incelemek gerekir. Bu faktörleri “bireysel” ve “örgütsel” faktörler olarak iki ana başlık altında incelemek yerinde olacaktır (Lam, 1995:73).

2.7.1 Bireysel Faktörler

İş doyumunun sağlanmasında önemli bir yere sahip olan bireysel faktörler, bireyin genetik olarak sahip olduğu çeşitli özellikler ile birlikte hayatında edindiği tecrübelerle de ilgilidir. Bu durumda bireyin yaşı, cinsiyeti, medeni durum, eğitim durumu gibi faktörler kişinin iş doyumunu doğrudan veya dolaylı olarak etkilemektedir (Ataklı vd.,2004)

2.7.1.1 Yaş

İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler arasında kişinin içinde bulunduğu yaş ve dönem çok önemlidir. Çünkü kişinin tutumları, davranışları ve kararları üzerinde büyük oranda belirleyici rol oynamaktadır. Bu nedenle kişilerin işe ilişkin düşüncelerinde ve tutumlarında farklılıklar görülmesi mümkündür. Yapılan araştırmalara göre, yaş ile iş doyumunu arasında U şeklinde bir ilişki söz konusudur. Buna göre, erken yaşlarda iş doyumunu yüksekken, devam eden yıllarda düşüş göstermekte, ilerleyen yaşlarda tekrar artmaktadır (Okpara, 2006:50). Yaş ile iş doyumunu arasındaki ilişki kişinin ihtiyaçları ve bilişsel düzeyine göre de farklılıklar göstermektedir (Gibson ve Klein, 1970: 418)

Yaşın artması ile iş görenin deneyimleri de arttığı için iş bireyin doyum seviyesinde de değişiklik görülmektedir. Glenn ve arkadaşları yaş ve iş doyumunu arasındaki ilişki arasındaki araştırmalarında yaşı büyük iş görenlerin yaşı küçük olanlara göre iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğunu gözlemlemişlerdir. Bunun en önemli sebebi ise, eğitim düzeyi yükseldikçe yaşı küçük olan iş görenlerin işlerinden beklentilerinin artmasıdır (Glenn vd., 1977: 190-193).

Luthans ve Thomas iş doyumunu ve yaş ilişkisine yönelik gerçekleştirdikleri araştırmalarda yaşı büyük iş görenlerin iş doyumsuzluğu yaşamasına neden olan etkenlerin teknolojik gelişmeler, üretim ve performans verileri ve ağır iş yükü olduğunu tespit etmişlerdir. Yaşı büyük iş görenlerin teknolojik gelişmelere uyum

sağlayamaması ve yeniliklere kapalı olmaları iş doyumlarını düşük seviyede tutmaktadır (Luthans ve Thomas, 1987: 24).

2.7.1.2 Cinsiyet

İş doyumunu etkileyen unsurlardan bir diğeri de cinsiyettir. İş görenlerin cinsiyetleri yaptıkları işe karşı besledikleri düşünceler üzerinde büyük etkiye sahiptir. Kadınlar ve erkekler üzerinde yapılan araştırmalarda iş doyumunun cinsiyetlere göre değişimi incelenmiş ve farklılıklar olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçların yanı sıra kadın ve erkek arasındaki çalışma koşulları eşitlendiğinde iş doyumunda farklılık görülmediği sonucuna da ulaşılmıştır. Clark (1993), cinsiyete göre iş doyumunda farklılıklarını incelediğinde kadınların erkelere nazaran iş doyumunun daha yüksek olduğunu gözlemlemiştir (Groot vd.,1999: 344).

Centres ve Bugental'ın (1966) yaptıkları araştırmaya göre de kadınların iş doyumunu düzeyi erkelerinkinden daha yüksek seviyede olduğu görülmüştür, bunu da kadınların daha sosyal bir iş anlayışına sahip olmaları ile ilişkilendirilmiştir. Bunun yanında, erkeklerin işte kendini daha rahat hissetmesi ve işlerinde başarıya ulaşmaları onların iş doyumunu düzeylerine olumlu yansımaktadır (Okpara, 2006: 51). Kadınların iş hayatında karşılaştığı problemler onların iş doyumunu olumsuz etkilemektedir. Bunun yanında kadınların ev hayatında yaşadığı problemler de iş doyumunun azalmasına sebep olmaktadır. Garcia ve arkadaşlarının (2005: 286) iş doyumunu ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmasında iş hayatındaki bireysel gelişim, bireyler arası ilişkiler, maddi olanaklar, çalışma şartları olmak üzere dört farklı unsura kadınların ve erkeklerin verdiği cevapları değerlendirmişlerdir. Yapılan araştırmalar sonucunda, bireyler arası ilişkiler iş doyumunda erkekler için çok daha önemliken, kadınlara göre pek önemli olmadığı sonucuna varılmıştır. Çalışma şartları ise, kadınlara göre iş doyumunun yükselmesinde etkiliyken erkeklere göre pek önemli değildir.

2.7.1.3 Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi de iş doyumunu etkileyen bireysel faktörlerden bir diğeridir. Yapılan araştırmalara bakıldığında, eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin eğitim seviyesi düşük olanlara göre iş doyumunun daha yüksek düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır. Çalışanlar eğitim durumuna göre işlerde çalışmadıklarında iş

doyumlarının yüksek olmadığı ve iş memnuniyetlerinin düşük olduğu sonucuna varılmıştır. Bunun yanında bireyler kendi kapasitelerinden daha yüksek konumlarda iş yaptıklarında da iş doyumları düşük olmaktadır. Çünkü yaşadıkları stres, endişe ve kaygı iş doyumunu olumsuz etkilemektedir.

Oshagbemi (2003:51) üniversite öğretim elemanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında iş doyumunu ile bireysel faktörler arasındaki ilişkiyi araştırmış; akademik personellerin iş doyumunun hizmet süresi ve eğitim seviyesinin yüksek olması ile ilgili olduğunu saptamıştır. Hizmet sektöründe gerçekleştirilen araştırmalara göre, iş görenlerin en çok psikososyal faktörlerden etkilendiği sonucuna varılmıştır (Akıncı, 2002:12). Başka bir deyişle bireyin çalışma şartlarından daha çok kişiler arası ilişkiler gibi sosyo-psikolojik unsurların etkisi ile iş doyumunun ya da doyumsuzluğunun oluştuğu belirtilmektedir.

2.7.1.4 Mesleki Düzey (statü - unvan)

Kişinin yaptığı iş kadar işteki statütüsü de tatmin düzeyi ile etkileşim içerisinde olabilir. Bazı araştırmalarda üst pozisyonlarda çalışanların alt pozisyonda çalışanlara göre iş doyumunu daha yüksek düzeyde iken, bazı araştırmalarda ise tam tersi ilişki görülmektedir. Bu durum çalışanların statüsüne bağlı olarak, iş doyumunu üzerinde dalgalanmaların olduğunu göstermektedir. Statü değişkenine bağlı olarak tatmin düzeyinin değişmesinin nedenlerini: ücret esnekliği, bireyin yaptığı işin saygınlığı, işin sağladığı özerklik şeklinde sıralamak mümkündür. İş doyumunun statü değişkeni ile etkisinin ingiliz akadaemsiyenler üzerinde araştırıldığı çalışmada, statü ile iş doyumunu arasında pozitif ilişkinin olduğu saptanmıştır. Alınan unvanlarla, genel iş doyum düzeyi artmaktadır (Sun, 2002: 39).

Yapılan bir çalışmada yöneticilerin ve profesyonellerin iş tatminlerinin en yüksek düzeyde olduğu görülürken, buna karşılık kalifiye olmayan çelik endüstri veya otomotiv çalışanlarının en fazla iş tatminsizliğine sahip oldukları saptanmıştır (Silah, 2005a: 124).

2.7.1.5 Kişilik

Kişilik ve iş doyumunu ilişkisini inceleyen çeşitli araştırmalarda içten denetimli ve daha az yabancılaşma hissedilen bireylerin iş tatmininin daha yüksek düzeyde olduğu, bununla birlikte iş sorumluluklarının ve işe bağlılıklarının da daha

yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca sosyal etkileşimi yüksek ve günlük hayatta da daha mutlu olan kişilerin, mutsuz olmaya yatkın insanlara göre işlerinden daha yüksek doyum aldıklarını gösteren araştırmalar vardır.

Furhnam ve Zacherl'e (1986) göre, yapılan işin bireyin kişisel özelliklerine ve becerilerine uygun bir meslek olması ve çalışma ortamının bireyin ihtiyaçlarını karşılar nitelikte olması iş doyumunu için gerekli en önemli faktörlerdendir. Eğer kişilik ve meslek arasında uyumsuzluk varsa; kişinin sağlığı, iş doyumunu, benlik saygısı ve motivasyonu olumsuz etkilenebilir.

2.7.1.6 Kıdem

Genel iş tatmini ve mesleki kıdem arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok araştırmada, kıdem ile iş doyumunu arasında doğrusal bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu durum, çalışanın kendisini iş ortamına uydurması, işten beklentilerinin daha gerçekçi ve ulaşılabilir olması, çalışma şartlarının iyi olması ve yüksek pozisyondaki ücretten kaynaklanmaktadır (Bingöl, 1996).

Karlıdag, Ünal ve Yologlunun (2000) Malatya ilinde hekimler üzerinde yaptığı bir araştırmada, mesleğinde çalışma süresi 6 yıl ve üzeri olanların iş doyumunun daha yüksek olduğu sonucuna varılmış ve bunun nedenini mesleki bilgi ve becerinin artması ile açıklamışlardır.

2.7.2 Örgütsel Faktörler

İş doyumunu etkileyen örgütsel faktörler, öncelikle bireyin çalıştığı kurum ve kurumun özellikleri ile ilgilidir. Bunun yanında birey ile iş yeri arasındaki olumlu veya olumsuz yaşantılar, paylaşımlar da iş doyumunu etkilemektedir. İş görenlerin çalıştıkları yerlerdeki iş performansları ile iş doyumunu arasındaki ilişki incelediği zaman iki sonuca varılmaktadır: Birincisi, bireyin iş yerinde yüksek performans gösterdiği zaman iş yeri tarafından ödüllendirildiğinde yüksek iş doyumuna ulaşmasıdır. İkincisi ise, yüksek iş doyumuna ulaşan bireyin işinde daha fazla çalışma ve başarılı olma eğiliminde olmasıdır. Yani, çalışanın iş doyumuna ulaşması iş verimliliğini olumlu yönde etkilemektedir (Telman ve Ünsal, 2004: 21). Bunun yanında kişinin iş yerinde bulunduğu konum, iş yerindeki olumlu iletişim ve inisiyatif alacak konumda bulunması da iş doyumunu büyük oranda etkilemektedir (Erkmen ve Şencan 1994:144). İş yerinde fazla mesaiye kalan çalışanların

ödüllendirilmesi ve gönüllü olarak işini sevdiği için iş yerinde kalan çalışanların da iş doyumunu olumlu etkilemektedir (Oshagbemi,2003). Çalıştıkları iş yerinde, bulundukları konuma göre iş doyumunu yüksek olan bireylerin özel hayatlarında da daha mutlu oldukları görülmektedir. Ancak iş yerindeki pozisyonu ve iş doyumunu yükselen birey özel hayatına daha az vakit ve enerji ayırdığından iş doyumunu ile genel yaşam tutumları arasındaki bağın zayıfladığı görülmektedir.

İş doyumunu etkileyen tüm bu koşulların yanında, bireyin yaptığı iş, yaptığı işten aldığı ücret ve iş yerindeki yönetim politikası iş doyumunu etkileyen en temel faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.7.2.1 Ücret

İş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerin en önemlilerinden birisi ücrettir. İş görenin işine karşı davranışlarını ve tutumlarını iş görenin aldığı ücretin yeterliliği ve ihtiyaçlarını karşılayabilme derecesi belirlemektedir. İş görenler her zaman için iş yerinde uygulanan ücret tarifesinin ve görevde yükselmelerin adaletli bir şekilde olmasını isterler (Groot ve Brink, 1999: 344). Bireyin yaptığı iş karşılığı aldığı ücret bireyin sorumluluk düzeyine, yeteneğine ve toplumun ekonomik şartlarına uygunsa bireyin iş doyumunu da yüksek düzeyde olacaktır. Diğer taraftan iş doyumunu için, alınan ücretin fazla olmasından daha önemli bir şey varsa o da çalışanların yaptıkları işe göre aldıkları ücretin dengeli ve adil olmasıdır. İş doyumunun gelir düzeyi ile önemli bağlantılarının olduğunu gösteren bulgular vardır (Kolasa, 1969: 455). Bireyin yaptığı işten aldığı ücreti yeterli bulmaması onun iş performansını düşürecek ve iş doyumusuzluğuna sebep olacaktır. Bunun sonucunda iş devamsızlığı, işten ayrılma gibi problemler ortaya çıkacaktır (Saal ve Knight, 1988: 304). Ayrıca bireyin yaptığı işin saygınlık düzeyi ile iş doyumunu arasında da tutarlı bir ilişki mevcuttur. Saygınlık düzeyi yüksek olan meslek gruplarında çalışan bireylerin iş doyumunu daha yüksek olmaktadır (Davis,1988: 100). Saygınlığı yüksek işlerde çalışanların iş doyumunu saygınlığı düşük işlerde çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. (Hickson ve Oshagbemi,1999).

Parasal teşvikler, iş doyumunu konusunda önemli bir rol oynamaktadır. Burton (2012) tarafından yapılan çalışmalar, parasal teşviklerin, çalışanların memnun ve mutlu tutulmasında önemli rol oynayan dışsal motivasyon faktörleri olduğunu ortaya koymuştur. Maaş ve ücret düzeyi, kurumdaki çalışanların memnuniyet

düzeyini belirler. Wangdi (2016)'nin yetmiş Dışişleri Bakanlığı çalışanları üzerinde iş doyumu ile ilgili çalışmada katılımcıların çoğu (% 55) parasal teşviklerin iş tatmini konusunda önemli bir rol oynadığını kabul etmiştir. Bununla birlikte, maaş düzeyleri ile ilgili memnuniyetsizliği de belirtmişlerdir.Çoğu maaş seviyesinin çok düşük olduğuna ve çalışanların kuruluştaki ödeme şekline memnun olmadıklarına karar vermişlerdir. Maaş, ücret, ödenek, işçi dövizleri, ikramiyeler, motivasyonun bir parçasıdır (Thompson, 2012). Maaş seviyesi düşük olduğunda, memnuniyet seviyesi muhtemelen düşüktür (Roos, 2005).

2.7.2.2 Yönetim Tarzı

İş doyumunu etkileyen en önemli diğer bir faktör, yönetim biçimidir.Yönetim tarzı çalışanların iş tatmini sağlaması hususunda iki noktada belirleyici olmaktadır.Birincisi çalışanların karar verme sürecinde katılım sağlayarak etkili olması, ikincisi çalışan odaklı olunmasıdır. Kararlara katılım sağlanması kişinin tanınma ihtiyacını ve kendisine saygı duymasını sağlayacaktır. İş yerinde bu ihtiyacını karşılayamayan çalışanlar, bunları başka ortamlarda ve yerlerde aramakta bu durum ise iş doyumunu etkilemektedir. Yöneticilerin çalışan odaklı olması ise yönetimin çalışanlarla destekleyici ilişkiler geliştirmesi, iş gören ilişkilerine katkıda bulunması çalışanların iş tatminini olumlu etkilemektedir. İşgörenlerin iş doyumu üzerinde yönetim tarzının etkili olduğu ikinci konu da çalışan merkezli olmaktır. Yani, işgörene yönelik olma ve onlarla destekleyici ilişkiler geliştirmektir. Yönetimin işgören ilişkilerini desteklemesi ve katkıda bulunması, işgörenlerin iş tatminini arttırmaktadır (Erdil vd. 2004:19).

Yöneticiler, çalışma ortamının iyileştirilmesinde, çalışanlarla iletişimde, çalışanların kararlara katılımının ve geri bildirimin sağlanmasında, çalışanlara özerklik verilmesinde önemli bir rol oynamaktadır.Bu nedenle, yöneticilerin davranış ve tutum ve çalışana verdiği destek çalışanların iş tatminini sağlanmasında oldukça etkili bir faktör olmaktadır (Griffin vd., 2001: 541).

2.7.2.3.İşin Niteliği

İşin karakteri, işten duyulan doyumda önemli etkidir.İşin sıkıcı ve monoton olmaması, bir takım beceri ve yetenekler gerektirmesi, inisiyatif ve

bağımsızlık sağlaması, toplumda saygın ve statülü bir iş olması ve başarı duygusu vermesi işten duyulan tatmin üzerinde etkili olmaktadır (Özcan: 1991).

Horozoğlu işgörenlerin iş doyum düzeylerine olumlu etki sağlayacağı düşünülen işlerin niteliklerini şöyle sıralamıştır:

- Bilişsel buluşlar ve yenilikler göstermesine yatkınlığı
- Ne yapacaklarını bilecek kadar açık olarak tanımlanmış olması
- Demokratik denetime fırsat vermesi
- Özerklik duygularına ve kişiliklerine katkı düzeyi
- Yetenekleri ve yüksek becerilerinin kullanmaya elverişliliği

2.8 İŞ DOYUMUNU AÇIKLAYAN KURAM VE YAKLAŞIMLAR

İşgörenlerin iş hayatlarındaki memnuniyetlerini veya memnuniyetsizliklerini açıklamak amacıyla pekçok literatür çalışması yapılmış ve bu çalışmalardan elde edilen sonuçlardan hareketle ilgili yaklaşımlar ve kuramlar ortaya konmuştur. İş doyumunu ile ilişkili teoriler yazında motivasyon teorileri adı ile anılır. Motivasyon, bireylerin sahip oldukları amaca doğru iten güçtür. Bu güç içsel ve dışsal olarak iki türdür. Bu çalışmada da değinildiği gibi, işe yönelik tutumlar içsel ve dışsal faktörlerle etkileşim halindedir. Bu faktörler içinde en önemlilerinden biri motivasyondur. Motivasyon ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki olduğu düşünülmektedir. Motivasyon arttıkça iş doyumunu artmaktadır. Bu varsayımdan hareketle motivasyon ve iş doyumunu ile ilgili kuramlar açıklanacaktır. İş doyumunu ile ilgili kuramlar kapsam (içerik) ve süreç teorilerinden oluşmaktadır. Kapsam teorileri çalışanı harekete geçirerek, güdüleyen faktörleri içine alan, içsel faktörleri açıklayan teorilerden oluşmaktadır. Süreç teorilerini ise, insan davranışlarının nedeni olan, dışsal faktörleri açıklamaya yönelik teorilerden oluşmaktadır (Özyurt, 2003; Sat, 2011; Bilgin, 2003:248).

Motivasyon ve iş doyumunu ayrı düşünmek mümkün değildir. İş tatmini, güdülenme ile ortaya çıkar ve yeni tatminler yeni güdülenmelere yol açar (Davis, 1982). İş doyumunu yüksek olan bireylerin güdülenmesi ve davranışlarının olumlu seyrinde ilerlemesi daha basittir (Castillo vd, 1999:2). Çalışan yeteri şekilde tatmine ulaşmazsa süreç başa dönerek kaygı yaratır ve bu da performansla olumsuz şekilde yansır (Karlıdağ vd., 2000).

Bu kapsamda iş doyumu ile ilgili literatürde sıklıkla bahsedilen, Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Herzberg Çift Faktör ve Adams'ın Eşitlik Teorilerini açıklayacağız.

2.8.1 Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

Akademik çevrelerce büyük oranda benimsenmiş olan İhtiyaçlar Hiyerarşisi yaklaşımı, Maslow tarafından 1943 senesinde ortaya atılmıştır. Maslow, insanı ihtiyaç duyan bir canlı olarak görmüştür. Bütüncül bir varlık olarak ele aldığı insanı, ortak bir örgütlenme üzerine davranış geliştirdiğini var saymıştır. İnsanların ihtiyaç duyma davranışının kökenini güdülenme adıyla açıklamıştır. Maslow'un kuramı ihtiyaçları somuttan soyuta, en önemliden az önemliye doğru sıralanmıştır (Luthans, 1995).

Bu kuram iki ana varsayım üzerine kurulmuştur. Birincisi, insanın her davranışının bir ihtiyacı doyurmak amacı ile yaptığıdır. Kişi, belli bir ihtiyacını gidermek için belli bir davranışa yönelir. Anlaşılacağı üzere davranış, bir ihtiyacın ortaya çıkmasına bağlıdır. Kişinin belli bir davranışa yönelmesi o davranışın sonucunda ihtiyacını giderip giderememesine bağlıdır (Sevimli, İşcan 2008; Erkmen, Şencan 1948).

Maslow, bahsettiğimiz ihtiyaçları beş başlık altında düzenlemiştir. Bu grupları şu şekilde inceleyebiliriz.

Fizyolojik İhtiyaçlar: Bu gruptaki ihtiyaçlar en ilkel ve en başlıca ihtiyaçlardır. Fizyolojik ihtiyaçlar giderilmezse insanın hayatta kalması olası değildir. Solunum yapmak, gıda almak, uyumak gibi esas gereksinimleri örnek olarak verebiliriz. Bu ve benzeri ihtiyaçları giderilmemiş bir insan sağlıklı bir yaşam sürdüremez. Fiziksel ve zihinsel olarak çöküşe geçer, hiçbir yaşamsal aktiviteye katılamaz. Fizyolojik ihtiyaçları uygun şekilde tatmin edilmemiş kişi bir sonraki ihtiyaç basamağı için motive olamaz (Sevimli, İşcan 2008; Erkmen, Şencan 1948; Baysal, 1981).

Güvenlik İhtiyacı: İnsanın en önemli ikinci ihtiyacı güvenliktir. Bu ihtiyaç temelde barınma ve tehlikelerden yalıtılmış bir alana sahip olmak olarak özetlenebilir. Birey kendini güvende hissetmezse güvenlik arayışına devam edecek ve bu ihtiyacını karşılayana dek üst düzey bir ihtiyaç basamağına geçiş yapamayacaktır (Sevimli, İşcan 2008; Erkmen, Şencan 1948; Baysal, 1981).

Sevgi ve Ait Olma İhtiyacı: İnsanlar belli gruplar ve insanlar tarafından kabul görmek, sahiplenilmek isterler. İnsanlar yalnız ve sähipsiz kaldıklarında acı çekerler (Sevimli, İşcan 2008; Erkmen, Şencan 1948; Baysal,1981).

Takdir ve Saygı İhtiyacı: Bir insanın özgürlük ihtiyacı, itibar arayışı, birey olarak kabul görme ve fikirlerine verilen önemi kapsar. Birey toplum tarafından benimsenmediğini fark ettiğı zaman sağlıklı bir şekilde yaşamına devam etmesi mümkün değildir (Sevimli, İşcan 2008; Erkmen, Şencan 1948; Baysal,1981)

Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: En üst düzey ihtiyaç olan kendini gerçekleştirme ihtiyacı, tüm alt basamak ihtiyaçların doyurulmasından sonra ortaya çıkar. Kişinin öz farkındalığı ve potansiyelini tüm kanallarıyla kullanmasına işaret eder. Kendini gerçekleştirme basamağını başarı ile tamamlayan kişi sayısı oldukça azdır. Maslow'a göre bu kişi hem birey olabilen hem de toplum ile bütünleşmiş kişidir (Sevimli, İşcan 2008; Erkmen, Şencan 1948; Baysal, 1981).

Tüm bu teori ile ilgili genel bilgiler bireylerin iş hayatı ile ilişkilendirildiğinde fiziksel ihtiyaçları iş ortamı ve ücret ile; güvenlik ihtiyaçlarını iş güvenliği, sosyal sigorta, örgütsel olanaklar ile;sevgi ve ait olma ihtiyacını ,iyi arkadaş ilişkileri ve denetim ile ;takdir ve saygı ihtiyacı,yüksek statülü iş,işten alınan geri besleme ile; kendini gerçekleştirme ihtiyacı ise, işte amaçlara ulaşma, çalışan kurumda ilerleme,yaratıcılık değişkenleriyle anlamlı bir ilişkinin olduğunu söylemek mümkündür.

İş doyumunu belirleyen temel faktör, ihtiyaçların giderilip giderilmediğidir.Maslow'a göre işgörenin gösterdiği her davranış ihtiyaçların giderilmesine yöneliktir.İhtiyaçları karşılanan çalışanlar, karşılandığı oranda iş doyumunu elde eder ve olaylara olumlu yaklaşabilir.İhtiyaçları karşılanmayan çalışanlar ise olayları olumsuz bakış açısıyla değerlendirmektedir (Sun, 2002).

2.8.2 Herzberg Çift Faktör Teorisi

Bu yaklaşım bireylerin işlerinden beklentilerine dayanır. Hertzberg, bireylerin memnun olup olmamaları temelinde inceleme yapmıştır. İşten doyum alma belirteçleri olarak ilerleme, tanınma, umut, esneklik ve iyimserliği esas almıştır. Memnuniyetsizlik olarak belirlediğı özelliklere ise hijyen adını vermiştir (Robbins, 2001).

İş yaşamındaki bireyler, karşılaştıkları şartlardan farklı ihtiyaçlara eğilimli olarak etkilenirler. Bu ihtiyaçlar ise iki türdür. Motive edici ihtiyaçlar işin karakteristiğini içerir. İşin zorluğu, kaydedilen başarılar buna örnektir. Hijyen ihtiyaçlar ise mekânsal ve ruhsal durumla alakalıdır. Bu görüş işin kendisini temele alır, yani önemli olan işin ne olduğudur.

Hertzberg, kuramında motive edici ihtiyaçlar ve hijyen ihtiyaçlar ile iş tatmini arasında bir bağ kurmuştur. Motive edici ihtiyaçlar karşılanınca memnuniyet verici sonuçlar ortaya çıkacaktır ve doyum sağlanacaktır, karşılanmadığında ise herhangi bir memnuniyetsizlik oluşmayacaktır. Hijyen ihtiyaçlar karşılandığında doyum ortaya çıkacaktır, karşılanmadığında da doyumsuzluk ve memnuniyetsizlik baş gösterecektir.

Hertzberg için iş yaşamındaki tatmin ve tatminsizlik iki ayrı boyuttur. Çalışan birey doyuma ulaşmışsa ihtiyaçları karşılanıyor demektir. Doyuma ulaşmayan kişi ise ihtiyaçları karşılanmamış ve bu nedenle de eksik güdülenmiştir. Yine de bu iki durum aynı anda yaşanabilir (Moorhead ve Griffin, 1986.).

2.8.3 Adams'ın Eşitlik Teorisi

Bu teori Stacy tarafından geliştirilmiştir ve girdiler/çıktılar isimli iki noktaya vurgu yapmaktadır. Stacy'nin teorisi eşitlik esasına dayanır. İş yaşamındaki memnuniyet ve memnuniyetsizlik durumlarının sonuçları ile ilgilenir (Lawler III, 1994: 88).

Çalışan kişiler, çalıştıklarının karşılığını eşitlik zemininde görüp karşılaştırmak isterler (Brief, 1998: 24).

Girdi ve çıktılar bu eşitlik bekleyişinin sonucunda önem kazanır. Girdiler, çalışanın emeğidir. Çıktılar ise emeğinin karşılığında karşılaştığı herşeydir. Çalışanlar bu iki öğeyi karşılaştırarak memnuniyet ya da memnuniyetsizlik geliştirir (Greenberg ve Baron, 1997: 154).

2.9 İŞ DOYUMUNUN SONUÇLARI

Çalışanların iş doyumunun yüksek olması, aynı zamanda örgütün iyi yönetildiğinin göstergelerinden biridir. İş doyumunun azalması birçok sonucu beraberinde getirmektedir. Bunlardan bazıları; devamsızlık, moral düşüklüğü,

huzursuzluk, disiplin sorunları ve işten ayrılma. Sonuçta iş doyumundaki azalmalar, hem bireylerin hem örgütlerin amaçlarına ulaşamamasına neden olmaktadır (Örücü vd.2006: 42). İş doyum düzeyinin yüksek olması çalışanların verimliliği, işe ve örgüte bağlılığı, yapılan işin kalitesinin artması üzerinde etkili olduğu bilinmektedir (Özer vd., 2005: 33).

Bu bağlamda iş tatminsizliğinin birey ve örgütler üzerindeki olumsuz sonuçlarını inceleyeceğiz.

2.9.1 İş Doyumunun Bireysel Açıdan Sonuçları

Çalışan, işinden ve iş ortamından beklentilerinin yeterli düzeyde karşılanmadığı düşüncesine sahip olduğu takdirde, iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. İş tatminsizliği, çalışanın sağlığını olumsuz etkilemekte ve kişilerde ruhsal ve davranış bozukluklarına yol açabilmektedir (Erdoğan, 1996: 255). İş tatmini düşük olan çalışanlarda duygusal (stres, anksiyete, çaresizlik) ve fiziksel (uykusuzluk, kas ağrısı, baş ağrısı) çöküntülerin oluştuğuna ve iş tatminsizliği ile aralarında anlamlı bir ilişki olduğuna rastlanmıştır (Akıncı, 2002:3).

Başaran (1991:207), iş tatminsizliğinin çalışan bireyler üzerindeki etkilerini aşağıdaki şekilde açıklamaktadır:

- İş tatminsizliği çalışanlarda ruh sağlığını bozarak aşırı kaygı ve korku duygularına neden olmaktadır.
- Çalışan üzerinde kalp, mide rahatsızlıkları, uyum bozuklukları, kas ağrıları gibi birçok rahatsızlığa sebep olmaktadır.
- İşte verilen dinlenme vaktinin oldukça az olması ve işin gerektirdiği birtakım tekrarlar ve monotonluk bıkkınlık oluşturmaktadır.
- Doyumsuzluk çalışanların kavgacı ve saldırgan bir tutum izlemesine neden olmaktadır.
- İşinden doyumсу çalışanlar örgütsel amaçları benimsememekte ve örgütlerine yabancılaşarak örgütün işleyişini bozmaktadırlar.

2.9.2 İş Doyumunun Örgütsel Açıdan Sonuçları

Yöneticiler, çalışma ortamının iyileştirilmesinde, çalışanlarla iletişimde, çalışanların kararlara katılımının ve geri bildirimin sağlanmasında, çalışanlara özerklik verilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle, yöneticilerin

davranış ve tutum ve çalışana verdiği destek çalışanların iş doyumunun sağlanmasında oldukça etkili bir faktör olmaktadır (Griffin vd., 2001: 541).

İş doyumunu sağlayamayan işletmeler pek çok sorunla karşılaşmaktadır. Bunlardan bazıları aşağıda belirtilmiştir:

- Yüksek devamsızlık,
- Düşük verimsizlik,
- Yabancılaşma, stress ve kırgınlıkların artması,
- Grevlerin gündeme gelmesi,
- Disiplin sorunları,
- İşgören devrinde artış,
- Makine veya tesislere zarar verme veya sabotaj yapılması,

Bütün bunlar sonucunda, yüksek iş gerilimi, artan sigorta masrafları, takip eden yargı masrafları oluşmaktadır. İş doyumsuzluğunun oluşturduğu tüm bu sonuçlar işletmelerin dolaylı veya dolaysız maliyet kalemlerinde artışlar meydana getirmektedir (Şimşek vd., 2003:151; Türk vd., 2003:2). Ayrıca iş tatminsizliği yaşayan çalışanların ayrılması ile yerine gelecek kişilerin tecrübeli olsa dahi örgütün sistem ve politikaları hakkında oryantasyon eğitimi, bu süreçte oluşacak zaman kaybı, işletme maliyetlerinde artış ve müşteri memnuniyetindeki azalma gibi hususlar dikkate alındığında iş tatminin sağlanmasının önemi daha iyi anlaşılmaktadır (Özdemir, 2006a: 79).

Bu kapsamda iş tatminsizliğinin en önemli sonuçlarından olan devamsızlık, iş devir hızı oranındaki artış ve işten ayrılma alt başlıkları açıklayacağız.

2.9.2.1 İşe Gelmem (Devamsızlık)

Kişilerin çalışma hayatına ilişkin yaşadıkları doyumsuzluk yalnızca bireyleri değil çalıştıkları kurumları da etkilemektedir. Kişiler iş tatminine ilişkin birtakım tepkisel sonuçlar vermektedir. Bu tepkisel sonuçlardan birisini işte devamsızlık olgusu oluşturmaktadır (Keser, 2006a: 138).

Devamsızlık, çalışanın iş programı ya da planına göre işte bulunması gereken süreçte, işe gelmemesi olarak tanımlanmaktadır (Eren, 2004: 267). İşe devamsızlık işe geç kalma veya işten kaçma durumunda ortaya çıkmaktadır. İşinden

memnuniyetsizlik duymaya başladığı anda kişi, çevresindeki iş fırsatları ve diğer opsiyonel pozisyonlar hakkında mantıksal değerlendirmelerde bulunmaktadır. Dolayısı ile işe devamsızlık kişinin mantıksal değerlendirme sürecinin ilk basamağını teşkil etmektedir (Keser, 2006a: 138).İş tatminsizliği, işe devamsızlık oranının artmasına neden olmaktadır.İş doyumu ile devamsızlık arasında negatif bir ilişki mevcuttur (Greenberg ve Baron, 1997:186).Yapılan çalışmalar da bu durumu ispatlamıştır (Başaran, 1991: 207; Günbayı, 2000: 10; Saldamlı, 2000: 290; Özcan, 2001: 47; Sun, 2002:4; Türk vd., 2003: 2; Tınaz, 2005: 28; Keser, 2006a: 139).

İşe devamsızlığın birçok nedeni vardır. Bu yüzden iş doyumu ile devamsızlık arasında veya işe gelmeme arasındaki ilişki yeterince net değildir (Lawler III, 1977: 49). Örneğin; iş doyumu yüksek olan birey sağlık sorunları, kaza geçirmek, kendisinin veya aile bireyinin hastalığı gibi nedenlerden ötürü işe gelmeyebilir ve bu tür nedenlerin iş doyumu ile ilişkisinin olmadığı düşünülmektedir. Yine diğer bir neden çalışılan kurumun uyguladığı devamsızlık politikası olabilmektedir. Devamsızlık konusunda sıkı politikalar ve yaptırım uygulayan kurumlardaki çalışanların, devamsızlığın ara sıra takip edildiği ve tolerans gösterilen kurumlardaki çalışanlara göre daha düşük iş tatmin düzeyinin olması beklenmektedir (Sun, 2002: 4).

2.9.2.2 İş Gören Devir Hızı

İş gören devri, bir işletmede belli bir dönemde işten ayrılanların ortalama iş gören sayısına oranı şeklinde tanımlanmaktadır (Lawler III, 1994:109).İş gören devrine etki eden işletme içi ve işletme dışı olmak üzere faktörler bulunmaktadır. İşletme dışı faktörlerin, genellikle çalışanların ve işletmelerin dışında gelişen, etki anı belirsiz ve bununla birlikte işletme tarafından da kontrol edilmesi zor olan faktörlerdir. Ülkenin içinde bulunduğu konjonktürel veya siyasi, ekonomik, toplumsal şartlar iş gören devrini etkileyen işletme dışı faktörleri oluşturmaktadır. İşletme içi faktörler ise, zamanı ve nedeni bilinebilen, kontrol edilebilen faktörlerdir. Ücretin tatmin etmemesi ve işinde ilerleme imkânının olmaması, iş doyumsuzluğu, sosyal hakların ve iş güvenliğinin yetersiz oluşu iş gören devrini etkileyen iç faktörleri oluşturmaktadır (Tütüncü ve Demir, 2003:149-151).İş gören devrini etkileyen diğer faktörler arasında yaş, bireyin yetenek düzeyi, eğitim, işin niteliği,

hizmet süresi, görev tipi gibi etmenler bulunmaktadır (Ghiselli ve diğerleri, 2001: 29).

İş gören devri teorileri ve insan kaynakları yönetiminde iş doyumu, iş gören devir hızına etki eden en önemli etken olarak yıllardır ele alınan bir konu olmuştur(Hwang ve Kuo, 2006:254). Yapılan birçok araştırmada, iş tatmininin iş gören devir hızını etkileyen faktörler arasında oldukça önemli olduğunu ortaya koymuştur (Ehtiyar, 1996: 109; Ghiselli vd., 2001: 29; Karahan, 2001: 16; Özcan, 2001: 47; Türk vd., 2003: 2; Szivas vd., 2003: 71).

İş gören devri işletmeler açısından büyük maliyetleri kapsamaktadır (Freeman, 1978:140). İş gören devir hızının yüksek olması yetişmiş işgücünün kaybı anlamına gelmektedir (Oshagbemi, 2000b: 213). Aynı zamanda işe tekrar çalışanların alınması, eğitilmesi, verimliliğin azalması işletmeler açısından ciddi mali problemleri beraberinde getirmektedir (Lam vd.,2001a: 157). Bununla birlikte yüksek devir hızı, ürün ve hizmet kalitesini etkileyerek personel maliyetlerinin artmasına ve dolayısıyla işletme karlılığın azalmasına neden olan önemli bir sorun olarak görülmektedir (Lam ve diğerleri, 2001b: 36).

2.9.2.3 İşten Ayrılma

Çalışanın işten ayrılma düşüncesinde iş piyasası koşulları, kıdem, alternatif iş imkânları gibi faktörler etkili olmaktadır (Karatepe vd., 2006: 551).

İş görenin iş doyumu yüksekse işine devam ederek,yeni bir iş arama girişiminde bulunmamakta ve amirleriyle daha uzun süre çalışmak istemektedir (Hussain vd., 2003: 91). Fakat iş doyumu düşük düzeyde ise, bu kez işten ayrılma eğilimi içerisinde olmaktadır (Keser, 2006a: 134-135).Çalışan kişi işletmeden ayrılmayı düşündüğünde, mevcut işi hakkındaki tutumlarını değerlendirerek, dış çevredeki imkânları araştırmaya başlamaktadır. Dış çevre şartların uygunsa, işten ayrılma hakkındaki kararı daha hızlı vermektedir (Hwang ve Kuo, 2006: 255).İşlerinden tatmin olmayan kişiler, iş piyasası koşulları ile bu bağlamdaki diğer iş fırsatlarını araştırıp, mevcut işleri ile mukayeseli bir değerlendirme yaparak işlerinden ayrılmaya veya devam etmeye karar vermektedirler (Sun,2002:4).

KONU İLE İLGİLİ ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR

Selçukoğlu (2001) tarafından “Araştırma görevlilerinde tükenmişlik düzeyi ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin bazı değişkenler açısından değerlendirilmesi” üzerine yapılan bir çalışmada; bazı bağımsız değişkenlerin tükenmişlik düzeyi, yalnızlık ve yaşam düzeylerine olan etkisi araştırılmıştır. Verilerin analizinde aritmetik ortalama, standart sapma ve bağımsız t testi gibi istatistiksel işlemler uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlarda erkek araştırma görevlilerine kıyasla bayan araştırma görevlilerinde duygusal tükenme hissinin daha fazla yaşandığı belirlenmiştir. Ayrıca kadın araştırma görevlilerinde kişisel başarı düzeyinin erkek araştırma görevlilerine oranla daha yüksek olduğunda tespit edilmiştir.

İstanbul iline bağlı ilçe milli eğitim müdürleri ile şube müdürlerinin tükenmişlik düzeylerinin ve buna bağlı olarak da çeşitli değişkenler üzerine ne tür bir etkide bulunduğu belirlenmesi için bir çalışma yapılmıştır (Sümer, 2007). Bu çalışmada; yöneticilerin duyarsızlaşma, duygusal tükenme, kişisel başarı boyutlarında düşük düzeyde tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir. Cinsiyet; görevi yürütme biçimi, haftalık çalışma süresi, öğretmenlerle iletişim kurma becerisi gibi etmenler ile tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık oluşmadığı, medeni durum görev ünvanı, amirlerinden takdir görme ve ekonomik tatmin derecesi değişkenlerinde ise anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür. Bununla birlikte “yaş”, “mezuniyet durumu”, “öğretmenlik kıdemi”, “yöneticilik kıdemi” değişkenleri için anlamlı bir farklılığın bulunmadığı da görülmüştür.

Atalay (2009) tarafından “Antakya ve İskenderun da oteller de yapılan bir araştırmada, otel çalışanlarının iş tatmini ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi incelenmiştir. Bu bölgede bulunan bazı otellerde 111 personel üzerinde yapılan anket sonucunda, tükenmişliğin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme gibi alt boyutlarında anlamlı derecede farklılaştığı belirlenirken, düşük kişisel başarı hissi puanı açısından ise farklılığın olmadığı gözlemlenmiştir. Buna karşın iş doyumu değişkenleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında doğrusal bir ilişkinin olduğu görülmüştür.

Sat (2011) tarafından Alanya’da bankada çalışıyor olanların iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla bir çalışma yapılmıştır. Bu araştırmada 206 banka çalışanına Mashlach tükenmişlik ve Minnesota iş doyum ölçeği ile kişisel bilgi formu niteliğinde anket uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlarda

bankacıların yaş ve çalışma süreleri ile iş doyumunun arasında doğrusal bir ilişki olduğu görülmüştür. Medeni durum, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi değişkenlerle iş doyumunu arasında önemli bir farklılık görülmemiştir. Diğer yandan tükenmişlik düzeyinin hizmet süresi ve gelir düzeyine göre farklılaştığı tespit edilirken diğer demografik değişkenlerle arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Araştırma sonucunda banka çalışanlarının iş doyumunu arttıkça tükenmişlik düzeyinin azaldığı görülmüştür.

Polat vd., (2012) tarafından yürütülen bir araştırmada, Ağrı ilinin Patnos ilçesinde görev yapan 200 ilköğretim ve ortaokul öğretmenlerinin, tükenmişlik düzeyleri ile farklı değişkenler arasındaki ilişki araştırılmıştır. Uygulanan anket çalışması sonucunda elde edilen bulgulara göre öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin yaş, mesleki kıdem, cinsiyet, medeni durum değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı buna karşın okulda çalışan öğretmen sayısı değişkeni açısından ise anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum göstermiştir ki kurumda çalışan sayısı arttıkça mesleki tükenmişlik düzeyi de artmaktadır. Kaya ve Balkaya (2013) tarafından yapılan araştırmada ebelerin iş doyumunu ve tükenmişlik durumlarının ne düzeyde olduğu ve bu kavramları etkileyen etmenlerin neler olduğu incelenmiştir. 193 ebeye uygulanan anketler tanımlayıcı istatistikler ve regresyon analizleri ile değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Araştırmanın bulgularına göre ebelerin dışsal doyumları içsel doyumlarına göre daha fazladır. Personelin en tükenmiş olduğu konu hastaların sorunlarının en hızlı ve etkili çözümü iken iş doyumlarının en fazla olduğu konu ise aylık nöbet sayısı, mesleği uygun bulma, hizmet verilen nüfus, aylık gelir, birimden memnuniyet oluşturmaktadır. Sonuç olarak ebelerin iş doyumunun orta düzeyde tükenmişliklerinin ise yüksek seviyede olduğu gözlemlenmiştir. Tüm bu bilgiler ışığında, ebelerin meslek algıları ve çalışma şartlarının iyileştirilmesinin gerekli olduğunu ileri sürmek mümkündür.

İlgün ve İzgar (2014) tarafından infaz koruma memurlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla çalışma yürütülmüştür. Farklı illerde bulunan 479 infaz koruma memurunun cinsiyet ve öğrenim düzeyi değişkenlerinin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerine etkisini incelemişlerdir. Elde edilen bulgular sonucunda, cinsiyet değişkenine göre duygusal tükenme ve başarı hissinde azalma alt boyutlarında bayan infaz koruma memurlarının erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Öğrenim durumları değişkenine göre incelendiğinde ise

ilkokul mezunu çalışanlarının ortaokul lise ve üniversite mezunlarına göre daha düşük düzeyde duygusal tükenme yaşadığı iş doyumu düzeylerinin ise yine diğer 3 gruba göre daha yüksek olduğu görülmüştür.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MATERYAL VE METOD

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Emek-yoğun bir hizmet sektörü içinde olan sağlık hizmeti , yoğun ve stresli bir mesai içermesi, daha çok şefkat ve fedakarlık anlayışını gerektirmesi, sosyal ve yüzyüze iletişimin yüksek olması, yapılan işin insan sağlığı ile ilgili olması nedeniyle hayati unsur taşıması yönünden oldukça riskli ve zor bir meslektir. Hizmeti alan hastaların memnuniyetinin sağlanmasının önemli olduğu kadar, işgörenlerin memnuniyeti de aynı derecede çok önemlidir. İşinden tatmin olmayan, tükenmişlik yaşayan bireylerin verdiği hizmetin kalitesinde nitelik ve nicelik bakımından olumsuzluklar görülecektir.

Gün geçtikçe kadın istihdamının önemi artmaktadır. Bu doğrultuda kadınlara yönelik iş doyum ve tükenmişliğin ne derece etkili olacağı konusundaki araştırmalarda önem kazanmaktadır. Bu kapsamda araştırmada tükenmişlik ile iş doyumunun kadın sağlık personelleri üzerindeki yapısını irdeleyerek, tükenmişlik ve iş doyum düzeylerini belirlemek ve demografik unsurlarla etkileşiminin ne yönde olduğunu inceleyerek, kadın personellerinin etkin ve verimli çalışmasına katkı sağlamaktır.

3.2. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Araştırmada veri toplam aracı olarak işdoyum düzeylerini ölçmek için toplam 22 sorudan oluşan Minnesota İş Doyum Ölçeği, tükenmişlik düzeylerini ölçmek için toplam 20 sorudan oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ayrıca demografik özelliklere ilişkin 9 sorudan oluşan kişisel bilgi formu kullanılmıştır.

Minnesota İş Doyum Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçek puanlamasında, Hiç memnun değilim; 1 puan, Memnun değilim; 2

puan, Kararsızım; 3 puan, Memnunum; 4 puan, Çok memnunum; 5 puan olarak değerlendirilmektedir. Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel, dışsal ve genel doyum



düzeyini belirleyici özelliklere sahip 20 maddeden oluşmuştur. İçsel doyumu 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9,10, 11, 15, 16, 20 maddeleri belirlerken dışsal doyumu 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19 genel doyumu 1, 2, 3,4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 numaralı maddeler belirlemektedir. (Çam vd., 2005: 213-220).Araştırmada kullanılan diğer bir ölçek Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeğidir. Bu ölçek toplam 22 maddeden oluşmakta ve tükenmişliği üç boyutta değerlendirmektedir. Duygusal tükenme boyutunu (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), Kişisel Başarı boyutunu (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21), Duyarsızlaşma boyutunu ise (5, 10, 11, 15, 22) numaraları maddeleri oluşturmaktadır. Ölçek puanlamasında Hiçbir zaman (0), Çok nadir (1), Bazen (2), Çoğu zaman (3), Her zaman (4) olarak puanlandırılmakta, kişisel başarı alt ölçek puanı ise, bunun tersi şekilde değerlendirilmektedir. Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz, kişisel başarı boyutu olumlu ifadelerden oluşmaktadır (Gencay, 2007:765-780). Anketlerin toplanmasından sonra veriler SPSS 25.0 programı kullanılmıştır. Oluşturulan boyutlar, medeni durum, hizmet süresi grupları, çocuk sayısı, yaş grubu, istihdam şekli, statü, eğitim düzeyi değişkenlerine göre analiz edilmiştir

Özellikle bu iki anketin seçilmesindeki neden her iki anketinde dünya genelinde kabul görmesi, çoğu ülkede güvenilirlikleri ve geçerlilikleri sağlanmış ölçekler olmalarıdır. Bu ölçekler çeşitli araştırmacılar tarafından farklı sektörlerde uygulanmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğini; İlgün ve Izgar'ın (2014) ceza infaz koruma memurları üzerinde, Bostancı'nın (2014) kamu hastanesinde çalışan diyetisyenler, Çatak'ın (2013) tarafından sağlık çalışanları, Polat vd., 'nin (2012) öğretmenler, Saçlı'nın (2011) otel çalışanları, Sümer'in (2007) milli eğitim müdürlüğünde çalışan milli eğitim müdürleri ve şube müdürleri üzerinde, uyguladıkları görülmüştür. Minnesota İş Doyum Ölçeğini ise Engizek (2017) kamu kurumlarında çalışan kadınlar, Karademir'in (2016) öğretmenler, İlkım'ın (2013) güreş hakemleri, Altay (2009) tarafından otel çalışanları, Çömezoğlu'nun (2007) ebeler, Menteşe (2007) kamu ve özel banka çalışanları üzerinde uygulamış oldukları, görülmektedir.

3.3. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini Kahramanmaraş'ta bir kamu hastanesinde çalışan 150 kadın sağlık personeli oluşturmaktadır. 150 kadın çalışana anket formu dağıtılmış olup 123 tanesinden dönüş alınabilmektedir. Araştırmada kullanılan örneklem grubunun, uygulanan anket formunu doğru ve tarafsız bir şekilde cevaplandığı kabul edilmiştir.

3.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Bu çalışmada, araştırmada kullanılan kadın ve hastane çalışanı olan örneklem grubunun, iş doyum ve tükenmişlik düzeyi ile demografik özellikleri arasında bir fark olup olmadığı yönünde kurulan hipotezlere yönelik cevaplar aranacaktır. Katılımcılar çalışan kadın personellerle sınırlıdır. Anket saha uygulaması Ocak-Şubat 2018 tarihleri arasındaki zaman dilimi ile sınırlandırılmıştır.

3.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ VE ARAŞTIRMA MODELİ

Araştırmanın hipotezleri yapılmadan önce konu ile ilgili yapılan daha önceki çalışmalar incelenmiştir. Bu bilgiler ışığında hipotezlerin testi ve analizleri yapılmıştır.

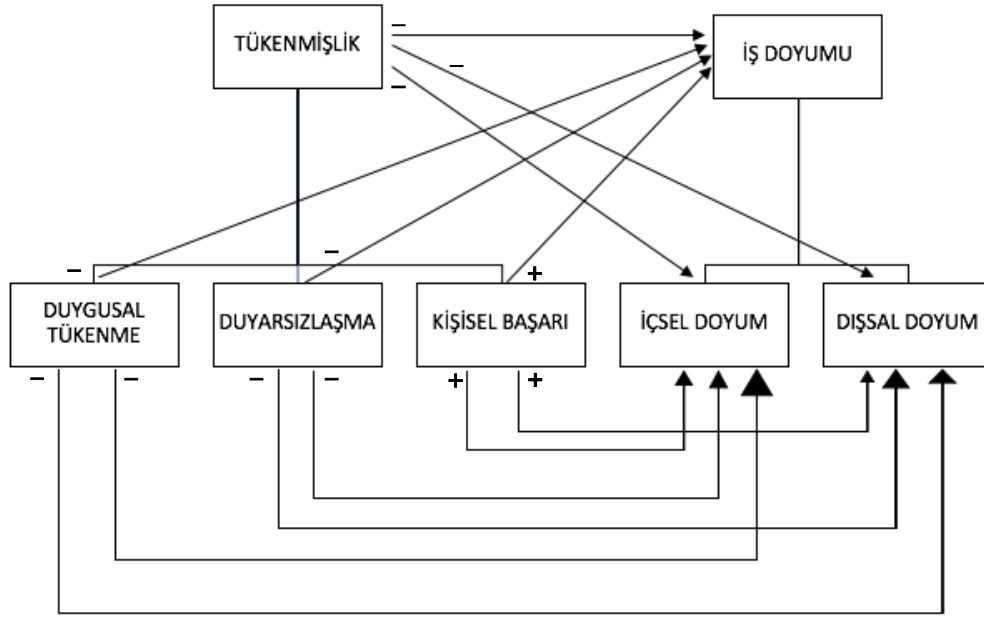
Yapılan bütün araştırmalar bir hedefe hizmet etmek ve bir soruna çözüm bulmak maksadıyla yapılmaktadır. Hipotez, araştırmanın problemdeki değişkenlerin arasında nasıl ilişki olduğuna dair umut ve yargılarının ne olduğunu kavramaktır (Altunışık vd., 2010: 19 - 20).

Hipotez bir araştırmanın tahmin edilmesidir. Hipotez yazmak araştırmanın temeline bağlı kalarak tamin yürütmek, araştırma sonucunda detaylı olarak düşünmek ve değişkenler arasında bir ilişki kurulup kurulmadığını ortaya koymaya yardım eder. Araştırmaya dair hipotezler aşağıda verilmiştir.

Araştırma Modeline Ait Hipotezler

- H1:** Duygusal tükenmenin içsel doyum üzerinde negatif yönde etkisi vardır.
- H2:** Duyarsızlaşmanın içsel doyum üzerinde negatif yönde etkisi vardır.
- H3:** Kişisel başarının içsel doyum üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- H4:** Tükenmişliğin içsel doyum üzerinde negatif yönde etkisi vardır.
- H5:** Duygusal tükenmenin dışsal doyum üzerinde negatif yönde etkisi vardır.
- H6:** Duyarsızlaşmanın dışsal doyum üzerinde negatif yönde etkisi vardır.
- H7:** Kişisel başarının dışsal doyum üzerinde pozitif yönde ilişkisi vardır.
- H8:** Tükenmişliğin dışsal doyum üzerinde negatif yönde etkisi vardır.
- H9:** Duygusal tükenmenin iş doyumunu üzerinde negatif yönde etkisi vardır.
- H10:** Duyarsızlaşmanın iş doyumunu üzerinde negatif yönde etkisi vardır.
- H11:** Kişisel başarının iş doyumunu üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- H12:** Tükenmişliğin iş doyumunu üzerinde negatif yönde etkisi vardır.

Şekil 1.Araştırma Modeli



Kadın sağlık personellerinin tükenmişlik düzeyinin ve alt boyutlarının iş doyumunu etkileyip etkilemediğinin tespit edilmesi şekil 1’deki araştırmanın modelinde gösterilmiştir.

3.6. VERİLERİN ÇÖZÜMÜ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 25.0 programı kullanılarak analizler yapılmıştır. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (sayı, yüzde, ortalama, standart sapma) kullanılmıştır. Araştırmanın hipotezlerini test etmek için parametrik mi yoksa parametrik (non parametrik) olmayan yöntemlerin mi kullanılacağına karar vermek için verilerin normal dağılım gösterip göstermediği incelenmiştir. Verilerin normal dağılıma uygunluğunu anlamak için basıklık ve çarpıklık değerlerine bakılmıştır. Tüm değişkenlerin basıklık ve çarpıklık değerleri -2 ile + 2 arasında olduğundan veriler kabul edilebilir düzeyde normal dağılım gösterdiklerinden parametrik testler kullanılmasına karar verilmiştir.

Hipotezlerin test edilmesi aşamasında T testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova) testi kullanılacaktır. T testi iki ortalamanın karşılaştırılmasında

kullanılan bir analiz yöntemidir. İki'den fazla grup ortalamalarında karşılaştırma yapılırken kullanılan teste anova testi denir. Varyans analizi ile test edilen verilerde farklı olan grubu bulmak için Bonferroni çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. Ölçek puanları arasındaki ilişkinin nasıl olduğunu belirlemek için korelasyon analizi uygulanmıştır. Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde etkisini araştırmak için basit doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek amacıyla “Güvenilirlik Analizi”, yapı geçerliliği test etmek için “Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA)” yapılmıştır.

Tablo 1: İş Doyum Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi ve Güvenilirlik Sonuçları

Faktörler ve Maddeler	Açıklanan Varyans (%)	Öz Değer (Λ)	Faktör Yüğü
F1: Dışsal Tatmin ($\alpha=0,884$)			
1.Beni her zaman meşgul etmesinden	28,010	7,079	0,533
4.Toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesinden			0,590
5.Yöneticimin astlarını idare tarzından			0,783
6.Yöneticimin karar vermedeki yeteneğinden			0,740
12.İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konmasından			0,505
14.İş de terfi olanağının olmasından			0,695
15.Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini vermesinden			0,663
17.Çalışma şartlarından			0,578
18.Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmalarından			0,501
19.Yaptığım iş karşılığında takdir edilmemden			0,706
20.Yaptığım işten duyduğum başarı hissinden			0,537
F2.: İçsel Tatmin ($\alpha=0,822$)			
3.Ara sıra değişik şeyler yapabilmeme imkân vermesinden	22,498	1,507	0,460
7.Vicdanıma uygun şeyler yapabilme olanağının olmasından			0,566
8.Bana sabit bir iş olanağı sağlamasından			0,720
9.Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağım olmasından			0,839
10.Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansım olmasından			0,816
11.Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansımın olmasından			0,685
Toplam($\alpha=0,910$)	50,508		
KMO =0,858; $\chi^2(136) =1012,310$; Bartlett Küresellik Testi (p) = 0,000			

Katılımcıların iş doyumunu ölçmeyi amaçlayan ölçek, 2 teorik boyut temel alınarak geliştirilmiştir. Bu boyutlar dışsal doyum, içsel doyum olarak adlandırılabilir. Bu çerçevede, aracın faktör desenini ortaya koymak amacıyla açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi uygulamasından önce, örneklem büyüklüğünün faktör analizi yapmak için uygunluğunu test etmek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda KMO değerinin 0,858 olduğu görülmüştür. Bu bulgu doğrultusunda, örneklem büyüklüğünün faktör analizi yapmak için “iyi derecede yeterli” olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Genel olarak araştırmacılar tarafından tatminkâr olarak düşünülen minimum KMO değeri 0.7’dir (Altunışık vd., 2010:266). Ayrıca Bartlett küresellik testi sonuçları incelendiğinde, elde edilen ki-kare değerinin anlamlı olduğu görülmüştür ($\chi^2(136) = 1012,310$; $p < 0.01$). Bu doğrultuda, verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiği kabul edilmiştir. Verilerin faktör analizine uygunluğu tespit edildikten sonra ölçeğin faktör yapısının incelenmesi amacıyla Temel Bileşenler Analizi (Principal Components Analysis) ve Varimax Rotasyon yöntemleri kullanılarak açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sırasında 2., 13., 16. maddelerinin faktör yük ağırlıklarının binişik olduğu tespit edilmiştir. Bu sebeple bu numaralı maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Bu maddenin analiz dışı bırakılması sonucunda elde edilen faktör deseni, maddelerin faktör yük değerleri tablo 3.6.1 verilmiştir. Yapılan analiz sonucunda, analize temel olarak 17 madde için öz değeri 1’in üzerinde olan 2 bileşen olduğu görülmüştür. Bu bileşenlerin toplam varyansa yaptıkları katkı %50,51’dir. İki faktör için tekrarlanan analizde, faktörlerin toplam varyansa yaptıkları katkının birinci faktör olan “dışsal tatmin” için %28,01; ikinci faktör olan “içsel tatmin” için %22,50 olduğu görülmüştür. İş doyum ve alt boyutlarının güvenilirlik katsayıları dışsal tatmin (0.884), içsel tatmin (0.822) ve iş doyum ölçeği (0.910) yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğu tespit edilmiştir. Güvenilirlik katsayısı 0.822-0.910 arasında değişkenlik göstermektedir.

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

Faktörler ve Maddeler	Açıklanan Varyans (%)	Öz Değer (Λ)	Faktör Yüğü
F1: Duygusal Tükenmişlik (α=0,763)			
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum	15,345	1,552	0,723
2.İş dönüşü ruhi bir tükenmişlik yaşadığımı hissediyorum			0,755
4.İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım			0,509
6.Bütün insanlarla uğraşırken çok yıprandığımı düşünüyorum			0,667
14.İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum			0,592
F2: Duyarsızlaştırma(α=0,840)			
5.İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmişler gibi davrandığımı fark ediyorum	21,693	4,941	0,734
10.Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştiğimi hissediyorum			0,759
11.Bu işin beni katılaştıracığına dair korkularım var			0,780
13.İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum			0,507
15.İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğunu umursamıyorum			0,787
20.Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum			0,696
22.İsim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri sanki benden kaynaklıymış gibi davrandıklarını hissediyorum			0,545
F3: Kişisel Başarı (α=0,772)			
7.İşim gereği insanların sorunlarına olası en uygun çözüm yollarını bulurum	15,827	3,023	0,719
9.Yaptığım iş ile insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum			0,581
12.Çok şeyler yapabilecek güçte olduğumu hissediyorum			0,632
17.İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda sıcak bir hava yaratırım			0,751
18.İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra canlandığımı hissederim			0,808
19.Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim			0,534
Toplam(α=0,814)			
52,865			
KMO =0,775; χ²(153) =881,366; Bartlett Küresellik Testi (p) = 0,000			

Katılımcıların tükenmişlik durumunu ölçmeyi amaçlayan ölçek, 3 teorik boyut temel alınarak geliştirilmiştir. Bu boyutlar duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma olarak adlandırılabilir. Bu çerçevede, aracın faktör desenini ortaya koymak amacıyla açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi uygulamasından önce, örneklem büyüklüğünün faktör analizi yapmak için uygunluğunu test etmek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda KMO değerinin 0,775 olduğu görülmüştür. Bu bulgu doğrultusunda, örneklem büyüklüğünün faktör analizi yapmak için “iyi derecede yeterli” olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca Bartlett küresellik testi sonuçları incelendiğinde, elde edilen ki-kare değerinin anlamlı olduğu görülmüştür ($\chi^2(153) = 881,366$; $p < 0.01$). Bu doğrultuda, verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiği kabul edilmiştir. Verilerin faktör analizine uygunluğu tespit edildikten sonra ölçeğin faktör yapısının incelenmesi amacıyla Temel Bileşenler Analizi (Principal Components Analysis) ve Varimax Rotasyon yöntemleri kullanılarak açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sırasında 3., 8., 16., 21. Maddelerinin faktör yük ağırlıklarının binişik olduğu tespit edilmiştir. Bu sebeple bu numaralı maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Bu maddenin analiz dışı bırakılması sonucunda elde edilen faktör deseni, maddelerin faktör yük değerleri tablo 3.6.2 verilmiştir. Yapılan analiz sonucunda, analize temel olarak 18 madde için öz değeri 1’in üzerinde olan 3 bileşen olduğu görülmüştür. Bu bileşenlerin toplam varyansa yaptıkları katkı %52.87’dir. Üç faktör için tekrarlanan analizde, faktörlerin toplam varyansa yaptıkları katkının birinci faktör olan “duygusal tükenme” için %15.35; ikinci faktör olan “duyarsızlaştırma” için %21.69; üçüncü faktör olan “kişisel başarı” için %15.83 olduğu görülmüştür. Tükenmişlik ve alt boyutlarının güvenilirlik katsayıları duygusal tükenme (0.763), duyarsızlaşma (0.840), kişisel başarı (0.772) ve tükenmişlik ölçeği (0.814) yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğu tespit edilmiştir. Güvenilirlik katsayısı 0.763-0.840 arasında değişkenlik göstermektedir.

ANALİZ, BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Ankete katılan Kahramanmaraş sütçü imam üniversitesi tıp fakültesi hastanesinde çalışan bayan personellerinkişisel bilgilerine aitözelliklerine frekans tablosu aracılığıyla aşağıda ayrıntılı olarak Tablo 4.1’de yer verilmiştir

Tablo 3: Bayan Sağlık Personellerinin Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Dağılımı (n=123)

Özellikler		n	%
Medeni Durum	Evli	72	58,5
	Bekar	51	41,5
Çocuk Sayısı	0	63	51,2
	1-3	46	37,4
	3 ve üzeri	14	11,4
Yaş	18-26	54	43,9
	27-35	35	28,5
	36 ve üzeri	34	27,6
Eğitim Durumu	Lise	38	30,9
	Yüksekokul	26	21,1
	Üniversite	59	48,0
Toplam Hizmet Süresi	0-5 yıl	65	52,8
	6-9 yıl	29	23,6
	10 ve üzeri	29	23,6
Mevcut İşyerinde Çalışma Sürenizi	0-5 yıl	79	64,2
	6-9 yıl	25	20,3
	10 ve üzeri	19	15,4
Statü	Doktor	15	12,2
	Hemşire	82	66,7
	Diğer (hizmetli, tekniker, memur vs)	26	21,1
İstihdam Şekliniz	Kadrolu	43	35,0
	Sözleşmeli	54	43,9
	Geçici süreli	26	21,1
Aylık Gelir Düzeyi	1000 TL ve daha az	8	6,5
	1001-3000 TL	66	53,7
	3001-5000 TL	38	30,9
	5000 TL ve daha fazlası	11	8,9
Toplam		123	100,0

Araştırmaya katılanların %58,5'inin evli, %41,5'inin bekar olduğu görülmüştür. Katılımcıların %51,2'sinin çocuklarının olmadığı, %37,4'ünün 1-3 arası çocuğa sahip olduğu ve %11,4'ünün 3 ve üzeri çocuğa sahip olduğu tespit edilmiştir. Yaşa göre %43,9'unun 18-26 yaş, %28,5'inin 27-35 yaş, %27,6'sının 36 ve üzeri yaş olduğu görülmüştür. Katılımcıların %30,9'unun lise, %21,1'inin yüksekokul, %48,0'ının üniversite mezunu olduğu tespit edilmiştir.

Toplam hizmet süresine göre %52,8'inin 0-5 yıl arası, %23,6'sının 6-9 yıl arası, %23,6'sının 10 ve üzeri yıldır hizmet ettikleri görülmüştür. Mevcut işyerinde çalışma süresine göre %64,2'sinin 0-5 yıl arası, %20,3'ünün 6-9 yıl arası, %15,4'ünün 10 ve üzeri yıldır hizmet ettikleri görülmüştür. Katılımcıların %66,7'sinin hemşire, %12,2'sinin doktor ve %21,1'inin diğer (memur, hizmetli, tekniker vs.) personellerden oluştuğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %43,9'unun sözleşmeli, %35,0'ının kadrolu, %21,1'inin geçici süreli istihdam şekillerinden oluştuğu tespit edilmiştir. Aylık gelir düzeyine göre %53,7'sinin 1001-3000 TL arası, %30,9'unun 3001-5000 TL arası gelire sahip oldukları görülmüştür.

Tablo 4: Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan t Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Medeni Durum	N	$\bar{X}$	SS	t	p
İçsel Tatmin	Evli	72	3,57	0,78	-2.074	0.040*
	Bekar	51	3,85	0,67		
Dışsal Tatmin	Evli	72	3,04	0,82	-2.619	0.010*
	Bekar	51	3,42	0,72		
İş Doyum	Evli	72	3,23	0,75	-2,650	0.009*
	Bekar	51	3,57	0,63		

*p<0.05;

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının medeni duruma göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere, bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Katılımcıların medeni duruma göre iş

doyum ölçeği alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0.05$). Buna göre bekar çalışanların içsel doyum, dışsal doyum ve iş doyum evlilere göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 5: Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Çocuk Sayısına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Çocuk Sayısı	N	$\bar{X}$	SS	F	P	Bonferroni
İçsel Tatmin	0 (1)	63	3,76	0,72	1,374	0,257	
	1-3 (2)	46	3,54	0,82			
	3 ve üzeri (3)	14	3,80	0,55			
Dışsal Tatmin	0 (1)	63	3,34	0,77	3,185	0,045*	1>2
	1-3 (2)	46	2,97	0,82			
	3 ve üzeri (3)	14	3,30	0,75			
İş Doyum	0 (1)	63	3,49	0,68	2,920	0,058	
	1-3 (2)	46	3,17	0,77			
	3 ve üzeri (3)	14	3,47	0,60			

* $p<0.05$;

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının çocuk sayısına göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların çocuk sayısına göre iş doyum ölçeği alt boyutlarından dışsal doyum boyutu istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0.05$). Hiç çocuğu olmayan grubun dışsal doyum olarak diğer gruplardan yüksek olduğu görülmektedir. Yapılan Bonferroni testine göre farklılık yaratan gruplar tespit edilmiştir. Dolayısıyla 1 veya 2 çocuğa sahip grup hiç çocuğu olmayan gruptan farklıdır. Katılımcıların çocuk sayısına göre iş doyum ölçeği ve alt boyutlarından içsel doyum boyutu istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Tablo 6: Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Yaşa Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Yaş	N	$\bar{X}$	SS	F	p
İçsel Tatmin	18-26 (1)	54	3,78	0,67	0,828	0,439
	27-35 (2)	35	3,61	0,74		
	36 ve üzeri (3)	34	3,60	0,86		
Dışsal Tatmin	18-26 (1)	54	3,28	0,73	0,861	0,425
	27-35 (2)	35	3,20	0,79		
	36 ve üzeri (3)	34	3,05	0,91		
İş Doyum	18-26 (1)	54	3,46	0,65	0,922	0,400
	27-35 (2)	35	3,35	0,70		
	36 ve üzeri (3)	34	3,25	0,83		

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının yaşa göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların yaşa göre iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Tablo 7: Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Eğitim Düzeyi	N	$\bar{X}$	SS	F	p
İçsel Tatmin	Lise (1)	38	3,80	0,69	0,671	0,513
	Yüksekokul (2)	26	3,65	0,59		
	Üniversite (3)	59	3,62	0,84		
Dışsal Tatmin	Lise (1)	38	3,27	0,73	0,345	0,709
	Yüksekokul (2)	26	3,10	0,81		
	Üniversite (3)	59	3,19	0,84		
İş Doyum	Lise (1)	38	3,46	0,65	0,450	0,639
	Yüksekokul (2)	26	3,30	0,66		
	Üniversite (3)	59	3,34	0,79		

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının eğitim düzeyine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların eğitim düzeyine göre iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Tablo 8: Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Toplam Hizmet Süresine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Toplam Hizmet Süresi	N	$\bar{X}$	SS	F	p
İçsel Tatmin	0-5 (1)	65	3,79	0,70	1,825	0,166
	6-9 (2)	29	3,49	0,76		
	10 ve üzeri (3)	29	3,63	0,80		
Dışsal Tatmin	0-5 (1)	65	3,34	0,73	2,368	0,098
	6-9 (2)	29	2,99	0,77		
	10 ve üzeri (3)	29	3,08	0,93		
İş Doyum	0-5 (1)	65	3,50	0,66	2,557	0,082
	6-9 (2)	29	3,17	0,69		
	10 ve üzeri (3)	29	3,27	0,83		

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının toplam hizmet süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların toplam hizmet süresine göre iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Tablo 9: Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Mevcut İşyerinde Çalışma Süresine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Mevcut İşyerinde Çalışma Süresi	N	$\bar{X}$	SS	F	p
İşsel Tatmin	0-5 (1)	79	3,73	0,70	0,768	0,466
	6-9 (2)	25	3,69	0,90		
	10 ve üzeri (3)	19	3,49	0,72		
Dışsal Tatmin	0-5 (1)	79	3,28	0,74	1,356	0,262
	6-9 (2)	25	3,11	0,89		
	10 ve üzeri (3)	19	2,97	0,90		
İş Doyum	0-5 (1)	79	3,44	0,66	1,294	0,278
	6-9 (2)	25	3,31	0,84		
	10 ve üzeri (3)	19	3,15	0,78		

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının mevcut işyerinde çalışma süresine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların mevcut işyerinde çalışma süresine göre iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Tablo 10: Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Statüye Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Statü	N	$\bar{X}$	SS	F	p
İçsel Tatmin	Doktor (1)	15	3,40	0,91	1,238	0,294
	Hemşire (2)	82	3,73	0,72		
	Diğer (3)	26	3,71	0,73		
Dışsal Tatmin	Doktor (1)	15	3,08	0,96	0,326	0,722
	Hemşire (2)	82	3,24	0,79		
	Diğer (3)	26	3,14	0,75		
İş Doyum	Doktor (1)	15	3,19	0,88	0,595	0,553
	Hemşire (2)	82	3,41	0,72		
	Diğer (3)	26	3,34	0,63		

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının statüye göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların statüye göre iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Tablo 11: Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının İstihdam Şekline Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	İstihdam Şekli	N	$\bar{X}$	SS	F	p
İçsel Tatmin	Kadrolu (1)	43	3,76	0,70	0,857	0,427
	Sözleşmeli (2)	54	3,58	0,75		
	Geçici Süreli (3)	26	3,76	0,82		
Dışsal Tatmin	Kadrolu (1)	43	3,26	0,76	0,266	0,767
	Sözleşmeli (2)	54	3,18	0,80		
	Geçici Süreli (3)	26	3,12	0,88		
İş Doyum	Kadrolu (1)	43	3,44	0,69	0,327	0,722
	Sözleşmeli (2)	54	3,32	0,71		
	Geçici Süreli (3)	26	3,35	0,81		

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının istihdam şekline göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların istihdam şekline göre iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Tablo 12: Araştırmaya Katılanların İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutlarının Aylık Gelir Düzeyine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Aylık Gelir Düzeyi	N	$\bar{X}$	SS	F	P	Bonferroni
İçsel Tatmin	1000 TL ve daha az (1)	8	3,06	1,21	3,128	0,028*	
	1000-3000 TL (2)	66	3,74	0,62			
	3001-5000 TL (3)	38	3,80	0,81			3>1
	5001 TL ve daha fazla	11	3,36	0,54			
Dışsal Tatmin	1000 TL ve daha az (1)	8	2,91	1,25	1,443	0,234	
	1000-3000 TL (2)	66	3,18	0,72			
	3001-5000 TL (3)	38	3,37	0,80			
	5001 TL ve daha fazla	11	2,90	0,77			
İş Doyum	1000 TL ve daha az (1)	8	2,96	1,20	2,121	0,101	
	1000-3000 TL (2)	66	3,38	0,62			
	3001-5000 TL (3)	38	3,52	0,77			
	5001 TL ve daha fazla	11	3,06	0,52			

* $p<0.05$;

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının aylık gelir düzeyine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların aylık gelir düzeyine göre iş doyum ölçeği alt boyutlarından içsel tatmin boyutunun istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0.05$). 3001-5000 TL arası gelire sahip grubun içsel tatmin olarak diğer gruplardan yüksek olduğu görülmektedir. Yapılan Bonferroni testine göre farklılık yaratan gruplar tespit edilmiştir. Dolayısıyla 3001-5000 TL arası gelire sahip grup 1000 TL ve daha az geliri olan gruptan farklıdır.

Katılımcıların aylık gelir düzeyine göre iş doyum ölçeği ve alt boyutlarından dışsal tatmin boyutu istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Tablo 13: Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan t Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Medeni Durum	N	$\bar{X}$	SS	t	p
Duygusal Tükenme	Evli	72	2,43	0,80	2,116	0,036*
	Bekar	51	2,12	0,82		
Duyarsızlaşma	Evli	72	1,60	0,94	0,489	0,626
	Bekar	51	1,52	0,79		
Kişisel Başarı	Evli	72	2,71	0,69	1,736	0,085
	Bekar	51	2,48	0,75		
Tükenmişlik	Evli	72	2,20	0,54	1,893	0,061
	Bekar	51	2,01	0,59		

* $p<0.05$;

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının medeni duruma göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere, bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Katılımcıların medeni duruma göre tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenme boyutunun istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0.05$). Buna göre evli çalışanların duygusal tükenme olarak bekarlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni duruma göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarından duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Tablo 14: Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Çocuk Sayısına Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Çocuk Sayısı	N	$\bar{X}$	SS	F	p
Duygusal Tükenme	0 (1)	63	2,16	0,86	2,478	0,088
	1-3 (2)	46	2,51	0,75		
	3 ve üzeri (3)	14	2,24	0,77		
Duyarsızlaşma	0 (1)	63	1,57	0,82	1,140	0,323
	1-3 (2)	46	1,65	0,99		
	3 ve üzeri (3)	14	1,24	0,75		
Kişisel Başarı	0 (1)	63	2,51	0,70	2,061	0,132
	1-3 (2)	46	2,67	0,70		
	3 ve üzeri (3)	14	2,92	0,85		
Tükenmişlik	0 (1)	63	2,05	0,57	1,376	0,257
	1-3 (2)	46	2,23	0,57		
	3 ve üzeri (3)	14	2,08	0,53		

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının çocuk sayısına göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların çocuk sayısına göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Tablo 15: Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Yaşa Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Yaş	N	$\bar{X}$	SS	F	p
Duygusal Tükenme	18-26 (1)	54	2,11	0,81	2,860	0,061
	27-35 (2)	35	2,37	0,84		
	36 ve üzeri (3)	34	2,52	0,76		
Duyarsızlaşma	18-26 (1)	54	1,64	0,77	0,362	0,697
	27-35 (2)	35	1,53	0,96		
	36 ve üzeri (3)	34	1,48	0,98		
Kişisel Başarı	18-26 (1)	54	2,44	0,67	2,944	0,056
	27-35 (2)	35	2,69	0,75		
	36 ve üzeri (3)	34	2,80	0,74		
Tükenmişlik	18-26 (1)	54	2,04	0,54	1,052	0,353
	27-35 (2)	35	2,15	0,64		
	36 ve üzeri (3)	34	2,21	0,51		

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının yaşa göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların yaşa göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Tablo 16: Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Eğitim Düzeyi	N	$\bar{X}$	SS	F	p
Duygusal Tükenme	Lise (1)	38	2,18	0,85	0,610	0,545
	Yüksekokul (2)	26	2,31	0,76		
	Üniversite (3)	59	2,37	0,83		
Duyarsızlaşma	Lise (1)	38	1,49	0,76	0,207	0,814
	Yüksekokul (2)	26	1,58	0,84		
	Üniversite (3)	59	1,61	0,98		
Kişisel Başarı	Lise (1)	38	2,39	0,70	2,837	0,063
	Yüksekokul (2)	26	2,65	0,80		
	Üniversite (3)	59	2,74	0,68		
Tükenmişlik	Lise (1)	38	1,98	0,57	1,710	0,185
	Yüksekokul (2)	26	2,14	0,50		
	Üniversite (3)	59	2,20	0,58		

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının eğitim düzeyine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların eğitim düzeyine göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Tablo 17: Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Toplam Hizmet Süresine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Toplam Hizmet Süresi	N	$\bar{X}$	SS	F	P	Bonferroni
Duygusal Tükenme	0-5 (1)	65	2,13	0,86	3,332	0,039*	1<2
	6-9 (2)	29	2,57	0,68			
	10 ve üzeri (3)	29	2,41	0,80			
Duyarsızlaşma	0-5 (1)	65	1,54	0,83	0,729	0,485	
	6-9 (2)	29	1,73	0,86			
	10 ve üzeri (3)	29	1,46	1,01			
Kişisel Başarı	0-5 (1)	65	2,50	0,69	1,822	0,166	
	6-9 (2)	29	2,70	0,64			
	10 ve üzeri (3)	29	2,78	0,85			
Tükenmişlik	0-5 (1)	65	2,02	0,59	2,374	0,097	
	6-9 (2)	29	2,29	0,45			
	10 ve üzeri (3)	29	2,16	0,59			

* p<0.05;

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının toplam hizmet süresine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların toplam hizmet süresine göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarından duyarsızlaşma ve kişisel başarı istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir (p>0.05). Katılımcıların toplam hizmet süresine göre tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenme boyutu istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (p<0.05). 6-9 yıl arası toplam hizmet süresi olan grubun duygusal tükenme olarak diğer gruplardan yüksek olduğu görülmektedir. Yapılan Bonferroni testine göre farklılık yaratan gruplar tespit edilmiştir. Dolayısıyla 6-9 yıl arası toplam hizmet süresine sahip grup 0-5 yıl arası toplam hizmet süresine sahip gruptan farklıdır.

Tablo 18: Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Mevcut İşyerinde Çalışma Süresine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Mevcut İşyerinde Çalışma Süresi	N	$\bar{X}$	SS	F	p
Duygusal Tükenme	0-5 (1)	79	2,20	0,80	1,755	0,177
	6-9 (2)	25	2,52	0,90		
	10 ve üzeri (3)	19	2,43	0,77		
Duyarsızlaşma	0-5 (1)	79	1,58	0,83	0,417	0,660
	6-9 (2)	25	1,43	1,01		
	10 ve üzeri (3)	19	1,67	0,93		
Kişisel Başarı	0-5 (1)	79	2,58	0,68	0,190	0,827
	6-9 (2)	25	2,65	0,84		
	10 ve üzeri (3)	19	2,68	0,78		
Tükenmişlik	0-5 (1)	79	2,09	0,53	0,442	0,644
	6-9 (2)	25	2,14	0,70		
	10 ve üzeri (3)	19	2,22	0,53		

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının mevcut işyerinde çalışma süresine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların mevcut işyerinde çalışma süresine göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Tablo 19: Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Statüye Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Statü	N	$\bar{X}$	SS	F	p
Duygusal Tükenme	Doktor (1)	15	2,72	0,78	2,576	0,080
	Hemşire (2)	82	2,28	0,78		
	Diğer (3)	26	2,14	0,93		
Duyarsızlaşma	Doktor (1)	15	1,62	1,10	0,208	0,812
	Hemşire (2)	82	1,59	0,85		
	Diğer (3)	26	1,47	0,87		
Kişisel Başarı	Doktor (1)	15	2,68	0,80	0,081	0,922
	Hemşire (2)	82	2,61	0,71		
	Diğer (3)	26	2,58	0,75		
Tükenmişlik	Doktor (1)	15	2,28	0,62	0,947	0,391
	Hemşire (2)	82	2,12	0,53		
	Diğer (3)	26	2,03	0,65		

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının statüye göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların statüye göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Tablo 20: Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının İstihdam Şekline Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	İstihdam Şekli	N	$\bar{X}$	SS	F	p
Duygusal Tükenme	Kadrolu (1)	43	2,24	0,77	0,381	0,684
	Sözleşmeli (2)	54	2,37	0,82		
	Geçici Süreli (3)	26	2,25	0,91		
Duyarsızlaşma	Kadrolu (1)	43	1,34	0,81	2,254	0,109
	Sözleşmeli (2)	54	1,67	0,92		
	Geçici Süreli (3)	26	1,73	0,86		
Kişisel Başarı	Kadrolu (1)	43	2,70	0,76	0,770	0,465
	Sözleşmeli (2)	54	2,61	0,66		
	Geçici Süreli (3)	26	2,47	0,78		
Tükenmişlik	Kadrolu (1)	43	2,04	0,47	0,695	0,501
	Sözleşmeli (2)	54	2,18	0,57		
	Geçici Süreli (3)	26	2,12	0,69		

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının istihdam şekline göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların istihdam şekline göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Tablo 21: Araştırmaya Katılanların Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Aylık Gelir Düzeyine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Aylık Gelir Düzeyi	N	$\bar{X}$	SS	F	p
Duygusal Tükenme	1000 TL ve daha az (1)	8	1,95	1,30	1,927	0,129
	1001-3000 TL (2)	66	2,27	0,74		
	3001-5000 TL (3)	38	2,28	0,87		
	5001 TL ve daha fazla (4)	11	2,80	0,54		
Duyarsızlaşma	1000 TL ve daha az (1)	8	1,79	1,37	2,519	0,061
	1001-3000 TL (2)	66	1,66	0,82		
	3001-5000 TL (3)	38	1,26	0,87		
	5001 TL ve daha fazla (4)	11	1,88	0,58		
Kişisel Başarı	1000 TL ve daha az (1)	8	2,13	1,09	2,660	0,051
	1001-3000 TL (2)	66	2,62	0,64		
	3001-5000 TL (3)	38	2,79	0,76		
	5000 TL ve daha fazla (4)	11	2,33	0,62		
Tükenmişlik	1000 TL ve daha az (1)	8	1,94	1,19	0,808	0,492
	1001-3000 TL (2)	66	2,15	0,52		
	3001-5000 TL (3)	38	2,05	0,52		
	5000 TL ve daha fazla (4)	11	2,29	0,32		

*p<0.05;

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının aylık gelir düzeyine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere, “ANOVA” testi yapılmıştır. Katılımcıların aylık gelir düzeyine göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir (p>0.05).

Tablo 22: İş Doyum Ölçeği ve Alt Boyutları ile Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları Arası Korelasyon Değerleri

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7
1.İçsel Tatmin	-						
2.Dışsal Tatmin	0.666**	-					
3.İş Doyum	0.844**	0.962**	-				
4.Duygusal Tükenmişlik	-0.392**	-0.549**	-0.538**	-			
5.Duyarsızlaşma	-0.439**	-0.561**	-0.563**	0.527**	-		
6.Kişisel Başarı	0.052	0.022	0.035	0.136	-0.033	-	
7.Tükenmişlik	-0.402**	-0.552**	-0.543**	0.781**	0.805**	0.462**	-
P<0.05*, p<0.01**							

Araştırmanın değişkenlerinin korelasyon katsayılarına bakıldığında iş doyum alt boyutu olan içsel doyum ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($r=-0.392$; $p<0.05$), iş doyum alt boyutu olan içsel tatmin ile tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($r=-0.439$; $p<0.05$), iş doyum alt boyutu olan içsel doyum ile tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı arasında istatistiksel olarak anlamsız ($p>0.05$), iş doyum alt boyutu olan içsel doyum ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($r=-0.402$; $p<0.05$) bir ilişki vardır.

Araştırmanın değişkenlerinin korelasyon katsayılarına bakıldığında iş doyum alt boyutu olan dışsal doyum ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($r=-0.549$; $p<0.05$), iş doyum alt boyutu olan dışsal doyum ile tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($r=-0.561$; $p<0.05$), iş doyum alt boyutu olan dışsal doyum ile tükenmişlik alt boyutlarından

kişisel başarı arasında istatistiksel olarak anlamsız ($p>0.05$), iş doyum alt boyutu olan dışsal tatmin ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($r=-0.552$; $p<0.05$) bir ilişki vardır.

Araştırmanın değişkenlerinin korelasyon katsayılarına bakıldığında iş doyum ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($r=-0.538$; $p<0.05$), iş doyum ile tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($r=-0.563$; $p<0.05$), iş doyum ile tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı arasında istatistiksel olarak anlamsız ($p>0.05$), iş doyum ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($r=-0.543$; $p<0.05$) bir ilişki vardır.

Tablo 23: Tükenmişliğin İş Doyumu Üzerindeki Etkisini Açıklayan Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	T	p	F	Model (p)	R	Adjusted R^2
İş Doyumu	Sabit	4,834	22,701	000				
					50,726	0.000	0.543	0.290
	Tükenmişlik	-0,692	-7,122	000				

Kadın sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin iş doyumunu etkileyip etkilmediği, etkileme durumunda ise ne ölçüde etkilediğini saptamak amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. F değerine karşılık gelen anlamlılık seviyesine bakıldığında kurulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($F=50,726$; $p<0,05$). Bağımsız değişkenlere ait Beta katsayılarına t değeri ve anlamlılık seviyelerine bakıldığında; tükenmişliğin iş doyumunu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir ($t=-7,122$; $p<0,05$). Bu durumda tükenmişliğin değeri arttıkça, iş doyumunda düşüş olacağı söylenebilir ($\beta=-0,692$). İş doyumunu üzerindeki değişimin %29,0'ının tükenmişlik ile açıklandığı görülmektedir (Düzenlenmiş $R^2=0.290$).

Tablo 24: Araştırmaya Katılanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarının İçsel Doyum Üzerinde Etkisini Açıklamak Üzere Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	T	P	Beta	VIF	F	Model (p)	Adjusted R ²	Durbin Watson
İçsel doyum	Sabit	4,393	16,375	0,000			12,090	0,000	0,214	1,965
	Duygusal tükenme	-0,216	-2,475	0,015	-0,238	1,431				
	Duyarsızlaşma	-0,264	-3,272	0,001	-0,311	1,406				
	Kişisel başarı	0,076	0,907	0,366	0,074	1,035				

Araştırmaya katılanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarının içsel doyum etkileyip etkilemediği, etkilme durumunda ise ne ölçüde etkilediğini saptamak amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. F değerine karşılık gelen anlamlılık seviyesine bakıldığında kurulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($F=12,090$; $p<0,05$). Bağımsız değişkenlere ait Beta katsayılarına t değeri ve anlamlılık seviyelerine bakıldığında; duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın içsel doyum üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu ($p<0,05$), kişisel başarının içsel doyum üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı ($p>0,05$) görülmüştür. İçsel doyum üzerindeki değişimin %21,4'ünün duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ile açıklandığı görülmektedir (Düzenlenmiş $R^2=0.214$). Sonuçlara göre, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın içsel doyum üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir.

Tablo 25: Araştırmaya Katılanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarının Dışsal Tatmin Üzerinde Etkisini Açıklamak Üzere Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	T	p	Beta	VIF	F	Model (p)	Adjusted R ²	Durbin Watson
İçsel Doyum	Sabit	4,359	17,260	0,000			27,183	0,000	0,392	1,973
	Duygusal tükenme	-0,354	-4,301	0,000	-0,363	1,431				
	Duyarsızlaşma	-0,333	-4,386	0,000	-0,367	1,406				
	Kişisel başarı	0,066	0,829	0,409	0,060	1,035				

Araştırmaya katılanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarının dışsal doyum üzerinde etkisini açıklamak üzere çoklu regresyon analizi yapılmıştır. F değerine karşılık gelen anlamlılık seviyesine bakıldığında kurulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($F=27,183$; $p<0,05$). Bağımsız değişkenlere ait Beta katsayılarına t değeri ve anlamlılık seviyelerine bakıldığında; duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın dışsal doyum üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu ($p<0,05$), kişisel başarının dışsal tatmin üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı ($p>0,05$) görülmüştür. Dışsal doyum üzerindeki değişimin %39,2'sinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ile açıklandığı görülmektedir (Düzenlenmiş $R^2=0.392$). Sonuçlara göre, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın dışsal doyum üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir.

Tablo 26: Ölçekler ve Alt Boyutlarının Ortalama Dağılımı (N=123)

	Ortalama	Standart Sapma
İçsel Tatmin	3,68	0,75
Dışsal Tatmin	3,20	0,80
İş Doyum	3,37	0,72
Duygusal Tükenme	2,30	0,82
Duyarsızlaşma	1,56	0,88
Kişisel Başarı	2,61	0,72
Tükenmişlik	2,12	0,56

Ölçekler ve alt boyutlarının ortalama dağılımlarına baktığımızda içsel tatminin ortalaması 3.68 ± 0.72 , dışsal tatminin ortalaması 3.20 ± 0.80 , iş doyum ortalaması 3.37 ± 0.72 , duygusal tükenme ortalaması 2.30 ± 0.82 , duyarsızlaşma ortalaması 1.56 ± 0.88 , kişisel başarı ortalaması 2.61 ± 0.72 , tükenmişlik ortalaması ise 2.12 ± 0.56 'dır.

Tablo 27: Araştırma Modeline Ait Hipotezlerin Sonuçları

H1: Duygusal tükenmenin içsel doyum üzerinde negatif yönde etkisi vardır.	Kabul
H2: Duyarsızlaşmanın içsel doyum üzerinde negatif yönde etkisi vardır.	Kabul
H3: Kişisel başarının içsel doyum üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.	Ret
H4: Tükenmişliğin içsel doyum üzerinde negatif yönde etkisi vardır.	Kabul
H5: Duygusal tükenmenin dışsal doyum üzerinde negatif yönde etkisi vardır.	Kabul
H6: Duyarsızlaşmanın dışsal doyum üzerinde negatif yönde etkisi vardır.	Kabul
H7: Kişisel başarının dışsal doyum üzerinde pozitif yönde ilişkisi vardır.	Ret
H8: Tükenmişliğin dışsal doyum üzerinde negatif bir yönde etkisi vardır.	Kabul
H9: Duygusal tükenmenin iş doyumunu üzerinde negatif bir yönde etkisi vardır.	Kabul
H10: Duyarsızlaşmanın iş doyumunu üzerinde negatif yönde etkisi vardır	Kabul
H11: Kişisel başarının iş doyumunu üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.	Ret
H12: Tükenmişliğin iş doyumunu üzerinde negatif yönde etkisi vardır.	Kabul

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışma, kadın sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyum düzeylerinin belirlenmesi yanında demografik değişkenlerle arasındaki etkileşiminin incelenmesi amacıyla yapılmıştır.

Katılımcılar, kadın sağlık çalışanlarından oluşmuş olmak üzere, 123 personele anket uygulanmıştır. Anketlerden toplanan verilerin analizi SPSS 25.0 paket programı aracılığıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırmadan elde edilen demografik özelliklerle ilgili bulgulara göre;

- Araştırmaya katılanların çoğunun (%58,5) evli olduğu görülmüştür
- Katılımcıların %51,2'sinin çocuğu yoktur.
- Katılımcıların %43,9' u (18-26) ve %28,5'inin (27-35) yaş aralığında olup genç katılımcılardan oluşmaktadır.
- Toplam hizmet süresi en çok (0-5) yıl arasındadır.
- Katılımcıların meslek dallarına göre dağılımında çoğunluğunun (%66,7) hemşirelerden oluştuğunu, %22,1 diğer (memur, tekniker, vd.) meslek gruplarından ve %12,2'sinin de doktorlardan oluştuğu görülmektedir.
- Katılımcıların çoğunluğunun sözleşmeli olarak istihdam edildiği görülmektedir.
- Katılımcıların aylık gelir düzeyi incelendiğinde %53,7' sinin 1001-3000 tl , %30,9 unun 3001-5000 tl aralığında ücretle çalıştıkları görülmektedir.
- Katılımcıların çoğunluğunun üniversite mezunu olduğu tespit edilmiştir.
- Mevcut işte çalışma süresi değişkenine göre çoğunluğunun %64,2' sinin (0-5) yıldır hizmet ettiği görülmektedir

Farklılık testlerinin sonuçları şu şekildedir;

- Bağımsız örneklem t testi sonucunda: Katılımcıların medeni duruma göre iş doyum ölçeği alt boyutlarının anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit

- edilmiştir. Buna göre bekar çalışanların içsel doyum, dışsal doyum ve iş doyum evlilere göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durumun sebebi olarak çalışanların kadınlardan oluşması hem hastane gibi yoğun ve stresli bir iş ortamının olması hem de ev ve aile sorumluluklarının olması gösterilebilir.

ANOVA testine göre, iş doyumuna ilişkin sonuçlar şu şekildedir;

- Katılımcıların çocuk sayısına göre iş doyum ölçeği alt boyutlarından dışsal doyum boyutu istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Buna göre hiç çocuğu olmayan grubun dışsal doyum diğer gruplardan daha yüksektir. İş doyum ölçeği ve alt boyutlarından içsel doyumda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.
- Katılımcıların medeni durum değişkenine göre iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Buna göre bekar çalışanların içsel doyum, dışsal doyum ve iş doyum evlilere göre daha yüksektir.
- Katılımcıların yaşa göre iş doyum ölçeği ve alt alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.
- Katılımcıların eğitim düzeyine göre iş doyum ölçeği ve alt alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.
- Katılımcıların toplam hizmet süresine göre iş doyum ölçeği ve alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.
- Katılımcıların statüye göre iş doyum ölçeği ve alt alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.
- Katılımcıların mevcut işyerinde çalışma süresine göre iş doyum ölçeği ve alt alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.
- Katılımcıların istihdam şekline göre iş doyum ölçeği ve alt alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.
- Katılımcıların aylık gelir düzeyine göre iş doyum ölçeği alt boyutlarından içsel doyum boyutu istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. 3001-5000 TL arası gelire sahip grubun içsel doyum olarak diğer gruplardan yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanlar kazanmayı

düşündükleri veya arzu ettikleri ücret ile kazandıkları ücretin birbiriyle tutarlı olduğunu düşünüyorsa içsel doyumunu olumlu yönde etkilediği düşünülebilir. Katılımcıların aylık gelir düzeyine göre iş doyum ölçeği ve alt boyutlarından dışsal doyum boyutu istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Dışsal doyum daha çok iş arkadaşları ile uyum, çalışma koşulları, yönetim tarzı gibi etkenlerin daha çok etkili olduğu düşünülürse, ücretin etkisinin en az olduğu söylenebilir.

ANOVA testine göre, tükenmişliğe ilişkin sonuçlar şu şekildedir:

- Katılımcıların medeni duruma göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarından duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.
- Katılımcıların çocuk sayısına göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.
- Katılımcıların yaşa göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.
- Katılımcıların eğitim düzeyine göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.
- Katılımcıların toplam hizmet süresine göre tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenme boyutu istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. 6-9 yıl arası toplam hizmet süresi olan grubun duygusal tükenme olarak diğer gruplardan yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum çalışanın meslek hayatının ilk yıllarında mesleğine olan bağımlılığı, idealistlik duygusunun fazla olması, yüksek motivasyon ve enerjiyle çalışmasının duygusal tükenmeyi arttırdığı öne sürülebilir. Aynı zamanda kıdem arttıkça çalışanın kendini iş ortamına uydurması, iş ile ilgili beklentilerinin gerçekçi ve ulaşılabilir olması ve bununla doğrudan ilişkili artan yüksek pozisyonun yüksek ücret sağlaması ile ilişkili olduğu söylenilebilir. Duygusal tükenme düzeyi, kıdem süresi arttıkça azalabilir.
- Katılımcıların mevcut işyerinde çalışma süresine göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.

- Katılımcıların statüye göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.
- Katılımcıların istihdam şekline göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.
- Katılımcıların aylık gelir düzeyine göre tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.
- Katılımcıların bağımsız örneklem t testi sonucunda medeni durum değişkenine göre tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenme boyutunun istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre evli çalışanların duygusal tükenme olarak bekârlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumun sebebi olarak, çalışanların kadınlardan oluşması, hem hastane gibi yoğun ve stresli bir iş ortamının olması ve bu sorumluluklarla birlikte ev, aile sorumluluklarının da olması ile açıklanabilir. Tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarından duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Korelasyon katsayılarına bakıldığında sonuçlar şu şekildedir:

- Kadın sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyi ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin belirlenmesi için yapılan analiz sonucunda; iş doyum alt boyutu olan dışsal doyum ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır.
- Kadın sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyi ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin belirlenmesi için yapılan analiz sonucunda; iş doyum alt boyutu olan içsel tatmin ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü, iş doyum alt boyutu olan dışsal tatmin ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır.
- Kadın sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyi ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin belirlenmesi için yapılan analiz sonucunda; İş doyum ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma

arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır. Bununla birlikte iş doyum ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır.

Regresyon analizi sonucunda;

- Tükenmişliğin iş doyumunu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Tükenmişliğin değeri arttıkça, iş doyumunda düşüş olacağı söylenebilir.
- Duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın içsel doyum üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Bu durumda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça, içsel doyumda azalma olacağı söylenebilir.
- Duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın dışsal doyum üzerinde üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Bu durumda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça, dışsal doyumda azalma olacağı söylenebilir.

Bu çalışmada kadın sağlık çalışanlarının toplam hizmet süresi, medeni durum değişkenlerine göre tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme düzeylerinde farklılık gösterdikleri belirlenmiştir. Ayrıca medeni durum değişkeni açısından içsel ve dışsal doyumun, çocuk sayısı değişkeni açısından dışsal doyumun ve aylık gelir düzeyi açısından ise içsel doyumun farklılaştığı belirlenmiştir.

Çalışanların medeni durum değişkenine göre iş doyum ölçeği ve alt boyutlarının istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Buna göre bekar çalışanların içsel doyumunu, dışsal doyumunu ve iş doyumunu evlilere göre daha yüksektir. Bu durum sosyo-demografik ve kültürel nedenler ile işle ilgili beklentilerin az olmasından kaynaklandığı söylenebilir. Yapılan çalışmalarda medeni durum ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin tutarlılık göstermediği görülmüştür. Örneğin Kemaloğlu'nun (2001) öğretim görevlileri ve Gündoğdu'nun (2013) öğretmenler üzerinde yaptıkları çalışmalarda evli olanların bekarlara göre iş doyumunun daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durum evli olanların daha düzenli

bir yaşama sahip oldukları için iş doyumunun olumlu etkilenmesi ile açıklanabilir. Çelik (2003), Toker (2007), Şahin ve Dursun (2009), Sat (2011), Diri ve Kırsal (2016) ise çalışmalarında iş doyumunun medeni duruma göre farklılaşmadığını tespit etmişlerdir.

Çocuk sayısı değişkenine göre hiç çocuğu olmayan grubun dışsal doyumı diğer gruplardan daha yüksektir. Bu durum mutsuz evliliklerin çocuk olması durumunda zor bir hal alması ve özel hayatla birlikte iş hayatını olumsuz etkilediği düşünülebilir. Farklı alanlarda yapılan bazı çalışmalarda ise çocuk sayısı ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişkinin tespit edilmediği görülmüştür (Adıgüzel vd.,: 2011; Tor:2011).

Aylık gelir düzeyi açısından ise iş doyum ölçeği alt boyutlarından içsel doyum boyutu istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır. Buna göre 3001-5000 TL arası gelire sahip grubun içsel doyum olarak diğer gruplardan yüksek olduğu görülmektedir. Eğinli (2009) tarafından kamu ve özel sektör çalışanlarına yapılan çalışmada yüksek ücret ile iş doyumunun paralellik gösterdiği görülmüştür.

Yaş, eğitim düzeyi, toplam hizmet süresi, statü, mevcut iş yerinde çalışma süresi, istihdam şekli değişkenleri açısından incelendiğinde iş doyumunu ve alt boyutlarının anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Yaş değişkeninin iş doyumunu üzerinde anlamlı bir ilişki göstermemesi ile benzer çalışmalar mevcuttur (Bilgiç, 1998; Yıldırım 1999; Yıldız vd., 2003). Bilge vd.,(2007) tarafından öğretim elemanları üzerinde yapılan çalışmada yaşça büyük olanların içsel doyumlarının yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim düzeyi değişkenine göre incelendiğinde Aslan (2006) ve Ataklı vd.,(2004) araştırmalarında eğitimin iş doyumunu ile olumlu ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Gardner ve Oswald (2002) ise eğitimin iş doyumunu azalttığı sonucuna varmıştır. Toplam hizmet süresi ile ilgili olarak genellikle kıdem arttıkça mesleki bilgi ve becerinin artmasıyla iş doyumunun da arttığı görülmüştür. Karlıdağ vd., (2000) ile Bodur ve Güler (1997) çalışmalarında bu görüşü destekler nitelikte sonuçlara ulaşmıştır. Statü değişkeni incelendiğinde, Erigüç ve Kaygın'ın (1994) doktor ve hemşire meslek grubuna yaptığı çalışmada doktorların iş doyumunun hemşirelerden daha yüksek olduğu görülmüştür. Yine

benzer bulgulara rastlanmıştır. Örneğin öğretim elemanlarının akademik ünvanları arttıkça iş doyumunun da arttığı görülmüştür. Bu durumda en düşük iş doyumunda araştırma görevlilerinde rastlanılmıştır (Çetinkanat,2000; Esen 2001; Karlıdağ vd., 2000; Kasapoğlu 1999).

Bu çalışmada kadın sağlık çalışanlarının toplam hizmet süresi, medeni durum değişkenlerine göre tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme düzeylerinde farklılık gösterdikleri belirlenmiştir. Evli çalışanların duygusal tükenme düzeyi bekâr çalışanlara göre daha yüksektir. Bazı araştırmalar bu bulguyu destekler nitelikte iken, bazıları ise tam tersi niteliktedir. Örneğin Şahin ve Avşaroğlu (2012) okul öncesi öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeyinin çeşitli değişkenler açısından incelediği çalışmada medeni durum değişkenine göre evli öğretmenlerin bekâr öğretmenlere göre duygusal tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Ancak Üngüren vd., (2010) tarafından otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyini incelemek için yapılan çalışmada bekar çalışanların evli çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadığı görülmüştür. Toplam hizmet süresi değişkeni açısından 5-10 yıl arası toplam hizmet süresi olan grubun duygusal tükenme olarak diğer gruplardan yüksek olduğu görülmektedir. Yine aynı şekilde Altunyuva (2011) tarafından ilköğretim öğretmenleri üzerinde yapılan çalışmadan 6-10 yıl ve 11-15 yıl arası çalışan öğretmenlerin duygusal tükenme düzeyleri 26 yıl ve üzeri çalışanlardan daha yüksektir. Bazı çalışmalarda Ensari ve Tuzcuoğlu (1996), Girgin (1995, 2010), Özer (1998), Dolunay ve Piyal'in (2003) kıdem süresinin arttıkça tükenmişlik düzeyinin azaldığı görülürken, bazılarında Kayabaşı (2008), Avşaroğlu vd. (2005), ise kıdem değişkenine göre gruplar arasında bir farklılık olmadığı görülmüştür. Kıdem artarken tükenmişlik düzeyinin azalması ile çalışanların beklentilerin gerçeği ve ulaşılabilir olması ve deneyimleri sayesinde bu olgu ile daha kolay başa çıkabileceklerinin etkili olması söylenebilir.

Tükenmişlik düzeyinin aylık gelir düzeyi, yaş, eğitim düzeyi, mevcut iş yerinde çalışma süresi, istihdam şekli, statü, çocuk sayısı değişkenleri açısından incelendiğinde anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Naktiyok ve Karabey (2005) çalışmasında ücrete göre tükenmişlik düzeyinin farklılaşmadığı belirlenmiştir. Deliorman vd.'nin (2008) akademisyenler üzerinde yaptığı çalışmada

enstitü kadrosunda bulunan akademisyenlerin fakülte kadrolu olanlardan daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı saptanmıştır. Bu durum enstitü kadroların geçici olması ile açıklanabilir. Çocuk sayısı değişkenine göre incelendiğinde Budak ve Sürgevil (2005) ve Çelebi'nin (2013) araştırmalarında da anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmüştür. Ancak Ardıç ve Polatçı (2008)'nin akademisyenler üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada 2 çocuk sahibi akademisyenlerin kişisel başarı boyutunda tükenmişlik düzeylerinin çocuk sahibi olmayanlara göre daha fazla olduğu görülmüştür. Yıldız (2012) ve Gündoğdu'nun (2013) araştırmalarında öğretmenlerin eğitim düzeyi değişkenine göre duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutları arasında anlamlı bir fark görülmektedir. Buna göre farkın her iki boyutta da yüksek lisans yapan öğretmenlere kıyasla doktora yapan öğretmenlerin lehine olduğu görülmüştür. Erduru vd., (2017) tarafından muhasebe meslek çalışanları üzerinde yapılan çalışmada tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenmenin iş doyumunu etkilediği, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissinin iş doyumunu etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. Demir (2003) tükenmişlikle ilgili bazı değişkenlerin iş doyumuna etkisini incelediği çalışmasında psikolojik danışmanların duygusal tükenme ve kişisel başarı düzeyleri ile işten sağlanan doyum arasında anlamlı ilişkiler bulmuştur.

Sağlık sektörünü bilirkişilik ve uzmanlık gerektiren işler ile nitelik ve uzmanlık gerektirmeyen işler olmak üzere iki başlık altında inceleyebiliriz. Her iki grubun altında çalışanların kullandığı ekipman ve kaynaklar ile sağlık sektörünün ekonominin en önde gelen sektörlerinden biri olduğu söylenebilir. Ülkemizde işgücünün yarısına yakınının kadın çalışanlardan oluştuğu ve sağlık sektöründe çalışanların kadınların sayısının her geçen yıl arttığı görülmektedir.

Bu kapsamda genel bazı çözüm önerileri sunmak faydalı olacaktır.

- Tükenmişlik, uzun bir kariyerin sonunda ortaya çıkan bir sorun değildir. Aksine, her an bununla karşılaşılabilir. Tükenmişlik konusunda, çalışmanın ilk bölümlerinde bahsedildiği gibi bireysel ve örgütsel tedbirler alınarak tükenmişlik en aza indirebilir. Bunun için, en kritik nokta bireyin ve örgütün tükenmişlik olgusunu iyi tanıyarak, tükenmişlik belirtilerlerinin farkında olması, bu sinsi sendrom ile aktif bir şekilde mücadele ederek ortaya çıkan

olumsuzlukların önleme yoluna gidilmelidir. Tükenmişlik yaşanmasını önleyecek, ortaya çıktığında ise üstesinden gelinebilecek örgütsel önlemler alınmalıdır.

- Farklı bakış açıları ve bilgi birikimlerine sahip olan çalışanlara şeffaf ve adil yönetim politikaları izleyerek çalıştıkları kuruma bağlılıkları arttırılmalıdır.
- Çalışanların motivasyonları sağlanarak, fırsat eşitliğini sağlamayı, kişisel ve mesleki eğitimleri konusunda sürekli öğrenme ve gelişmeyi desteklemeyi içeren, yüksek performanslı çalışanları ödüllendirmeyi içeren politikalar izlenmelidir. Aynı zamanda olumlu geri bildirimlerde bulunarak bireyleri çalışmaya teşvik edecek uygulamalar yapılmalıdır. Bu kapsamda odak noktası olarak mentörlük eğitimi sunulabilir. Yönetmelik beklentilerle çalışanların ihtiyaçları karşılanarak, uygulanan çalışmalar bu doğrultuda sık sık revize edilmelidir.
- Etkin performans yönetimi, ödüllendirme sistemleri, motivasyon yönetimi, eğitim ve gelişim, ücret yönetimi gibi konularda çalışanlar bilgilendirilerek gelişimlerine katkı sağlanmalı ve insan kaynakları yönetimi güçlendirilmelidir.
- Çalışanların memnuniyeti ve verimliliğinden artış sağlandığında, hizmet alanların memnuniyetinde de artış gözlemlenecektir. Ülkemizde sağlık sektöründe hasta memnuniyetinin sağlanmasına önem verildiği kadar, iş görenlerin de memnuniyetine ve saygınlığına önem verilmelidir. Aksi takdirde doktorların ve hemşirelerin en çok yakındığı nokta hastaların birçok konuda hoş olmayan ve karşılanması mümkün olmayan teleplerde bulunması, istedikleri gerçekleşmediği durumda ise şiddet ya da onur kırıcı sözler ve davranışlarda bulunmalarıdır. Bu durumda yüksek enerji ve motivasyonla işini önemseyerek çalışan doktor ve hemşirelerin motivasyonunun düşmesine ve iş doyumunun azalmasına neden olmaktadır.
- Sağlık konusundaki hizmetler insan odaklı olduğundan bilhassa hasta ve onların yakınları ile ilişkilerde bilgi ve kabiliyetin arttırılması tükenmişliği azaltarak, iş doyumunun arttırılmasında etkili olunabilir.

KAYNAKÇA

- Adigüzel, Z., Karadağ, M., & Ünsal, Y. (2011). *Fen ve teknoloji öğretmenlerinin iş tatmin düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi*. Batı Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi, 2(4), 49-74.
- Agho, A. O., Mueller, C. W. ve Price, J. L. (1993). Determinants of employee job satisfaction: An empirical test of a causal model. *Human Relations*, 46, 1007-1027.
- Ak Sütü, S. (2013). *Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zeka ve Tükenmişlik İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4, 1-25.
- Altay, H. (2009). Antakya Ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği Ve İş Tatmini Zerine Bir Araştırma/A Study on the Burnout and Job Satisfaction of Antakya and Iskenderun Hotels' Employees. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(12).
- Altunisik, R., Coskun, R., Bayraktaroglu, S., & Yildirim, E. (2010). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. İstanbul: Sakarya Publishing.
- Angerer, J. M. (2003). *Job burnout*. *Journal of employment counseling*, 40(3), 98-107
- Ardıç, K., Polatçı, S. (2008). *Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama: GOÜ Örneği*, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2), 69-96.
- Arı, G. S, ve ÇINA BAL, E. 2008, “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15/1, ss. 131-148.
- Armutcuk, A.K. (2010). *Denizli Devlet Hastanesinde Çalışmakta Olan Hekim Dışı Sağlık Personelinde Tükenmişlik Sendromu ve İlişkili Değişkenler*, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Denizli

- Aslan, H. (2006). *Çalışanların İş Doyumu Düzeylerine Göre Depresyon, Benlik Saygısı ve Denetim Odağı Algısı Değişkenlerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.*
- Ataklı, A., Dikmentaş, E., & Altınışik, S. (2004). *Üniversite hastanelerinde çalışan yönetici ve klinik sekreterlerinin iş doyumunu. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 6(2).*
- Avşaroğlu S, Deniz ME, Kahraman A. *Teknik öğretmenlerde yaşam doyumunu iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü 2005;14:115-29.*
- Başaran, İ. E. (1991).*Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü, Gül Yayınevi, Ankara.*
- Başören, M. (2005).*Çeşitli değişkenlere göre rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. Yüksek Lisans tezi.*
- Baysal A.C. (1981). *Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar, Yalçın Ofset Matbaası, İstanbul.*
- Beşyaprak, S. (2012). *Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.*
- Bilge, F., Akman, Y., & Kelecioğlu, H. (2007). *Öğretim elemanlarının iş doyumlarının incelenmesi. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 32(32).*
- Bilgiç, R. (1998).The relationship between job satisfaction and personal characteristics of Turkish workers. *The Journal of Psychology, 132(5), 549-557.*
- Bilgin, Nuri (2003), *Sosyal Psikoloji Sözlüğü, Bağlam Yayıncılık, İstanbul*
- Bingöl, D. (1996). *Personel Yönetimi, İstanbul: Beta Basım Yayım.*
- Bishay, A. (1996). *Teacher Motivation And Job Satisfaction: A Study Employing The Experience Sampling Method. J Undergrad. Sci, 3, 147-154.*
- Bodur, S., & Güler, S. (1997).*Sağlık yöneticilerinde iş doyumunu. Genel Tıp Dergisi, 7(1), 12-14.*
- Bostancı, Ö. (2014). *Kamu hastanelerinde çalışan diyetisyenlerde tükenmişlik düzeyinin ölçülmesi üzerine bir araştırma; Ankara ili örneği. Ankara İli Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.*

- Boyenes, M. (2007). *Organizational Socialization, career aspirations and turnover intentions*
- Brief, A.P.(1998). *Attitudes in and Around Organizations*, Thousands Oaks, Ca:Sage.
- Budak, Gülay, Olca Sürgevil. (2005); “Tükenmişlik ve Tükenmişliği etkileyen Örgütsel
- Çağlıyan, Y. (2007). *Tükenmişlik Sendromu Ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet Ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Arastırması)*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Çam, O., Akgün, E., Gümüş, A. B., Bilge, A., & Keskin, G. Ü. (2005).*Bir ruh sağlığı ve hastalıkları hastanesinde çalışan hekim ve hemşirelerin klinik ortamlarını değerlendirmeleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 6(2), 213-220.
- Can, H., Akgün, A. Ve Kavuncubaşı, Ş. 2001. *Kamu Ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara, Siyasal Kitabevi, 508s.
- Çapri, B.,2006. “*Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması*”, Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2(1), ss. 62-77.
- Çapulcuoğlu U,Tükenmişliği Açıklayan Modeller,uzmanlariz.com,21.04.13.
- Çelebi, E. (2013). *Elazığ ve Malatya il merkezinde bulunan özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ve ilgili faktörler*. Yayınlanmamış doktora tezi, Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Çelik, H. (2003). *Fen bilgisi, fizik, kimya, biyoloji öğretmenlerinin iş doyumunu (Kırıkkale İl örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Cemaloğlu, N. ve Erdemoğlu-Şahin, D. (2007). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklı değişkenlere göre incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15 (2), 465-484.
- Çetinkanat, C. (2000). *Örgütlerde güdüleme ve iş doyumunu*.Anı Yayıncılık.
- Çetinkanat, C. (2002). *İş doyumunu ve tükenmişlik*.Eğitim Araştırmaları Dergisi, 9, 186-193.
- Çokluk, Ö. (2000). *Örgütlerde tükenmişlik*. C. Elma ve K. Demir (Ed.), *Yönetimde çağdaş yaklaşımlar içinde* (s.109-133). Ankara: Anı.
- Çömezoğlu, E. (2007). *Ebelerin İş Doyumunu Etkileyen Faktörlerin Analizi*. Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Conrad, D.,& Kellar-Guenther, Y. (2006). *Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. Child abuse & neglect*, 30(10), 1071-1080.
- Crossman, A. Ve Abou-Zaki, B. (2003) “*Job Satisfaction and Employee Performance of Lebanese Banking Staff*”, *Journal of Managerial Psychology*, 18(4): 368-376.
- Curvilinear Results From An Emprical Study: A Research Note*”, *Personel Review*, Vol. 18, No.1,23-26.
- Dalkılıç O. S, 2014. *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti., 2. Basım, Ankara, 247s.
- Davis, K. (1988). *İşletmelerde İnsan Davranışı/ Örgütsel Davranış*. Çeviri. Kemal Tosun.
- Davis, Keith (1982) “*İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış*, (Çeviren Kemal Tosunv.d.)” 5. İstanbul:İstanbul MatbaasıDergisi, Cilt:20, Sayı:2, 95-108.
- Deliorman, R. B., Yıldız, S., Boz, İ. T., & Yiğit, İ. (2008). *Akademik personelin tükenmişlik düzeyi: Marmara Üniversitesi örneği*. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2).
- Demir, A. (2003). *Psikolojik danışmanlarda tükenmişlik*. VII. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi Bildiri Özetleri Kitabı.
- Diri, M. S., & Kiral, E. (2016).*Ortaokul Öğretmenlerinin İş Doyumlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi*. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 1(39), 125-149.
- Dolunay, A. B., & Piyal, B. (2003).*Öğretmenlerde bazı mesleki özellikler ve tükenmişlik*. *Kriz Dergisi*, 11(1), 35-48.
- Dönmez, B. (2008). “*Seyahat Acentasında Çalışan İşgörenlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin
- Dündar, S., Özutku, H., & Taşpınar, F. (2007). İçsel ve dışsal motivasyon araçlarının işgörenlerin motivasyonu üzerindeki etkisi: ampirik bir inceleme. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 105-119.
- Edelwich, J.,& Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions* (Vol. 1). New York: Human Sciences Press.

- Eğimli, A. T. (2009). *Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu Ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma*. Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 23(3).
- Ehtiyar, Rüya. (1996). *Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve Antalya Yöresinde Yapılan Bir Araştırma*. Verimlilik Dergisi, Sayı: 4, MPM Yayınları.
- Ensari, H., & Tuzcuoğlu, S. (1996). *Marmara Üniversitesi'ne bağlı fakültelerde görev yapan yönetici ve öğretmenlerin meslekten yılgınlıklarında kişilik özelliklerinin rolü. II. Ulusal Eğitim Bilimleri Sempozyumu*. İstanbul: MÜ Atatürk Eğitim Fakültesi Yayınları.
- Erdil, O., Keskin, O., İmamoğlu, S. ve Erat, S. (2004). *Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama*, Doğu Üniversitesi Dergisi, 5 (1): 17-26.
- Erdoğan, İlhan.(1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: Beta Yayınları
- Erduru, İ., Deran, A., & Erkan, U. z. u. n. (2017). *Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişliğinin İş Tatmini Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi: Adana Hacı Sabancı Organize Sanayi Bölgesinde Bir Araştırma*. Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2), 139-157.
- Eren, Erol. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. 8. Baskı. İstanbul: Beta Yayınları.
- Ergin, Canan. 1993. *Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması*. 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Erigüç, G. K. (1994). *Hastanelerde personelin işle ilgili tutumları personel devri ankara ili örneği*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Erkmen, T., & Şencan, H. (1994). *Örgüt kültürünün iş doyumu üzerindeki etkisinin otomotiv sanayinde faaliyet gösteren farklı büyüklükteki iki işletmede araştırılması*. İÜ İşletme Fakültesi Dergisi, 23(2), 107-125.
- Erkmen, T., Şencan H.(1994). *Örgüt Kültürünün İş Doyumu Üzerindeki Etkisinin Otomotiv Sanayide Faaliyet Gösteren Farklı Büyüklükteki İki İşletmede Araştırılması*, Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İzmir.
- Erkmen, T., Şencan, H., (1994). *Örgüt kültürünün iş doyumu üzerindeki etkisinin*

- Esen, N. (2001). *Beden eğitimi ve spor öğretmenleri yetiştiren yüksek öğrenim kurumlarında çalışan öğretim elemanlarının iş doyumu düzeylerinin incelenmesi*.Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Bolu: Abat İzzet Baysal Üniversitesi.
- Furnham, A.,& Zacherl, M. (1986). Personality and job satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 7(4), 453-459.
- Garcia-B., J., Gargallo-C.A., Marzo- N.M., Rivera T.P. (2005). "Job Satisfaction: Empirical
- Gardner, J., & Oswald, A. (2002). *How does education affect mental well-being and job satisfaction*. Economics Department Warwick University.
- Gencay, O. A. (2007). *Beden egitimi ogretmenlerinin is Doyumu ve mesleki tukenmisliklerinin bazi degiskenler acisindan incelenmesi*. Kastamonu Educational Journal, 15, 765-780
- Gençay, Ö. A. (2007). *Beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyumu ve mesleki tükenmişliklerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Kastamonu Eğitim Dergisi, 15(2), 765-780.
- Ghiselli, Richard F., Joseph M. La Lopa and Billy Bai. (2001). *Job Satisfaction, Life Satisfaction and Turnover Intent: Among Food Service Managers*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 42 (2), 28-37.
- Gibson, J.L, Klein S.M. (1970). "Employee Attitudes As A Function Of Age And Length
- Girgin, G. (1995). *İlkokul öğretmenlerinde meslekten tükenmişliğin gelişimini etkileyen değişkenlerin analizi ve bir model önerisi*.Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Girgin, G. (2010). *Öğretmenlerde tükenmişliğe etki eden faktörlerin araştırılması*. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 32(32).
- Glenn, N.D., Taylor R. D. , Weaver C.N. (1977). "Age And Job Satisfaction Among Males
- Greenberg, Jerald and Robert A. Baron.(1997). *Behavior in Organizations*.6th Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Griffin, Mark, A., Malcolm G. Patterson and Michael A. West. (2001). *Job Satisfaction and Teamwork: The Role of Supervisor Support*. Journal of Organizational Behavior, 22 (5), 537-550.
- Groot, W., Brink, H.M. (1999). "Job Satisfaction Of Older Workers", *International Journal Group Publishing Limited*, Vol. 26(6) Pp. 424-441
- Günbayı, İ. (2000). *Örgütlerde iş doyumu ve güdüleme*. Ankara: Özen Yayıncılık.

- Gündoğdu, G. B. (2013). *Sınıf öğretmenlerinin iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerine bir çalışma: Mersin ili örneği*. Çağ Üniversitesi.
- Günüşen, N.,& Üstün, B. (2010). Türkiye'de ikinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışan hemşire ve hekimlerde tükenmişlik: Literatür incelemesi.
- Güven, S. (2013). *Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Mizah Tarzları ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Saptanması*, Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Helvacı, I.,& Turhan, M. (2013). *Tukenmislik Duzeylerinin Incelenmesi: Silifke'de Gorev Yapan Saglik Calisanlari Uzerinde Bir Arastirma. Isletme ve Iktisat Calismalari Dergisi*, 1(4), 58-68.
- Hickson, C., Oshagbemi, T. (1999). "The Effect of Age on the Satisfaction of Academics
- Hussain Kashif, Abdulrahim Khan and Ali Bavik. (2003). *The Effects of Job Performance on Frontline Employees' Job Satisfaction and Quitting Intent: The Case of Hotels in Turkish Republic of Northern Cyprus. Doğu Akdeniz Üniversitesi Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4 (1-2), 83-94.
- Hwang, Ing-San and Jyh-Huei Kuo. (2006). *Effects of Job Satisfaction and Perceived Alternative Employment Opportunities on Turnover Intention: An Examination of Public Sector Organizations. Journal of American Academy of Business*, 8 (2), 254-259.
- Hyz, A. (2010) "Job Satisfaction And Employee Performance of Greek Banking Staff: An Empirical Investigation", *Acta Universitatis Lodzensis. Folia Oeconomica*, 239, 85-96.
- İlkım, T. Y. (2013). *Türkiye'deki güreş hakemlerinin iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin çeşitli faktörler açısından incelenmesi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İnönü Üniversitesi, Malatya.
- İşcan, Ö. F. (2008). ve Sevimli, F. "Individual and Beloning Business Environment Factors in Terms of Job Satisfaction Factors" retrieved on, 22(11).
- Izgar H, Ertekin AL, Deniz ME. *Aynı iş kolunda çalışan sendikalı ve sendikasız iş görenlerin iş doyumu*. Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi 2009;28:105-14.
- Izgar, H., & İlgin, E. (2014). *İnfaz Koruma Memurlarının İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerinde Bir Araştırma*. Bayburt Eğitim Fakültesi Dergisi, 9(1).
- Izgar, Hüseyin, 2001. *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Nobel Yayın Dağıtım, 1. Baskı, Ankara.İ.Ü. İşletme Fakültesi, İstanbul.

- Kaçmaz, N. (2005). *Tükenmişlik (burnout) Sendromu. İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1).
- Karademir, N. (2016). *Coğrafya öğretmenlerinin iş doyum düzeylerinin incelenmesi. Sakarya University Journal of Education*, 6(2), 108-122.
- Karahan, Kasım. (2001). *İşletmelerde Satış Gücü Devir Hızını ve Yüksek Olma Nedenlerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Pazarlama Dünyası*, Yıl:15, Sayı: 89, Eylül-Ekim.
- Karatas, S., & Gules, H. (2010). *The relationship between primary school teachers' job satisfaction and organizational commitment. Usak University Journal of Social Sciences*, 3(2), 74-89.
- Karatepe, O. M., & Tekinkus, M. (2006). *The effects of work-family conflict, emotional exhaustion, and intrinsic motivation on job outcomes of front-line employees. International Journal of Bank Marketing*, 24(3), 173-193.
- Karlıdağ, R., Ünal, S., & Yoloğlu, S. (2000). *Hekimlerde iş doyum ve tükenmişlik düzeyi. Türk Psikiyatri Dergisi*, 11(1), 49-57.
- Karlıdağ, R., Ünal, S., & Yoloğlu, S. (2000). *Hekimlerde iş doyum ve tükenmişlik düzeyi. Türk Psikiyatri Dergisi*, 11(1), 49-57.
- Kasapoğlu, M. A., & Ecevit, M. C. (1999). *Sağlık Sosyolojisi: Türkiye'den Araştırmalar. Sosyoloji Derneği*.
- Kaslı, M. (2009). *Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi, Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir*.
- Kass-Shraibman, F. (2008). *An examination of the job satisfaction of certified public accountants as it relates to their area of practice and their locus of control. New York University*.
- Kaya, B., & Balkaya, N. A. (2013). *Aydın ilindeki ebelerin iş doyum ve tükenmişliklerini etkileyen faktörler. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 6(4).
- Kayabaşı, Y. (2008). *Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri. Sosyal Bilimler Dergisi*, 20, 191-212.
- Kaymaz, K. (2003). *Çalışma Yaşamında Kalite*, <http://www.ikademi.com/endustriiliskileri/>
- Kemaloğlu, E. (2001). *Job Satisfaction; A Resarch On The Job Satisfaction Of The Instructors Of English At Yıldız Technical University Basic English Department. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul*.

- Kervancı, F. (2013). *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Keser, A. (2006). *Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumu ilişkisinin araştırılması*.
- Keser, Aşkın. (2006a). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*.İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları.
- Kıral, B. (2008). *Ortaöğretim Okul Yöneticilerinin Yaşadıkları Stres Belirtileri Düzeyi*.Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Kırıkkale.
- Kocabıyık, Z. O.,& Çakıcı, E. (2008). *Sağlık çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumu*. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 9(3), 132-138.
- Kolasa, B.J. (1969). *İşletmeler İçin Davranış Bilimlerine Giriş*, Çeviri. Kemal Tosun, İ.Ü.
- Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (4), 1-25.
- Kuşdil, E. , Bayram, N. , Aytaç, S. , Bilgel, N. *Çalışma Yaşamında Bireylerin Yaptıkları*
- Lam, S.S.K. (1995). Quality Management and Job Satisfaction: An Empirical Study. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 12(4): 72-78.
- Lam, Terry, Hanqin Qlu Zhang and Tom Baum. (2001a). *An Investigation of Employees' Job Satisfaction: The Case of Hotels in Hong Kong*. *Tourism Management*, 22 (2), 157-165.
- Lam, Terry, Tom Baum and Ray Pine. (2001b). *Study of Managerial Job Satisfaction in Hong Kong's Chinese Restaurants*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13 (1), 35-42.
- Lawler III, Edward E. (1977). *Satisfaction and Behavior*.In S. Richard Hackman, Edward E. Lawler III and Lyman W. Porter (Eds.).*Perspectives on Behavior in Organizations*. (p. 39-50). New York: McGraw Hill Inc.
- Lawler III, Edward E. (1994). *Motivation in Work Organizations*. 1st ed. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Leiter, Michael P. (2003), *Areas of Worklife Survey Manual* (Third Edition), Centre for Organizational Research and Development, Wolfville, NS, Canada.
- Levinas, E., & Robbins, J. (2001). *Is it righteous to be?: Interviews with Emmanuel Levinas*. Stanford University Press.
- Locke, E.A. (1969). *What is Job satisfaction? Organizational Behavior and Human*

- López-Castillo, J., Gurpegui, M., Ayuso-Mateos, J. L., Luna, J. D., & Catalan, J. (1999). *Emotional distress and occupational burnout in health care professionals serving HIV-infected patients: A comparison with oncology and internal medicine services*. *Psychotherapy and psychosomatics*, 68(6), 348-356.
- Luthans F., Thomas L.T. (1987). *“The Relationship Between Age And Job Satisfaction:*
- Luthans, F., (1995). *Organisational behavior* , McGraw. Hill. İnc. p.73
- Luzzi, L., Spencer, A. J., Jones, K., & Teusner, D. (2005). *Job satisfaction of registered dental practitioners*. *Australian dental journal*, 50(3), 179-185.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *Manual of Maslach Burnout Inventory*. İkinci baskı.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, Christina .2002. *Psychology of Burnout. International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*.(1415-1418).www.elsevier.com[23.11.2006]
- Maslach, Christina ve Michael P. LEITER (1997), *The Truth About Burnout*, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- Menteşe, M. (2007). *İş doyumu, rol çatışması ve rol belirsizliği ile çalışanlarının tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesi: Banka çalışanları üzerinde bir uygulama* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Naktiyok, A., & Karabey, C. N. (2005). *İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu*. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 19(2).
- Norfolk, D., & Serdaroğlu, L. (1989). *İş hayatında stres*. Form Yayınları.
- Okpara, J.O. (2006). *“The Relationship Of Personal Characteristics And Job Satisfaction:*
- Okray-Kocabıyık, Z. ve Çakıcı, E. (2008). *Sağlık çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumu*. *Anatolian Journal of Psychiatry*. 9, 132-138.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik duygusu ve yöneticiler üzerinde bir uygulama*. *Yayımlanmamış yüksek lisans tezi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Oruç, S. (2007). *Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi: Adana İli Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Örücü, E., Yumuşak, S., & Bozkır, Y. (2006). *Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 13(1), 39-51.
- Oshagbemi, T. (2003). "Personal Correlates Of Job Satisfaction: Emprical Evidence Form
- Oshagbemi, T., (2000). İş length of service Related to the level of job otomotiv sanayide faaliyet gösteren farklı büyüklükteki iki işletmede araştırılması.
- Özcan, H. (1991). *Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Ankara Bölge Müdürlüğü Yurtları Yönetim İşgörenlerinin İş Doyumu*, unpublished MSc thesis. Ankara University, The Institute of Social Sciences, Ankara.
- Özcan, Murat. (2001). *Dükkân Satış Elemanlarının İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma: Antalya Örneği*. Pazarlama Dünyası, Mayıs-Haziran, Sayı: 85, 47-50.
- Özdemir, Fatih. (2006). *Örgütsel İklimin İş Tatmin Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Özer, R. (1998). *Rehber öğretmenlerde tükenmişlik düzeyi, nedenleri ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Özkan, C. (2012). *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler*, Uzmanlık Tezi, Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Anabilim Dalı, Mersin
- Özmen, E. Ü. H. D. M. (2010). *Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi*. Journal of Yaşar University, 5(17), 2922-22937.
- Öztürk, V., Koçyiğit, S. Ç., & Bal, E. Ç. (2011). *Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Ankara ili örneği*.
- Özyurt, A. (2004). *İstanbul hekimlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri 2003*. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

- Paul, t. (2012) “*The Impact of Age and Education on the Level of Satisfaction and Motivation Among Employees*”, The IUP Journal of Management Research, 11(1), 29-37. *Performance*. New York: Penum
- Piyal, B., Çelen, Ü., Şahin, N., Piyal, B. (2000) “*Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu*” *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 53(4): 241-250.
- Polat, A. G. S., Ercengiz, A. G. M., & Tetik, H. (2012). *Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliklerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi (The Investigation In Terms Of Different Variables Of Occupational Exhaustion Of Teachers)* *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), 152-173.
- Polatçı, S.(2007). *Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz*, Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Roos, W. (2005). *The Relationship Between employee motivation, job satisfaction and corporate culture*. University of Yales Publication: New York
- Rowshan, A. (2003). *Stres yönetimi, hayatınızın sorumluluğunu almak için stresi nasıl yönetebilirsiniz?* İstanbul: Sistem Yayıncılık. Norfolk, D. (1989). İstanbul: Form yayınları.
- Saal, F.A., Knight P.A. (1988). *Industrial and Organisational Psychology*. Science and
- Sabuncuoğlu, Karataş, S. ve Güleş, H. (2010). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Tatmini İle Örgütsel Bağlılığı Arasındaki İlişki*. Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 3(2), 74-89. Z ve Tüz, M. (2005) *Örgütsel Psikoloji*, Alfa Aktüel Basım Yayın. Bursa.
- Saçlı, Ç. (2011). *Otel işletmelerinde tükenmişlik sendromu: Konya ili örneği* (Doctoral dissertation, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Sağlam, A. Ç. (2007). *Eğitim örgütlerinde kuramdan uygulamaya güdüleme*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
- Şahin, H., & Dursun, A. (2009). *Okul öncesi öğretmenlerinin iş doyumları: Burdur örneği*. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, (18), 160-179.
- Saldamlı, Ö. G. D. A. (2000). *Otel işletmelerinde stres kaynakları ve çalışanlar üzerindeki etkileri: beş yıldızlı otellerde bir uygulama*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(6).

- Şanlı Çatak, H. (2013). *Sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeyinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi: Denizli ağız ve diş sağlığı merkezi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Sarıgöz, O., Çermik, Y. (2012). *Maslow'un Tükenmişlik Ölçeği İle Myo Öğrencilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenerek Değerlendirilmesi*, *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 116-122.
- Sarıkaya, P. (2007), “Tükenmişlik sendromunun kişilik özelliklerinden denetim odağı ile ilişkisi ve bir uygulama”, *Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Sat, S. (2011). *Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya’da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Selçukoğlu, Z. (2001). *Araştırma görevlilerinde tükenmişlik düzeyi ile yalnızlık ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin bazı değişkenler açısından değerlendirilmesi* (Doctoral dissertation, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Sempane, M. E., Rieger, H. S., Roodt, G. (2002). Job satisfaction in relation to organisational culture. *SA Journal of Industrial Psychology*. 28 (2), 23-30.
- Service: A Re-Conceptualisation”, *Academy Of Management Journal*, Vol. 13, 411-425.
- Shields, J. (2007). *Managing employee performance and reward*. New York.
- Silah, M. 2005a. Endüstride Çalışma Psikolojisi (2. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık. 421s.
- Soylu, S. (2004) “Telekomünikasyon Sektöründe Kültürün Oluşmasında İnsan Kaynakları Uygulamalarının Etkisi ve İş Doyumu İlişkisi” Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Spector, Paul E., *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*, USA: John Wiley & Sons Inc, 1996.
- Sümer, S. (2007). *Milli eğitim bakanlığı taşra teşkilatı yöneticilerinin tükenmişlik düzeyi (İstanbul ili örneği)*. Yıldız Teknik Üniversitesi.
- Sun, H. Özlem. (2002). *İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma. Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü*, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara.

- Sünter, A. T., Canbaz, S., Dabak, Ş., Öz, H., & Pekşen, Y. (2006). *Pratisyen hekimlerde tükenmişlik, işe bağlı gerginlik ve iş doyumu düzeyleri*. Genel Tıp Dergisi, 16(1), 9-14.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu: Tükenmişlikle mücadele teknikleri*. Nobel Yayın.
- Szivas, E., Riley, M., & Airey, D. (2003). *Labor mobility into tourism: attraction and satisfaction*. Annals of Tourism research, 30(1), 64-76.
- Taşlıyan, M., Engizek, H., & Necmettin, G. Ü. L. *Tükenmişlik, İş Tatmini ve Esnek Çalışma Saatleri: Çalışan Kadınlar Üzerine Bir Çalışma*. TÜBAV Bilim Dergisi, 10(2), 111-125.
- Telman, P., & Ünsal, P. (2004). *Çalışan memnuniyeti*. Epsilon Yayıncılık.
- Thompson, E. R., & Phua, F. T. (2012). *A brief index of affective job satisfaction*. Group & Organization Management, 37(3), 275-307.
- Tınaz, P. (2005). *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*, Beta Basım Yayım. İstanbul. Syf, 7-8.
- Toker, B. (2007). *Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama*.
- Top, M. (2012) “*Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Profili*”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 41(2): 258-277.
- Tor, S. S., & Esengün, K. (2011). *Örgütlerde iş tatminini etkileyen demografik faktörler ve verimlilik: Karaman gıda sektöründe bir uygulama*. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 2011(1), 53-63.
- Tümkaya, S, 1996. “*Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları*”, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana
- Türk, Sezai, Enver Aydoğan ve Niyazi Kansu. (2003). *İçsel Motivasyonun İş Tatmini Üzerindeki Etkisi*, Türk Tarih Kurumu Matbaası ve Nurel Matbaası'nda Yapılan Bir Araştırma, 1. Matbaa Teknolojileri Sempozyumu, Eylül, Ankara, Web: <http://w3.gazi.edu.tr/web/msturk/yayinlar/pdf/motive.pdf> adresinden 21.06.2007'de alınmıştır
- Tütüncü, Ö., & Çiçek, O. (2000). *İş doyumunun ölçülmesi: İzmir il sınırlarında faaliyet gösteren seyahat acenteleri üzerine bir inceleme*. Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 11(4), 124-128.

- Tütüncü, Ö., & Demir, M. (2003). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği* *Universities*”, *International Journal Of Social Economics*, Vol. 30, No.12, 1210-1226.
- Ünal, S., Karlıdağ, R., & Yoloğlu, S. (2001). *Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin yaşam doyumu düzeyleri ile ilişkisi*. *Klinik Psikiyatri*, 4(2), 113-118. ve *Klinik Sekreterlerinin İş Doyumu*, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, Cilt 6, sayı 2, Ankara,
- Üngüren, E., & Doğan, H. (2010). *Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmin düzeylerinin CHAID analiz yöntemiyle değerlendirilmesi*. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11(2), 39-52.
- Üngüren, E., & Yıldız, S. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Demografik Değişkenlerinin İş Tatminine Etkilerinin Saptanması Yönelik Bir Araştırma*. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi (DÜSBED)*, 1(1), 37-47.
- Wangdi, J. (2016). *Factors Affecting Job Satisfaction* (Doctoral dissertation, RIM).with Teaching and Research”, *International Journal of Social Economics*, 26 (4), 537-544.
- Yıldırım, Y. (1999). *Sağlık Bakanlığı'na bağlı genel hastanelerde çalışan hastane yöneticilerinin iş doyumu*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yıldız, E. (2012). *Mesleki Tükenmişlik Ve Rehber Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma*. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(33), 37-61.
- Yıldız, N., Yolsal, N., Ay, P., & Kıyan, A. (2003). *İstanbul Tıp Fakültesi'nde çalışan hekimlerde iş doyumu*. *İstanbul Tıp Fakültesi Mecmuası*, 66(1), 34-41.
- Yılmaz, H., & Karahan, A. (2009). *Bireylerin kişisel özellikleri yönünden iş doyum düzeylerine göre tükenmişlikleri: Afyonkarahisar ilinde bir araştırma*. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 197-214.
- Yılmaz, M., & Kırıl, E. (2014). The relationship between motivation and job satisfaction of secondary school teachers. In *International Journal of Psycho-educational Sciences* (verbally presented in Konya at the V. International Education Administration Forum on 11-13 September 2014) ss. 74 (Vol. 90).
- Yüksel, İ. 2005. *İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma*. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (2), 291-306.

EKLER

EK 1.KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Değerli Sağlık Mesleği Mensubu,

Bu anket bir tez çalışmasında kullanılmak üzere yapılmaktadır. Bu araştırmanın amacı, Kahramanmaraş Yörük Selim Devlet hastanesinde çalışan bayan sağlık personelinin tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumu arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Araştırma bilimsel bir amaç doğrultusunda yapılmakta ve anketler kişi ve kişilere verilmeyecektir. Anket formlarını doldururken isminizi yazmayınız.

Araştırmanın amacına ulaşması, açıklamaların ve anket sorularının dikkatlice okunmasına, cevapların özenle seçilmesine ve soruların cevapsız bırakılmaması ile doğrudan ilgilidir. İçten vereceğiniz yanıtlarla, araştırmamıza bulunacağınız katkılar için şimdiden teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim.

Dr. Öğr. Üyesi Özlem Yaşar Uğurlu
Gaziantep Üniversitesi

Feyza Saygaz
Gaziantep Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi

Aşağıdaki sorularınıza en uygun seçenekleri işaretleyerek yanıtlayınız.

1. **Medeni Durumunuz** () Evli () Bekar ()
2. **Çocuk Sayınız** () 0 () 1-3 () 3 ve üzeri
3. **Yaşınız** () 18-26 () 27-35 () 36 ve üzeri
4. **Eğitim Düzeyiniz** () Lise () Yüksekokul () Üniversite ()
5. **Toplam Hizmet Süreniz(yıl)** () 0-5 () 6-9 () 10 yıl ve üzeri
6. **Mevcut İşyerinizde Çalışma Süreniz (yıl)** () 0-5 () 6-9 () 10 ve üzeri
7. **Statünüz** () Doktor () hemşire () Memur () Tekniker () Hizmetli Personel () Diğer
8. **İstihdam Şekliniz** () Kadrolu () Sözleşmeli () Geçici Süreli
9. **Aylık Gelir Düzeyiniz** () 1000 YTL ve daha az () 1001-3000 TL () 3001-5000 TL () 5001 TL ve daha fazla

EK 2. İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ

Aşağıda yapmakta olduğunuz işe karşı duygu ve durumlarınızı gösteren ifadeler bulunmaktadır. Sizden beklenen bu ifadeler üzerinde düşünmeniz ve size en uygun seçeneği 'X' işareti koyarak belirtmenizdir.

1=Hiç Memnun Değilim 2=Memnun Değilim 3= Kararsızım 4=Memnunum
5=Çok

		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
1	Beni her zaman meşgul etmesinden					
2	Tek başıma çalışamama imkân vermesinden					
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilmeme imkân vermesinden					
4	Toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesinden					
5	Yöneticimin astlarını idare tarzından					
6	Yöneticimin karar vermedeki yeteneğinden					
7	Vicdanıma uygun şeyler yapabilme olanağımın olmasından					
8	Bana sabit bir iş olanağı sağlamasından					
9	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağım olmasından					

10	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansım olmasından					
11	Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansımın olmasından					
12	İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konmasından					
13	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücretten					
14	İş de terfi olanağımın olmasından					
15	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini vermesinden					
16	Kendi yeteneklerimi uygulama şansını vermesinden					
17	Çalışma şartlarından					
18	Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmalarından					
19	Yaptığım iş karşılığında takdir edilmemden					
20	Yaptığım işten duyduğum başarı hissinden					

EK 3. TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıda insanların işlerine ilişkin duygu ve durumlarını gösteren ifadeler yer almaktadır. Sizden beklenen bu ifadelerde belirtilen duygu ya da durumları yaşıyıp yaşamadığınızı düşündükten sonra size uygun olan seçeneğe ‘X’ işareti koymanızdır. 4= Her Zaman 3=Çoğu Zaman 2=Bazen 1=Çok Az 0=Hiçbir Zaman

		Her zaman	Çoğu zaman	Bazen	Çok az	Hiçbir zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş dönüşü ruhi bir tükenmişlik yaşadığımı hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda bir gün daha işime katlanamayacağımı düşünüyorum.					
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5	İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmişler gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6	Bütün insanlarla uğraşırken çok yıprandığımı düşünüyorum.					
7	İşim gereği insanların sorunlarına olası en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8	Yaptığım işten dolayı tükendiğimi hissediyorum.					
9	Yaptığım iş ile insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştiğimi hissediyorum.					
11	Bu işin beni katılaştıracağına dair korkularım var.					
12	Çok şeyler yapabilecek güçte olduğumu hissediyorum.					
13	İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.					
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum					
15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğunu umursamıyorum.					
16	Doğrudan insanlarla çalıştığım için çok stres oluyorum.					
17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda sıcak bir hava yaratırım.					

18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra canlandığımı hissedirim.					
19	Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.					
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21	İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22	İsim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri sanki benden kaynaklıymış gibi davrandıklarını hissediyorum.					



ÖZGEÇMİŞ

Feyza Saygaz 1991 yılında Kahramanmaraş'ta doğdu. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Uluslararası İlişkiler Bölümünden 2013 yılında mezun oldu. 2015 Yılında Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalında yüksek lisans öğrenimine başladı. Orta derecede İngilizce bilmektedir.

.

VITAE

Feyza Saygaz was born in Kahramanmaraş in 1991. She graduated from the Department of International Relations at the Faculty of Economics and Administrative Sciences at Atatürk University in 2013. In 2015, she started his graduate education in usiness Administration Department-Institute Social Sciences Gaziantep University Faculty of Economics and Administrative Sciences. She knows English in medium degree.