

**T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**



**ÇALIŞMA KOŞULLARI İLE ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Anıl KARAMAN

**İş Sağlığı ve Güvenliği Ana Bilim Dalı
İş Sağlığı ve Güvenliği Programı**

HAZİRAN, 2022

**T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**



**ÇALIŞMA KOŞULLARI İLE ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Anıl KARAMAN
(Y2013.220001)**

**İş Sağlığı ve Güvenliği Ana Bilim Dalı
İş Sağlığı ve Güvenliği Programı**

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Zeynep Feride OLCAY

HAZİRAN, 2022

ONAY FORMU



ONUR SÖZÜ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “Çalışma Koşulları İle Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça ’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim. (.../06/2022)

Anıl KARAMAN

ÖNSÖZ

Tez çalışmamın her safhasında desteğini benden esirgemeyen ve fikirleriyle çalışmamın gelişimine sürekli katkı sağlayan değerli tez danışmanım Sayın Dr. Öğr. Üyesi Zeynep Feride Olcay’a, süreçte manevi destekleri için kıymetli ailem ve hep yanımda hissettiğim sevgili arkadaşım Ebru Dağlaroğlu’na saygılarımı sunar ve çok teşekkür ederim.

Haziran 2022

Anıl KARAMAN

ÇALIŞMA KOŞULLARI İLE ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

ÖZET

Tükenmişlik, her meslek grubunda ortaya çıkabilmesi muhtemel bir durumdur. Tükenmişliğin sadece kişinin fiziksel veya mental sağlığı ile değil aynı zamanda bireyin çalışma koşulları ve demografik özellikleri ile de ilişkili olduğu ileri sürülmektedir. Bu araştırmanın amacı çalışanların çalışma koşulları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. Çalışmaya toplam 245 kişi katılmıştır. Çalışma verilerine ulaşmak amacıyla demografik özellikler, çalışma koşulları ölçeği ve tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır.

Demografik özellikler kapsamında kişilerin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, eğitim, çocuk sahibi olma durumu, toplam çalışma süresi, çalışılan sektör değerlendirilmiştir. Çalışma koşulları kapsamında ise işyerinde çalışanların talepleri, çalışanların iş üzerindeki kontrol, talep, çalışanların aldığı destek, çalışan, ilişkiler, çalışan rolleri ve işyerindeki değişim değerlendirilmiştir.

Tükenmişlik ile demografik özellikler arasında anlamlı bir farklılık göstermediği ancak çalışma koşulları faktörlerinden talepler ve ilişkiler ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Çalışma koşullarıyla demografik özellikler arasından yaş, eğitim ve sektöre göre anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Diğer demografik değişkenlerden cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, çalışma süresi değişkenleri ile anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Çalışma koşulları alt boyutlarından talepler, kontrol, destek, ilişkiler, rol ve değişim değişkenlerinin kendi aralarında da anlamlı farklılıkların olduğu anlaşılmaktadır.

Verilerin incelenmesinde tükenmişlik ve çalışma koşullarının demografik özellikler ile arasındaki ilişkiyi tespit edebilmek için parametrik olmayan testler kullanılmıştır. Tükenmişlik ve çalışma koşulları arasındaki ilişkinin tespitinde ise spearman korelasyon analizi kullanılmıştır. Yapılan çalışmadan kişilerin tükenmişlik

ve çalışma koşullarının bazı alt boyutlarının arasında anlamlı ilişki olduğu anlaşılmış ve sebepleri ve alınabilecek önlemler ile ilgili önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Çalışma koşulları, tükenmişlik, tükenmişlik sendromu, çalışma ortamı



EXAMINATION OF THE CONNECTION BETWEEN WORKING CONDITIONS AND EMPLOYEE'S BURNOUT LEVELS

ABSTRACT

Burnout is a situation that is likely to occur in every occupational group. It is argued that burnout is not only related to the physical and mental health of the person, but also to the working conditions and demographic characteristics of the individual. The aim of this research is to determine the relationship between the working conditions of the employees and their burnout levels. A total of 245 people participated in this study. Demographic characteristics, working conditions scale and burnout scale were used to reach the study data.

Within the scope of demographic characteristics, gender, age, educational status, marital status, education, whether or not having child status, total working time of people and the sector they work in, have been evaluated. On the other hand, within the scope of working conditions, demands of the employees in the workplace, the control of the employees on the work, the support received by the employees, the relations of the employees, the roles of the employees and the change in the workplace have been evaluated.

As a result of the study, it is determined that, there is no significant difference between demographic characteristics and burnout. However, demands of the employees in the workplace and the relations of the employees, which are working conditions factors, both have positive and significant relationship with demographic characteristics.

There is a significant difference between working conditions and age, education, sector, which are among the demographic characteristics. There is no significant difference between working conditions and other demographic variables such as gender, marital status, whether or not having child status and total working time. It has been understood that demands, control, support, relationships, roles and

change variables which are sub-dimensions of working conditions also have significant differences among themselves.

In order to determine the relationship between burnout and working conditions with demographic characteristics, non-parametric tests have been used to analyze the data. In order to determine the relationship between burnout and working conditions spearman correlation analysis has been used. As a result of the study, it has been understood that there is a significant relationship between burnout and some of the sub-dimensions of working conditions and suggestions have been made regarding the causes and precautions to be taken.

Keywords: Working Conditions, Burnout, Burnout Syndrome, Work Environment

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ONUR SÖZÜ	i
ÖNSÖZ.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vii
ÇİZELGE LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiii
I. ÇALIŞMA KOŞULLARI.....	1
A. Çalışma Ortamı Ve Koşulları	1
1. Çalışma Ortamında Çalışandan Beklenen Talepler	1
2. Çalışma Ortamında Kontrol Mekanizması	5
3. Çalışma Ortamında Çalışana Verilen Destek	6
4. Çalışma Ortamında Kişisel İlişkiler	7
5. Çalışma Ortamında Çalışanın Rolü	8
6. Çalışma Ortamında Yaşanan Değişiklikler.....	10
II. TÜKENMİŞLİK SENDROMU	13
A. ükenmişlik Sendromu Kavramı	13
B. Tükenmişlik Sendromunun Boyutları	13
1. Duygusal Tükenme	14
2. Duyarsızlaşma.....	14
3. Düşük Kişisel Başarı Hissi.....	14

C. Tükenmişlik Sendromunun Yaklaşımları	15
1. Freudenberger Yaklaşımı.....	15
2. Cherniss Yaklaşımı	15
3. Maslach Yaklaşımı.....	15
4. Pines Yaklaşımı	16
5. Meier Yaklaşımı.....	16
6. Perlman ve Hartman Yaklaşımı	16
7. Leiter Yaklaşımı.....	17
D. Tükenmişlik Sendromunun Nedenleri.....	18
1. Kişisel Nedenler	18
2. Demografik Özellikler	19
3. Kişilik Özellikleri.....	19
4. Beklenti ve Takdir Edilme Gereksiniminin Yüksekliği.....	20
5. Kendilik Kavramının Gelişmemesi.....	21
6. Duygusal Kontrol Yetersizliği	21
7. Empati Yetersizliği	21
8. Örgütsel Nedenler	22
9. Aşırı İş Yükü Ve Fazla Mesai.....	22
10. Rol Belirsizliği	23
11. Aşırı Hiyerarşik Yapı ve Otoriterlik.....	23
12. Kontrol Eksikliği	23
13. Yetersiz Ödüllendirme	24
14. Aidiyet ve Değerler	24
15. Adaletsizlik.....	25
16. Değer Çatışmaları.....	25
17. Yıldırma (Mobbing)	25

18. Cinsel Taciz.....	26
19. İş Güvencesizliği	26
E. Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları	27
1. Kişisel Sonuçlar	27
a. Fiziksel Sonuçlar	27
b. Zihinsel Sonuçlar	29
c. Duygusal Sonuçlar.....	30
d. Davranışsal Sonuçlar	31
e. Motivasyonel Sonuçlar	33
2. Örgütsel Sonuçlar.....	34
a. İş Performansı Düşüklüğü	34
b. Müşteriye İlgisizlik.....	34
c. Örgütsel Güven Kaybı	34
d. İş Devamsızlığı Ve Gecikmeler.....	35
e. İş Kazalarında Artış	35
f. İşe Yabancılaşma.....	36
g. Örgütsel Bağlılık Kaybı.....	36
3. Toplumsal (Sosyal) Sonuçlar	37
F. Tükenmişlik Sendromunun Çözüm Yolları.....	38
1. Bireysel Çözüm Yolları	38
2. Örgütsel Çözüm Yolları.....	39
3. Toplumsal Çözüm Yolları.....	40
III. ARAŞTIRMA	43
A. Araştırmanın Amacı Ve Kapsamı.....	43
B. Araştırmanın Modeli.....	43
C. Araştırmanın Hipotezleri	43

D. Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Araçları	45
E. Araştırmanın Evreni.....	46
F. Araştırmanın Bulguları	46
1. Betimsel Analizler	46
a. Cross Tabs (Çapraz Tablolar).....	46
2. Normallik Varsayımı Analizleri	49
G. Çarpıklık (Skewness) Katsayısı İle Normallik Varsayımı.....	49
H. Normallik Testleri.....	49
1. Parametrik Olmayan Karşılaştırma Analizleri.....	51
a. Mann-Whitney U testi	51
b. Kruskal-Wallis H Testi Analizi	52
c. Spearman Korelasyon Katsayısı Analizi	57
d. Açımlayıcı Faktör Analizi (Geçerlik Analizi).....	61
2. Çalışma Koşulları Değerlendirme Ölçeğinin Açımlayıcı Faktör Analizi....	61
3. Tükenmişlik Ölçeğinin Açımlayıcı Faktör Analizi.....	62
a. .Güvenirlilik Analizi	64
4. Çalışma Koşulları Değerlendirme Ölçeğinin Güvenirlilik Analizi.....	64
5. Tükenmişlik Ölçeğinin Güvenirlilik Analizi	64
IV. SONUÇ VE TARTIŞMA	65
V. KAYNAKLAR	68
EKLER.....	78
ÖZGEÇMİŞ.....	84

ÇİZELGE LİSTESİ

Sayfa

Çizelge 1.	Demografik Özelliklerin Normallik Analizi.....	49
Çizelge 2.	Çalışma Koşulları Ölçeğine Ait Faktörlerin Normallik Analizi.....	50
Çizelge 3.	Tükenmişlik Ölçeğine Ait Normallik Analizi	51
Çizelge 4.	Çalışma Koşulları ve Tükenmişlik ile Cinsiyet Arasındaki İlişki	51
Çizelge 5.	Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Medeni Durum Arasındaki İlişki.....	52
Çizelge 6.	Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Yaş Arasındaki İlişki	53
Çizelge 7.	Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Çocuk Sahibi Olma Arasındaki İlişki.....	54
Çizelge 8.	Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Eğitim Arasındaki İlişki	55
Çizelge 9.	Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Çalışma Süresi Arasındaki İlişki.....	56
Çizelge 10.	Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Sektör Arasındaki İlişki	56
Çizelge 11.	Çalışma Koşulları Faktörlerinin Kendi Aralarında ve Tükenmişlik ile Korelasyon İlişkisi	59
Çizelge 12.	Çalışma Koşulları Ölçeğinin KMO and Bartlett's Testi	61
Çizelge 13.	Çalışma Koşulları Ölçeği'nin Toplam Varyans Etkisi	61
Çizelge 14.	Çalışma Koşulları Ölçeği'nin Faktör Dağılımları	62
Çizelge 15.	Tükenmişlik Ölçeğinin KMO and Bartlett's Testi	62
Çizelge 16.	Tükenmişlik Ölçeği'nin Toplam Varyans Etkisi	63
Çizelge 17.	Tükenmişlik Ölçeği'nin Tek Faktöre Dağılımları	63

Çizelge 18. Çalışma Koşulları Ölçeği'nin Güvenirlik Analizi	64
Çizelge 19. Tükenmişlik Ölçeği'nin Güvenirlik Analizi	64
Çizelge 20. Hipotezlerin red ve kabul durumları	66



ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1.	Araştırmanın Şematik Görünümü	43
Şekil 2.	Araştırmaya Katılanların Cinsiyet, Yaş ve Medeni Durumuna Göre Frekans Dağılımları	46
Şekil 3.	Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumları ile Çocuğa Sahip Olup Olmamalarına Göre Frekans Dağılımları	47
Şekil 4.	Araştırmaya Katılanların Çalıştıkları Sektöre Göre Frekans Dağılımları	48
Şekil 5.	Araştırmaya Katılanların Çalışma Sürelerine Göre Frekans Dağılımları	48

I. ÇALIŞMA KOŞULLARI

A. Çalışma Ortamı Ve Koşulları

1. Çalışma Ortamında Çalışandan Beklenen Talepler

Çalışma ortamında iş yükü hacmi ve kişi başına düşen talep düzeyinin değişmesi önemli bir unsurdur. Bu durum az iş yerine yapılması gereken çok fazla işe sahip olmak demektir. Her biri potansiyel gerginlik faktörleridir. Teknolojik ilerleme ve gelişim yardımı ile çoğu kurum artmakta olan rekabeti karşılamak üzere optimum seviyededir. Bu sebeple, daha az çalışan ile daha fazla işin yapılmaya çalışılmaktadır. Yüksek seviyede talep, modern organizasyonlarda görev alan işçiler için ortak bir problem haline dönüşmektedir ve bu da bazı sonuçlar doğurmaktadır:

- Artan üretim talep ve yükümlülükleri.
- Kaynakların eksikliği ve adil olmayan dağıtım.
- Genelde diğer kişiler ya da makineler tarafından belirlenen çalışma hızı.
- Belirlenen sürede yapılması gereken iş yoğunluğu.
- Fazla mesai saatlerine neden olan gerçek dışı zaman ve teslimat baskıları.
- Çalışma taleplerindeki dalgalanmalar stres yaratan belirsizlikler içerir.

Bu talepler nicel ve nitel yük olarak iki yoldan incelenmektedir. Nicel aşırı yük, belirtilen süre içerisinde çalışana çok fazla yük verilmesinden kaynaklanmaktadır. Nitel aşırı yük ise belirtilen zaman zarfı içerisinde görevi tamamlayamayacağını hissetmesinden kaynaklanmaktadır. Nicel düşük yük, yoğun olmadan geçirilen fazla süreleri; nitel düşük yük ise çalışanın potansiyelini, becerilerini ve yeteneğini kullanmadığı anlamını ifade eder(French

& Caplan, 1973). Gerek iş yükü, gerek de düşük yük, işçinin kontrolü haricinde düzensin iş temposundan sebep olmaktadır.

Nicel Fazla İş Yükü: Çalışmalar, fiziksel ve zihinsel yüklenmelerin çalışma ortamındaki baskılara neden olduğunu ortaya koymuştur. Teslimat tarihini geciktirmemek de bağımsız bir stres kaynağı ortaya çıkmakla son teslimat zamanı yaklaşması da stres düzeylerinin yükselmesine neden olmaktadır.

Nitel Fazla İş Yükü: Stres faktörü olarak nitel fazla iş yükü, beyaz yaka çalışanların düşük benlik saygısı ile ilintili olduğu kanıtları bulunmaktadır. Üstün performans sebebiyle terfi alan, fakat başkalarının denetiminde geçmiş denetimi yaşamayan mavi yaka çalışanlar tarafından nitel fazla iş yükü yaşanmaktadır. Güvenilir çalışan ödüllendirilirken yeni bir iş için eksik donanımının olması stres ile karşılanmasına neden olmaktadır. İşe girişten ziyade o işi etkili bir biçimde tamamlayacak yeterli donanıma sahip olması iş performans seviyesini belirlemektedir.

Nicel Düşük İş Yükü: Halk arasında paslanma diye de tabir edilen üzerindeki iş yükünün düşük olması ilgisizlik, can sıkıntısı ve dikkatsizliğe neden olmaktadır. İşçinin oluşabilecek acil bir durumda cevap verememesi, potansiyel tehlike olmaktadır(Davidson & Venom, 1980). Bu uyarılma yoksunluğu, çalışanın uyku düzenindeki değişime uyumlu olduğu ancak iş yükü düşüklüğü nedeniyle gece çalışmalarında uyanık kalamama tehlikesini doğurmaktadır(Poulton, 1978).

Nitel Düşük İş Yükü: Çalışanın yapmış olduğu iş neticesinde bir yere varamayacağını ve becerilerini kullanamaması nedeniyle köreleceğini düşünmesi iş stresi yaratmaktadır. Çalışma ile ilgili yeteneklerini ortaya koyamamasından ziyade düşük ücret ile kalifeye göçmen işçi çalıştırılması görülmektedir. Çalışanın ihtiyaç ve beklentilerinin giderilmemesi iş stresine neden olmaktadır(Dean & Wilson, 2009).

Uzun Çalışma Saatleri: İş taleplerinin yerine getirilmesi amacıyla işte kalmak, çalışma sürelerinin artması demektir. Bu durum hem iş hem de sosyal yaşantının etkilenmesine neden olur.

İngiliz Sağlık Dergisi'nin uzun mesai günleri ve erken ölüm arasındaki ilintili çalışması, uzun sürelerde çalışmanın öldürebileceğini konu edinmiştir.

Ayrıyeten fazla iş yükü ile kronik kalp damar hastalıkları arasında, kendi işinin yanında ekstra bir iş daha yapanların sayısının %25 olduğu, %46 'lık kısmının ise haftalık altmış saatten fazla çalıştığını gözlemlemiştir. Mesai saatlerinin sağlığa olan etkisi üzerine yapılan çeşitli çalışmaların incelendiğinde, fiziksel ve psikolojik semptomların çalışma saatleri de dahil olmak üzere genel sağlık ile anlamlı bir illiyet olduğu belirtilmiştir(Michie & Cockcroft, 1996).

İş ve Çevre Dengesini Sağlamak: Uzun çalışma saatleri bireyin sosyal ilişkilerine daha az vakit ayırması nedeniyle sorun oluşturmaktadır. Eş veyahut arkadaşları ile olarak ilişkilerinde stres yaşamaktadır. Stres üzerine yapılan kurumsal araştırmalarda, gerek iş gerek iş harici etkenler göz önüne alındığında eksiksiz bir grafik çizmektedir. Yalnız iş ortamından kaynaklı stres profili belirlemek imkansızdır. Bu sebeple, ev, iş ve sosyal çevre arasındaki bağlantı araştırılmalıdır. Bu durum, performans, etkililik, refah ve çalışma ortamı uyumu üzerindeki etki kişisel hayat hadiselerini barındırmaktadır. Aile içi kaygılar, maddi ve yaşam zorlukları, kurumsal, ailevi ve sosyal talepler arasındaki kargaşa, çalışanın iş ortamına etki edebilecek stres kaynaklarıdır(Bhagat, 1983).

Yöneticiler Arası İş Yükü: Fazla çalışmadan dolayı işlerinde kontrol sahibi olmak isteyen yönetici olarak görev alanların da risk teşkil etmektedir. (Wood, 1989), işçi istihdamındaki model değişiminin etkilerini "ikili statü" kavramı ile öne sürmektedir. Teoride, belirsiz süreli sözleşmeleri olması ve terfi-ödül gibi imkanlar ile iş piyasasına sahip olmaları, pratikte ise birimlerinde işten çıkarılma veyahut sınırlı kariyer hedefleri ile karşılaşmaktadırlar. Yöneticilerin ikili statüsü, fazla mesai saatleri ile daha da vahim ikinci bir yük olmaktadır. Yöneticilerde çalışma saatlerinin artması iki nedene bağlanmaktadır:

1.Kurumda değişen metot, yeni teknoloji ve vasıflı personel eksikliği, işlerini çok büyük ölçüde arttırmaktadır. Yöneticiler arasında yapılan çalışmalarda, yönetim hiyerarşisinin tüm seviyelerinde uzun çalışma saatlerine maruz kaldıklarını göstermektedir.

2.İş güvencesi vermeyen işverenlerin, birçok yönetici işten çıkarılma endişesi ve güvensizlik nedeniyle çalışma ortamında daha fazla kalarak karşılık vermektedir. Bağlılık görüntüsü altında bir çaba sarf etmeye çalışmaktadır(Scase & Goffee, 1989). Yeniden yapılanma ve küçülmeye giden işletmeler çoğu

yöneticiyi hayatta kalma sendromuna maruz bırakmaktadır. (Clarke , 1994)'ın tabiriyle işten çıkarılacak sıradaki çalışanın kendisi olabileceğini düşünme korkusu, kişiyi daha fazla ve daha uzun sürelerde çalışmaya yöneltmektedir.

Yönetici pozisyonundaki çalışan daha uzun sürelerde çalışma stresine maruz iken, mavi yaka veya diğer çalışanlar dayatılan vardiya sistemi ile karşılaşmaktadır.

Vardiyalı Çalışma: Kurumların operasyonel gereği olan günde 24 saat müşteri beklentilerine hızlı bir yanıt verebilmesi gerçeği karşımıza çıkmaktadır. Bu sebeple, yönetim harici çoğu personel fazla iş yükü ve fazla süreli çalışmalara ek olarak akşam ve gece olmak üzere vardiyalı çalışmaktadırlar. İşveren, endüstrinin pahalı teknoloji ömrünü kullanmak ve maksimum karlılığı hedeflemektedir. Çok fazla ve farklı şekillerde vardiya sistemleri bulunmaktadır. Singer, gece vardiyalı işçilik gerektiren kalıcı, devamlı ve dönen vardiyalar olmak üzere Avrupa'da 487 farklı vardiya sisteminin olduğunu belirtmiştir. İşçinin haftasonu da dahil çalışması gereken vardiyayı sürekli, sadece hafta içi günlerinin yer aldığı vardiyayı ise süresiz olarak tanımlamıştır. Birçok araştırma neticesinde, vardiyalı çalışmanın fiziksel, psikolojik ve verim açısından sorunlar ortaya çıkarmaktadır(Singer, 1985). Gece vardiyalı çalışmanın, günde yirmi adet sigara içmek ile denk olabileceği(Norgate, 2006), bu da insanın kalp hastalıkları ve kansere yakalanmak riski ile ömründen on yıl götürebileceği vurgulanmıştır(Arendt, 2010).

Çalışanın vardiyalı sistemde gönüllü olma seviyesi araştırma bulgularında etkili bir faktördür. Fakat çoğu işçinin, çalışma saatleri konusunda söz hakkı bulunmamaktadır. Bireysel sağlık sonuçlarının yanı sıra sosyal ilişkilere de yansıyan olumsuz etkileri bulunmaktadır. Aynı çalışma vakitlerine sahip olmayan kişiler ile arkadaşlıkları sürdürmemektedir. Bu da çevresinde soyutlaşmasına ve yalnızlık duygusuna sebep olmaktadır(Prossin, 1983). Vardiyalı çalışmayan kişiler ile sosyalleşmek adına enerji ve motivasyonları pek de bulunmamaktadır. Ailesinde geçireceği zamanın kısıtlanması, ilişkilerinde olumsuzluklar doğuracaktır. Kıskançlık, sadakatsizlik büyük bir kaygı uyandıracaktır. Bu gibi durumlarda ilişkiler sekteye uğrayacak, ev ve aile içi ilişkiler boy gösterecektir(Barton & Folkard, 1991).

2. Çalışma Ortamında Kontrol Mekanizması

İnsanların çalışmalarında neyi, nasıl yapacağı hususunda söz sahibi olması ve imkanlar dahilinde iş yükü üzerinde hakimiyet sağlamalıdır. Çalışma şekli ve istirahat vakitlerinin personele danışılması, yeteneklerini geliştirici imkanlar sunulması desteklenmelidir.

Kişisel veya küçük gruplar halinde kontrol düzeylerini önemsemek mühim olmakla beraber çalışanları işleri konusunda yetki verme düşüncesi bazı yöneticiler için risk olarak görülmektedir. Birtakım çalışanlara tamamen veya kısmen özerklik vermek, yöneticiler tarafından büyük endişe uyandırmaktadır. Bu özerklik, yöneticilerin personeline güvenmesi ile doğru orantılıdır. McGregor(McGregor, 1960) bu durumu X ve Y kuramı olarak anlatmıştır. X kuramı çalışana güvenilmemesini, zira kendisine verilen görevi yaptığını ve ekstra işlerden kaçındığını belirtmiştir. İşi yeterince yapıp yapmadığının denetlenmesi ve en iyi biçimde yönlendirilmesi sağlanmalıdır. Y kuramı ise çalışanın işini kontrol altında tutabildiği için verimli bir fikir almaktadır. Kurum tarafından motivasyonel olarak desteklenmesi, daha güzel sonuçlar alınabilir.

Bazı kurum yetkililerinin kabul ettiği, kurumun ve piyasanın amaçlarına fayda sağlamak için personel bağlılığını sağlamak, daha fazla verim ve mutluluk getirmektedir. Bu bağlılık, personelin iş yerine ve amaçlarına doğru pozitif bir davranış olarak ifade edilmekle birlikte işveren ve yöneticilerde bu davranışın ilerlemesinde önemli bir nokta olmaktadır(Robinson, Perryman, & Hayday, 2004).

Çalışanların gruplar şeklinde işleri konusunda kontrol sahibi olmalarına müsaade edilen koşullarda onların kendi hizmetlerinin gelişimi içinde faydalı olmaktadır(Jackson & Wall, 1991). Personelin kendi görevini yapmakta iken optimum kontrol seviyesine göre değişim gösterecektir ve bu durum da çalışma özgürlüğü ile duygusal tükenme gibi asabiyet tecrübelerini arasındaki ilişki arasındaki köprü olacaktır(De Jonge & Schaufeli, 1998).

Çalışma ortamında hakimiyetin yanı sıra yoğun iş yükü içerisinde bulunan işçiler, çalışmalarında karar alabilme seviyeleri ile beraber olumsuz psikolojik ve fiziksel sağlığı ileri süren İş Gerilme Modelinin ana unsurlarını ortaya

çıkarmaktadır(Karasek, 1979). Birden çok araştırma, bu etkenlerden birinin olması halinde tek başına olumsuz neticeler doğuracağını tahmin etmektedir(De Lange, Taris , Kompier, Houtman, & Bongers , 2003)ve her ikisinin de bir arada olması halinde çalışma ortamındaki psikolojik neticelerin çok daha fazla zararı görülmektedir(Totterdell, Wood, & Wall, 2006).

3. Çalışma Ortamında Çalışana Verilen Destek

Psikolojik manada çalışan bağlılığı bahse konu olduğunda, işçilerin görevlerine ve amirlerine karşı olumlu tutumu orantının yalnızca yarısını oluşturmaktadır. Yönetim tarafından sağlanan destekten ziyade bu desteğin hissedilmesi de işçilerin refah ve mutluluğu için önemlidir. Ulusal Sağlık Sistemi(NHS)çalışanları ile yapılan bir araştırmada, bölüm sorumlularından alınan desteğin yeteriz olduğu tespit edilen idari, yardımcı ve hemşirelik mesleklerinde görev alan çalışanların psikolojik rahatsızlıklarının(anksiyete ve depresyon gibi) üç katına kadar arttığını gözlemlenmiştir(Weinberg & Creed, 2000). Bir başka örnekte Japon elektronik firmasında, psikolojik risk düzeyleri yüksek olan çalışanların, üstleri ile ilişkisinin kötü olduğunu bildiren çalışanlardan olduğu görülmüştür. İngiltere ve çevre ülkelerinde yapılan sağlık ve diğer farklı meslek gruplarının da bir başka geniş kapsamlı araştırmada, hastalık yokluğunun yönetme biçimi ile psikolojik zorbalığın ise belirsiz yönetim ilişkisinden kaynaklandığı belirtilmiştir. Bu bağlamda sağlığı etkileyen nedenlerin yöneticiler ve kendisine bağlı çalışanlar arasında yapıcı ve şeffaf çalışma ilişkisi olmalıdır(Shigemi, Mino , Ohtsu, & Tsuda , 2000).

Faydalı tavsiyelerde bulunup motivasyon sağlamak ve disiplin şemasını oluşturmak gibi çeşitli görevlerin yerine getirilmesi yöneticilerden beklenmektedir. Hissedilen yönetsel desteğin üstlerden gelmesi, çalışan açısından zorlanmanın seyredildiği ön görülmektedir. İş doyumu ve pozitif ruh durumu, işçi ile işveren arasında adil bir ilişkisinin olumlu sonuçlarındandır(Rhoades & Eisenberger, 2002). Yöneticilerin çoğunda kurumun ve personelin ihtiyaçları arasında bir denge var olmaktadır. İşçiler, yöneticilerini iş yerinin değerlerini özümsemek olarak görmekle beraber birtakım işçiler ise iyi birer yönetici olduklarını reddetmektedirler. Pozitif liderlikte kilit rol, çalışan veya diğer kişilerle nasıl ve ne şekilde kurulacağını anlamak garipsenecek bir

durum olmamıştır. Duyguların hissedilir ve anlaşılır olması önemlidir. Dönüşümcü liderliğin(Burns, 1978) duygusal zeka ile arasında güç bir bağ bulunmaktadır(Gardner & Stough, 2002).

İyi bir yöneticilik kavramının eğitimle değil de varoluştan kaynaklı olduğunu düşüncesi tartışmalara yol açarken öğrenim şeklinin başarılı liderlik zemini için önemli olduğu vurgulanmıştır. Üstler ve çalışanlar arasında pozitif ilişkilere yönelik zorluklardan biri de, teknolojinin ve mesafelerin ayırdığı uzaktan çalışma biçimleri olmuştur(Boyatzis, 2005).

İşçilerin, yönetimden aldığı destek açısından psikolojik birlik daha fazla önem kazanmaktadır. Kurum ve personellerce oluşan tutumların belirginleşmesinde yazılı olmayan karşılıklı beklentiler oluşmaktadır. Bu düşüncenin merkezinde ise güven ve adaletin önemi ile çalışan ve yöneticiler arasındaki canlılık yer almaktadır(Rousseau, 2003). Kurumsal destek düzeyinin azalması, psikolojik sözleşme açısından daha çok önem arz etmektedir. Psikolojik belirsizliğin iş yerinde oluşacak davranışlara etkisi olmaktadır ve çalışan beklentilerinin karşılıksız çıkması bu duruma sebep olmaktadır. Psikolojik belirsizlik veya anlaşmazlık, verilen vaatlerin bir sonucu olmakla(Coyle-Shapiro & Conway, 2005) beraber ufak bir tavırdan ziyade duygusal yük barındırmaktadır.

4. Çalışma Ortamında Kişisel İlişkiler

Meslek arkadaşlarımızdan gelen desteğin, işçinin refahı için olumlu bir etki ve psikolojik gerginlik karşısında duvar görevi görmektedir(Stansfeld, Fuhrer, & Shipley, 1998). İş Zorlanma Yaklaşımında(Karasek & Theorell, 1990) yüksek çalışma yükleri ve çalışmadaki düşük kontrol düzeyinin olumsuz etkilerinin önüne geçmek amacıyla etkili olmaktadır. Sosyal destek, insanların duygularını etkin bir biçimde yönetmesini sağlama ve sorunlarla başa çıkabilmesi, göğüs gerdiği zorluklarla başa çıkabilme motivasyonu, büyük bir çalışan topluluğunun bir parçası olduğundan kimlik duygusu edinme gibi desteklerde bulunmaktadır(Warr, 2007). Farklı meslek gruplarınca yapılan başa çıkabilme planları araştırmasında, üstesinden gelebilme yaklaşımlarının işe bağlılığını, fakat bilhassa paylaşılan görevlerde, diğer kişilerden duygusal destek görmek önemli bir etken olmuştur(Dewe & Guest, 1990).

Başkaları ile çalışmanın hayatın stresli bir parçası olmakla çalışanları hayal kırıklığına uğrattığı belirtilmektedir. Duygularımızı kabul etmeme riski yerine onları yönetmeye çalışmak olumlu neticeler verebilmektedir. Duygusal zeka, duygu ve bağlantıların kavramını tanıma ve bunlarla ilişkili çözölen problem, akıl ve yetenek, öz kontrolün esas bir unsur olduğunu belirtmekte ve başkalarına karşı yakınmak olumsuz duyguların aşılmasına bir katkısı bulunmamaktadır. Bu durum, bazı konulara karşı cevap vermek yerine olumsuz yakınma alışkanlığının edinilmesine sebep olmaktadır. Diğer insanlara nasıl hissettiğimizi belli etmemiz gerekmez fakat hislerimizi paylaşarak iletişim kurmak bazı durumlarla başa çıkmanın vazgeçilmez bir parçası halindedir. Kendi irademizi nazara aldığımızda, başkalarının duygularından ne şekilde etkileneceğimizin biliniyor olması, nasıl üstesinden gelmesi gerektiği konusunda faydalı olmaktadır.

Çalışma ortamında bireyler arası iletişimin kalite düzeyi önemlidir, çünkü birbirini destekler ilişkilerin çekişme, rekabet ve dedikodular ile ilgili baskı oluşmasını engellemektedir. Hatta sosyal desteğin, çalışma baskısı ve sağlık ile ilgili duygulara saygı gösterdiği görölmektedir. Kurumlar istenen sonuçlar güvence olamazken, çalışma ortamında olumlu ilişkilere bağılı bir kültür ve iklimin oluşumunda, bahsedilen yaklaşımı destekleme konusunda organizasyonel değışimleri önemli bir paya sahip olmaktadır.

5. Çalışma Ortamında Çalışanın Rolü

Rol belirsizliğı, yönetimsel çatı içerisinde karşılaşılan potansiyel bir problemdir(Cooper & Marshall, 1978). İş talepleri, çalışanı kurum dışı şahıs veya kurum içi işlevler ve bölümler ile temas edildiğine oluşur. Örnek vermek gerekirse sendika temsilcileri, çalışan haklarına dair yeni ve güzel haklarına elde edilmesine yardımcı olmayı ve kurumun sağlık ve güvenlik standartlarına uygun çalışma ortamının sağlanması sözünü almaktadır. Bu sırada kendi görev tanımı talep ve kurum hedeflerini de karşılaması gerekir. Bu iki koşul her vakit denk düşmemektedir.

Rol belirsizliğı, çalışanını rol ve görevinin tam anlamıyla kavranamamasından kaynaklı eksikliği ifade eder. Eğitim eksikliği veya sınırlı bilgi rol belirsizliğı nedenlerindendir. Çalışma bulguları, rol belirsizliğinin endişe ve bitkinlik ile ilintili olduğunu belirtmiştir. Belirsiz hedeflerden kaynaklanan

baskı, çalışma memnuniyetsizliğine, özgüven eksilmesine, azalan benlik saygısına, düşük çalışma motivasyonuna ve işten ayrılma düşüncesine kadar neden olmaktadır(Margolis, Kroes, & Quinn, 1974).

Bir çalışanın işinde yeni olması, pozisyon terfisi, bölüm değişikliği, yeni bir işveren bulunması, iş yeri ve sistemsal yapılan değişiklikler belirsiz çalışma ortamı oluşturmaktadır(Ivancevich & Matteson, 1980). Endüstriyel değişiklik veya farklı iş koluna geçiş, bireyi edinmesi gereken dil, teknik ve mesleki eğitim ve iş kültürüne zorunlu kılmaktadır. Oryantasyonunu yetersizliği, çalışanı rol belirsizliğine yöneltmekle beraber görevindeki yapacağı hata ve kazalarda kaçınılmazdır. Bu belirsizlik, çalışmalarının üçüncü ayında hemşirelik mezunları arasında stresin belirgin bir etkeni olmuştur, fakat bir yıl geçtikten sonra ise aşırı rol iş yükü ile etkilenmiştir. Çalışanlar, organizasyonel ve denetimsel destek eksikliklerinde yaşanan rol çatışma ve belirsizliği daha çok hissedilmektedir. İşgücünde önemli miktarda küçülmeye gidilmesi, yöneticiler tarafından da etkileri bulunmaktadır(Chang & Hancock, 2003). Yoğun iş yükü talepleri, fazla mesai saatleri ve ihtiyaç anında personellerin ulaşamayacağı kanısına varmaktadırlar. Bunlar ev, iş ve sosyal çevrede farklı kimlik ve rollerin zıt talepleri ile çatışmaya girmektedir. Gün boyu birden fazla işi yürütmek adına üzerinde ticari baskı oluşmuştur. Bu sorunlara ilaveten, sorumluluk sahibi olmak çalışma ortamında potansiyel stres kaynağıdır. Kurumdaki sorumluluk düzeyini araştıran Pincherle(Pincherle, 1972), İngiltere’de 1200 yönetici arasında koroner kalp rahatsızlıklarının bir belirtisi olduğu sonucuna varmıştır. Bu risk kaynağı, organizasyonel veya uzman mesleklerden ibaret olmamaktadır, çünkü vinç operatörlerinin görev sırasında hata yapmalarının meslektaşlarının ağır yaralanma ve ölümüne neden olacaklarının farkında olmaktadır.

Çağımız teknolojilerinin hızla gelişmesindeki etkilerden biri de, yönetimin karar almasındaki sorumluluk düzeyini en aza indirerek kolaylaştırmaktadır. Bu durum çalışanın eğitimsiz veya tecrübesiz olması halinde önemli bir stres kaynağı olmaktadır. Bir diğer hususta, teknoloji maliyetlerini azaltma isteği, güvenlik bakımından yüksek fiyatlara neden olmaktadır. İşgücünün sağlamlştırılması ve karar verme açısından sorumluluk vermek, kurumun kültürüne olan etkisi özenle planlanmalıdır. Planlamanın etkin hale gelmesi, kurum içerisinde üzerimizde etkisi olan şeyler ile ilgili daha fazla kontrol ve hakimiyetin olmasına, bu da iş

stresinin azaltılmasına yardımcı olmaktadır. Fakat kurumun bu değişime hızlı ve kötü yönetim anlayışla gerçekleştirilmesi, çalışanların oluşacak sorumluluğa karşı durması beklenemez. “Ne yapmam gerekirse yaparım” şeklinde bağımlı çalışanların, yeterli eğitim ve donanımına sahip olmadan “birlikte ne yapabiliriz” düşüncesine ayak uydurmalarını beklemek gerçekçi olmamaktadır. Sorumluluk sahibi olma, devretme ve etkili yönetim konusunda eğitim almaları gerekir. Organizasyon kültürünün etkin ve yetkin bir işgücüne dönüşmesinde başarı hedeflemek için bunlar önem arz etmektedir.

6. Çalışma Ortamında Yaşanan Değişiklikler

İşçilerle ilişki kurarak, onları bilgilendirerek, değişim ve organizasyon şemasında değişimlere dair görev almalarında imkan sağlayarak değişime katkı sağlanmalıdır. Hatta çalışanlara oluşabilecek potansiyel sonuçlar hakkında bilgi verilmeli ve uyum sağlamaları adına eğitim ve destekler verilmelidir. Makineleşmenin getirdiği yenilikler, kurum yapısını ve imkanları stres faktörleri olarak ifade edilmektedir. Organizasyon biçimi ve imkanları, işçilerin davranış şeklini belirlerken kontrol ve söz sahibi olabilme fırsatının iyileştirilmesiyle performansa etki, fiziksel ve zihinsel iyilik halleri ile kazaların azalması gibi neticelere varılmaktadır. Değişim, çalışmanın devamlı niteliği olarak görülmekte ve değişen psikolojik sözleşmenin netliği konusunda şüphe uyandırmasa da, bu durum yalnızca değişimin kendisinden değil de yönetilme tarzından olduğunu açıklamaktadır(Giga & Cooper , 2003). Bu tür tutumların, fesada uğratılması Avrupalı işverenlere dair Avrupa Meclisi tarafından organizasyonel inovasyonlar ile ilgili yükümlülükleri barındıran bir direktif hazırlanmasına neden olmuştur. Paris merkezli Fransız Orange firmasının yaptığı bir çalışmada, belirsizlik durumu ile karşı karşıya kalan çalışanlara bir miktar kontrol verilmesi, çalışanların refahını pozitif etkilediği görülmüştür ve benzer durumda sürecin titizlikle yönetilmesi gerektiğinde değişimin olumsuz neticeler vermemesi gerekmektedir. Yapılan bir diğer çalışmada ise İsveçli çalışanların onay sürecine katılımından ziyade değişim aşamalarına katılan çalışanların refah, süreklilik ve stres düzeylerinin yarısını deneyimleme imkanlarından faydalandığı belirtilmiştir. Fakat tavsiye edilen değişimlerin nedenleri hakkında sorgulayıcı yaklaşıtları durumlarda çalışanlar, katılımcı olma yönünde çekimserlik göstermektedirler(Karasek & Theorell, 1990). Değişimin verimliliğe etkisi olması

halinde çalışanlar arası rekabet üstünlüğü açısından hisleri yerleşmektedir. Endüstriyel ilişkiler organizasyonunu bir nevi kar veya kazanç veya iş güvenliği anlayışının varlığı olarak belirten Levine(Levine, 1990), katılımcı bir çalışma sisteminde çalışan katkısının başarı olma şansını daha da arttırdığını öne sürmektedir. Bazı kişisel hakların güvencesi ile grup tutarlılığının gelişimi için farklı yollar olmalıdır. Yönetim elindeki denetimi seri bir şekilde devretmeye çalışması veyahut yönetim kontrolü bırakmaması, çalışanların kontrol altında kalmaktan kaçınır ve işgücü zıt bir hal alır(Cox & Makin, 1994). Bunun sonucunda fazla mesai sınırlaması, grev ve protestolar ile karşılaşılması ihtimali doğmaktadır. Bu sorunları ortadan kaldırmak için bağımlı iş gücünü nitelendiren çaresizlik halinin, düşük güven ve saygı seviyesiyle başa çıkmak gerekir. Bu durum kuvvetlendirici çalışma yapısına akışında başarı adına önemlidir.

Çalışma ortamında değişikliğe karşı direnme, iş güvensizliğine dayalı baskı kaynaklıdır(Jacobson, 1987). Bu da yüksek stres ve baskı ile bağlantılıdır. İnsanların, kurum veya çalışma ortamında bazı değişikliklerden (işten çıkarma, devretme, birleşme ve küçülme gibi değişiklikler) kaynaklı güvencesinin olmaması endişeye sürüklemektedir. Finlandiya mahalli idare bünyesinde uygulanan kesintilerinden sonra çalışanların iskelet ve kas sistemi hastalıklarında artış olduğunu gözlemlenmiştir. Böyle durumlarda farklı iş bulma veya uygunsuz iş tutumu, iş memnuniyetsizliği, çalışma belirsizliğinin stres ve baskısına maruz bırakılmanın sonuçları olmakla beraber bu olumsuz tutum, kurum ve çalışanlar için de maliyete neden olmaktadır(Vahtera, Kivimaki, & Pentti, 1997).

İş güvencesizliği, önümüzdeki yıllar için endişe verici bir durum olmaktadır. Buna bağlı iş güvensizliğinin boyutu, gerek işçi gerekse işverence zararlı olduğu bilinmektedir(Schweiger & Lee, 1993). Kurum, çalışanların bu durumla baş edebilmeler için çalışma ortamında sosyal desteğe katkıda önemli bir paya sahiptir. Duygu ve tüm olasılıkları değerlendirmeden yapılan bütün değişimler bir risk barındırmaktadır, bu aşamada sürece öncülük eden yöneticiler tarafından duygusal zeka barındıran yaklaşımlarda bulunulması gözden kaçmamalıdır(Scott-Ladd & Chan, 2004).

Pemberton ve Herriot(Herriot & Pemberton, 1995) psikolojik sözleşmelerinde kabul görmez bozulmaların bulunduğunu hissettikleri durumlarla başa çıkabilmek için üç önerisi bulunmaktadır: ‘‘Güvende hisset, ayrıl ya da

üstesinden gel.’’ Bunlardan herhangi bir tanesinin gerçekleşmesi, kurumsal tutum ve refah üzerindeki olumlu etkileri çok barizdir.



II. TÜKENMİŞLİK SENDROMU

A. ükenmişlik Sendromu Kavramı

‘‘Bir Tüklenmişlik Olayı’’ adlı eseri ile 1961 yılında Graham Greene tarafından ilk defa kaleme alınan eser iş yaşantısını olumsuz yönlendiren bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır(Başak, 2015). Bu kavramla ilgili ilk semptom kavram ise Freudenberger (Freudenberger, 1974)tarafından ‘‘mesleki bir tehlike’’ olarak adlandırılmıştır(Budak & Sürgevil, 2005). Çağımızın ise en kabul gören tanımı, Maslach tarafından 1981 yılında Maslach Tüklenmişlik Envanteri olmuştur. Maslach, çalışmanın gerektirdiği duygusal isteklere karşı devamlı olarak birlikte çalışmak durumunda olduğu bireylerde fiziksel, psikolojik ve ruhsal anlamda negatif tutum ve davranışların yankısı ile ortaya çıkan bir belirti olduğunu dile getirmiştir(Maslach & Jackson, The measurement of experienced burnout., 1981).

Tüklenmişlik geçmişten günümüze birçok araştırma ve birçok araştırmacılar ile farklı tanımlar almıştır. Aronson ve Pines bu durumu, duygusal bir bakışla uzun süre ciddiye ve azim isteyen çalışmalarda yıllarca mesai harcamaktan sebep olan zihinsel, duygusal ve fiziksel bitkinlik olarak ifade etmişlerdir. Bir diğer kavramda ise, çalışma hayatındaki verimliliğin gözle görülür bir şekilde körelmesi olarak tanımlanmaktadır(Carroll & White, 1982).

B. Tüklenmişlik Sendromunun Boyutları

Bir merdiven gibi basamak basamak birbirleri ile ilintili olan tükenmişlik sendromu, duygusal tükenmişliğin fazlaşması gerek tükenmişliğin birinci basamağı gerekse de sendroma sürükleyen ana etkidir. Duygusal olarak enerjinin yokluğunu fark eden birey, psikolojik bağlamda da işlerine odaklanamamaktadırlar. Buna bağlı olarak çalışan bireyler, karşısındakine negatif, duyarsız tutumda bulunmaya başladıkları zaman ikinci basamağı olan duyarsızlaşma meydana gelmektedir. Üçüncü basamakta ise bireyler, öz

değerlendirme yaparak olumsuzluğa yönelmekte ve çalışmalarında verim düşüklüğü olduğunu, bunun sonucunda heveslerin kaçması ile mutsuzluğa sürüklenmektedirler(Maslach & Jackson, 1981).

1. Duygusal Tükenme

Duygusal açıdan bitkinlik hissedilmesi neticesinde yorgun bir yaşam sürmek, tükenmişliğin ilk ve en ciddi boyutudur(Ay & Avşaroğlu, 2010). Bu evrede birey, fiziksel ve psikolojik bakımından yıprandığını sezmektedir. Birey, görevini yapmadaki istek ve bilincin eksildiğini hisseder ve eski hırslarının olmadığı düşüncesi onu işe gitmekten çekinme hatta alıkoyma kaygısı ile karşı karşıya bırakmaktadır(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)(Alanoğlu, 2019).

2. Duyarsızlaşma

Tükenmişlik bireyler arası kapsama öncülük eden duyarsızlaşma, çalışanın görevi ve meslektaşlarına yönelik soğukluk, uzak davranışlar gösterir, çalışma hayatında bitkinliğe ve çalışma arkadaşları ile sorunlar yaşamasına sevk eder(Maslach & Leiter, 1997)(Okutan, 2016). Bunların neticesinde de sorunların hallolmayacağı bilinci ile birey(Atameriç, 2012), hizmet verdiği müşteri, meslektaşlarına veya üstlerine, hatta bünyesinde bulunduğu kuruma negatif, çevresine de umursamaz tavır takınmaktadır(Maslach & Jackson, 1981). Başka bir deyişle duyarsızlaşma, görevini yerine getirirken içinde bulunduğu ortam ve insanlara umursamaz, donuk ve mesafeli bir tavır koymaktadır(Çalgan, Yeğenoğlu, & Aslan, 2009).

3. Düşük Kişisel Başarı Hissi

Ele aldığımız bu kapsamda bireyin, etkisiz ve vasıfsız olduğunu düşünmesi ve kendisini yeterli görememe meylindedir. Bunun sonucunda özsaygısı azalmaya görevindeki yetersizlik düşüncesine kapılmaktadır. Güve duyguları noksan olan insanların dışarıya da güvenlerin bulunmamaktadır(Maslach & Leiter, 1997). Çalışmalarında yol kat edemediğini, bilhassa geriye doğru ilerlediğini inanarak kendisini sorumlu tutacaktır. Sarf ettiği eforun hiçbir yararı olmadığını düşünerek benliğine olan saygısını kaybedecek ve kaygı, endişe gibi durumlar ortaya çıkacaktır(Basım & Şeşen, 2009).

C. Tükenmişlik Sendromunun Yaklaşımları

Tükenmişlik ile ilgili olarak farklı araştırmacı ve araştırmaların bulunduğu, türlü modellerin incelendiği görülmektedir. Aşağıda önemli olduğu bilinen bazı yaklaşımlara yer verilmiştir. En popüler model olarak bilinen Maslach Tükenmişlik Modeli, bu çalışmada veri elde etme aracı olarak işlenmesi sebebiyle alt başlıkları ile ele alınacaktır.

1. Freudenberger Yaklaşımı

Alman asıllı Freudenberger 1974 yılında(Freudenberger, 1974) “Personel Tükenmişliği” isimli çalışmasında, bu kavramı “bitkin düşme, başarıyı elde edememe, çok fazla baskı sonucu enerji ve dirayet kaybı veya karşılık verilemeyen talepler neticesinde ortaya çıkan içsel tükenme hali” olarak tanımlamıştır(Arı & Bal, 2008).

Freudenberger kavramın ilerleyişini, çalışma ortamındaki baskı ile ilintili öznel görüş ve diğer işçileri gözlemi neticesinde elde ettiği bilgiler dayanak olmuştur(Eroğlu Ş. , 2014). Freudenberger, yaptığı çeşitli çalışmalarda kavramın, bireylerin öz değerler sebepleri ile çırpınmaları ya da farklı çevresel baskıların oluşturduğu olumsuzlukların fiziksel ve duygusal vasıtaların tükendiğini söylemiştir. Bununla birlikte tükenmişlik bireysel, iş ve organizasyonel olarak ortaya çıktığını dile getirmiştir(Çam & Öğülmüş, 2017).

2. Cherniss Yaklaşımı

Cherniss tükenmişlik duygusunu(Cherniss, 1980), çok fazla baskı ve doyum yoksunluğuna reaksiyon olarak kişinin psikolojik anlamda işinden soğuması hallerini ifade etmektedir. Tükenmişlik etkisi altında kalan birey, çalışmasına olan bağlılığı ve azmi eksilerek çaba göstermekten vazgeçip, üretkenliği yok olmakta, kişisel ilişkilerinde negatif duygular geliştirip karışık bir sürecin içerisine dahil olmaktadır(Şahin, 2019).

3. Maslach Yaklaşımı

Çalışma hayatından dolayı çalışanlarda gelişen ve baskıya cevabi olarak gösterilen reaksiyon devamlılık sağlayan müzmin hassasiyet hali olarak tanımlayan Maslach(Maslach, 2003), bireylerin tükenmişlik seviyelerini

belirlemek için ölçek geliştirmeyi hedeflemiştir. Maslach ve Jackson tarafından şekillendirilen kaynaklarda Maslach Tükenmişlik Envanteri veya Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli olarak da hafızalarda yer edinen ve akademik araştırmalarda sıkça kullanılan Maslach (Maslach & Jackson, 1981) modeli duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi yukarıda anlatıldığı biçimde üç aşamada incelenmektedir.

4. Pines Yaklaşımı

Tükenmişliğin kökeninde, bireylerin ifa ettikleri durumun yararlı ve mühim olduğu, bulundukları yaşamın içerisinde bir anlam bulma ihtiyaçları ile bu ihtiyaçların giderilmemesinin vermiş olduğu olumsuz durumların olduğu savunan Pines, tükenmişliğe varoluş penceresinden bakmıştır(Şahin, 2019). Çalışmalarına bu gibi manalar ekleyen bireyler, başarıdan yoksun olduklarını düşündükleri vakit, çalışmalarında anlam, kendilerinde ise endişe ve umutsuzluğa kapılarak tükenmişlik hissederek(Pines & Keinan, 2005).

5. Meier Yaklaşımı

Takdir ve ödülün hemen hemen hiç olmadığı, cezalandırmanın çok olduğu, sağlamlaştırma yönteminin az veya kuvvetlendirmedeki bireysel yeterlilik düzeyinin az olduğu beklentilere hakim kişilerdeki yineleyen çalışma tecrübeleri neticesinde meydana gelen hal tanımı Scott Meier(Meier, 1984) öncülüğünde Meier Tükenmişlik Modeli olarak oluşturulmuştur(Eroğlu Ş. , 2014).

Bu model dört koldan incelenmektedir. Bunlar yineleme, netice, yeterlilik beklentileri ve bağlamsal işleme aşamalarıdır. Kişinin çalışma hayatındaki çıkarımların saklı veya apaçık hedeflerine ulaşp ulaşmadığı ile ilgili kavramları pekiştirme beklentileri(Baysal, 1995); beklenen neticelerin meydana gelmesi için tutum olarak neler yapmak gerektiğini betimleyen, netice beklentileri; kişinin beklediği sonuçlara erişmesinde gereken tutumların başarılı işleme kabiliyetini, yeterlilik beklentileri; kişinin veriyi dokuma ve bilişsel aşamalarına ise bağlamsal işleme ışık tutar(Eroğlu Ş. , 2014).

6. Perlman ve Hartman Yaklaşımı

Pearl ve Hartman daha önceki zamanlarda ortaya konulan tükenmişlik kavramlarını harmanlamakla birlikte içerik çözümlemelerini esas alarak,

tükenmişlik tanımını “sürekli, duygusal strese atfedilen ve üç etkenden oluşmaktadır” biçiminde yorumlamıştır. Kişinin fiziksel olarak bitkin ve tükenmiş hissettiği aşama fiziksel tükenme; stresin insanın davranış ve hisleri üzerindeki neticelerinin görüldüğü aşama duygusal tükenme; kişinin verim düşüklüğünün ortaya çıktığı ve çevresine duyarsızlaştığı aşama ise davranışsal tükenme olarak tanımlanmaktadır(Baysal, 1995).

7. Leiter Yaklaşımı

Leiter Tükenmişlik Yaklaşımının temelini iki varsayım oluşturmaktadır. İlk varsayım, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile birlikte belirlenen üç tükenmişlik bileşeninin (duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı ve duygusal tükenme), mesai saatleri harici farklı vakitlerde de etken olduğu düşüncesini savunmaktadır. İkinci düşünce ise üç tükenmişlik bileşeninin dış faktörler, bambaşka kişilik özellikleri ile apayrı ilişkilere hakim olduğunu savunmaktadır(Süren, 2005).

Leiter, çalışanın çalışma ortamındaki günlük ve rutin isteklerinin duygusal tükenmeye sebebiyet vereceği gibi hislerde duyarsızlaşmaya eğilimli olacağı düşüncesindedir.

Leiter’in modeli, kıt kaynaklar teorisine dayanmaktadır. Kıt kaynaklar teorisi, fertlerin kazanmak, ellerinde tutmak ve değer verdiği şeyler “kaynak” ile ifade edilir. Eksik kaynak veya kaynak yokluğu gibi negatif neticelerin de tükenmişliğe etki eden faktörler olarak savunulmaktadır(Çoban, 2014).

Modelin ana düşüncesi duygusal tükenmişlik olarak edinilmektedir. Çalışma ortamındaki stres kökenleri ve isteklere çalışanların daha da hassas olmaları, duygusal tükenmişliğin geliştiğini ifade etmektedir. Duygusal tükenmişlik içerisinde olan kişiler, üstlerine karşı kayıtsız kalarak tükenmişlik hissi ile mücadele etmektedirler.

Duyarsızlaşma, bireylerin işyerindeki ilişkilerinde şahsi becerilerinin körelmesine ve tükenmişlik durumlarına sebep olan başarma duygularının yok olmasına neden olmaktadır. Mesleki stres faktörlerine karşı reaksiyon, bu model de duygusal tükenmişliktir. Stresin temel kaynakları, meslek yükü ve işyerindeki çalışanlar ile aralarındaki çatışmalar olabilmektedir(Süren, 2005).

D. Tükenmişlik Sendromunun Nedenleri

Tükenmişlik duygusunun ortaya çıkmasında fertlerin kişisel özellikleri etken olmuştur. Ancak iş sistemindeki yapısal taşlar ve özellikler daha büyük rol oynamaktadır. Çalışma yükündeki aşırılık, mesai saatlerinin uzunluğu, kronik rahatsızlığı olan ve hayati önem taşıyan hastalıklara sahip kişilerle iletişim, iş ortamındaki bağlantı ve görev dağılımı hususunda problemlere maruz kalmak tükenmişlik üzerinde etkili olmaktadır. Bireylerin güç olarak belirttikleri ve karşılaştıkları zorluklar, kişilerin tükenmişlik seviyesinde artışa neden olabilmektedir. Çalışma koşullarındaki karşılaşılan zorluklar, ebeveynlik görevlerinin ifa edilmesi, çalışma hayatının haricinde bireylerde tükenmişliğe sebep olabilmektedir. Tükenmişliğin ortaya çıkmasında bunlardan ziyade kültürel etkenlerde neden olabilmektedir. Siyasal, ekonomik ve sosyal birçok etken ortam koşullarında değişiklik gösterebilmektedir. Bu gibi değişkenler, gerek sağlık gerek de bilindik politikalar kapsamında oluşabilmektedir.

Leiter ve Maslach'ın tanımlarına göre(Maslach & Leiter, 1997), gerek kişisel odaklı tükenmişlik gerekse de örgütsel etkenli tükenmişlik düşüncesi bu sendromun tanımlanabilmesi için yetersiz kalmaktadır. Leiter ve Maslach bu kavramı farklı bir bakış açısıyla işlemiş ve kişisel özellikler ile örgütsel etkenleri birarada işlemişlerdir. Buna göre çalışma yaşamındaki alanlar, tükenmişliğe neden olan etkenlerdir ve yalnızca bu alanlar üstünde araştırmalar yapılarak varyasyonlara ulaşıldığında tükenmişliğin önüne set çekilmiş olacaktır(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

1. Kişisel Nedenler

Kişisel açıdan tükenmişliğinde araştırılması, her bir kişinin kendine has birden fazla niteliğinin bulunması ve niteliklerini çalışma yaşamları da dahi yaşamlarının her bir safhasına aktarabilmeleri önemlilik arz etmektedir. Tükenmişliğe neden olan kişisel etkenler; demografik ve kişilik özellikleri, ihtiyaç ve beklenti, duygusal hakimiyet, anlayış(empati) ve kendilik kavramı olmakla birlikte altı farklı kolda incelenmektedir.

2. Demografik Özellikler

Tükenmişliğe dair yapılan çalışmalarda, daha fazla tükenmişlik yaşayan bireylerin genellikle genç, eğitimsiz ve daha tecrübe sahibi olmayan kişiler tarafından yaşadığı belirtilmektedir(Çoban, 2014). Ancak kişinin eğitimi, iş hayatındaki talep ve beklentileri ya da sahip olunan duruma göre tükenmişlik farklı değerlendirilmektedir. Yüksek öğrenimli bireyler, kariyer edinme isteği ile gelecek korkusu daha çok yaşamaktadır. Bireysel başarı duygusunun düşmesi, gereksinimlerin veya beklentilerin karşılanmaması ile daha eğitimsiz çalışanlarla aynı statüde bulunmaları tükenmişlik seviyelerini artırmaktadır.

Cinsiyetin tükenmişliğe olan etkisi çalışmalara genellikle başlık olmakta ancak sonuçları neticesinde değişim gösterebilmektedir. Houkes(Houkes, Winants, Twellaar, & Verdonk, 2011), kadınların, erkeklere oranla daha çok tükenmişlik yaşadığı neticesini çalışmaları ile ortaya koymuştur. Elde edilen veriler çoğunlukla kadınlar daha çok duygusal tükenmişlik yaşamakla, erkek bireylerin daha çok duyarsızlaşma hissettikleri ve daha fazla oranla bireysel başarı duygusu hissettikleri görülmüştür(Houkes, Winants, Twellaar, & Verdonk, 2011). Kadınların daha fazla tükenmişlik yaşamalarının birden fazla nedeni bulunmaktadır. Erkeklere oranla sosyal uyumlarının daha fazla olması nedeniyle ifa ettikleri görevlerindeki kişilerin sorunlarını içselleştirerek duygusal yıpranmaları daha etkili olmaktadır(Çoban, 2014). Kadınların duygusal tükenmeyi çok fazla yaşaması, olgu ve bireylere duygusal yaklaşımlarından kaynaklanmaktadır. Kadınların yaşam koşullarındaki gerek iş gerek de ev olmak üzere üzerlerindeki yükleri bir süre sonra tükenmişlik duygusunu hissetmelerinde etkili olmaktadır(Maslach & Jackson, 1985).

3. Kişilik Özellikleri

Kişilik, mizaç, karakter ve yetenek olmak üzere üç ana parçadan meydana gelmektedir(Eroğlu F. , 2015). Karakter kavramı, kişinin ahlak ve sosyal yapısını ifade eder. Yetenek, neyin doğru neyin yanlış olduğu ile ilgili kararlar alabilme düzeyidir. Mizaç ise bireyin duygusal ve aktif yapısını ele almaktadır. Halk ağzıyla huy olarak da nitelendirilebilmektedir. Kişinin duygusal anlamda oranı sağlayabilme ve heyecan hallerini ifade etmektedir. Mizaç bir kısım genetik yolla kazanılırken günümüz şartlarının etkisi ve elde ettiğimiz tecrübeler vasıtasıyla da

geçmektedir. Mizaç türleri hafif kanlı, ağır kanlı, melankolik yani karamsar ve duygusal, asabi mizaç olarak çeşitlendirilebilmektedir. Hemen hemen tüm bireyler karşılaştığı durumlar karşısında bu gibi çeşitli reaksiyonları verebilmektedir(Eroğlu F. , 2015).

Bilhassa karamsar yani melankolik ve asabi ruh hali diğerlerine oranla tükenmişliğe en çok yol açan etkidir. Zira duygusallık tükenmişlik üzerinde daha fazla etkili olmaktadır. Bireyler günlük yaşantılarının zorluklarını genellikle karşı tarafa hissettirmektedirler. Bu durum meslektaşları ve üstleri ile bazı keyif kaçırıcı durumlar ortaya çıkarırken duygusal tükenmişlik düzeylerine de negatif katkı sağlamaktadır.

Mükemmeliyetçi fikirlere hakim bireyler, görev bilincini tam manasıyla bilen ve üzerindeki vazifeyi tamamlamak için hazır olan kişiler, yapılan iş ve meydana gelen neticesinden memnun kalmamaktadır. Kendilerini sorumlu tutarak durağanlaşma ve ümitsiz durum içerisine girerek çalışmalarında geciktirme ve eski şevklerine dair inançları kaybolmaktadır. Bu durumla birlikte görevinden sıkılması, bahaneler üretmesi çalışanı daha asabi yaparken duygusal tükenmişliğe yaşamalarına sebep olmaktadır(Yiğit, 2018).

Örnek vermek gerekirse insanın yedisi ve yetmişinde aynı olduğu atasözü, bireylerdeki değişme şansının zayıflığını göstermektedir. Yaşadığı ve yetiştiği ortamı simgeleyen insanlar, edindiği kültürü yansıtmaktadır. İnsanların içerisinde bulunduğu kültürden süregelen bazı tutum ve düşünceleri yetiştirildiği ortamın iyi veya kötü olması ile şekillendirilmektedir. Bireylerin kötü yetiştirilme biçimi daha çabuk tükenmişliğe maruz kalmalarına yol açmaktadır.

4. Beklenti ve Takdir Edilme Gereksiniminin Yüksekliği

Her birey, insanlar tarafından sevilme, beğeni görmek ve saygı duyulmak gibi birtakım psikolojik doyum gereksinimleri bulunmaktadır. Bireyin, şahsi ve çalışma hayatı ile ilgili beklentileri, çalışma başarısının nitelendirilmesi bu beklentiler aracılığıyla gerçekleşmesi olumsuz etkilenebilir. Zira her insan yaptığı iş neticesinde takdir ve teşekkürü hissetmek istemektedir. Ancak duruma göre takdir edilmesi halinde yapılan işin olumlu yönde seyredeceği, takdir edilmez ise çalışanın tükenmişlik duygusuna kapılacağı aşıkardır.

5. Kendilik Kavramının Gelişmemesi

İnsanların iletişim ve çevresindeki ilişkilerinde, kim oldukları ile kendisini nasıl yorumladıkları büyük paya sahip olmaktadır. İnsanın önce kendisini tanıması ve sevmesi, diğer kişilere kendisini açıklayabilme, duygularını anlatabilmede önemli bir konuma hakimdir. Şayet kendisine olan güveni bulunmadığı durumlarda sosyal hayatında güçsüz hissetmesi ve girişkenlik düzeyinin düşük seyretmesine yol açacaktır. İçinde yer aldığı ortamda kendine güven duygusu ile başkası tarafından yönetilme dürtüsünü aşabilenler tükenmişlik duygusu hissetmeleri güç olacaktır(Ceylan, 2013).

6. Duygusal Kontrol Yetersizliği

Tükenmişlik duygusuna hakim kimseler daha sık kızgınlık ve endişeli yaşamaktadırlar. Duygu ve düşüncelerini kontrol altına alamayan bireyler çalışma ortamındaki üst ve meslektaşlarına, sosyal ortamında bulunan aile ile arkadaşlarına yansıtmaktadırlar(Ceylan, 2013).

Çalışmakta olan bireyler duygularında kontrolsüzlük yaşamaktadır. Zira bireyler mutsuz ve kızgınlık gibi durumlarda duygularını aynı ortamı teneffüs ettiği diğer bireylere yöneltmektedirler. Mantığının onları daha fazla etkilediğini düşünmektedirler. Bireylerin büründükleri bu durum daha sert ve daha kızgın bir ruh haline dönüştürmektedir. Her şeyin fazlasının zarar olduğu bilinmekle, bu fazla yaşayan duygu selinin de kişiye zarar vereceği bilinmektedir. Daha önce de bahsettiğimiz gibi cinsiyet açısından bakmak gerekirse kadınların duygusal yüklü yaklaşımı daha fazla olduğundan duygularının kontrollerini ellerinde tutabilmektedir. Dolayısıyla kadınların kontrol mekanizması duygu yüklü ve duygularının tesirinde kaldıkları, erkeklerin ise olaylara daha realist bir bakış açısıyla yaklaştıkları değerlendirilmektedir.

7. Empati Yetersizliği

Empati terim anlamı olarak kendisini, karşısındaki insanın yerine koyarak gelişmelere onun gözü ve duyguları ile değerlendirebilmektir. Empati kurmak, karşısındaki insanı hali hazırdaki hal ve hareketleri ile kabul etmek, onunla etkileşim içerisinde bulunmaktır. Empatiyi başarı ile gerçekleştiren insanlar, karşısındaki kişiyi samimiyet ile kabul edip bakış açısı ve duygularını onun gibi

hissetmeyi amaçlamaktadır. Empatinin yetersiz olduğu durumda bireylerin düşünce ve duygularını noktasında problem teşkil etmesi yersiz öfke ve endişeli durumlar içerisine girmesi neticesinde duygusal tükenmişliğe neden olacağı halleri yaşamaktadır. Bu sebeple tükenmişlik duygusu yaşayan kimsenin yerinde olduğumuzu düşünmek, olaylara daha objektif ve nesnel bir gözle bakabilmek hayatımızı kolaylaştırırken yersiz tükenmişlik duygusu ile karşı karşıya kalmamayı amaçlamaktadır.

8. Örgütsel Nedenler

Çok fazla iş yoğunluğu, kontrol mekanizmasının noksanlığı, ödüllendirme sisteminin yoksunluğu, iş çatısına değer ve aidiyetler, adaletsiz oluş ve değer kavgaları gibi çalışma ortamında ortaya çıkan ve çalışanlarda tükenmişlik düzeyini belirleyen veya seyrini değiştiren birçok faktör bulunmaktadır.

9. Aşırı İş Yükü Ve Fazla Mesai

İş yükü, iş yoğunluğu, iş taleplerinin uzun sürelerde tamamlanması ve işin karmakarışık bir hal almasıyla artış göstermektedir. Bu doğrultuda molalar azaltmakta hatta iş taleplerinin karşılanması amacıyla eve veya hafta sonları istirahat vakitlerinden feragat edilerek izinlerin rahatça kullanılamaması sorun teşkil etmektedir. İşin kısa sürede tamamlanmaya çalışılması, o işi daha da yorucu kılmaktadır(Çoban, 2014).

Çalışan bireylerin, vazifelerinin gerektirdiği bilgi, beceri ve yetenekleri ile kişisel uyumluluklarının yerinde olmaması, bir diğer örnekle belirli bir mevkiye sahip kişilerden görevin gerektirdiği adanmışlık ve bilgi düzeyinin yerinde olmaması duygusal tükenmişlik durumlarının oluşmasına bariz bir şekilde yol açmaktadır. Zira üzerine vazife olan görev ve çalışmanın en verimli bir biçimde tamamlanması, bu gibi nedenlerden dolayı mümkün olmamaktadır. Çalışan kapasitesinin üzerinde kaldığı görevlerde iş yükünün altına kalabilmektedir.

İş yükünün aşırılaştığı bireyler bilhassa kadınlar sosyal hayatları ile birlikte üzerlerindeki yüklerin artarak güçsüzleşmeye başlamaktadır. Kendilerindeki yorgunluğu, üstlerine ve sosyal yaşamlarına da yansıtılabilmektedirler. Kadınlarda oluşan tükenmişliğin önüne geçmek için iş hayatında anlayış, sosyal hayatında

aile ve arkadaşlarından gerekli hal ve tavır alınması olumlu geribildirim alınmasına fayda sağlayacaktır.

10. Rol Belirsizliği

Bireyin görev gereklerini tam anlamıyla bilememesi onu belirsizliğe sürüklemektedir. Bu belirsizlik, görev ile ilişkili umut edilen yetersiz ve şeffaf olmayan bir beceri düzeyi olarak tanımlanmaktadır.

Görev bilincinde olan kişiler, bulunduğu konumun rol ve sorumluluklarının bilincinde olmalıdır. Ayrıca çalışan ve işveren içinde rolün bilincinde olunmadığı durumlarda olası neticelerde göz önünde bulundurulmalıdır. Lee ve Astforth çalışmalarında oluşan pozisyon belirsizliğinin bilhassa tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenmişlik kapsamı ile ilinti olduğunu belirtmişlerdir. Bu belirsizlik fertlerin bilhassa çalışan kişiler de tükenmişliğe sebep olmaktadır. Şayet görevin bilincinde olunmaması, içselleştirememesi ve gereklerini tam manasıyla yerine getirememesi tükenmişliği hissetmesine neden olacaktır(Eroğlu Ş. , 2014)

11. Aşırı Hiyerarşik Yapı ve Otoriterlik

Her çalışma ortamında hiyerarşik bir örgü bulunmaktadır. Bu durumun katı ve aşırı olması olumsuzluğa neden olmaktadır. Ast üst ilişkileri arasında sınır olmalı ancak yöneticinin getirdiği bu otoritenin aşırıya kaçması durumunda iş aksamamasından ziyade çalışanlar ile problemlere neden olmaktadır.

Eğitim düzeyi yüksek, vasıflı istihdam oranının yüksek olduğu işletmelerde(eğitim ve banka kurumları gibi) çalışan ve yönetim arasındaki ilişkinin zamanla otoriter ve kaba bir hal alması tükenmişliğin ortaya çıkmasında etkilidir. Fakat yönetimin anlayışlı ve nazik olduğu, baskın değil de demokratik düşünce yapısında olduğu, personeller arasında ayırım gütmenden hakkaniyetle davranılan bir tutum sağlandığında çalışma ortamında uyum, huzur ve mutluluk ortamı görmeleri muhtemel olmakla birlikte tükenmişlik duygusuna sevk edilen bir sorun oluşmayacaktır.

12. Kontrol Eksikliği

Yönetim ve düzenleme aşamalarının ana etkinlik alanlarından biri de kontrol mekanizmasıdır. 2003 yılında Leiter tarafından yapılan bir çalışmada

tükenmişliğe etken çalışma ortamı kaynaklı faktörlerden olan kontrol, karar alma, sorunlara analitik yaklaşabilme, seçim yapabilme bireyin görevi ile ilgili sahip olduğu gereklilikleri ile yerine getirme halidir. İşin getirdiği kontrol, çalışanın tecrübe düzeyi, bilgi ve yeteneklerini görevine etkin bir şekilde yansıtması ve işinin ehil düzeyini göstermektedir(Arslan, 2018). Yeteri kadar kontrole hakim olunmadığı hallerde çalışanlar, gereken beceri, bilgi ve yönetsel vasıtalardan yoksun olmakla, bu vasıtaların azlığı karşısında kontrol eksikliğine yönlendirilerek tükenmişliğin etkisinde kalmaktadır.

13. Yetersiz Ödüllendirme

Çalışan bireylerin görevlerini layıkıyla yerine getirmelerinden dolayı maddi ve manevi olarak destek görmeleri çok önemli bir noktaya sahiptir. Doyurucu maaş düzeyleri, kademe ilerleme hakları ve tebrik edilme gibi çeşitli yollarla motive edilmek günümüz şartlarında pek de mümkün değildir ve hatta patron veyahut işverenler daha fazla iş için ucuz işçi, terfi kısıtlaması, zam alamama gibi kısıtlamalar ile tasarruf yolunu tercih ederek tükenmişliğe neden olmaktadır(Çoban, 2014). Bu durum çalışanı üzüntü, umutsuzluk ve isteksizliğe hapsederek başarı hissini körelterek bireysel başarı duygusunun azalmasına yol açar.

14. Aidiyet ve Değerler

Değer kelimesi terimce neyin iyi olup neyin iyi olmadığı ile ilgili hissedilen soyut kavramdır. Bireyin çalıştığı ortam ile arasında değer ve adil kavramı ile ilgili doğan uyumsuzluk halinde, çalışanın görevi ile ilgili yetersiz oluşu, aidiyet ve enerjiyi eksiltmekte ve tükenmişliğe neden olmaktadır.

Aidiyet, çalışan için sosyal bir marka kazanmasına vesile olmaktadır. Çalışma ortamında elde ettiği bu pozisyon, sosyal yaşantısında çalışan için bir patent olmakla birlikte edindiği pozisyon sosyal yaşamında da devam etmektedir(Aksu, 2010).

Bireyin aidiyet duygusu hissetmediği ya da bulunduğu çalışma ortamında kendisinin değer görmediğini hissettiği vakit tükenmişlik duygusu belirecek ve değersiz olduğu düşüncesi ile kendisine bulunduğu konuma ait olmadığı hissi yerleşecektir.

15. Adaletsizlik

Şeffaf, saygı ve güven dolu bir havanın solunması adil çalışma ortamı için üç ana ögeyi oluşturmaktadır. Çalışanların müşterek planlarda birlikte güven duygusu ile görev almaları, akıcı iletişimin ve çift taraflı samimi ilişkilerin yer aldığı çatı adil bir çalışma ortamını simgelemektedir. Bu ortamın adil olması işçi-işveren başarısına etki ve bireylere eşit düzeyde yaşanmanın temeline dayanak olmaktadır(Çoban, 2014).

Adil olmayan çalışma ortamında görev alma kanısının getirdiği üzüntü ve keder sonucu yıpranma ile adaletsiz çalışma ortamında oluşan duyarsızlık ve bencillik düzeyi tükenmişlik üzerinde etkili iki tür adaletsizlik türü olarak karşımıza çıkmaktadır(Polatcı, 2007).

Yöneticilerin adil bir ortam tesis etme düşünceleri, hareket ve istekleri adaletsiz ortamın önüne duvar örmektedir. Aksi takdirde bireylerin destek görmediği ve yöneticilerden adalet beklentisi oluşan durumlarda tükenmişlik duygusu yaşamalarının kolaylaşacağı değerlendirilmektedir.

16. Değer Çatışmaları

En yalın tabiriyle değer, belli başlı bir tutum biçiminin veya amacının bir diğerine oranla üstün olarak belirtildiği dengeli bir düşünce olarak yorumlanmaktadır. Değer çatışmaları, kişisel ve iş çevresinde uyumsuzluk neticesinde de meydana gelmektedir. Bireyler süregelen gelenek görenek ve davranış biçimlerinden ziyade bulunduğu konumun gerektirdiği yakışı kalmayan hallere de bürünebilirler. Bir ürünü satmak için görevli olan satış personelinin yalan beyanda bulunması da bu kapsamda örnek olabilir(Polatcı, 2007).

Dylag çalışmalarında, sosyal ve iş çevresindeki uyumsuz değerlerin aidiyeti azaltarak tükenmişlik unsurlarından ben merkezci yaklaşım(sinizm) ve duyarsızlık hissine de sebebiyet verdiğini belirtmiştir(Dylag, Jaworek, Karwowski, Kozusznik, & Marek, 2013).

17. Yıldırma (Mobbing)

Türk Dil Kurumuna göre ise mobbing kavram karşılığı bezdiri anlamında kullanılmış ve bunu “İş yeri, okul vb. toplu alanların içinde belirli bir kişiyi hedef alarak, çalışmasını sistematik bir biçimde engelleyerek huzursuzluk veren

dışlama, yıldırma, gözden düşürme” olarak tanımlamaktadır(İzmir & Fazlıoğlu, 2010). Bu eylemin amacı, kurban seçilen kişiyi, kendi isteği veya farklı yollar ile işyerinden uzaklaştırmayı hedefler(Tınaz, 2011).Bu yıldırma günümüzde hiyerarşik konum ve cinsiyet farkı gözetmeksizin tüm alanlarda geçerli olan bir tutumdur.

Çalışma ortamında kişisel çabayı sarf etmek ve kariyer amaçlarını tamamlamak isteyen birey, planlı ve sistemik olarak mobbing etkisinde kaldığından, hedefinden uzaklaşarak psikolojik izole hali yaşayacağından tükenmişlik duygusu muhtemel gözükmektedir. Daha önce yapılan çalışmalarda mobbing ile tükenmişlik düzeyinin ilintili olduğu belirlenmiştir. Mobbing ve tükenmişlik düzeyinin doğru orantılı olduğu gösterilmektedir.

Mobbing maruziyeti sonucu çalışanın işten ayrılması başta olmak üzere mutsuzluk, yabancılaşma ve tacize eğilim gibi durumlar ortaya çıkmaktadır. Toplumsal huzursuzluk, bireylerin tükenmişlik düzeylerini ciddi etkilemekle birlikte intihar düşüncelerine de sevk etmektedir.

18. Cinsel Taciz

Bireyin, isteği dışında genelde fiziki kuvvet kullanılmak suretiyle maruz kaldığı her türlü tutum olarak tanımlanabilir. Taciz, üstünlük sağlama ve başa çıkma gibi dürtülerle gerek çalışma hayatı gerek sosyal hayatımızda gözler önüne gelmektedir(Sarmaşık, 2009).

Mağdur birey, tükenmişliğin etkisinde uzun süre kalmaktadır. Bu halin kendi iç mukayesesi harici paylaşılamayacak olması, sosyallikten uzaklaşmaya ve çalışma faaliyetinden alıkonmaya kadar çeşitli önemli sonuçlar doğurmaktadır. Bu durumla başa çıkmak için gerekli merciler ve sosyal çevresine bahisle desteklerini alarak suçlu veya suçlardan şikayetçi olarak ceza alması sağlanmalıdır. Bu eyleme maruz kalan bireyin değil de gerçek kabahatlıların yüzlerinin kızarması gerekmektedir.

19. İş Güvencesizliği

Yaygın bir kitleyi endişelendiren bir diğer sorun ise iş güvencesizliğidir. Bu durumun mağdurları sürekli iş akdine bağlı olmayan kısmi süreli çalışanlar, geçici çalışanlar ve mevsimlik işçiler, teknik ve uzman konularda bilgi sahibi

belirli sürelerde çalışan taşeron işçilerdir. Çoğunlukla kurumsal şirketlerin belirlediği deneme müddeti olan çalışanlar ile çalışma hayatına yeni atılan mezunlar da bu grupta yer almaktadır(Çakır, 2007).

İşini kaybetme ihtimalinin bir başka şekli, sabit rol ve belirsiz süreli çalışmakta iken yönetsel varyasyon veya değişimlerin boy gösterdiği işletmelerde, çalışanın işinin güvencesizliği sonucu oluşan kaygı ile belirsiz bir konum ve güvenceye sahip olmasıdır. Zira görev alacağı bir diğer pozisyonun gerekliliklerini yerine getirme çabası ile alınan ücret ve çalışma şartlarının ileriden ziyade geriye gidiyor olması, güvencesizliğin ortaya çıkardığı problemlerle de çatışmak durumunda kalmaktadırlar. İş güvencesizliğinin meydana getirdiği bu durumlar çalışanların tükenmişlik etkisinden çıkmasına fayda sağlamamaktadır. Çalışılan işteki teminatın bulunmaması, kolay vazgeçilebilir olduğu düşüncesi tükenmişlik sendromu yaşanmasında etkilidir(Çakır, 2007).

E. Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları

Tükenmişlik, çalışanın kendisinde eskisi kadar çalışma gayretinin olmadığını temsil eder. Bu durum vakit geçtikçe bazı problemleri beraberinde getirmektedir. Kişisel ve olumsuz organizasyonu sonuçlarının meydana gelmesi, çalışan ve işletme yönüyle de endişelendirici boyutları ifade eder. Söz konusu neticeler yalnızca tükenmişliğe has olmamakla bu durumun ne denli manevi hasara uğrattığını, kişisel, örgütsel ve sosyal sonuçlar olmak üzere üç ana başlık ve alt başlıkları ile aşağıda ele alınacaktır.

1. Kişisel Sonuçlar

Bireysel sonuçlar, aşağıda yer alan beş başlık altında toplanmaktadır.

a. Fiziksel Sonuçlar

Fiziksel sonuçlar kendi arasında fizyolojik, fiziksel ve psikosomatik belirtiler olmak üzere üç kolda incelenmektedir(Ceylan, 2013).

Fiziksel Semptomlar: Kas ve eklem ağrıları, sinir sistemindeki düzensizlikler, sürekli yorgunluk ve uyku eğilimi, hastalık hastası olma hali, cinsel sorunlar olmak üzere çalışanlarda çeşitli belirtiler göstermektedir. Fiziksel

sağlık sorunları ise kalp rahatsızlığı, sindirim sistemi aksaklıkları, düzensiz solunum, devamlı grip ve benzeri türlü hastalıkları bünyesinde barındırır(Çoban, 2014).

Tüm bu belirtiler bireyin sosyal düzenini bozarken daha önce bu semptomları yaşamıyorken zamanla semptomların yaşanması tükenmişlik sendromu içerisinde olduklarına işaret eder. Bireyler, özellikle çalışma ortamları ve görev başında iken isteksiz ve halsiziği yaşarlar. Geçmek bilmeyen bir yorgunluk ve hevesinin kalmaması gibi durumlar başlayarak kendilerini tükenmişliğin içerisinde bulurlar.

Psikomatik Semptomlar: Tıp bilimi ile hastalığın temel nedeninin psikolojik rahatsızlığa dayanmasını ifade eden psikomatik, bireylerin içerisinde yaşadığı savaşın, fiziki sağlık sorunlarına neden olmasıdır. Bu belirtinin çoğalması, içerisinde bulunduğu haller ile doğru orantılıdır. Bunun sonucunda meydana gelen belirtilerden bazıları; çarpıntı, baş dönmesi, sinirsel tikler, sindirim problemleri, terleme ve uyku problemleri gösterilebilir. İleri tükenmişlik seviyesine sahip bireylerin, kas ve kemik sistemlerindeki hastalıklar, diğer bireylere oranla daha fazla yaşanmaktadır(Eroğlu F. , 2015).

İş ya da sosyal yaşantılarında maruz kaldıkları baskı ve sorunlardan kaynaklı oluşan semptomlar, zamanla bireylerin vücut duruşlarına dahi etki ederek yaşam kalitelerinden ödün vermek durumundadırlar. Maruz kalınan tükenmişlik sonucunda kalp damar gibi ciddi hastalıklara yakalanmaktadır. Ayrıca her bir baskının geri dönüşü yaşam kalitesini düşürmektedir.

Fizyolojik Semptomlar: Fransız fizyolog Bernard 19. Yüzyıl sonlarına doğru araştırmalarında, yeryüzündeki bütün varlıkların çevrelerinin değiştiğini ancak kendi içselliğini bozmadan kararlı kalabilme gayretinde olduğunu ifade etmektedir. Cannon ise canlılar olarak insan ve hayvanlar arasında yaptığı çalışmada, savaşıma ve uzaklaşma tutumlarına stres diye tabir edilen endişenin, biyolojik olarak farklı tepkimeler verdiğini belirlemiştir. Asabiyet, kaygı, korku gibi soyut hisler içsel fizyolojik karşılıkları gözler önüne sermektedir. Fizyolojik reaksiyonların yanı sıra kan basıncının yükselmesi, kandaki şeker seviyesinin yükselmesi, bireyin enerjisinde seyreklik gözlemlenerek hırs ve azminin erimesinde etkili olacaktır. Fizyolojik açıdan baskı veya stres terimi, Cannon,

Bernard ve Selye'nin çeşitli araştırmaları sonucu ortaya çıkmıştır(Eroğlu F. , 2015).

Fiziksel olarak stres reaksiyonun bedenini belirli bir zaman aralığında tamamladığını savunan Selye(Eroğlu F. , 2015), meydana gelen değişimleri içinde barındığı şemaya ‘’genel uyum belirtileri’’ diye bahsetmiştir. Üç aşamadan meydana gelmekte olan bu sendromda fizyolojik tepkilerin ortaya çıktığı ilk aşama alarm reaksiyonu, ikinci aşama karşı koyabilme hali, üçüncü aşamada ise yüksek düzeyde baskı ile tükenme şeması tamamlanmaktadır. Birey, bu aşamadan sonra tükenmişliğin etkisinde kalmaktadır. Üstünden gelemediği baskılayıcılar ve problemler önünde uyum potansiyeli tükenmektedir. Çalışanların lehine olmayan çalışma koşulları sebebiyle tükenmişlik belirtileri hissetmektedirler. Bunun sonucunda çok fazla yorgunluk görülmektedir. Çalışanın belirli bir süre sonra enerjisi tükenirse tüm hücrelere fizyolojik yaşlılık tepkisi vererek tükenmişlik engellenemez bir hal alır.

b. Zihinsel Sonuçlar

Çalışanların yalnız kalması neticesinde ortaya çıkan durumlarla baş etme noktasında sorunlar kendini göstermeye başlamaktadır. Aynı zamanda bu kişilerde zaman içerisinde algı bozuklukları ile birlikte öğrenilmiş acizlikte ortaya çıkmaktadır. Algı bozuklukları, kişinin motor yeteneğini tam ya da kısmi olarak kaybetmesi bununla birlikte ise idrak, muhakeme, çözümleme ve diğer yetilerinin ortadan kaybolması hali anlamına gelmektedir. Algı bozukluğunun ana sebebi kişinin psikolojik ve bilişsel davranışları altında yatan nedenlerdir. Bir çalışan psikolojik olarak herhangi bir olumsuzluk içerisinde olduğu durumlarda algı bozukluğu ortaya çıkmaktadır.

Tükenmişlik sendromuna uğramış çalışanlarda ‘‘öğrenilmiş acizlik’’ olgusu gözlemlenmiştir. Öğrenilmiş acizlik (öğrenilmiş çaresizlik) kişinin bir olay karşısında başarısız olması neticesinde herhangi bir şey yapsa bile değişiklik olmayacağını, başarılı olamayacağını ve olayların kendi iradesinde olmadığını düşünerek hedefine bir adım atmaması durumudur. Bireyin edinmiş olduğu kötü deneyimler neticesinde o olayı tekrar denemeye cesaret edememesidir. Çalışanın geçmişte yaşadığı olumsuz koşulların geleceğini de etkiler.

Öğrenilmiş acizliğe uğrayan kişiler ilk olarak hayata olan heveslerini yitirmektedirler. Daha sonra ise kişilerin düşünme yetileri azalmaktadır. Ve son olarak duyguları da zayıflamaya başlamaktadır(Sekman, 2005).

Öğrenilmiş acizlik hakkında sıklıkla bilinen bir örnek bulunmaktadır; Bir akvaryuma birkaç tane küçük balık ve bir büyük balık konulmuştur. Büyük balık acıkmaya başladıkça küçük balıkları yemiştir. Daha sonra ise akvaryumun ortasına cam konulur ve böylelikle büyük balık küçük balıklara erişemez. İki gün sonra cam yerleştirildiği yerden kaldırılır ve büyük balık bundan sonra küçük balıkları yemek için bir girişimde bulunmaz. Camın ortadan kalkmasına rağmen büyük balık sanki orada bir cam varmış gibi küçük balıkların yanına gitmez. Çünkü küçük balıklara ulaşamayacağını, artıkonları yiyemeyeceğine kanaat getirmiştir(Sekman, 2005).

Tükenmişlik sendromu yaşayan çalışanlarda, beslenme, sağlık, eğitim adalet gibi ihtiyaçların giderilmesinde kişilerin düşünce ve inançlarını ifade etmede çeşitli engellenme olayları ile karşı karşıya gelinmesi nedeniyle bireyde farklı gerilimler oluşur. Bunları aşmayı hedefleyen bireylerineylemlerinin yetersiz olması ve engellenmesi durumunda kişi zamanla her şeyden vazgeçmeye başlar. Bu nedenle zaman ilerledikçe çalışanda öğrenilmiş acizlik görülmeye başlar.

c. Duygusal Sonuçlar

Duygu, bir olay, birey veya nesnenin kendi iç dünyasında oluşturduğu yansım,etki, reaksiyon veizlenimdir. Bireylerin tutum belirlemedeki faktörlerinden olan duygu, birincil ve ikincil olmak üzere ele alınır. Birincil olan duygu, kalıtımsal olarak varoluştan bu yana temel parçası, içeriğinde sevgi, utanma, kızgınlık, korku, üzüntü gibi evrensel duygular yer almaktadır. İkincil duygular, yaşanan tecrübelerle sabit, yaşam döngüsü devam ettikçe kazanılan hislerdir. Bu duygular, merhamet, empati, onur, erdem gibi duyguları kapsamaktadır(Hacızade, 2012).

Bireyler, çalışma ve sosyal yaşantılarında gördükleri her türlü tutumlar karşısında, bunlara ayak uydurabilmek ve ideal karşılığı verebilmek için duygusal kontrollerini kullanırlar. Bu bağlamda, karşılıklarına çıkan vakalara karşı en müsait tepkiyi vermelidir. Bireylerin, neye, nasıl yaklaşması gerektiğini, görerek ve tecrübe ederek uyum sağlaması beklenir. Bu açıdan duygu idaresi, farklı tutumlar

karşısında duygu yıpranmaları ve ansızın duygusal hal içerisinde bulunmanın aklın bireyde egemen olmasını engellemek, duygu ve akli tanıyabilmek, bunları uygun mekan ve vakitte kullanabilme ilerlemesi olarak tanımlanabilmektedir. Öncelikle bu yönetimi kendimizi tanımak, daha sonra içerisinde yer aldığımız pozisyon ve koşulları göz önünde bulundurarak ifa etmeliyiz(Töremen & Çankaya, 2008).

İnsanların çalışma ve özel hayatında karşılaştığı problemler hüznü ve karamsar olmalarını destekleyerek onları daha asabi ve çekilmez hale sokmaktadır. Mesleki ve sosyal açıdan duygularının kontrolünü elinde tutamayan bireyler, kendilerini değersiz hissetmekle başlayan duygu kontrolünün ellerinden kaybolmasına neden olmaktadır. Kendilerine karşı saygılarını kaybederken sosyal çevresi ve çalışma arkadaşlarına karşı asabi ve manevi anlamda zarar verici olmaktadır. Kendinde hata bulamayıp etrafını suçlama güdüsüyle tükenmişlik durumlarını net bir şekilde ortaya koymaktadır.

Başarıyı elde edemeyen insanların, içinde bulunduğu diğer belirtiler ise; manevi bitkinlik, tezcanlı olma hali, devamlı sinir, anksiyete, özbenliğine saygı olmaması, eleştiriye kapalı olması, karar alabilme güçlüğü, çaresizlik biçiminde meydana gelmektedir(Eroğlu Ş. , 2014).

Bireyin manevi kuvvetinin zayıflaması, Freudenberg'e göre tükenmişliğin en net çıktısıdır. Karşılaştığı problemler ile baş edememek, kötü alışkanlıklar edinmek, uyku ve sakinleştirici haplara yönelmektedir. Ruhsal sağlığın ilintili olduğu bu durum başarı hırsı ve kendine olan saygısında eksilme meydana gelmektedir.

d. Davranışsal Sonuçlar

Tükenmişlik halinde meydana gelebilecek muhtemel belirtiler birisi de saldırganlıktır ve bu bir korunma mekanizmasıdır. Bireyin engellenme veya alıkonma gibi durumlarında meydana gelmektedir. Asabiyet ve öfkenin gücünü, hareketleri ve beden diliyle dışa vurmaktadır. Bu atak ve kavgacı durum dışa vurulmazsa birey kendi içine doğru yönelmektedir. Bireyin esas düşüncesinde hayal kırıklığı barınmaktadır. Bu tutumun en ağır sonucu yaşamına son vermek olurken en hafifi ise suçu kendinde aramaktır. Tükenmişlik ile baş başa kalan

birey, bunun sonucunda saldırgan tutumu kendisinde ve ilişkilerinde hasara yol açmaktadır(Eroğlu F. , 2015).

Yansıtma, tükenmişlik ile ilintili bir başka mekanizmadır. Bireyin kabul etmekte güçlük çektiği duygu ve düşüncüleri başka bir yöne çevirmesi olarak ifade edilmektedir. İftira ve kötülemeyi seçen insanlar bu gibi durumlarda suçu bastırma ya da suçu üzerinden atma gibi duygulara yer vermektedirler(Eroğlu F. , 2015). Bu durum bilhassa iş yaşantısında bireylerin sıklıkla karşılaştığı bir durumdur. Masum bir bireyi, yapmamış olduğu bir suçla isnat ederek yükü masum bireyin üzerine yıkılması ve masum bireyin kendini aklamaya çalışarak gün yüzüne çıkmak istemesi ile çıkamadığı takdirde kendini sorumlu hissedecektir. Bu durum onu tükenmişlikle baş başa bırakacaktır.

Kendi menfaatleri ve bulunulan pozisyonun sağlamlaştırılması için diğer insanların aracı olarak kullanılması sinizm olarak tarif edilmektedir. Bireyleri idare etme yönelimidir. Diğer bireylere alaycı, küçümseyici ve duygu yoksunluğu ile yaklaşmasına dayalı bakış açısidir. İnsanlara karşı sınırlı, tutarsız ve mesafeli davranışları vardır. Bu durum bir süre sonra kendisine olan güven ve saygısının yitmesine neden olmaktadır. Bütün olası durumlara, imkanlara, başarı ve bilgiye tam anlamıyla hakim olduğuna inanan bireyler, zaaf ve başarısızlıklarını göz ardı etmesi, hem iş hem de sosyal hayatlarında bu denli tehlikeye girmeleri mutsuzlukla sonuçlanacaktır.

Duygusal tükenme sinizme dayalı sinik tutum, umursamaz ve hissiz tavırlara neden olmaktadır. Tükenmişlik sendromundaki işçiler olumsuz hal ve hareketlerini, çalıştığı ortama, müşteriye, kendilerine ve sosyal hayatlarına yansıtmaktadırlar. Gerek kibirli gerek de bencil tutumları ile mağdurlar kötümser, duyarsız ve sinik iletişim biçimi kullanmaktadırlar.

Tükenmişlik sendromunun olumsuz sonuçlarına kötü alışkanlıklar, ruhen ve bedenen vücut dengesinin bozulması olarak da örnek verilebilir. Çok fazla tütün, alkol, kumara düşkünlüğü ve uyuşturucu kötü alışkanlıklardan sayılabilir. Davranışsal neticeler, hem kendi hem de çalıştığı ortama doğrudan etki edebilir. Saldırganlık güdüsü gibi çok farklı davranış bozuklukları ve çok yemek yemek, aşırı kafein tüketimi, sigara, alkol, uyuşturucu kullanımları gibi davranışsal faktörler ve sinyaller ile tükenmişlik meydana gelebilmektedir(Çoban, 2014).

e. Motivasyonel Sonuçlar

Tükenmişlik, insanların ilgi ve merak gibi soyut duygularında azalma göstererek ileri seviyede hayal kırıklığına yol açmaktadır. Düzenli olarak şikayet ve memnuniyetsizlikleri söz konusu olmaktadır. Eski heyecanlara karşı girişken ve heyecanlı görüntüleri bulunmamaktadır. Diğer insanların fikirlerini umursamaz, yaptığıın işte verim düşüklüğü yaşamaktadırlar.

Motivasyonel sonuçların arasında irade kaybı ümitsizlik çaresizlik ve vazgeçme gibi duygularda bulunmaktadır.

İrade kaybı, karar verebilme konusunda güçlük yaşamaktır. Karar verebilme noktasında ayırt etme gücünün zayıfladığını gösterir. İrade kaybı durumunda bireyin aklın tam manasıyla değerlendirememesidir. Karar noktalarında, seçtiğinin aksine aklının diğer tercihler kalmasıdır.

Ümitsizlik, beklentinin ortadan kaybolma veya karşılıksız çıkması durumu da denilebilmektedir. Örnek vermek gerekirse, yükselme bekleyen personelin terfiyi alamamasıdır. Bunun sonucunda çalışanın istediğini alamaması, onu karamsarlığa yani motivasyonunun düşmesine neden olmaktadır

Çaresizlik, bireyin olumsuz olaylar karşısında kontrolün ellerinde olmadığını hissettiği bir durumdur. Yaşadığı olayın içinden çıkılmaz bir hal aldığını ve çaresini bulamadığını düşünmesi etkili olmaktadır.

Vazgeçme, içinde bulunduğu olay veya durumu tekrarlamamak ya da bırakmak istemesidir. Yukarıda saydığımız tüm motivasyon sonuçlarının meydana gelmesi durumudur. Bireyin, ümitsizliğe kapılarak çaresizlik içinde olması ve bunların sonucunda artık içinde bulunduğu durum ve olayı istememe halidir. Vazgeçmiş olan birey, olayın içinden tamamen uzaklaşarak üçüncü bir göz olarak seyretmeyi seçmektedir.

Yukarıda ele aldığımız başlıklar ile tükenmişlik sendromuna maruz kalan bireylerin yaşadığı durumlar olmaktadır. Çalışanlar bir süre sonra kendilerini ümitsizlik ve çaresizlik içerisinde bulur. Daha sonra çalışma haklarının bütününden vazgeçerek iş hayatına son vermektedir.

2. Örgütsel Sonuçlar

a. İş Performansı Düşüklüğü

İş performansı, çalışanın iş hayatında gösterdiği çabadır. Bir çalışan işinde gösterdiği çalışma iyiye başarılı olup ödüllendirilme olasılığı yüksektir.

Kişinin yaptığı işte verimsizlik ve azalma olur ise bu İş performansı düşüklüğüne yol açar. Tükenmişlik yaşayan çalışanların motivasyonları düşük olur ve yaptıkları işte başarılı olma gibi bir gayret içerisine girmemektedirler(Ceylan, 2013).

Çalışanın, iş performans düşüklüğüne iş yerindeki gergin, mutsuz ve baskı ortamı neden olmaktadır. Bu durum neticesinde çalışanın işini yapma isteği azalır.

b. Müşteriye İlgisizlik

Tükenmişlik yaşayan bir çalışan müşterilere gereken ilgi ve alakayı veremez. İnsanlarla çalışmanın bireyde verdiği duygusal gerginlik kişilerle iletişim kuramamaya neden olur. Tükenmişlik yaşayan bir çalışan, kişilerle daha az göz teması kurar ve psikolojik olarak yaptığı işten uzaklaşmaya başlar. Buna bağlı olarak ise zaman içerisinde fiziksel olarak da işten uzaklaşır.

Çalışılan kurumların yapılarına göre müşteriye olan ilgi ve özende de farklılıklar görülmektedir. Bazı kurumlarda müşteri ilişkileri daha yoğun olurken bazılarında ise daha azdır. Örneğin bir markette çalışılıyor ise müşteriyle daha fazla ilgilenilmektedir ve kibar davranılmadır. Fakat kişi bir bankada çalışıyor ise gelen kişiye karşı terbiyeli, saygılı ve sakin olmalıdır.

c. Örgütsel Güven Kaybı

Örgütsel güven bireyler arası ilişkilerin ve toplumsal yapının en önemli unsurlarından biridir. Güven, örgütsel yaşamı kolaylaştırır ve bireyin karşısındaki davranış ve kararlarından emin olarak hareket etmesini sağlar. Örgütsel güven ise örgüt içindeki bireylerin birbirlerine karşı tutum ve davranışlarını destekleyen ve işbirliğine dayanan, birbirlerine duydukları inanç olarak tanımlanır. Örgütsel güvenin boyutları; bağlılık, güvenilirlik ve dürüstlüktür.

Bağlılık; bir örgütün çalışanlarıyla uzun süreli ilişki kurabilmek adına çalışanlarının bilgi ve yeteneğine güvenmesi, çalışanlarının eğitime ve

gelişimine önem vererek bunların için yapmış olduğu eylemlerdir. Güvenirlik; çalışanların örgüte inançlarıyla ilgili bir kavramdır. dürüstlük; adalet doğruluk kavramlarını kapsar(İbrahimoğlu, Yaşar Uğurlu, & Kızıloğlu, 2011).

Bir örgütte güven ortamının olması işbirliği ve performansı artırır. Tükenmişlik sendromu yaşayan kişilerin örgütlerine olan güveni azalmaktadır. Aynı zamanda örgütsel güven boyutlarında da azalmalar görülür. Çalışanlar arasında ilişkiler bozulur, çalışanlar arasında yalanlar ortaya çıkar ve adalet duygusu yok olur. Bunun sonucunda ise çalışanlar, örgüte karşı inançlarını kaybetmeye başlar ve çalışma istekleri azalmaktadır(Sağlam Arı & Tunçay, 2010).

d. İş Devamsızlığı Ve Gecikmeler

Çalışanlar işlerini tamamen terk etmeden belli bir süre önce geçici olarak ise gelmemeleri durumudur. Mesleki hastalıklar ve diğer benzeri hastalıklar ise devamsızlık olaylarının yarısını oluşturmaktadır. Çalışma saatlerinin uzun olması, kötü hava durumları, bireylerin sorumluluk bilinçlerinin olmaması da iş devamsızlığı veya gecikme nedenleri arasında sayılabilmektedir(Eroğlu F. , 2015).

Tükenmişlik yaşayan çalışan zamanla çalışma ortamından uzaklaşmak ister ve bu nedenle çeşitli bahaneler uydurarak devamsızlık yapmaya başlar. Yapılan bir araştırmaya göre tükenmişlik sendromu yaşayan hemşirelerin devamsızlık düzeyleri diğer hemşirelere göre oldukça fazla olduğu görülmüştür(Cordes & Dougherty, 1993).

e. İş Kazalarında Artış

İç ve dış etkenler nedeniyle işin yapılması esnasında oluşan zarara iş kazası denmektedir. Tükenmişlik yaşayan çalışan dikkatsiz ve enerjisi düşük olacağı için iş yerinde çeşitli kazalara neden olabilmektedir. Kişide tükenmişliğin artması ve yoğun stres kazaların da artmasına neden olmaktadır.

İş kazaları, teknik, beşeri ve çevresel nedenlerden dolayı görülmektedirler. Teknik sebepler; iş yerinin teknik ve donanım eksikliği nedeniyle görülmektedir.Çevresel sebepler; hava durumu, gürültü, havalandırma gibi sebeplerden ortaya çıkmaktadır. Beşeri sebepler; dikkatsiz tavırlar, çeşitli şakalaşmalar kaba davranışlar, güvenlik önlemlerinin yetersiz olması ve İş

yerindeki kavgalar nedeniyle ortaya çıkmaktadır. İş kazaları sonucunda kişilerin psikolojik durumlarında bozulmalar meydana gelebilir ve bunun sonucu olarak kişi tükenmişlik yaşamaya başlar(Eroğlu F. , 2015).

f. İşe Yabancılaşma

Çalışanlar, çalıştıkları örgütün amaçlarına, yapmış oldukları işlere ve iş arkadaşlarına karşı ilgisiz kalırlar. İşe yabancılaşmanın en önemli nedeni tükenmişliğe bağlı olarak ortaya çıkan düş kırıklığıdır(Eroğlu F. , 2015).

Yabancılaşmanın; güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, toplumdan soyutlanma, kültürel yaygınlaşma ve kendine yabancılaşma gibi çeşitli türleri bulunmaktadır. Güçsüzlük; bireyin geleceğinin kendisinin değil başkasının dış etkenlerin oluşturması düşüncesi ve iş yapma gücünü yitirmesidir. Anlamsızlık; etkinliklerin tutarsız anlam taşıması hususunda önemli duygusal ve zihinsel problemlerin yaşanması durumudur. Bunun neticesinde çalışanlar hayatlarının ve çalışma yaşamlarının amaçsız olduğunu düşünmeye başlamaktadırlar. Kuralsızlık; toplumsal olarak benimsenen davranış kurallarına bağlılığı yitirmedir. Böylelikle bireysel rekabet ve güvensizlik artar. Toplumdan soyutlaşma; yalnız kalma duygusu veya toplumdan dışlanma düşüncesidir. Kültürel yaygınlaşma; toplumsal yapıdan veya insani değerlerden uzaklaşma duygusudur. Kendine yabancılaşma; bireyin farklı sebepler dolayısıyla kendi varlığını anlayamaması durumudur(Fettahlioğlu, 2006).

Örgütlerin idare biçimi, geçmişte yaşanan olaylar ve çalışma hayatı nedeniyle oluşan tükenmişlik sendromu yabancılaşmaya önemli ölçüde etken olmaktadır. Bunlara ek olarak örgütsel yabancılaşmanın oluşmasına örgütün büyüklüğü, grup özelliği, bilgi akış gibi etkenler neden olmaktadır. Tükenmiş sendromu yaşayan çalışan üzerindeki stres ve baskıyı azaltmaz ise işine yabancılaşır ve bu artarsa birey istifa edebilmektedir(Fettahlioğlu, 2006).

g. Örgütsel Bağlılık Kaybı

Örgütsel bağlılık bireyin örgütle oluşturduğu bağıdır. Örgütsel bağlılık neticesinde birey, örgütün hedeflerini benimseyerek örgüt içindeki yerini sürdürmesidir. Çalışanların örgütü benimsemesi, örgütün çıkarlarını düşünmesi ve bu amaçla kurumun yararına çalışması örgütsel bağlılıkları olduklarını gösterir. Fakat bireylerde örgütsel bağlılık azalırsa mesleki kariyerleri tehlikeye

girebilir. Çalışanların performansları düşerek göstermiş oldukları hizmetin kalitesinde hasar meydana gelebilmektedir. Örgütsel bağlılık kaybı yaşayan kişilerde ise geç kalmalar, devamsızlıklar, iş güvenliğinde hasarlar, çalışma yaşamında çatışma görülmektedir(Aksu, 2010).

Örgütsel bağlılığın üç boyutu vardır; uyum, içselleştirme ve özdeşleştirme. Uyum boyutu; bireyin kendi çıkarı neticesinde gösterdiği bağlılıktır. Çalışan elde edeceği ödülleri düşünmektedir. Kişi bu boyutta hep kendi çıkarını düşünür. İçselleştirme boyutu; bu boyutta çalışanlar ve örgüt karşılıklı uyum içerisindedir. Kişiler örgüt kültürünü benimseyerek örgütsel gaye çerçevesinde çalışırlar. Özdeşleştirme boyutu; çalışanların, örgüte ve çalışma arkadaşlarına yakın olma arzusudur. Bu boyutta kişiler kendilerini ifade eder ve iletişim kurarlar. Tükenmişlik sendromu altında olan kişiler bu üç boyutun dengesini sarsar ve riskli bir durum meydana getirir(Erdem, 2010).

Örgütsel bağlılık kaybı yaşayan kişi iş arkadaşlarından ve iş yaşamından uzaklaşmaya başlar. Bunun sonucunda kişi tükenmişlik yaşamaya başlar ve işini sevmemeye ya da işinden ayrılma arzusu içinde olur.

3. Toplumsal (Sosyal) Sonuçlar

Tükenmişliğin, toplumsal neticeleri arasında sosyal çevre, müşteri, aile ve iş arkadaşları ile ilgili problemler meydana gelmektedir(Yılmaz & Çetin, 2018). Tükenmişlik sendromunun en büyük özelliği bireyler arasında iletişimin eksikliğidir. Empatiden yoksun, zayıf ve kalıplaşmış, bilişsel bakımdan olumsuz bir iletişim bireyi sosyal çevresinden alıkoymaktadır. Bireyin çevreye duyduğu güven ile çevrenin ona duyduğu güven zayıflamaktadır.

Tükenmişlik, yalnızca maruz kalan bireyi değil ailesini, hizmet verdiği çalışma ortamı ve arkadaşlarını da olumsuz yönde etkilemektedir(Eroğlu Ş. , 2014). Tükenmişlik, bireyin çalışma ortamı kaynaklı olsa da yansıması bireyin ailesini de etkilemektedir. Evin içerisinde asabi, aksi ve yorgun olmaktadır. Ev ile iş arasına engeli koyamayan birey, gün içerisinde yaşadıklarını aile içerisine aktarması, ailesi ile geçirebileceği vakti kısıtlamaktadır. Bu durumda aile bireyleri yalnız ve ihmal edilmiş olmakla beraber aile içi birçok probleme neden olmaktadır. Bu durumda çalışanın ev ile iş arasındaki dengeyi sağlaması ve ailenin ise çalışana destek olması önemlidir. Tükenmişlik sendromu, yalnız ev ve çalışma

hayatında değil, sosyal arkadaş ve dost çevresinden de uzaklaşmalara neden olmaktadır(Yiğit, 2018).

Ev ve iş arasındaki uyumsuzluk, çalışanın işine ailesinden daha fazla vakit ayırması sonucu meydana gelmektedir. Zira aradaki dengenin kurulamaması, ev içerisinde sorunlara neden olmaktadır. Bu durumun ilerlemesi ile birey tükenmişliğe maruz kalacaktır. Tükenmişlik seviyesi ile bağlantılı olarak ev ve iş çatışmaları, aile fertlerinden uzaklaşma, sosyal mecradan kopma, içine kapanma ve benzeri semptomlar toplumsal sonuçların içerisinde incelenmektedir(Yiğit, 2018).

Bireylerin yaşamdan duyulan haz, yaşam tatmini olarak ifade edilmektedir. Birey, yaşadığı zaman döngüsünde türlü türlü hal ve roller sergilemek durumunda kalacaktır. Bırındığı rollerde alacağı olumlu veya olumsuz sonuçlar bireyin yaşam tatminini belirleyecektir. Olumsuz sonuç alan bireyler yaşamdan haz duymayarak tükenmişliğin etkisi altında kalacaktır(Yiğit, 2018).

F. Tükenmişlik Sendromunun Çözüm Yolları

Tükenmişlik, insanların ev, iş ve sosyal hayatını olumsuz etkilerken zaman geçtikçe çekilmez bir hal almaktadır. Tükenmişlik halinin azaltılması veya tamamen yok edilmesi için farklı çözüm yolları bulunmaktadır. Bu yollar kişisel(bireysel), örgütsel ve toplumsal çözüm yolları olmak üzere üç başlıkta incelenmektedir.

1. Bireysel Çözüm Yolları

Bireyin tükenmişlik maruziyetinden birtakım önlemler ile korunabilmesi gerekmektedir. Tükenmişlik bilincinde olması, kendi yönetebilme, stres faktörlerinin yorumlanabilmesi, beklenti ve üzerindeki yükümlülüklerin göz ardı edilmemesi, bireyin olumlu veya olumsuz yönlerini tanıyabilmesi, gerekli durumlarda uzman kişilerden yardım alabilmesi bu gibi önlemlere örnek olabilir(Hyusmenova, 2017). Kişisel danışmanlık veya psikolojik destek bireyin hayatına pozitif anlamda bakması açısından önemlidir.

Tükenmişliği engellemek için bir diğer yol ise sakin bir yaşam için kişisel bazlı fiziksel aktiviteler yapmaktan geçer. Bireyin spor yapması, doğa yürüyüşleri

yapması rahatlatıcı etkilere sahiptir. Bireylerin beden ve mental olarak kendilerini huzurlu ve güvende hissedebilecekleri veya kendilerini daha rahat anlatabilecekleri ortamlarda bulunmaları gerekmektedir. Huzursuz olacakları ve gereksiz gördükleri mekanlardan uzaklaşmaları gerekir. Sinema, tiyatro, müze ve benzeri yerlere gitmek, kitap okumak, farklı aktivitelere katılmak örnek verilebilir. Bireyin mental olarak rahatlamasına uzun vade de yardımcı olmaktadır. İbadet etmek, yoga, meditasyon gibi yollarda tükenmişlik azalmasında etkili çözüm yolları olarak sayılmaktadır(Çoban, 2014).

Kişinin, kendisi ile eğlenebiliyor, dalga geçebiliyor olması tükenmişlik yaşamasına engel olmakla beraber mizah duygusunun gelişmesine katkı sağlayarak etkili bir çözüm yolu olmaktadır. Kişinin, tükenmişliği önlemek için kendisine vakit harcaması ve rahatlatıcı etkinliklerde bulunması gerekir(Alga, 2016).

Kişisel bakımdan bireyi, kendisinden başka kimsenin daha iyi tanınması mümkün olmadığı gibi nelere karşı zaaflarının olduğunu, neleri isteyip istemediğini değerlendirmesi gerekir. Hayatındaki yenilik ve farklılıklara yer vererek öz değerlendirme yapabilmek, değişik hobiler edinmek tükenmişliği engelleyecek çözüm yolları arasında sayılabilmektedir. Çalışma hayatından kaynaklı sorunlarında, daha rahat imkanlar sunan farklı iş deneyimleri edinebilir. Bu durumda tükenmişliği etkileyen örgütsel faktör aradan kalkacaktır(Ceylan, 2013).

2. Örgütsel Çözüm Yolları

Tükenmişlik sendromuna bağlı semptomların fark edildiği vakit, kurum yöneticilerinin uzman kişiler aracılığıyla personellerine gerekli desteği sağlamaları, bu belirtilerin temelini tespit etmeli ve gereken çözüm yolları konusunda destek alınmalıdır. Çalışma ortamında bilimsel çalışma keşiflerine bağlı olmakla, bireylerde izlenen tükenmişlik sendrom seviyesini, temel sebebini bilmek ve sorunlara ilişkin bilimsel çözüm yollarına uzak kalınmamalıdır. Gerekli durumlarda sendroma neden olan faktörler, en belirgin etkenler olarak fark edilirse, üstlerin değiştirilmesi, yönetimin düzenlenmesi ve değişim mühendisliği gibi çeşitli teknik yardımların alınması sağlanmalıdır.

Örgütsel çözüm yollarında en mühim bir diğer nokta ise, baskı(stres) yönetimi, öfke ve zaman yönetimi, dayanışma içerisinde takım çalışması da bireysel ve sosyal yetenekleri geliştirebilmek için çeşitli eğitimler tükenmişlik duygusu ile mücadele edebilmelerine yardımcı olarak maruziyet düzeyini azaltmaktadır. Mesai saatlerinin sınırlandırılması, aciliyetli işler hariç fazla çalışma yaptırılmaması, rotasyon gibi yöntemler duyarsızlaşma, düşük bireysel başarı duygusu ve tükenmişlik ile mücadelede etkilidir(Çoban, 2014).

Örgütte adaleti bütün kapsamaları ile sağlamak gerekirken adaletsiz tutumun hakim olması tükenmişliğe etken olmaktadır. Personeli ödüllendirmemek veya ödül konusunda adil olunmadığında meydana gelen tükenmişliği engellemek için eşit davranılmalıdır. Terfi bekleyen çalışanların terfilerinin beklentilerinin gerçekleşmesi tükenmişliği tükenmişlik duygusunu engellemektedir.

Çalışanların bütün görev ve haklarının bilinci, yasal düzenlemelerin yapılması, demokrasiye bağlı sorumluluk ve yetkileri paylaştıran yönetim anlayışının benimsenmesi gerekir. Yeni görev alan personellerin işe alıştırılma programına dahil edilmesi ve rehberlik edilmesi, iş ile işçi arasında düzen sağlanması için işin revize edilmesi ve eşit görev dağılımı, çalışma ortamı birimlerine göre personel planlaması, düzenli ekip çalışması ile tavsiye ve eleştirilere açık olma, problemlerin üstesinden gelebilme konusunda kalıcı çözüm yollarının olması gerekir(Biçkes & Yılmaz, 2014). Hoşgörü, çalışma ortamında solunan hava olmalıdır. Çalışanına değer veren, onu dinleyen, adil üstlerin bulunması tükenmişliği engelleme konusunda çok önemlidir(Altınok & Kumkale, 2018).

3. Toplumsal Çözüm Yolları

Tükenmişlik sendromu sosyal çevrenin, aile ve iş arkadaşları ve üst yönetim desteği çözüm yollarından birisi olmaktadır. Çalışmanın vermiş olduğu baskı ve stresten uzak kalmak, iş ve özel hayat arasına set çekebilmek, aile fertleri ve sosyal çevrenin desteği büyük bir paya sahiptir. Bu gibi destekler tükenmişlik düzeyini azaltmak veya önlenmesine yardımcı olmaktadır(Çoban, 2014).

Aile içerisindeki iletişim ise bir diğer çözüm yolu olmaktadır. Aile, insanların karşılaştığı ilk sosyal birimdir. Birey, ailesi ile sevgi, şefkat, merhamet, iyi olma gibi duyguların bulunduğu bir yerde yaşama başlıyor olması tecrübe

sahibi olmasına yarar sağlamaktadır. Karşı cinsle olan ilişkiyi belirlemek ve yeni insanlarla karşılaşp ailenin devamlılığını sağlamak, ailenin önemli işlevlerindendir. Aile, sosyalleşme ve çeşitlilik açısından aracı olmaktadır. Kişinin ahlaki açıdan yetişmesinde aileden gelen değer kavramlarının öğrenilmesi, duyarlı bir vatandaş olması ailenin görevleri arasında bulunmaktadır. Aile, bireyin sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarını karşılanmasına yardımcı olmaktadır. Tükenmiş sendrom mağduru bir kişinin üzerinde etkiyi azaltmak için ailenin üzerine düşen ve elinden geleni yapması gerekmektedir. Aile içi saygının her koşulda göz ardı edilmemelidir. Karşılıklı desteklerle, üzerlerindeki yüklerin hafifletilmesinde destekleri esirgenmemelidir. Çalışma ortamında kaynaklı problemlerin aile içi fikir dayanışması ile çözümü aranmalıdır. Ailenin üzerine düşen görevi yapması, tükenmişliğin engellenmesi veya azaltılmasında etkili olmaktadır(Eroğlu F. , 2015).

Bireylerin çevrelerine karşı oluşan düşüncelerin bir kısmını din, bir kısmını ise hafızalarında depolarlar. Din aracılığıyla Allah'a yaklaşabileceği düşüncesi bireyin inanç duygusunu tazelemekle birlikte kendini güvende hissetmektedir. İnanç ve eylemler şemasında bir dine inanmanın duygu, inanç, değer ve tören olmak üzere dört temel taşı vardır. Din ve toplum ağında karşılıklı bir etkileşim vardır. Dinin çevre üzerindeki etkisi yoğun olduğu kadar çevrenin de din üzerinde her konuda etkisi mevcuttur. Toplumsal hayatın bir unsuru olan din ve inançlar, sosyal yaşantımızda birçok kurallar ile etkili olmaktadır. O kadar ki süregelen toplumlar da din, siyasal, ekonomik ve kültürel normların temelini oluşturmaktadır. Din ortak his ve fikirlerin gelişmesine katkı sağlamaktadır. İnsanlarda ümit, sabır ve hırs duygularını geliştiren, bencillığe engel, bireyler arası ortaya çıkan problemlere ahlaki yaklaşarak çözme noktasında etkili olmaktadır. O halde dinin temelinde yatan insana saygı prensibinin ön planda olduğu bir din anlayışı, kadın erkek ayırmadan eşitçi bir yaklaşımın bulunması, özellikle kadınlarda bitkinlik ve tükenmişlik duygusunda etkili olmaktadır(Güneş, 2014).

Tükenmişlik ile mücadele bir diğer yolu da devletin atacağı somut adımlardır. Devlet bilhassa sosyal devlet çalışma hayatını ve çalışanların hak ve güvencelerini sağlamakla yükümlüdür(Eroğlu F. , 2015). Tükenmişliğin önüne geçilmesi adına devletin bazı adımlar atması gerekir. Mesai saatlerinin

azaltılması, dengeli ekonomik gelişme proses uygulamaları, iş ve sosyal güvenlik yönünden çalışan haklarının iyileştirilmesi sağlanmalıdır. 50 ve üzeri çalışanın bulunduğu kurumlarda psikolog ve sosyolog gibi uzman kişiler bulundurulması zorunlu hale getirilmelidir. İnsanların sorumluluk ve haklarının eşit ve adil bir şekilde pay edileceği bir yönetim anlayışı hakim olmalıdır. Çalışana motivasyon amaçlı ödüllendirme sistemleri ve sosyal etkinlikler olmalıdır. Çalışan eksikliği ve yetersiz maaş gibi sorunlar ortadan kaldırılmalıdır. Bahsedilen yolların izlenmesi halinde tükenmişliğe olan maruziyet tam anlamıyla önlenabilir veyahut azaltılması sağlanabilir.

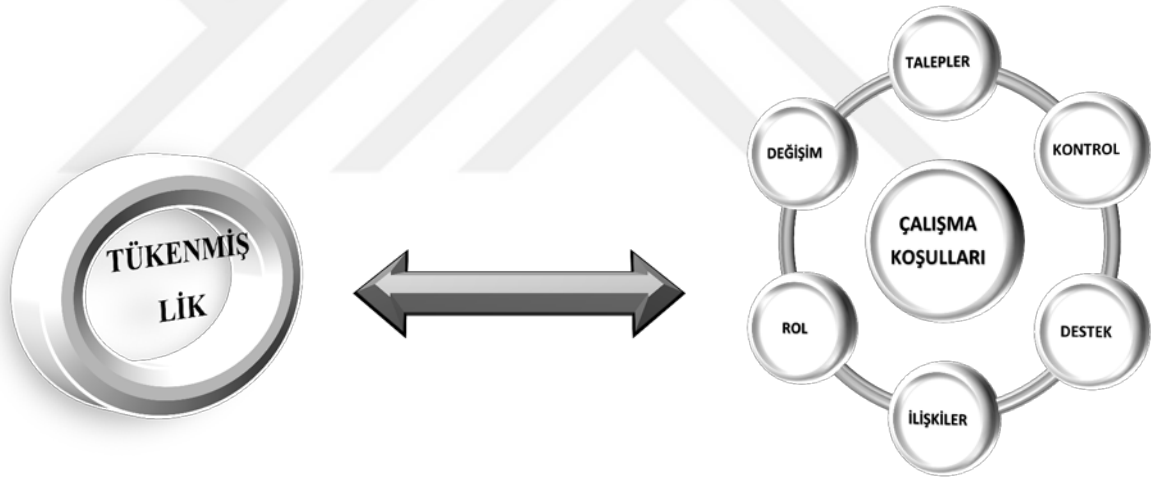
Eğitim, yetkin kişiler aracılığıyla sosyal hayata hazırlık aşaması olarak tarif edilebilmektedir. Eğitimin görevleri, açık ve örtülü olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Açık görev, sosyalleşme, kültürel hazinenin gelecek nesillere ulaştırılması ve akılcı düşünmeyi hedeflemektedir. Örtülü görev ise bireyin eğitim ihtiyacını karşılayarak iş olanakları vermesidir. Toplumun sürekliliği ve değişmeyi sağlamak bir yana dursun, ekonomik, kültürel ve herhangi bir alandaki gelişim ve kalkınma da eğitim aracı kurum gibi önemli bir rol almaktadır(Dinçer, 2003). Filozof Paulo Friere “Eğitim dünyayı değiştirmez, eğitim bireyleri, bireylerde dünyayı değiştirir.” Sözü ile eğitimin bir değişim aracı olduğuna vurgu yapmıştır. Eğitim tükenmişliğin engellenmesi veya azaltılmasında doğrudan bir etkisi bulunmamaktadır. Fakat bireylerin sahip olduğu bakış açısını etkileyerek içerisinde bulunulan zor ve meşakkatli durumlardan nasıl ve ne şekilde çıkabileceğine dair yollar göstermektedir. Genel çevre, eğitim aracılığıyla tükenmişlik bilincine varıp ona göre önlem ve tutumlar sergilemektedir. Eğitim, insanların birbirine karşı kavgacı değil de empati yapmayı sağlayan, duygu ve düşüncelerini önemseyen kazanımdır. Eğitim, saygı ve hoşgörü içerisinde iletişim kurmasına, önyargılarından arınmış, pozitif bir bütün içerisinde yaşamaya destek olmaktadır.

III. ARAŞTIRMA

A. Araştırmanın Amacı Ve Kapsamı

Araştırmanın amacı; İstanbul'da faaliyet gösteren işletmelerde 245 çalışanın araştırmaya dahil edilerek Çalışma Koşulları ile Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin incelenmesidir. Araştırma kullanılan ölçeklerin demografik değişkenlerle ilişkisi ve ölçeklerin aralarındaki ilişki ortaya konulmuştur.

B. Araştırmanın Modeli



Şekil 1. Araştırmanın Şematik Görünümü

C. Araştırmanın Hipotezleri

- Normallik Testleri İçin Hipotezler:

H_0 : Demografik Özelliklere Ait Veri Dağılımı Normaldir.

H_1 : Demografik Özelliklere Ait Veri Dağılımı Normal Değildir.

H_0 : Çalışma Koşulları Ölçeği Faktörlerinin Veri Dağılımı Normaldir.

H_2 : Çalışma Koşulları Ölçeği Faktörlerinin Veri Dağılımı Normal Değildir.

H_0 : Tükenmişlik Ölçeğinin Veri Dağılımı Normaldir.

H_3 : Tükenmişlik Ölçeğinin Veri Dağılımı Normal Değildir.

- Mann-Whitney U Testi İçin Hipotezler:

H_0 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Cinsiyet Arasında Anlamlı Bir Farklılık Yoktur.

H_1 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Cinsiyet Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

- Kruskal-Wallis H Testi İçin Hipotezler

H_0 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Medeni Durum Arasında Anlamlı Bir Farklılık Yoktur.

H_1 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Medeni Durum Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

H_0 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Yaş Arasında Anlamlı Bir Farklılık Yoktur.

H_2 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Yaş Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

H_0 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Çocuk Sahibi Olma Arasında Anlamlı Bir Farklılık Yoktur.

H_3 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Çocuk Sahibi Olma Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

H_0 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Eğitim Arasında Anlamlı Bir Farklılık Yoktur.

H_4 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Eğitim Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

H_0 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Çalışma Süresi Arasında Anlamlı Bir Farklılık Yoktur.

H_5 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Çalışma Süresi Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

H_0 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Sektör Arasında Anlamlı Bir Farklılık Yoktur.

H_6 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Sektör Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

- Korelasyon Analizi İçin Hipotezler:

H_{0A} : Çalışma Koşulları Faktörleri Arasında Anlamlı Bir İlişki Yoktur.

H_1 : Çalışma Koşulları Faktörleri Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{0B} : Tükenmişlik ile Çalışma Koşulları Faktörleri Arasında Anlamlı Bir İlişki Yoktur.

H_2 : Tükenmişlik ile Çalışma Koşulları Faktörleri Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

D. Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Araçları

İstanbul Aydın Üniversitesi Etik Komisyonu’nun 28/02/2022 tarih ve 2022/03 sayılı kararı uyarınca yapılan saha araştırmasındaki veriler, anket yöntemiyle elde edilmiştir. Anketler gönüllülük esasına dayalı olarak yansız biçimde denekler tarafından bizzat doldurulmuştur. Araştırmada Çalışma Koşullarını ve Tükenmişliği ölçen iki ölçek kullanılmıştır. Çalışma koşullarının değerlendirilmesi anketi İngiltere’de işyerlerinde İş Sağlığı ve Güvenliğinin düzenlenmesi ile ilgili çalışan “The Health and Safety Executive” kurumu tarafından oluşturulmuştur. Anketin asıl adı “The HSE Management Standards Indicator Tool”dur. Anket birçok makalenin araştırma konusu olmuş ve geçerlik ve güvenilirliği kanıtlanmıştır. F. Marcatto, L. Colautti, F. Larese Filon, O. Luis and D. Ferrante (2014), The HSE Management Standards Indicator Tool: concurrent and construct validity, Robert Kerr, Marie McHugh and Mark McCrory (2009), HSE Management Standards and stress-related work outcomes ve A. Bevan, J. Houdmont and N. Menear (2010), The Management Standards Indicator Tool and the estimation of risk konulu makaleleri birer örnektir. Çalışma koşulları ölçeği; talepler (1-8), kontrol (9-14), destek (15-23), ilişkiler (24- 27), rol (28-32), değişim (22-35) olmak üzere toplam 6 alt boyut ve 35 sorudan oluşmaktadır. Tükenmişlik ölçeği ise, Pines (2005) tarafından geliştirilen

Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Versiyonu'nun Türkçe'ye kazandırılması ile ele alınmış ölçektir. 245 kişi üzerinde yapılan araştırma sonucunda elde edilen veriler, SPSS 23 programıyla analiz edilmiştir.

E. Araştırmanın Evreni

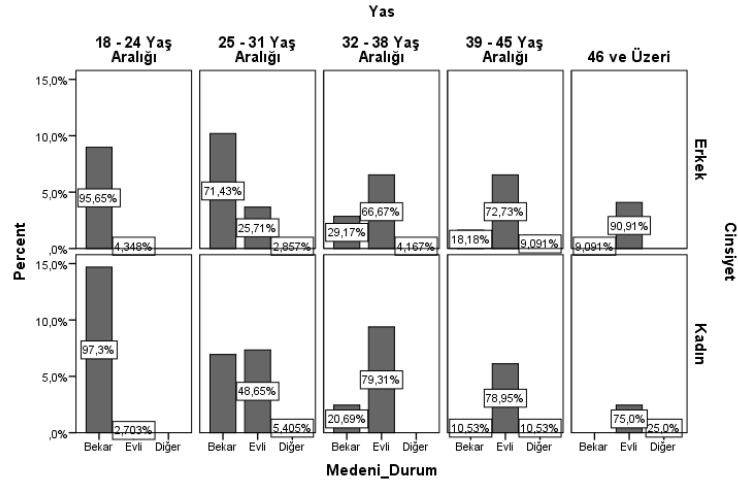
Araştırmanın evreninin İstanbul'da faaliyet gösteren farklı sektörlerdeki firmalar oluşturmaktadır. Evren içerisinde 245 kişi örneklem olarak seçilerek %5 hata payı ve %95 güvenirlilik düzeyi ile örneklem uygun bulunmuştur.

F. Araştırmanın Bulguları

1. Betimsel Analizler

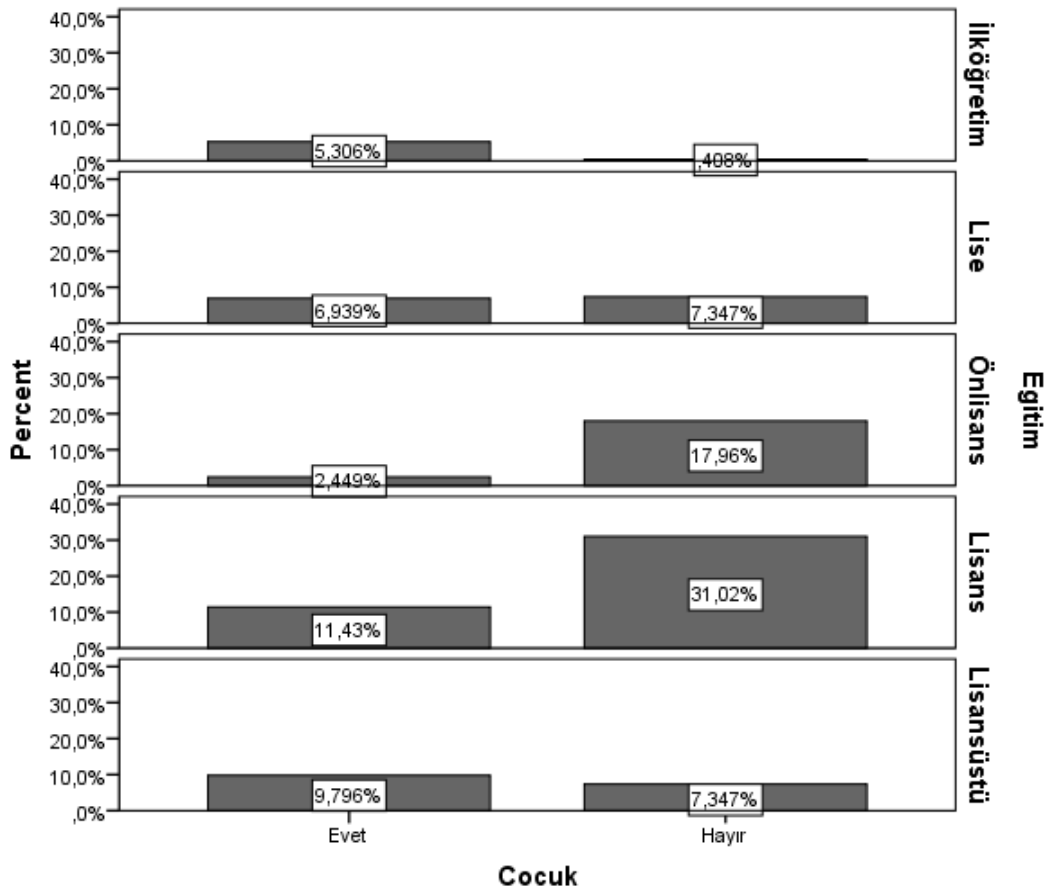
Araştırmada kullanılan iki farklı ölçek 245 kişiye uygulanmış olup, demografik özelliklere göre elde edilen frekans dağılımları aşağıdaki gibidir;

a. Cross Tabs (Çapraz Tablolar)



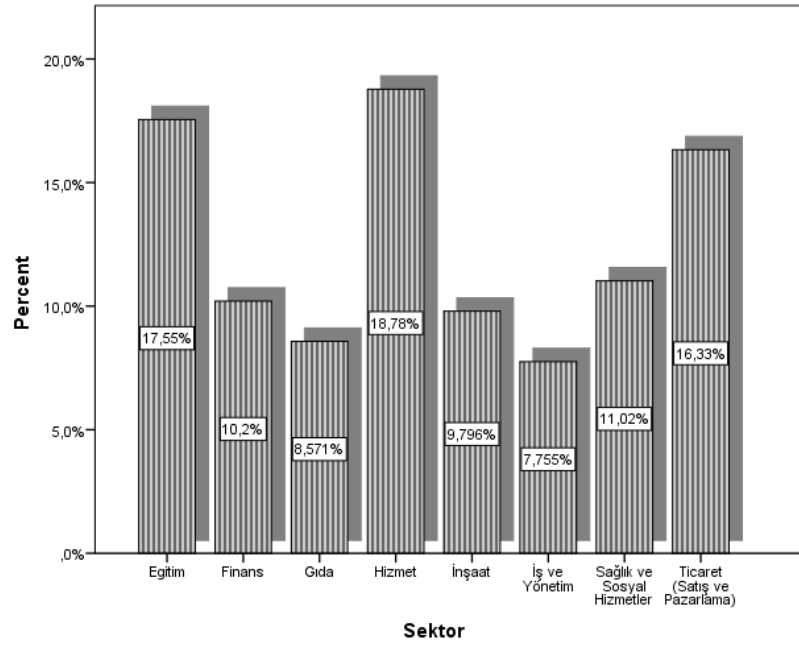
Şekil 2. Araştırmaya Katılanların Cinsiyet, Yaş ve Medeni Durumuna Göre Frekans Dağılımları

Araştırmaya katılan 245 kişinin cinsiyet ve medeni durumuna göre yaş dağılımları Grafik 1'de görülmekte olup, katılımcıların %46,9'u (115 kişi) erkek, %53,1'i (130 kişi) kadındır. %49'u (120 kişi) bekar olup, %46,9'u (115 kişi) evli ve %4,1'i (10 kişi) diğer grubunda yer almaktadır. Grafik 1'de katılımcıların medeni durumlarının yaşlarına ve cinsiyetlerine göre frekansları birlikte sunulmuştur.



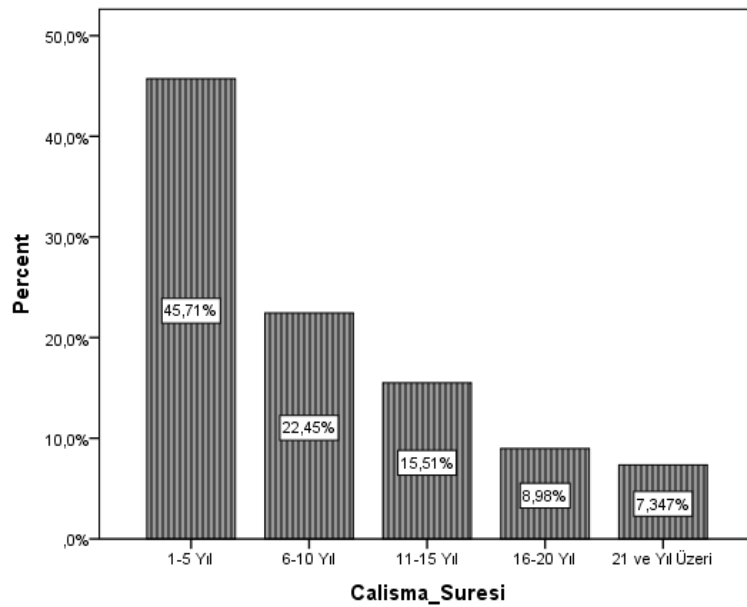
Şekil 3. Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumları ile Çocuğa Sahip Olup Olmamalarına Göre Frekans Dağılımları

Grafik 2’de araştırmaya katılanların çocuk sayısı ve eğitim durumlarının frekans dağılımları görülmektedir. 245 katılımcının %35,9’unun (88 kişi) çocuğu var, %64,1’inin (157 kişi) çocuğu yoktur. %5,7’si (14 kişi) ilköğretim mezunu, %14,3’ü (35 kişi) lise mezunu, %20,4’ü (50 kişi) önlisans mezunu, %42,4’ü (104 kişi) lisans mezunu, %17,1’i (42 kişi) lisansüstü mezunudur. Grafik 2’de katılımcıların çocuk sahibi olup olmamalarının eğitim durumlarına göre frekansları görülmektedir.



Şekil 4. Araştırmaya Katılanların Çalıştıkları Sektöre Göre Frekans Dağılımları

Araştırmaya katılanların çalıştıkları sektörlere göre frekans dağılımları Grafik 3'te görülmektedir. %17,6'sı (43 kişi) eğitim sektöründe, %10,2'si (25 kişi) finans sektöründe, %8,6 'sı (21 kişi) gıda sektöründe, % 18,8'i (46 kişi) hizmet sektöründe, %9,8'i (24 kişi) inşaat sektöründe, %7,8'i (19 kişi) iş ve yönetim sektöründe, %11'i (27 kişi) sağlık ve sosyal hizmetler sektöründe ve %16,3'ü (40 kişi) ticaret (satış ve pazarlama) sektöründe çalışmaktadır.



Şekil 5. Araştırmaya Katılanların Çalışma Sürelerine Göre Frekans Dağılımları

Araştırmaya katılanların çalışma sürelerine göre frekans dağılımları Grafik 4'te görülmektedir. %45,7'si (112 kişi) 1-5 yıl deneyime sahip, %22,4'ü (55 kişi) 6-10 yıl deneyime sahip, %15,5'i (38 kişi) 11-15 yıl deneyime sahip, % 9'u (22 kişi) 16-20 yıl deneyime sahip ve %7,3'ü (18 kişi) 21 yıl ve üzeri deneyime sahiptir.

2. Normallik Varsayımı Analizleri

G. Çarpıklık (Skewness) Katsayısı İle Normallik Varsayımı

Çocuk, eğitim ve çalışma süresine ait demografik özelliklerin veri dağılımları haricindeki; Cinsiyet, yaş, medeni durum, sektör gibi demografik özelliklerin değişkenleri skewness (çarpıklık katsayısı) analizi 100'den büyük örneklem için örneklem için $\left| \frac{\bar{C} \cdot K}{S \cdot H} \right| < 3,29$ değerine uygun olması normallik varsayımını sağladığını ancak değerlendirmelerin normallik testi (Tests of Normality) ile yapılması gereklidir.

H. Normallik Testleri

H_0 : Demografik Özelliklere Ait Veri Dağılımı Normaldir.

H_1 : Demografik Özelliklere Ait Veri Dağılımı Normal Değildir.

Çizelge 1. Demografik Özelliklerin Normallik Analizi

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Cinsiyet	,357	245	,000	,635	245	,000
Yas	,206	245	,000	,891	245	,000
Medeni_Durum	,321	245	,000	,719	245	,000
Cocuk	,413	245	,000	,607	245	,000
Egitim	,267	245	,000	,879	245	,000
Calisma_Suresi	,262	245	,000	,800	245	,000
Sektor	,129	245	,000	,906	245	,000

Araştırmaya katılan kişi sayısının 245 olması, $n > 50$ olduğundan Kolmogorov-Smirnov Testi sonucuna Tablo 1’de baktığımızda $p=,00$ ve $p<0,05$ olduğundan demografik özelliklere ait değişkenlerin veri dağılımları ,05 anlamlılık düzeyinde normal dağılım şartını sağlamamaktadır. Bu durumda H_0 reddedilir ve H_1 kabul edilir.

H_0 : Çalışma Koşulları Ölçeği Faktörlerinin Veri Dağılımı Normaldir.

H_2 : Çalışma Koşulları Ölçeği Faktörlerinin Veri Dağılımı Normal Değildir.

Çizelge 2. Çalışma Koşulları Ölçeğine Ait Faktörlerin Normallik Analizi

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TALEPLER	,062	245	,025	,978	245	,001
KONTROL	,095	245	,000	,977	245	,000
DESTEK	,108	245	,000	,968	245	,000
İLİŞKİLER	,101	245	,000	,964	245	,000
ROL	,166	245	,000	,912	245	,000
DEĞİŞİM	,175	245	,000	,915	245	,000

Çalışma Koşulları Ölçeği Faktörlerinin veri dağılımının Kolmogorov-Smirnov Testi sonucuna Tablo 2’de baktığımızda $p<0,05$ olduğundan faktörlerin veri dağılımları ,05 anlamlılık düzeyinde normal dağılım şartını sağlamamaktadır. Bu durumda H_0 reddedilir ve H_2 kabul edilir.

H_0 : Tükenmişlik Ölçeğinin Veri Dağılımı Normaldir.

H_3 : Tükenmişlik Ölçeğinin Veri Dağılımı Normal Değildir.

Çizelge 3. Tükenmişlik Ölçeğine Ait Normallik Analizi

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TÜKENMİŞLİK	,143	245	,000	,961	245	,000

Tükenmişlik Ölçeğinin veri dağılımının Kolmogorov-Smirnov Testi sonucuna Tablo 3'te baktığımızda $p < 0,05$ olduğundan ,05 anlamlılık düzeyinde normal dağılım şartını sağlamamaktadır. Bu durumda H_0 reddedilir ve H_3 kabul edilir.

Bu durumda bundan sonraki analizlere parametrik olmayan testler ile devam edileceği uygun görülmüştür.

1. Parametrik Olmayan Karşılaştırma Analizleri

a. Mann-Whitney U testi

H_0 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Cinsiyet Arasında Anlamlı Bir Farklılık Yoktur.

H_1 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Cinsiyet Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

Çizelge 4. Çalışma Koşulları ve Tükenmişlik ile Cinsiyet Arasındaki İlişki

	TALEPLER	KONTROL	DESTEK	İLİŞKİLER	ROL	DEĞİŞİM	TÜKENMİŞLİK
Mann-Whitney U	7137,500	7161,500	6934,500	7420,000	7169,500	7392,500	7097,500
Wilcoxon W	15652,500	13831,500	15449,500	14090,000	13839,500	14062,500	15612,500
Z	-,611	-,568	-,978	-,100	-,557	-,151	-,687
Asymp. Sig. (2-tailed)	,541	,570	,328	,920	,578	,880	,492

Tablo 4'te görüldüğü gibi Çalışma Koşulları faktörleri ve Tükenmişlik ile Cinsiyet arasında ($p > ,05$) anlamlı bir farklılık yoktur. Bu durumda H_0 kabul edilir. H_1 hipotezi ise reddedilir.

Çalışma Koşulları (Talepler) : Mann-Whitney U=7137,500; z=-,611; p=,541

Çalışma Koşulları (Kontrol) : Mann-Whitney U=7161,500; z=-,568; p=,570

Çalışma Koşulları (Destek) : Mann-Whitney U=6934,500; z=-,978; p=,328

Çalışma Koşulları (İlişkiler): Mann-Whitney U=7420,000; z=-,100; p=,920

Çalışma Koşulları (Rol) : Mann-Whitney U=7169,500; z=-,557; p=,578

Çalışma Koşulları (Değişim) : Mann-Whitney U=7392,500; z=-,151; p=,880

Tükenmişlik : Mann-Whitney U=7097,500; z=-,687; p=,492

b. Kruskal-Wallis H Testi Analizi

H_0 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Medeni Durum Arasında Anlamlı Bir Farklılık Yoktur.

H_1 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Medeni Durum Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

Çizelge 5. Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Medeni Durum Arasındaki İlişki

	TALEPLER	KONTROL	DESTEK	İLİŞKİLER	ROL	DEĞİŞİM	TÜKENMİŞLİK
Chi-Square	,623	,683	1,247	2,732	4,188	2,455	,561
df	2	2	2	2	2	2	2
Asymp. Sig.	,732	,711	,536	,255	,123	,293	,755

Tablo 5'te görüldüğü gibi $p > ,05$ olduğundan H_0 hipotezi kabul edilerek, çalışma koşulları faktörleri ve tükenmişlik ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Bu durumda H_0 kabul edilir.

Talepler : $\chi^2(2, n = 245) = ,623; p = ,732$

Kontrol : $\chi^2(2, n = 245) = ,683; p = ,711$

Destek : $\chi^2(2, n = 245) = 1,247; p = ,536$

İlişkiler : $\chi^2(2, n = 245) = 2,732; p = ,255$

$$Rol : \chi^2(2, n = 245) = 4,188 \quad p = ,123$$

$$Değişim : \chi^2(2, n = 245) = 2,455; p = ,293$$

$$Tükenmişlik : \chi^2(2, n = 245) = ,561; \quad p = ,755$$

H₀: Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Yaş Arasında Anlamlı Bir Farklılık Yoktur.

H₂: Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Yaş Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

Çizelge 6. Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Yaş Arasındaki İlişki

	TALEPLER	KONTROL	DESTEK	İLİŞKİLER	ROL	DEĞİŞİM	TÜKENMİŞLİK
Chi-Square	4,835	4,341	2,030	,309	12,035	4,778	5,753
df	4	4	4	4	4	4	4
Asymp. Sig.	,305	,362	,730	,989	,017	,311	,218

Tablo 6’da görüldüğü gibi Çalışma Koşulları faktörlerinden talepler, kontrol, destek, ilişkiler, değişim ve tükenmişliğin yaş ile aralarında anlamlı bir farklılık yoktur. $p > ,05$ olduğundan H_0 hipotezi kabul edilir. Çalışma koşulları faktörlerinden rol ile yaş arasında ise anlamlı bir farklılık tespit edilmiş olup $p < ,05$ olduğundan bu ilişki için H_0 hipotezi reddedilerek, H_2 hipotezi kabul edilir. Bu durumda Rol ile Yaş arasında anlamlı bir farklılık söz konusudur.

$$Talepler : \chi^2(4, n = 245) = 4,835; \quad p = ,305$$

$$Kontrol : \chi^2(4, n = 245) = 4,341; \quad p = ,362$$

$$Destek : \chi^2(4, n = 245) = 2,030; \quad p = ,730$$

$$İlişkiler : \chi^2(4, n = 245) = ,309; \quad p = ,989$$

$$\underline{Rol} : \underline{\chi^2(4, n = 245) = 12,035; p = ,017}$$

$$Değişim : \chi^2(4, n = 245) = 4,778; \quad p = ,311$$

$$Tükenmişlik : \chi^2(4, n = 245) = 5,753; \quad p = ,218$$

H₀: Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Çocuk Sahibi Olma Arasında Anlamlı Bir Farklılık Yoktur.

H₃: Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Çocuk Sahibi Olma Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

Çizelge 7. Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Çocuk Sahibi Olma Arasındaki İlişki

	TALEPLER	KONTROL	DESTEK	İLİŞKİLER	ROL	DEĞİŞİM	TÜKENMİŞLİK
Chi-Square	,004	,980	,504	,000	,625	,001	,089
df	1	1	1	1	1	1	1
Asymp. Sig.	,947	,322	,478	,995	,429	,982	,766

Tablo 7’de görüldüğü gibi $p > ,05$ olduğundan H_0 hipotezi kabul edilerek, çalışma koşulları faktörleri ve tükenmişlik ile çocuk sahibi olma arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Talepler : $\chi^2(1, n = 245) = ,004; p = ,947$

Kontrol : $\chi^2(1, n = 245) = ,980; p = ,322$

Destek : $\chi^2(1, n = 245) = ,504 p = ,478$

İlişkiler : $\chi^2(1, n = 245) = ,000; p = ,995$

Rol : $\chi^2(1, n = 245) = ,625; p = ,429$

Değişim : $\chi^2(1, n = 245) = ,001; p = ,982$

Tükenmişlik : $\chi^2(1, n = 245) = ,089; p = ,766$

H₀: Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Eğitim Arasında Anlamlı Bir Farklılık Yoktur.

H₄: Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Eğitim Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

Çizelge 8. Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Eğitim Arasındaki İlişki

	TALEPLER	KONTROL	DESTEK	İLİŞKİLER	ROL	DEĞİŞİM	TÜKENMİŞLİK
Chi-Square	6,332	4,713	6,354	10,932	14,239	5,396	7,657
df	4	4	4	4	4	4	4
Asymp. Sig.	,176	,318	,174	,027	,007	,249	,105

Tablo 8’de görüldüğü gibi Çalışma Koşulları faktörlerinden talepler, kontrol, destek, değişim ve tükenmişliğin eğitim ile aralarında anlamlı bir farklılık yoktur. $p > ,05$ olduğundan H_0 hipotezi kabul edilir. Çalışma koşulları faktörlerinden ‘İlişkiler’ ve ‘Rol’ün eğitim ile arasında ise anlamlı bir farklılık tespit edilmiş olup $p < ,05$ olduğundan bu ilişki için H_0 hipotezi reddedilerek, H_4 hipotezi kabul edilir. Bu durumda İlişkiler ile Yaş arasında ve Roller ile Yaş arasında anlamlı bir farklılık söz konusudur.

$$\text{Talepler} : \chi^2(4, n = 245) = 6,332; p = ,176$$

$$\text{Kontrol} : \chi^2(4, n = 245) = ,4713; p = ,318$$

$$\text{Destek} : \chi^2(4, n = 245) = 6,354; p = ,174$$

$$\text{İlişkiler} : \chi^2(4, n = 245) = 10,932; p = ,027$$

$$\text{Rol} : \chi^2(4, n = 245) = 14,239; p = ,007$$

$$\text{Değişim} : \chi^2(4, n = 245) = 5,396; p = ,249$$

$$\text{Tükenmişlik} : \chi^2(4, n = 245) = 7,657; p = ,105$$

H_0 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Çalışma Süresi Arasında Anlamlı Bir Farklılık Yoktur.

H_5 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Çalışma Süresi Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

Çizelge 9. Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Çalışma Süresi Arasındaki İlişki

	TALEPLER	KONTROL	DESTEK	İLİŞKİLER	ROL	DEĞİŞİM	TÜKENMİŞLİK
Chi-Square	7,330	6,983	3,146	1,846	3,297	1,250	6,657
df	4	4	4	4	4	4	4
Asymp. Sig.	,119	,137	,534	,764	,509	,870	,155

Tablo 9’da görüldüğü gibi $p > ,05$ olduğundan H_0 hipotezi kabul edilerek, çalışma koşulları faktörleri ve tükenmişlik ile çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Talepler : $\chi^2(4, n = 245) = 7,330; p = ,119$

Kontrol : $\chi^2(4, n = 245) = 6,983; p = ,137$

Destek : $\chi^2(4, n = 245) = 3,146; p = ,534$

İlişkiler : $\chi^2(4, n = 245) = 1,846; p = ,764$

Rol : $\chi^2(4, n = 245) = 3,297; p = ,509$

Değişim : $\chi^2(4, n = 245) = 1,250; p = ,870$

Tükenmişlik : $\chi^2(4, n = 245) = 6,657; p = ,155$

H_0 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Sektör Arasında Anlamlı Bir Farklılık Yoktur.

H_6 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Sektör Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.

Çizelge 10. Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Sektör Arasındaki İlişki

	TALEPLER	KONTROL	DESTEK	İLİŞKİLER	ROL	DEĞİŞİM	TÜKENMİŞLİK
Chi-Square	8,021	7,307	14,244	8,913	22,028	15,540	9,794
df	7	7	7	7	7	7	7
Asymp. Sig.	,331	,398	,047	,259	,003	,030	,201

Tablo 10’da görüldüğü gibitaler, kontrol ilişkiler ve tükenmişlik faktörlerinin sektör ile arasında $p > ,05$ olduğundan anlamlı bir farklılık yoktur ve bu değişkenler için H_0 hipotezi kabul edilir. Ancak çalışma koşulları faktörlerinden destek, rol ve değişimin sektör ile arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya koyularak $p < ,05$ olduğundan H_0 hipotezi reddedilir ve H_6 hipotezi kabul edilir. Bu durumda çalışma koşulları faktörlerinden destek, rol ve değişimin kişinin çalıştığı sektöre göre değişmekte olduğu görülmektedir.

$$\text{Talepler: } x^2(7, n = 245) = 8,021; p = ,331$$

$$\text{Kontrol: } x^2(7, n = 245) = 7,307; p = ,398$$

$$\text{Destek: } x^2(7, n = 245) = 14,244; p = ,047$$

$$\text{İlişkiler: } x^2(7, n = 245) = 8,913; p = ,259$$

$$\text{Rol: } x^2(7, n = 245) = 22,028; p = ,003$$

$$\text{Değişim: } x^2(7, n = 245) = 15,540; p = ,030$$

$$\text{Tükenmişlik: } x^2(7, n = 245) = 9,794; p = ,201$$

c. Spearman Korelasyon Katsayısı Analizi

Korelasyon için araştırmaya konu olan hipotezler aşağıdaki gibidir:

H_{0A} : Çalışma Koşulları Faktörleri Arasında Anlamlı Bir İlişki Yoktur.

H_1 : Çalışma Koşulları Faktörleri Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{1a} : Talepler ile Destek Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{1b} : Talepler ile İlişkiler Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{1c} : Talepler ile Rol Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{1d} : Talepler ile Değişim Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{1e} : Kontrol ile Destek Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{1f} : Kontrol ile İlişkiler Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{1g} : Kontrol ile Rol Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{1h} : Kontrol ile Değişim Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{1i} : Destek ile İlişkiler Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{1j} : Destek ile Roller Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{1k} : Destek ile Değişim Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{1l} : İlişkiler ile Rol Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{1m} : İlişkiler ile Değişim Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{1n} : Rol ile Değişim Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{0B} : Tükenmişlik ile Çalışma Koşulları Faktörleri Arasında Anlamlı Bir İlişki Yoktur.

H_2 : Tükenmişlik ile Çalışma Koşulları Faktörleri Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{2a} : Tükenmişlik ile Talepler Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{2b} : Tükenmişlik ile Kontrol Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{2c} : Tükenmişlik ile Destek Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{2d} : Tükenmişlik ile İlişkiler Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{2e} : Tükenmişlik ile Roller Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H_{2f} : Tükenmişlik ile Değişim Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

Çizelge 11. Çalışma Koşulları Faktörlerinin Kendi Aralarında ve Tükenmişlik ile Korelasyon İlişkisi

Spearman's rho		TALEPLE R	KONTRO L	DESTE K	İLİŞKİLE R	ROL	DEĞİŞİ M	TÜKENMİŞLİ K
TALEPLER	Correlation	1,000	,020	-,003	,303**	,261*	-,016	,400**
	Coefficient							
	Sig. (2-tailed)	.	,757	,968	,000	,000	,801	,000
KONTROL	N	245	245	245	245	245	245	245
	Correlation	,020	1,000	,442**	-,075	,165*	,373**	-,034
	Coefficient							
DESTEK	Sig. (2-tailed)	,757	.	,000	,240	,010	,000	,592
	N	245	245	245	245	245	245	245
	Correlation	-,003	,442**	1,000	-,017	,337*	,431**	,012
İLİŞKİLER	Coefficient							
	Sig. (2-tailed)	,968	,000	.	,789	,000	,000	,857
	N	245	245	245	245	245	245	245
ROL	Correlation	,303**	-,075	-,017	1,000	,008	-,068	,376**
	Coefficient							
	Sig. (2-tailed)	,000	,240	,789	.	,895	,288	,000
DEĞİŞİM	N	245	245	245	245	245	245	245
	Correlation	,261**	,165**	,337**	,008	1,00	,628**	,108
	Coefficient							
TÜKENMİŞLİK	Sig. (2-tailed)	,000	,010	,000	,895	.	,000	,091
	N	245	245	245	245	245	245	245
	Correlation	-,016	,373**	,431**	-,068	,628*	1,000	-,062
	Coefficient							
	Sig. (2-tailed)	,801	,000	,000	,288	,000	.	,331
	N	245	245	245	245	245	245	245
	Correlation	,400**	-,034	,012	,376**	,108	-,062	1,000
	Coefficient							
	Sig. (2-tailed)	,000	,592	,857	,000	,091	,331	.
	N	245	245	245	245	245	245	245

Tablo 11’de görüldüğü üzere çalışma koşulları faktörlerinin kendi aralarında ve tükenmişlikle olan ilişkileri aşağıdaki gibi özetlenebilir;

Çalışma Koşulları faktörlerinin kendi aralarındaki korelasyon ilişkileri incelendiğinde;

Talepler ile İlişkiler arasında pozitif yönde ilişki olup $p < ,05$, işletmelerde talepler arttıkça ilişkilerinde arttığı sonucuna varılmış olup, H_{1b} hipotezi kabul edilmiştir. $r = ,303$; $n=245$; $p=,000$

Talepler ile rol arasında pozitif yönde ilişki olup $p < ,05$, işletmelerde talepler arttıkça rollerin de arttığı sonucuna varılmış olup, H_{1c} hipotezi kabul edilmiştir. $r = ,261$; $n=245$; $p=,000$

Kontrol ile Destek arasında pozitif yönde ilişki olup $p < ,05$, işletmelerde kontrol arttıkça desteğin de arttığı sonucuna varılmış olup, H_{1e} hipotezi kabul edilmiştir. $r = ,442$; $n=245$; $p=,000$

Kontrol ile Rol arasında pozitif yönde ilişki olup $p < ,05$, işletmelerde kontrol arttıkça rollerin de arttığı sonucuna varılmış olup, H_{1g} hipotezi kabul edilmiştir. $r = ,165$; $n=245$; $p=,010$

Kontrol ile Değişim arasında pozitif yönde ilişki olup $p < ,05$, işletmelerde kontrol arttıkça değişimin de arttığı sonucuna varılmış olup, H_{1h} hipotezi kabul edilmiştir $r = ,373$; $n=245$; $p=,000$

Destek ile Rol arasında pozitif yönde ilişki olup $p < ,05$, işletmelerde desteğin arttıkça rollerin de arttığı sonucuna varılmış olup, H_{1j} hipotezi kabul edilmiştir. $r = ,337$; $n=245$; $p=,000$

Destek ile Değişim arasında pozitif yönde ilişki olup $p < ,05$, işletmelerde destek arttıkça değişimin de arttığı sonucuna varılmış olup, H_{1k} hipotezi kabul edilmiştir. $r = ,431$; $n=245$; $p=,000$

Rol ile Değişim arasında pozitif yönde ilişki olup $p < ,05$, işletmelerde roller arttıkça değişimin de arttığı sonucuna varılmış olup, H_{1n} hipotezi kabul edilmiştir. $r = ,628$; $n=245$; $p=,000$

Çalışma Koşulları faktörlerinden ‘İlişkiler’ ve ‘Talep’in Tükenmişlik ile arasında korelasyon ilişkisi tespit edilmiş olup;

Tükenmişlik ile Talepler arasında pozitif yönde ilişki olup $p < ,05$, işletmelerde tükenmişlik arttıkça taleplerin de arttığı sonucuna varılmış olup, H_{2a} hipotezi kabul edilmiştir. $r = ,400$; $n=245$; $p=,000$

Tükenmişlik ile İlişkiler arasında da pozitif yönde ilişki olup $p < ,05$, işletmelerde tükenmişlik arttıkça ilişkilerin de arttığı sonucuna varılmış olup, H_{2d} hipotezi kabul edilmiştir. $r = ,376$; $n=245$; $p=,000$

Bu durumda H_1 hipotezlerinden ; H_{1b} , H_{1c} , H_{1e} , H_{1g} , H_{1h} , H_{1j} , H_{1k} , H_{1n} hipotezleri kabul edilerek, H_{1a} , H_{1d} , H_{1f} , H_{1i} , H_{1l} , H_{1m} hipotezleri ise reddedilmiştir. H_2 hipotezlerinden ise; H_{2a} , H_{2d} hipotezleri kabul edilerek, H_{2b} , H_{2c} , H_{2e} , H_{2f} hipotezleri ise reddedilmiştir.

d. Açıklayıcı Faktör Analizi (Geçerlik Analizi)

2. Çalışma Koşulları Değerlendirme Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi

Çizelge 12. Çalışma Koşulları Ölçeğinin KMO and Bartlett's Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,671
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1032,180
	df	66
	Sig.	,000

Tablo 12’de KMO=,671 olup KMO>60 şartını sağlamaktadır ve örneklemden elde edilen verilerin faktör analizine uygun olduğuna karar verilmiştir.

Bartlett’s test of sphericity (küresellik testi) sonucu da anlamlı düzeydedir ($p<,001$). Bu durum korelasyon matrisindeki maddeler arasında anlamlı ilişkilerin mevcut olduğunu ve faktör analizine devam edilebileceğini göstermektedir.

Çizelge 13. Çalışma Koşulları Ölçeği’nin Toplam Varyans Etkisi

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,254	27,119	27,119	3,254	27,119	27,119	2,863	23,859	23,859
2	1,932	16,100	43,220	1,932	16,100	43,220	1,662	13,852	37,711
3	1,623	13,528	56,747	1,623	13,528	56,747	1,614	13,447	51,158
4	1,414	11,787	68,534	1,414	11,787	68,534	1,601	13,343	64,502
5	,894	7,454	75,988	,894	7,454	75,988	1,123	9,359	73,860
6	,748	6,232	82,220	,748	6,232	82,220	1,003	8,360	82,220
7	,577	4,810	87,030						
8	,411	3,422	90,452						
9	,384	3,196	93,648						
10	,309	2,578	96,226						
11	,272	2,267	98,494						
12	,181	1,506	100,000						

Tablo 13'te incelenen ölçme aracının 35 maddelik ilk hali için Kaiser ölçütü (Faktör sayısı =Özdeğer>1 durum sayısı) ile 8 faktörlü bir yapı önerilmekteyken, madde1,2,3,4,5,6,9,11,12,13,14,15,18,19,20,21,22,23,27,32,33,34,ve 35'in çıkarılmasıyla Kaiser ölçütüne göre de önerilen faktör sayısı 6'ya düşmüştür. Ölçekteki bu 12 soru toplam varyansın %82,220'sini açıklamaktadır.

Çizelge 14. Çalışma Koşulları Ölçeği'nin Faktör Dağılımları

	Component					
	1	2	3	4	5	6
Calisma_Kosullari29	,883					
Calisma_Kosullari30	,864					
Calisma_Kosullari28	,809					
Calisma_Kosullari31	,769					
Calisma_Kosullari17		,879				
Calisma_Kosullari16		,869				
Calisma_Kosullari7			,879			
Calisma_Kosullari8			,876			
Calisma_Kosullari25				,896		
Calisma_Kosullari24				,790	,391	
Calisma_Kosullari26					,913	
Calisma_Kosullari10						,978

Tablo 14'te çıkarılan maddelerden sonra elde edilen Rotated Component Matrix (Döndürülmüş Bileşen Matrisi) incelendiğinde, tüm maddelerin ölçme aracının geçerliliğine katkıda bulunacak özellikte oldukları görülmektedir.

3. Tükenmişlik Ölçeğinin Açımlayıcı Faktör Analizi

Çizelge 15. Tükenmişlik Ölçeğinin KMO and Bartlett's Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,865
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1433,263
	df	45
	Sig.	,000

Tablo 15'Te KMO=,865 olup KMO>60 şartını sağlamaktadır ve örnekleminden elde edilen verilerin faktör analizine uygun olduğuna karar verilmiştir.

Bartlett's test of sphericity (küresellik testi) sonucu da anlamlı düzeydedir ($p<,001$). Bu durum korelasyon matrisindeki maddeler arasında anlamlı ilişkilerin mevcut olduğunu ve faktör analizine devam edilebileceğini göstermektedir.

Çizelge 16. Tükenmişlik Ölçeği'nin Toplam Varyans Etkisi

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,538	55,378	55,378	5,538	55,378	55,378
2	1,128	11,281	66,659			
3	,784	7,835	74,494			
4	,615	6,149	80,643			
5	,473	4,735	85,378			
6	,391	3,909	89,287			
7	,347	3,469	92,756			
8	,280	2,800	95,556			
9	,272	2,717	98,273			
10	,173	1,727	100,000			

Tablo 16'da incelenen ölçme aracının Kaiser ölçütü (Faktör sayısı =Özdeğer>1 durum sayısı) ile tek faktörlü bir yapı görülmektedir. Toplam varyansın %55,378'ini açıklamaktadır.

Çizelge 17. Tükenmişlik Ölçeği'nin Tek Faktöre Dağılımları

	Component
	1
Tukenmislik_Olcegi3	,785
Tukenmislik_Olcegi6	,784
Tukenmislik_Olcegi7	,783
Tukenmislik_Olcegi5	,765
Tukenmislik_Olcegi4	,758
Tukenmislik_Olcegi10	,753
Tukenmislik_Olcegi2	,746
Tukenmislik_Olcegi8	,746
Tukenmislik_Olcegi9	,655
Tukenmislik_Olcegi1	,651

Tablo 17’de tüm maddelerin ölçme aracının geçerliliğine katkıda bulunacak özellikte oldukları görülmektedir.

a. .Güvenirlik Analizi

4. Çalışma Koşulları Değerlendirme Ölçeğinin Güvenirlik Analizi

Çizelge 18. Çalışma Koşulları Ölçeği’nin Güvenirlik Analizi

Cronbach's Alpha	N of Items
,889	35

Tablo 18’de maddelerin tümüne ait hesaplanan Cronbach’s Alpha güvenirlik katsayısı ,889 verilmiştir. Güvenirlik katsayısı ($\alpha = ,889$) ,70’den büyük olduğu için güvenirlik katsayısının yeterli düzeyde olduğu yani bu maddelerden elde edilen puanların güvenilir olduğu kararına varılmaktadır.

5. Tükenmişlik Ölçeğinin Güvenirlik Analizi

Çizelge 19. Tükenmişlik Ölçeği’nin Güvenirlik Analizi

Cronbach's Alpha	N of Items
,910	10

Tablo 19’da maddelerin tümüne ait hesaplanan Cronbach’s Alpha güvenirlik katsayısı ,910 verilmiştir. Güvenirlik katsayısı ($\alpha = ,910$) ,70’den büyük olduğu için güvenirlik katsayısının yeterli düzeyde olduğu yani bu maddelerden elde edilen puanların güvenilir olduğu kararına varılmaktadır.

IV. SONUÇ VE TARTIŞMA

Araştırma sonucunda çalışma koşulları ölçeğinin rol faktörü ile yaş arasında anlamlı bir farklılık olduğu, bu farklılığa göre kişilerin yaşları değiştikçe, rollerinin de değişebileceği ortaya çıkmıştır. Çalışma koşulları faktörlerinden ilişkiler ile eğitim arasında ve yine rol ile eğitim arasında da anlamlı bir farklılık bulunarak, kişilerin eğitim düzeyi değiştikçe ilişkilerinin ve rollerinin de değişebileceği sonucuna varılmıştır. Çalışma koşulları faktörlerinden destek, rol ve değişim faktörlerinin sektör ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuş olup buna göre, sektör değiştikçe çalışma koşullarındaki destek, rol ve değişim faktörlerinin de değişebileceği görülmüştür.

Korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında ise çalışma koşulları faktörlerinin kendi aralarında pozitif yönde ilişkileri olduğunu görmekteyiz. Bu durumda, talepler arttıkça işletmelerde ilişkilerin, rollerin ve tükenmişliğin de arttığı ortaya konulmaktadır. Diğer bir deyişle çalışma ortamında işveren tarafından gelen talepler ve isteklerin artması çalışanlar arasında gerginliği artıracaktır. Çalışanların kendilerine verilen görevi yerine getirme konusunda rol bilinçleri de artmaktadır. Tersı gibi düşünülürse, çalışanlar sorumluluk ve görevlerini yerine getirdikçe bu konuda bilinçli olmaya devam ettikçe, işveren tarafından talepler artmaktadır. İşverenin isteklerindeki artış çalışanlar üzerinde tükenmişlik düzeyini de etkilemektedir. İşletmelerde kontrol arttıkça ise desteğin, rollerin, değişimin de arttığı görülmektedir. Çalışanların kendi kendilerini kontrol etmelerini sağlayan bir düzenle, kişiye yönetici ve diğer çalışma arkadaşlarının vereceği destek de artmaktadır. Kontrol mekanizmasının çalışanın kendisinde olması, yani bireyin işyerinde söz sahibi olması işyerindeki görev bağlılığını artıracaktır. İşletmelerde destek arttıkça ise kontrolün, rollerin, değişimin de arttığı görülmektedir. Yönetici ve çalışma arkadaşlarından destek gören bireylerin görev bilinci artmaktadır. Görevlerini yerine getirmelerinde motivasyon yarattığı düşünülebilmektedir. Desteğin artmasıyla işyerinde yaşanan değişikliklerle ilgili bilgileri artmaktadır. Çalışma koşulları faktörlerinden olan

ilişkilerin de talepler ve tükenmişlik ile arasında pozitif yönde anlamlı ilişki tespit edilerek, tükenmişlik arttıkça işletmelerde taleplerin ve ilişkilerin de arttığı sonucuna varılmıştır. Çalışma koşullarının tükenmişlik ile ilişkisinde sonuç olarak; işletmelerde tükenmişlik arttıkça taleplerin ve aynı zamanda ilişkilerin de pozitif yönde arttığı görülmektedir.

Çalışma ortamında çalışanların tükenmişlik düzeyinin artmaması için işverenlerin beklenti ve taleplerinin optimum düzeyde olması gerekmektedir. Çalışanların hem fiziksel hem de zihinsel anlamda kapasitelerinin üstünde sorumluluklar verilmemelidir. Ayrıca tükenmişliği artıran diğer bir faktör olan işyerindeki gergin ve huzursuz ilişkilerin doğru bir stratejisiyle yönetilmesi uygun olacaktır.

Araştırmada kullanılan hipotezlerin red ve kabul durumları aşağıdaki gibidir:

Çizelge 20. Hipotezlerin red ve kabul durumları

Normallik Testleri İçin Hipotezler:	H_1
H_1 : Demografik Özelliklere Ait Veri Dağılımı Normal Değildir.	KABUL
H_2 : Çalışma Koşulları Ölçeği Faktörlerinin Veri Dağılımı Normal Değildir.	KABUL
H_3 : Tükenmişlik Ölçeğinin Veri Dağılımı Normal Değildir.	KABUL
Mann-Whitney U Testi İçin Hipotezler:	H_1
H_1 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Cinsiyet Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.	RED
Kruskal-Wallis H Testi İçin Hipotezler:	H_1
H_1 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Medeni Durum Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.	RED
H_2 : Çalışma Koşulları Faktörlerinden Rol ile Yaş Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.	KABUL
H_3 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Çocuk Sahibi Olma Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.	RED
H_4 : Çalışma Koşulları Faktörlerinden İlişki ile Eğitim Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.	KABUL
H_5 : Çalışma Koşulları Faktörlerinden Rol ile Eğitim Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.	KABUL
H_6 : Çalışma Koşulları Faktörleri ve Tükenmişlik ile Çalışma Süresi Arasında Anlamlı Bir Farklılık Vardır.	RED

Çizelge 20. (devamı) Hipotezlerin red ve kabul durumları

Normallik Testleri İçin Hipotezler:	H_1
H_7 : Çalışma Koşulları Faktörlerinden Destek Sektör Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H_8 : Çalışma Koşulları Faktörlerinden Rol Sektör Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H_9 : Çalışma Koşulları Faktörlerinden Değişim Sektör Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
Korelasyon Analizi İçin Hipotezler:	H_1
H_{1a} : Talepler ile Destek Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	RED
H_{1b} : Talepler ile İlişkiler Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H_{1c} : Talepler ile Rol Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H_{1d} : Talepler ile Değişim Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	RED
H_{1e} : Kontrol ile Destek Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H_{1f} : Kontrol ile İlişkiler Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	RED
H_{1g} : Kontrol ile Rol Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H_{1h} : Kontrol ile Değişim Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H_{1i} : Destek ile İlişkiler Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	RED
H_{1j} : Destek ile Roller Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H_{1k} : Destek ile Değişim Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H_{1l} : İlişkiler ile Rol Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	RED
H_{1m} : İlişkiler ile Değişim Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	RED
H_{1n} : Rol ile Değişim Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H_{2a} : Tükenmişlik ile Talepler Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H_{2b} : Tükenmişlik ile Kontrol Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	RED
H_{2c} : Tükenmişlik ile Destek Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	RED
H_{2d} : Tükenmişlik ile İlişkiler Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H_{2e} : Tükenmişlik ile Roller Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	RED
H_{2f} : Tükenmişlik ile Değişim Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.	RED

V. KAYNAKLAR

KİTAPLAR

BURNS, J. (1978). **Leadership**. New York: Harper&Row.

CARROLL, J., & WHITE, W. (1982). Theory Building: Integrating and Environmental Factors Within an Ecological Framework. **Job Stress and Burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives**. California: Sage Publications.

CHERNISS, C. (1980). **Professional Burnout In Human Service Organizations**. New York: Praeger Press.

CLARKE , S. (1994, October 16). **Presentees: New Slaves Of The Office Who Run In Fear**. U.K.: Sunday Times.

COOPER, C., & MARSHALL, J. (1978). **Understanding Executive Stress**. London: Macmillan.

CORDES, C., & DOUGHTERY, T. (1993). **A Review And An İntegration Of Research On Job Burnout**.

DAVIDSON, M., & VENOM, A. (1980). "Stress And The Policeman", İn C.L. Cooper And J. Marshall (Eds), **White Collar And Professional Stress**. London: Wiley.

EROĞLU, F. (2015). **Davranış Bilimleri**. İstanbul: Beta Yayınları.

GEORGE, D., & MALLERY, M. (2010). **SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 Update (10a ed.)** Boston: Pearson.

HACIZADE, N. (2012). **Bilişsel Dilbilim Açısından Duyguların Dili**. Konya: Çizgi Kitabevi Yayınları.

HERRİOT, P., & PEMBERTON, C. (1995). **New Deals**. Chichester: Wiley.

- IVANCEVICH, J., & MATTESON, M. (1980). **Stress at Work**. Glenview: The Scott Foresman.
- KARASEK, R., & THEORELL, T. (1990). **Healthy Work: Stress, Productivity, And The Reconstruction Of Working Life**. New York: NY: Basic Books.
- MASLACH, C., & LEITER, M. (1997). **The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress And What To Do About It**. San Francisco: Jossey Bass.
- MCGREGOR, D. (1960). **The Human Side of Enterprise**. New York: McGraw Hill.
- NORGATE, S. (2006). **Beyond the 9 to 5: Your Life in Time**. London: Weidenfeld & Nicolson.
- POULTON, E. (1978). "Blue Collar Stress", in C.L. Cooper, and R. Payne (eds), **Stress at Work**. Chichester and Newyork: Wiley.
- ROBINSON, D., PERRYMAN, S., & HAYDAY, S. (2004). **The Drivers of Employee Engagement**. Brighton: Institute for Employment Studies.
- SCASE, R., & GOFFEE, R. (1989). **Reluctant Managers, Their Work and Lifestyles**. London: Unwin.
- SCHWEIGER, D., & LEE, C. (1993). **Longitudinal Effects Of Merger And Behavioral Interventions On Job Insecurity**. Atlanta: Georgia.
- SEKMAN, S. (2005). **Her Şey Seninle Güzel**. İstanbul: Alfa Yayını.
- TERZİ, Y. (2019). **Anket, Güvenilirlik –Geçerlilik Analizi Ders Notları**, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi İstatistik Bölümü.
- WARR, P. (2007). **Work, Happiness and Unhappiness**. Mahwah: NJ: Erlbaum.
- WOOD, S. (1989). **The Transformation of Work**. London: Unwin Hyman.

MAKALELER

- ARENDT, J. (2010). Shift Work: Coping with the Biological Clock. **Occupational Medicine**, 10-20.
- ARI, G., & BAL, E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. **Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, 131-148.
- AY, M., & AVŞAROĞLU, S. (2010). Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi 1- Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri. **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, 1.
- BARTON, J., & FOLKARD, S. (1991). The Response of Day and Night Nurses to Their Work Schedules. **Journal of Occupational Psychology**, 207-218.
- BASIM, H., & ŞEŞEN, H. (2009). Tükenmişliğin Örgüt İçi Girişimciliğe Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. **Orta Doğu Teknik Üniversitesi Gelişme Dergisi**, 41-60.
- BAŞAK, O. (2015). Tükenmişlik. **Türkiye Aile Hekimliği Dergisi**, 1.
- BHAGAT, R. (1983). Effects of Stressful Life Events upon Individual Performance Effectiveness and Work Adjustment Processes within Organizational Settings: A Research Model. **Academy of Management Review**, 660-671.
- BUDAK, G., & SÜRGEVİL, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. **D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi**, 95-108.
- CHANG, E., & HANCOCK, K. (2003). "Role Stress and Role Ambiguity in New Nursing Graduates in Australia". **Nursing and Health Sciences**, 15-63.
- CORDES, C., & DOUGHTERY, T. (1993). A review and an integration of research on job burnout. **The Academy of Management Review**, 621-656.

- COX, C., & MAKİN, P. (1994). "Overcoming Dependency with Contingency Contracting". **Leadership and Organizational Development Journal**, 21-26.
- COYLE-SHAPIRO, J., & CONWAY, N. (2005). "Exchange Relationships: Examining Psychological Contracts and Perceived Organizational Support". **Journal of Applied Psychology**, 774-781.
- ÇAKIR, Ö. (2007). İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği. **Çalışma ve Toplum Dergisi**, 117-140.
- ÇALGAN, Z., YEĞENOĞLU, S., & ASLAN, D. (2009). Eczacılarda Mesleki Bir Sağlık Sorunu: Tükenmişlik. **Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi**, 61-74.
- ÇAM, Z., & ÖĞÜLMÜŞ, S. (2017). Okul Tükenmişlik Envanterinin Türkçeye Uyarlanması ve Psikometrik Nitelikleri. **Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 14-29.
- DE JONGE, J., & SCHAUFELİ, W. (1998). Job Characteristics and Employee Well-Being: A Test of Warr's Vitamin Model in Health-Care Workers using Structural Equation Modelling. **Journal of Organizational Behavior**, 387-407.
- DE LANGE, A., TARİS, T., KOMPIER, M., HOUTMAN, I., & BONGERS, P. (2003). "The very best of the millennium": Longitudinal research and the Demand Control (support) Model". **Journal of Occupational Health Psychology**, 282-305.
- DEAN, J., & WILSON, K. (2009). "Education? It is irrelevant to my job now. It makes me very depressed ...Exploring the Impacts of Under/Unemployment among Highly Skilled Recent Immigrants in Canada". **Ethnicity and Health**, 185-204.
- DEWE, P., & GUEST, D. (1990). "Methods of Coping with Stress at Work: A Conceptual Analysis and Empirical Study of Measurement Issues". **Journal of Organisational Behavior**, 135-150.
- DİNÇER, M. (2003). Eğitimin Toplumsal Değişme Sürecindeki Gücü. **Ege Eğitim Dergisi**, 1.

- DYLAG, A., JAWOREK, M., KARWOWSKI, W., KOŻUSZNIK, M., & MAREK, T. (2013). Discrepancy Between Individual and Organizational Values: Occupational Burnout and Work Engagement Among White-Collar Workers. **International Journal Of Industrial Ergonomics**, 225-231.
- ERDEM, M. (2010). Öğretmen Algılarına Göre Liselerde İş Yaşamı Kalitesi ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi. **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi**, 511-537.
- FRENCH, J., & CAPLAN, R. (1973). Organisational Stress and Individual Strain. **The Failure of Success**, 30-66.
- FREUDENBERGER, H. (1974). Staff Burn-Out. **Journal of Social Issues**, 159-165.
- GARDNER, L., & STOUGH, C. (2002). "Examining the Relationship between Leadership and Emotional Intelligence in Senior Level Managers". **Leadership and Organization Development Journal**, 68-78.
- GİGA, S., & COOPER, C. (2003). "Psychological Contracts within the NHS". **Human Givens Journal**, 38-40.
- GÜNEŞ, A. (2014). Sosyolojik Olarak Din ve Toplum İlişkileri. **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 153-164.
- HOUKES, I., WINANTS, Y., TWELLAAR, M., & VERDONK, P. (2011). Development of Burnout Over Time and the Causal Order of the Three Dimensions of Burnout Among Male and Female Gps. **Bmc Public Health**, 1-13.
- İBRAHİMOĞLU, N., YAŞAR UĞURLU, Ö., & KIZILOĞLU, M. (2011). Örgütlerde Mentorlüğün Örgütsel Güven Algısına Etkisine İlişkin Bir Araştırma. **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 297-318.
- İZMİR, G., & FAZLIOĞLU, A. (2010). İşyerinde Psikolojik Taciz(Mobbing) ve Çözüm Önerileri Komisyon Raporu. Ankara: **TBMM Basımevi**.

- JACKSON , P., & WALL, T. (1991). How Does Operator Control Enhance Performance of Advanced Manufacturing Technology ? **Ergonomics**, 1301-1311.
- JACOBSON, D. (1987). "A Personological Study of the Job Insecurity Experience". **Social Behaviour**, 143-155.
- KARASEK, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. **Administrative Science Quarterly**, 285-308.
- LEVINE, D. (1990). "Participation, Productivity and the Firm's Environment". **California Management Review**, 86-100.
- MARGOLIS, B., KROES, W., & QUINN, R. (1974). "Job Stress, An Unlisted Occupational Hazard". **Journal of Occupational Medicine**, 659-661.
- MASLACH, C. (2003). Job Burnout New Directions in Research and Intervention. **Current Directions in Psychological Science**, 189-192.
- MASLACH, C., & JACKSON, S. (1981). The Measurement Of Experienced Burnout. **Journal of Occupational Behavior**, 99-113.
- MASLACH, C., & JACKSON, S. (1985). The Role of Sex and Family Variables in Burnout. **Sex Roles: A Journal of Research**, 837-851.
- MASLACH, C., SCHAUFELI, W., & LEITER, M. (2001). Job Burnout. **Annual Reviews of Psychology**. 397-422.
- MEIER, S. (1984). The Construct Validity Of Burnout. **The Construct Validity Of Burnout Psychology**, 211-219.
- MICHIE, S., & COCKCROFT, A. (1996). Overwork Can Kill. **British Medical Journal**, 312-921.
- OKUTAN, E. (2016). "Tükenmişlik Sendromunun Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. **Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi**, 1.
- PINCHERLE, G. (1972). "Fitness for Work". **Proceedings of the Royal Society of Medicine**, 321-324.

- PİNES, A., & KEİNAN, G. (2005). Stress And Burnout: The Significant Difference. **Personality And Individual Differences**, 625-635.
- POLATCI, S. (2007). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 32.
- PROSSİN, A. (1983). The Ocean and Occupational Health. **Canadian Family Physician**, 1135-1140.
- RHOADES, L., & EISENBERGER, R. (2002). "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature". **Journal of Applied Psychology**, 698-714.
- ROUSSEAU, D. (2003). "Extending the Psychology of the Psychological Contract: A Reply to 'Putting Psychology Back into Psychological Contracts'". **Journal of Management Inquiry**, 229.
- SAĞLAM ARI, G., & TUNÇAY, A. (2010). Yöneticiye Duyulan Güven ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler: Ankara'daki Devlet Hastanelerinde Çalışan İdari Personel Üzerinde Bir Araştırma. **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 113-135.
- SCOTT-LADD, B., & CHAN, C. (2004). "Emotional Intelligence And Participation In Decision-Making: Strategies For Promoting Organizational Learning And Change". **Change** 13, 95-105.
- SHİGEMİ, J., MİNO , Y., OHTSU, T., & TSUDA , T. (2000). "Effects of Perceived Job Stress on Mental Health: A Longitudinal Survey in a Japanese Electronics Company". **European Journal of Epidemiology**, 371-376.
- STANSFELD, S., FUHRER, R., & SHİPLEY, M. (1998). "Types of Social Support as Predictors of Psychiatric Morbidity in a Cohort of British Civil Servants (Whitehall II Study)". **Psychological Medicine**, 881-892.
- TINAZ, P. (2011). Mobbingin Tanısı ve Olguyla Mücadele. **Mess Mercek Dergisi**, 58-65.

- TOTTERDELL, P., WOOD, S., & WALL, T. (2006). "An Intra-Individual Test of the Demands–Control Model: A Weekly Diary Study of Psychological Strain in Portfolio Workers". **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 63-84.
- TÖREMEN, F., & ÇANKAYA, İ. (2008). Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi. **Kuramsal Eğitimbilim Dergisi**, 1.
- VAHTERA, J., KIVIMAKI, M., & PENTTI, J. (1997). "Effect of Organizational Downsizing on Health of Employees". **The Lancet**, 1124-1128.
- WEINBERG, A., & CREED, F. (200). "Stress and Psychiatric Disorder in Healthcare Professionals and Hospital Staff". **The Lancet**, 533-537.

TEZLER

- AKSU, A. (2010). Yüksek Lisans Tezi. *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığa Etkileri: Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama*. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ALANOĞLU, M. (2019). Doktora Tezi. *Algılanan Okul Müdürü Yönetim Tarzları İle Öğretmenlerin Karara Katılma, Örgütsel Adalet, İş Doyumu ve Tükenmişlik Algıları Arasındaki İlişkinin Analizi*. Elazığ: Fırat Üniversitesi ve Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- ALGA, E. (2016). Basılmamış Doktora Tezi. *Örgütlerde Yöneticilerin Liderlik Tarzlarının Algılanması ve Tükenmişlik Sendromu İlişkisi*. Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ALTINOK, M., & KUMKALE, İ. (2018). Yüksek Lisans Tezi. *Tükenmişlik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Nöbet Sisteminde Çalışan Kapıkule Gümrük Personeli Üzerinde Bir Araştırma*. Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ARSLAN, Ç. (2018). Yüksek Lisans Tezi. *İş Aile Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Bilişsel Esnekliğin Düzenleyici Rolü: Telekomünikasyon Sektöründe Bir Araştırma*. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- ATAMERİÇ, A. (2012). Yüksek Lisans Tezi. *İş Yerindeki Stres Düzeyinin Çalışanların Tükenmişlik Algıları Üzerindeki Etkisi*. İstanbul: İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BAYSAL, A. (1995). Doktora Tezi. *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- BİÇKES, D., & YILMAZ, C. (2014). Yüksek Lisans Tezi. *Örgütsel Güven ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Etkisi: Uygulamalı Bir Çalışma*. Nevşehir : Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi.
- BOYATZİS, R. (2005). “Developing Leadership through Emotional Intelligence”, in A.-S. Antoniou and C.L. Cooper (eds), *Research Companion to Organizational Health Psychology*. Cheltenham: Edward Elga, 599-622.
- CEYLAN, A. (2013). Yüksek Lisans Projesi. *Çalışan Kadınların Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Edirne Örneği*. Edirne: Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇOBAN, H. (2014). Yüksek Lisans Tezi. *İş-Aile Çatışması ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*. Denizli: Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- EROĞLU, Ş. (2014). Doktora tezi. *Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*. Denizli: Pamukkale Üniversitesi ve Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- FETTAHLIOĞLU, T. (2006). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *Örgütlerde yabancılaşmanın yönetimi: Kahramanmaraş özel işletme ve kamu kuruluşlarında karşılaştırmalı bir araştırma*. Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- HYUSMENOVA, N. (2017). Yüksek Lisans Tezi. *Hemşirelerde İş Aile - Aile İş Çatışmasının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

- SARMAŞIK, S. (2009). Yüksek Lisans Tezi. *İşyerinde Cinsel Taciz Algılaması ve Yönetim İlişkilerine Etkisi*. Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SİNGER, G. (1985). “New Approaches to Social Factors in Shiftwork”, in M. Wallace (ed.), *Shiftwork and Health*. Australia: Behaviour and Research Institute.
- SÜREN, S. (2005). Yüksek Lisans Tezi. *Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması*. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi.
- ŞAHİN, M. (2019). Doktora tezi. *Duygusu Ve İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*. Konya: Selçuk Üniversitesi ve Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- YİĞİT, S. (2018). Yüksek Lisans Tezi. *Kadın Çalışanlarda Yaşanan İş-Aile Çatışması ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Burdur/Bucak Örneği*. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- YILMAZ, S., & ÇETİN, F. (2018). Yüksek Lisans Tezi. *İş-Aile Çatışmasının, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Sosyal Normların Düzenleyici Rolü*. Niğde : Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

EKLER

EK A: Demografik Bilgiler

EK B: Çalışma Koşulları Değerlendirme Anketi

EK C: Tükenmişlik Ölçeği

EK D: Etik Kurul Kararı



EK A: Demografik Bilgiler

1. Cinsiyetiniz

Kadın () Erkek ()

2. Yaşınız

18-24 Yaş Aralığı () 25-31 Yaş Aralığı () 32-38 Yaş Aralığı () 39-45 Yaş Aralığı ()

46 Yaş ve Üzeri ()

3. Medeni Durumunuz

Bekar() Evli () Diğer ()

4. Çocuğunuz Var Mı ?

Evet() Hayır ()

5. Eğitim Durumunuz

İlköğretim () Lise () Önlisans () Lisans () Lisansüstü ()

6. Çalışma Hayatınızdaki Hizmet Süreniz ?

1-5 Yıl () 6-10 Yıl () 11-15 Yıl() 16-20 Yıl () 21 Yıl ve Üzeri ()

7. Çalıştığınız Sektör ?

Eğitim() Finans() Gıda() Hizmet() İnşaat() İş ve Yönetim() Sağlık ve Sosyal Hizmetler() Ticaret (Satış ve Pazarlama)()

EK B: Çalışma Koşulları Değerlendirme Anketi

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1. İşyerindeki farklı gruplar benden yapılması zor şeyler talep eder.					
2. İş bitirmem için verilen süre yeterli değildir.					
3. Çok yoğun çalışmak zorundayım.					
4. Yapacak çok işim olduğu için bazı işleri ihmal ederim.					
5. Yeterince molaya çıkma şansım yok.					
6. Normalden fazla çalışma için baskı yapılır.					
7. Çok hızlı çalışmak zorundayım.					
8. Normal dışı zaman baskısı vardır.					
9. Ne zaman dinleneceğime karar verebilirim.					
10. Kendi çalışma tempomu belirleyebilirim.					
11. İşimi nasıl yapacağım konusunda karar verme seçeneğim var.					
12. İş yerinde ne yapacağım konusunda karar verme seçeneğim var.					
13. Çalışma şeklim hakkında söz sahibiyim.					
14. Çalışma saatlerim esnek olabilir.					
15. Yaptığım iş hakkında destekleyici geri bildirimler alırım.					
16. İşle ilgili bir problemimde yöneticimin bana yardım edeceğini bilirim.					
17. İşyerinde canımı sıkan ya da beni üzen bir şey olduğunda yöneticimle konuşabilirim.					
18. Duygusal taleplerimle ilgili destek görürüm.					
19. Yöneticim beni cesaretlendirir.					
20. İşler zorlaşırsa çalışma arkadaşlarım yardımcı olur.					
21. İhtiyacım olan yardım ve desteği çalışma arkadaşlarımdan alırım.					
22. Çalışma arkadaşlarımdan hak					

ettiğim saygıyı görürüm.					
23. Çalışma arkadaşlarım işle ilgili sorunlarımı dinlerler.					
24. İstenmeyen sözler ve davranışlarla kişisel şiddete maruz kalırım.					
25. Çalışanlar arasında kırgınlık ya da öfke vardır.					
26. İşyerinde fiziksel şiddete maruz kalırım.					
27. İşyerindeki ilişkiler gergindir.					
28. İşimle ilgili benden beklenenleri bilirim.					
29. İşimin nasıl yapılacağını bilirim.					
30. Görev ve sorumluluklarımı bilirim.					
31. Departmanımın amaç ve hedeflerini bilirim.					
32. Yaptığım işin şirketimin çıkarlarına hizmet ettiğini bilirim.					
33. İşte yaşanan değişikliklerle ilgili yöneticilere soru sorabilirim.					
34. Çalışanlar işteki değişikliklerle ilgili bilgilendirilir.					
35. İşte değişiklik yapıldığında bunların nasıl uygulanacağını bilirim.					

EK C: Tükenmişlik Ölçeği

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1. Yaptığım işten dolayı yorgunluk hissediyorum.					
2. Yaptığım işten dolayı insanlar tarafından hayal kırıklığına uğratılmış hissediyorum.					
3. Yaptığım işten dolayı umutsuzluk duyuyorum.					
4. Yaptığım işten dolayı kapana kısılmış hissediyorum.					
5. Yaptığım işten dolayı çaresiz hissediyorum.					
6. Yaptığım işten dolayı üzüntülü/kederli (depresif) hissediyorum.					
7. Yaptığım işten dolayı fiziksel olarak hastalıklı hissediyorum.					
8. Yaptığım işten dolayı değersiz ve başarısız biri gibi hissediyorum.					
9. Yaptığım işten dolayı uyumada zorluk çekiyorum.					
10. Yaptığım işten dolayı bıkkınlık hissediyorum.					

EK D: Etik Kurul Kararı

Evrak Tarih ve Sayısı: 02.03.2022-42920



T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : E-88083623-020-42920
Konu : Etik Onayı Hk.

02.03.2022

Sayın ANIL KARAMAN

Tez çalışmanızda kullanmak üzere yapmayı talep ettiğiniz anketiniz İstanbul Aydın Üniversitesi Etik Komisyonu'nun 28.02.2022 tarihli ve 2022/03 sayılı kararıyla uygun bulunmuştur. Bilgilerinize rica ederim.

Dr.Öğr.Üyesi Alper FİDAN
Müdür Yardımcısı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : BSP3YHN0P3 Pin Kodu : 31262

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/istanbul-aydin-universitesi-ebys?>

Adres : Beşyol Mah. İnönü Cad. No:38 Sefaköy , 34295 Küçükçekmece / İSTANBUL

Telefon : 444 1 428

Web : <http://www.aydin.edu.tr/>

Kep Adresi : iau.yazisleri@iau.hs03.kep.tr

Bilgi için : Hicran DEMİR
Unvanı : Yazı İşleri Uzmanı



ÖZGEÇMİŞ

Ad-Soyad: Anıl KARAMAN

Öğrenim Durumu:

Derece	Alan	Üniversite	Yıl
Ön Lisans	İş Sağlığı ve Güvenliği	İstanbul Aydın Üniversitesi	2016-2018
Lisans	Sağlık Yönetimi	Anadolu Üniversitesi	2018-2020
Yüksek Lisans	İş Sağlığı ve Güvenliği(Tezli)	İstanbul Aydın Üniversitesi	2020-Devam Etmekte

Deneyimleri:

Bakırköy Adalet Sarayı (2020-Devam)- Zabıt Katibi

İstanbul Aydın Üniversitesi (2018-2020)- Banko Sorumlusu

İş İstanbul OSGB (2017-2018) İSG Teknikeri

Ezel OSGB (2016-2017) İSG Teknikeri