



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı

**ÇOCUK EVLERİ SİTESİNDE ÇALIŞAN BAKIM ELEMANLARININ
YAŞAM KALİTESİ VE ÇALIŞAN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN
İNCELENMESİ**

Rezzan TİBİLLİ

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2021

ÇOCUK EVLERİ SİTESİNDE ÇALIŞAN BAKIM ELEMANLARININ YAŞAM KALİTESİ
VE ÇALIŞAN MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ

Rezzan TİBİLLİ

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2021

KABUL VE ONAY

Rezzan TİBİLLİ tarafından hazırlanan “Çocuk Evleri Sitesinde Çalışan Bakım Elemanlarının Yaşam Kalitesi ve Çalışan Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi” başlıklı bu çalışma, 04.06.2021 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

[İ m z a]

Dr. Öğr.Üyesi Seval GÜVEN (Başkan-Danışman)

[İ m z a]

Prof.Dr.Ayfer AYDINER BOYLU (Üye)

[İ m z a]

Prof.Dr. Hande ŞAHİN (Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Prof.Dr. Uğur ÖMÜRGÖNÜLŞEN

Enstitü Müdürü

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kağıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinleri yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayınlanan “**Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge**” kapsamında tezim aşağıda belirtilen koşullar haricince YÖK Ulusal Tez Merkezi / H.Ü. Kütüphaneleri Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

- Enstitü / Fakülte yönetim kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir. ⁽¹⁾
- Enstitü / Fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren ay ertelenmiştir. ⁽²⁾
- Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir. ⁽³⁾

04/06/2021

Rezzan TİBİLLİ

“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”

- (1) Madde 6. 1. Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez **danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.**
- (2) Madde 6. 2. Yeni teknik, materyal ve metodların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez **danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.**
- (3) Madde 7. 1. Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, **tezin yapıldığı kurum tarafından verilir ***. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, **ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir.** Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.
Madde 7.2. Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

* Tez **danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu tarafından karar verilir.**

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, **Dr. Öğr. Üyesi Seval GÜVEN** danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.

(İmza)

Rezzan TİBİLLİ

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans çalışmam sürecinde beni her zaman destekleyen, değerli bilgi ve tecrübelerini her fırsatta benimle paylaşan, tez konumun belirlenmesinden itibaren tezimin her aşamasında önemli katkıları ve emeği olan çok değerli danışman hocam Dr. Öğr.Üyesi Seval GÜVEN'e;

Tez sürecinde kıymetli katkılarını esirgemeyen Prof. Dr. Ayfer AYDINER BOYLU ve Prof. Dr. Hande ŞAHİN'e,

Yüksek Lisans sürecinde akademik gelişimime katkı sağlayan tüm değerli hocalarıma,

Çalışmamda bana yardımcı olan Ankara Çocuk Evleri Siteleri kurum yetkililerine ve gönüllü olan tüm bakım elemanlarına,

Yüksek lisans yapmaya beni teşvik eden ve cesaretlediren, maddi ve manevi varlığı ile her zaman yanımda olan en büyük destek ve ilham kaynağım sevgili eşim Gökhan TİBİLLİ'ye,

Ve...Yüksek lisans sürecimde beni yüreklendiren, destek ve katkıları ile her zaman yanımda olan çok değerli canım evlatlarım Ayhan TİBİLLİ ve Orhan TİBİLLİ'ye

Teşekkürlerimi sunuyorum.

Rezzan TİBİLLİ

ÖZET

TİBİLLİ, Rezzan. Çocuk Evleri Sitesinde Çalışan Bakım Elemanlarının Yaşam Kalitesi ve Çalışan Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2021.

Bu çalışma, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Ankara İl Müdürlüğüne bağlı çocuk evleri sitelerinde çalışan bakım elemanlarının yaşam kalitesi ve çalışan memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yürütülmüştür. Çalışmada, ayrıca sosyo-ekonomik değişkenlerin yaşam kalitesi ve iş memnuniyetine etkisi araştırılmıştır.

Nicel olarak yapılan çalışmada, çocuk evleri sitelerinde çalışan 232 bakım elemanından 173'ü değerlendirmeye alınmıştır.

Araştırma anketi toplamda dört bölümden oluşmaktadır. Birinci ve ikinci bölümler, bakım elemanlarının sosyo-ekonomik özelliklerini ve iş-yaşam bilgilerini belirlemek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Anketin üçüncü bölümü, bakım elemanlarının yaşam kalitesini, dördüncü bölümü ise çalışan memnuniyetini belirlemeye yöneliktir. Araştırmada bakım elemanlarının yaşam kalitesine ve çalışan memnuniyetine ilişkin elde edilen veriler, bakım elemanlarının sosyo-ekonomik özellikleri açısından değerlendirilmiştir. Kategorik değişkenlerin sosyo-ekonomik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla, SPSS 23 programı kullanılarak Tek Yön (Anova) ve T testi uygulanmıştır.

Araştırmada elde edilen bulgulara göre, bakım elemanlarının yaşam kalitesi puanlarının düşük, çalışan memnuniyeti puanlarının yüksek olduğu bulunmuştur. Ancak araştırma sonuçlarına göre, bakım elemanlarının aldıkları ücreti yetersiz bulduğu, terfi olanağının olmamasından olumsuz etkilendikleri belirlenmiştir. Ayrıca bakımından sorumlu olunan çocuk sayısının fazla olması, çocuklarla yeterli ve kaliteli zaman geçirilememesi, görev tanımı dışında işlerin yapılması, iş yükünün fazla olması, tek başına 24 saat nöbet tutulması hususlarının diğer önemli sorunlar arasında görüldüğü saptanmıştır.

Araştırmada, bakım hizmeti verilen çocukların yaş ve cinsiyeti, bakım elemanlarının yaş, medeni durum, haftalık çalışma saati ve çalışma şekli ile yaşam kalitesi arasında ($p<0,05$), bakım elemanlarının yaş eğitim, çalışma saati ve çalışma şekli ile çalışan memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki ($p<0,05$) olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Sözcükler

Çocuk Evi, Çocuk Evi Sitesi, Bakım Elemanı, Bakıcı Anne, Korunma Altındaki Çocuk, Yaşam Kalitesi, İş Memnuniyeti.

ABSTRACT

TIBILLI, Rezzan. Research on the quality of life and job satisfaction levels of the child care staff working in the Children's Homes Sites, Master's Thesis, Ankara, 2021.

This study was carried out to determine the quality of life and job satisfaction levels of the child care staff working in children's homes sites affiliated to the Ankara Provincial Directorate of Ministry of Family and Social Services. In the study, the effect of demographic variables on quality of life and job satisfaction was also investigated.

In the quantitative study, 173 out of 232 child care staffs working in children's homes sites were evaluated.

The research questionnaire consists of four parts in total. The first and second sections were prepared by the researcher in order to determine the socio-economic characteristics and work-life knowledge of the child care staffs. The third section of the questionnaire is aimed at determining the quality of life of the child care staffs, and the fourth section is about the job satisfaction. In the research, the data obtained regarding the quality of life and job satisfaction of the child care staffs were evaluated in terms of their socio-economic characteristics. In order to determine whether the categorical variables differed or not, One Way (Anova) and T test were applied by using the SPSS 23 program.

According to the findings obtained in the research, it was found that the quality of life scores of child care staffs were low and the job satisfaction scores were high. However it was determined that the child care staff found the wages they received insufficient and were negatively affected by the lack of promotion opportunities. In addition, it was also determined that the high number of children who are responsible for their care, not being able to spend sufficient and quality time with children, doing things other than job description, excessive workload, and keeping shifts for 24 hours alone are among the other important problems.

In the study, it was determined that there was a significant correlation between the age and gender of the children who were provided care services, the age of the child care staffs, their weekly working hours, the way of working and their quality of life ($p < 0.05$), and a significant correlation between the age, education, working hours and working style of the child care staffs and their job satisfaction ($p < 0.05$).

Key words

Children's House, Children's House Site, Child Care Staff, Caregivers, Child Under Protection, Quality of Life, Job Satisfaction.

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	ii
ETİK BEYAN	iii
TEŞEKKÜR	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
KISALTMALAR DİZİNİ.....	xvi
TABLolar DİZİNİ.....	xvii
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xix
GİRİŞ	1
1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	5
1.1. ÇOCUK KAVRAMI VE ÇOCUKLARA SUNULAN HİZMETLER.....	5
1.1.1. Çocuk Kavramı	5
1.1.1.1. Çocuk Tanımı	5
1.1.1.2. Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk.....	6
1.1.1.3. Korunmaya Muhtaç Çocuğun Tespiti.....	8
1.1.1.4. Korunmaya Muhtaç Çocukların Koruma Altına Alınma Nedenleri.....	10
1.1.1.5. Çocuk Koruma Sistemi	11
1.2. ÇOCUK BAKIM HİZMETLERİ	12
1.2.1. Çocuğun Aile Yanında Bakılması, Korunması ve Sosyal Ekonomik Destek (SED)	12

1.2.2. Kreş, Gündüz Bakım Evleri ve Çocuk Kulüpleri	13
1.2.3. Koruyucu ve Önleyici Hizmetler Alo 183 Hattı.....	13
1.2.4. Aile Odaklı Hizmetler	14
1.2.4.1. Koruyucu Aile Hizmeti	14
1.2.4.2. Evlat Edinme Hizmeti	14
1.2.5. Kurum Bakım Hizmetleri	14
1.2.5.1. Çocuk Destek Merkezi (ÇODEM).....	15
1.2.5.2. Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi (ÇEKOM)	15
1.2.5.3. Çocuk Evi	16
1.2.5.4. Çocuk Evleri Sitesi (ÇES).....	16
1.2.6. Çocuk İzlem Merkezleri (ÇİM).....	17
1.3. ÇOCUK EVİ SİTELERİNDE GÖREVLİ ÇALIŞANLAR.....	17
1.3.1. Çocuk Evi Sorumlusu.....	18
1.3.2. Meslek Elemanları	18
1.3.2.1. Sosyal Çalışmacı.....	18
1.3.2.2. Psikolog.....	18
1.3.2.3. Çocuk Gelişimci.....	19
1.3.2.4. Öğretmen	19
1.3.2.5. Çocuk Eğiticisi	19
1.3.2.6. Hemşire/Sağlık Memuru	19
1.3.2.7. Bakıcı Anne/Bakım Elemanı.....	20
1.3.2.7.1. Bakıcı Anne/Bakım Elemanlarının Görevleri	21
1.3.2.7.2. Bakım Elemanlarının Önemi	22

1.4. YAŞAM KALİTESİ VE YAŞAM KALİTESİNE YÖNELİK GENEL BİLGİLER	24
1.4.1. Yaşam Kalitesi	24
1.4.1.1. Yaşam Kalitesi Kavramı ve Tanımı.....	24
1.4.2. Yaşam Kalitesinin Göstergeleri	26
1.4.2.1. Ekonomik Göstergeler	27
1.4.2.2. Sosyal ve Demografik Göstergeler	28
1.4.2.2.1. Cinsiyet.....	29
1.4.2.2.2. Yaş	30
1.4.2.2.3. Eğitim Durumu.....	30
1.4.2.2.4. Medeni Durum.....	31
1.4.2.2.5. İş Yaşamı	32
1.4.2.2.6. Sosyal Çevre ve Sosyal Destek ...	32
1.4.2.2.7. Boş Zaman Faaliyetleri.....	33
1.4.2.2.8. Mobbing.....	34
1.4.2.3. Ekolojik Göstergeler	34
1.4.2.3.1. Yaşanılan Konut ve Özellikleri.....	34
1.4.2.3.2. Yaşanılan Çevre ve Özellikleri.....	35
1.4.2.4. Psikolojik Göstergeler	35
1.4.2.5. Sağlık Göstergeleri	36
1.4.3. Yaşam Kalitesini Artıran ve Azaltan Etmenler	36
1.5. MEMNUNİYET KAVRAMI VE ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNE YÖNELİK GENEL BİLGİLER	38
1.5.1. Memnuniyet Kavramı	38
1.5.1.1. Memnuniyet Tanımı.....	38
1.5.1.2. Çalışan Memnuniyeti Kavramı.....	39
1.5.1.3. Çalışan Memnuniyetinin Önemi.....	40

1.5.2. Çalışan Memnuniyetinde Rol Oynayan Faktörler	41
1.5.2.1. İçsel Faktörler	42
1.5.2.1.1. Finansal Faktörler	42
1.5.2.1.1.1. Ücret.....	42
1.5.2.1.1.2. Terfi, Çalışmayı Takdir ve Ödüllendirme veya Cezalandırma	43
1.5.2.1.1.3. İş Güvenliği ve Güvencesi	43
1.5.2.1.2. Yönetimsel Faktörler	44
1.5.2.1.2.1. Kararlara Katılma	44
1.5.2.1.2.2. Yönetici Davranışları	44
1.5.2.1.2.3. Motivasyon	45
1.5.2.2. Dışsal Faktörler	46
1.5.2.2.1. Örgütsel Faktörler	46
1.5.2.2.1.1. Örgütün Hiyerarşik Yapısı ve Örgüt Kültürünün Unsurları	46
1.5.2.2.1.2. Kurum/Örgüt İmajı	47
1.5.2.2.1.3. Kurum/Örgüt İçi İletişim ve İlişkiler	48
1.5.2.2.1.4. Ekip Çalışması	49
1.5.2.2.1.5. Çalışma Arkadaşları ile İlişkiler..	49
1.5.2.2.1.6. Çalışma Ortamı, Koşulları ve Saatleri (İşin Yapısı).....	50
1.5.2.2.1.7. Çalışan Bağlılığı	51
1.5.2.2.1.8. Mobbing (Psikolojik Taciz).....	52
1.5.2.3. Bireysel Faktörler	52
1.5.2.3.1. Kişinin Kendisinden Kaynaklanan Faktörler.....	52
1.5.2.3.1.1. Cinsiyet.....	52

1.5.2.3.1.2. Yaş	53
1.5.2.3.1.3. Kişilik	54
1.5.2.3.1.4. Zeka	55
1.5.2.4. Sonradan Kazanılan Faktörler	55
1.5.2.4.1. Medeni Durum	55
1.5.2.4.2. Eğitim	56
1.5.2.4.3. Rol ve Statü	57
1.5.2.4.4. Kıdem ve Hizmet Süresi	57
1.5.2.4.5. İş Tatmini	58
1.5.2.4.6. İş Özel Hayat Dengesi	59
1.5.3. Çalışan Memnuniyetine İlişkin Kuramlar	60
1.5.3.1. Kapsam Kuramları	60
1.5.3.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	60
1.5.3.1.2. Herzberg'in Çift Etmen Kuramı	63
1.5.3.1.3. Alderfer'in Existence, Relatedness, Growth (ERG) Kuramı	64
1.5.3.1.4. Mc Clelland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı	66
1.5.3.2. Süreç Kuramları	67
1.5.3.2.1. Vroom'un Beklenti Kuramı	67
1.5.3.2.2. Porter-Lawler Beklenti Kuramı	68
1.5.3.2.3. Amaç Kuramı	69
1.5.3.2.4. Stacy Adams Eşitlik Kuramı	70
1.5.3.2.5. Skinner'ın Sonuçsal Şartlandırma Kuramı	71
1.6.LİTERATÜR	71
1.6.1. Yurtiçinde Yapılan Çalışmalar	72
1.6.2. Yurtdışında Yapılan Çalışmalar	74

2. ARAŞTIRMANIN AMACI	76
2.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	76
2.2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	78
2.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	79
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	80
3.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİNİN SEÇİMİ	80
3.2. ARAŞTIRMA EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	80
3.3. VERİ TOPLAMA YÖNTEM VE ARAÇLARI	81
3.3.1 Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları	82
3.3.1.1. Çalışanlarda Yaşam Kalitesi Ölçeği (Professional Quality Of Life Scale-IV)	82
3.3.1.2 Minnesota İş Tatmini Ölçeği Kısa Formu (Short Form Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)	83
3.4. ANKET FORMUNUN UYGULANMASI	84
3.5. VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE ANALİZİ	84
4. BULGULAR	86
4.1. BAKIM ELEMANLARININ SOSYO-EKONOMİK VE TANIMLAYICI BİLGİLERİNE İLİŞKİN BULGULAR	86
4.1.1. Bakım Elemanlarının Cinsiyet Durumları	86
4.1.2. Bakım Elemanlarının Yaş Durumları	86
4.1.3. Bakım Elemanlarının Eğitim Durumları	87
4.1.4. Bakım Elemanlarının Medeni Durumları	88
4.1.5. Bakım Elemanlarının Sahip Oldukları Çocuk Sayısı	88
4.1.6. Bakım Elemanlarının Çalışma Şekli	89
4.1.7. Bakım Elemanlarının Haftalık Çalışma Saatleri	90

4.1.8. Bakım Elemanlarının Aylık Hane Geliri	90
4.1.9. Bakım Elemanlarının Çalışma Yılı	91
4.1.10. Bakım Elemanlarının Ev İşlerini Yürütürken Destek Alma Durumu	91
4.1.11. Bakım Elemanlarının Çocuklarının Bakımı İçin Destek Alma Durumu	93
4.2. BAKIM ELEMANLARI TARAFINDAN BAKIM HİZMETİ VERİLEN ÇOCUKLARA İLİŞKİN BULGULAR.....	93
4.2.1. Bakım Hizmeti Verilen Çocukların Yaşları.....	93
4.2.2. Bakım Alan Çocukların Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Bakım Hizmeti Veren Elemanların Sayıları	94
4.3. BAKIM ELEMANLARININ İŞ YAŞAMINA İLİŞKİN BULGULARI ..	95
4.3.1. Bakım Elemanlarının İş Yaşamında Bakımından Sorumlu Oldukları Çocuklarla İlgili Yaşadıkları Sorunlar	95
4.3.2. Bakım Elemanlarının İş Yaşamında Kurumla İlgili Yaşadıkları Sorunlar	96
4.3.3. Bakım Elemanlarının Aile Yaşamı ile İlgili Yaşadıkları Sorunlar	98
4.4. BAKIM ELEMANLARININ YAŞAM KALİTESİNE İLİŞKİN BULGULARI	99
4.4.1. Bakım Elemanlarının Yaşam Kalitesi Puanlarına İlişkin Bulgular.....	99
4.4.2. Bakım Elemanlarının Bakım Verdikleri Çocukların Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması	103
4.4.3. Bakım Elemanlarının Yaşlarına Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması	105
4.4.4. Bakım Elemanlarının Eğitim Durumlarına Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması	107
4.4.5. Bakım Elemanlarının Medeni Durumlarına Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması	109

4.4.6. Bakım Elemanlarının Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması	111
4.4.7. Bakım Elemanlarının Çalışma Şekline Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması	112
4.5. BAKIM ELEMANLARININ ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN BULGULARI	114
4.5.1. Bakım Elemanlarının Çalışan Memnuniyeti Puanlarına İlişkin Bulgular.....	115
4.5.2. Bakım Elemanlarının Bakım Verdikleri Çocukların Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması	117
4.5.3. Bakım Elemanlarının Yaşlarına Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması	119
4.5.4. Bakım Elemanlarının Eğitim Durumlarına Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması.....	120
4.5.5. Bakım Elemanlarının Medeni Durumlarına Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması.....	121
4.5.6. Bakım Elemanlarının Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması.....	122
4.5.7. Bakım Elemanlarının Çalışma Şekline Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması.....	123
5. TARTIŞMA	125
5.1. BAKIM ELEMANLARININ SOSYO-EKONOMİK VE TANIMLAYICI BİLGİLERİNE İLİŞKİN BİLGİLER	125
5.2. BAKIM ELEMANLARI TARAFINDAN BAKIM HİZMETİ VERİLEN ÇOCUKLARA İLİŞKİN BİLGİLER	128
5.3. BAKIM ELEMANLARININ İŞ YAŞAMLARINA İLİŞKİN BİLGİLER.....	129
5.3.1. Bakım Elemanlarının İş Yaşamında Bakımından Sorumlu Oldukları Çocuklarla İlgili Yaşadıkları Sorunlar	129

5.3.2. Bakım Elemanlarının İş Yaşamında Kurumla İlgili Yaşadıkları Sorunlar	129
5.3.3. Bakım Elemanlarının Aile Yaşamı ile İlgili Yaşadıkları Sorunlar	130
5.4. BAKIM ELEMANLARININ YAŞAM KALİTESİNE İLİŞKİN BİLGİLER	130
5.5. BAKIM ELEMANLARININ ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN BİLGİLER	133
6. SONUÇ VE ÖNERİLER	137
7. KAYNAKÇA	145
EK 1- BİLİMSEL ÇALIŞMA ONAYI	168
EK 2- ANKET FORMU	169
EK 3-ÖLÇEK İZİNLERİ	173
EK 4-ORİJİNALLİK RAPORU	183
EK 5-ETİK KURUL İZİNİ	185

KISALTMALAR DİZİNİ

- ASHB:** Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
- ÇEKOM:** Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi
- ÇES:** Çocuk Evleri Sitesi
- ÇHB:** Çocuk Hakları Bildirisi
- ÇHS:** Çocuk Hakları Sözleşmesi
- ÇİM:** Çocuk İzleme Merkezi
- ÇKK:** Çocuk Koruma Kanunu
- ÇODEM:** Çocuk Destek Merkezi
- ERG:** Existence, Relatedness, Growth
- GSMH:** Gayri Safi Milli Hasıla
- KHK:** Kanun Hükmünde Kararname
- KKTC:** Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti
- SED:** Sosyal Ekonomik Destek
- SHEÇEK:** Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
- SHK:** Sosyal Hizmetler Kanunu
- TDK:** Türk Dil Kurumu
- TMK:** Türk Medeni Kanunu
- TÜİK:** Türkiye İstatistik Kurumu
- UNİCEF:** Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu
- VB.:** Ve Benzeri
- VS.:** Ve Saire
- WHO:** Dünya Sağlık Örgütü

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1: Türkiye 2019 Yılı Kuruluş ve Bakılan Çocuk Sayıları	12
Tablo 2: Bakım Elemanlarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımlar	86
Tablo 3: Bakım Elemanlarının Yaşlarına Göre Dağılımlar.....	87
Tablo 4: Bakım Elemanlarının Eğitim Durumlarına Göre Dağılımlar	87
Tablo 5: Bakım Elemanlarının Medeni Durumlarına Göre Dağılımlar	88
Tablo 6: Bakım Elemanlarının Sahip Oldukları Çocuk Sayısına Göre Dağılımlar.....	89
Tablo 7: Bakım Elemanlarının Çalışma Şekline Göre Dağılımlar	89
Tablo 8: Bakım Elemanlarının Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Dağılımlar....	90
Tablo 9: Bakım Elemanlarının Aylık Hane Gelirlerine Göre Dağılımlar	90
Tablo 10: Bakım Elemanlarının Çalışma Yıllarına Göre Dağılımlar.....	91
Tablo 11: Bakım Elemanlarının Ev İşlerini Yürütürken Destek Alma Durumuna Göre Dağılımlar.....	92
Tablo 12: Bakım Elemanlarının Çocuk Bakımı İçin Destek Alma Durumuna Göre Dağılımlar.....	93
Tablo 13: Çocuk Evleri Sitelerinde Bakımı Sağlanan Çocukların Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	94
Tablo 14: Bakım Alan Çocukların Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Bakım Hizmeti Veren Elemanların Sayılarına İlişkin Dağılımlar	95
Tablo 15: Bakım Elemanlarının İş Yaşamında Bakımından Sorumlu Oldukları Çocuklarla İlgili Yaşadıkları Sorunlara Göre Dağılımları	96
Tablo 16: Bakım Elemanlarının İş Yaşamında Kurumla İlgili Sorunlara Göre Dağılımları.....	97
Tablo 17: Bakım Elemanlarının Aile Yaşamı ile İlgili Sorunlara Göre Dağılımlar.....	98
Tablo 18: Bakım Elemanlarının Yaşam Kalitesi Puanları ile İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	99

Tablo 19: Bakım Elemanlarının Yaşam Kalitesi Maddelerinin Dağılımları ve Ortalama Puanları.....	101
Tablo 20: Bakım Elemanlarının Bakım Verdikleri Çocukların Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması	104
Tablo 21: Bakım Elemanlarının Yaşlarına Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması	106
Tablo 22: Bakım Elemanlarının Eğitim Durumlarına Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması	108
Tablo 23: Bakım Elemanlarının Medeni Durumlarına Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması	110
Tablo 24: Bakım Elemanlarının Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması	112
Tablo 25: Bakım Elemanlarının Çalışma Şekline Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması	113
Tablo 26: Bakım Elemanlarının Çalışan Memnuniyeti Puanları İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler.....	115
Tablo 27: Bakım Elemanlarının Çalışan Memnuniyeti Maddelerinin Dağılımları ve Ortalama Puanları	115
Tablo 28: Bakım Elemanlarının Bakım Verdikleri Çocukların Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması	118
Tablo 29: Bakım Elemanlarının Yaşlarına Göre Çalışan Memnuniyeti Düzeylerinin Dağılımı	119
Tablo 30: Bakım Elemanlarının Eğitim Durumlarına Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması	120
Tablo 31: Bakım Elemanlarının Medeni Durumlarına Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması	121
Tablo 32: Bakım Elemanlarının Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması	123
Tablo 33: Bakım Elemanlarının Çalışma Şekline Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması	124

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Türkiye’de Çocuk Nüfusunun Genel Nüfus İçindeki Oranı (2020)	6
Şekil 2: Çalışan Memnuniyetinin Önemi.....	41
Şekil 3: Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi.....	61
Şekil 4: Herzberg’in Çift Faktör Modeli	64
Şekil 5: Alderfer’in ERG Kuramı	66

GİRİŞ

İnsanoğlu hayatta kalabilmek ve sağlıklı yetişmek için doğumundan itibaren uzunca bir süre himaye altında bulunmak ve yetişkinlerden destek almak zorundadır. Sosyal bilimlerde yapılan araştırmalar ocuk gelişiminde annenin varlığının ve anne ocuk ilişkisinin çocuğun tüm hayatını etkilediğini, aile ortamında yetişmesi mümkün olmayan çocukların gelişimlerinde ciddi sorunlar olduğunu ortaya koymuştur (Yaşar ve Dağdelen, 2013, s. 200).

Çocuğun fiziksel, ruhsal ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak için en gerekli kurum öz ailesidir. Ancak kimi zaman çeşitli nedenlerle (anne ve/veya babanın vefatı, çocuğun şiddete maruz kalması, istismar edilmesi vb.) ocuklar koruma altına alınmaktadır. Bu durum insanlık tarihi boyunca pek çok toplumsal ve sosyal sorunlara neden olmuştur.

Mağdur ocuklar devlet tarafından her toplumda farklı biçimlerde korunmaktadır. Devlet, geliştirdiği farklı hizmet modelleri ile çocukların sağlıklı gelişmesi için çaba harcamaktadır.

Ülkemizde de bakım hizmetleri Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde verilmektedir. Bu kapsamda pek çok farklı koruma modeli geliştirilmiştir. Bunlar arasında; ocuk evleri, ocuk evleri siteleri gibi kuruluşlar bulunmaktadır. Bu modellerden en faydalı olanı ailesi yanında bakım modeli olsa da bu durum her zaman mümkün olmamaktadır. Bu nedenle ocuklar Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından geliştirilen diğer koruma modelleri ile bakım altına alınmaktadır. Bu bakım modellerinden biri de ocuk evleri siteleridir.

ocuk evleri siteleri pek çok villa tipi evleri içinde barındıran site tarzı yapılardır. Bu yapılar 0-12 yaş çocuklara, 12-18 yaş erkek ve kız çocuklara ayrı ayrı bakım hizmeti veren kuruluşlardır. Bu evlerde, çocukların her türlü bakımı için hizmet veren görevliler öncelikle bakım elemanlarıdır.

Bakım elemanları, sevgi evleri ve sevgi evleri sitelerinde çocukların tüm ihtiyaçlarını onlarla birebir ilgilenererek karşılayan kişilerdir. Çocuğun kişisel bakımı (yeme içme, tuvalet, banyo, uyku vb.), sosyal, fiziksel ve ruhsal ihtiyaçları öncelikli

olarak bakım elemanları tarafından karşılanmaktadır. Bakım elemanının kişiliği, hal ve hareketi, niteliği ile hem ev hem de çocuk sorumluluğunu alacak örnek insanlar olması gerekmektedir (Özaydın Demirbaş, 2019, s. 59).

Koruma altına alınan çocuklar travmaya maruz kalmış çocuklardır. 2019 verilerine göre; Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde toplam 13.867 çocuk koruma altına alınmıştır. Bu çocukların 6.132'si Türkiye'nin farklı illerinde bulunan toplam 112 çocuk evleri sitesinde koruma altına alınmıştır. Bu bağlamda bakım personellerinin sorumlulukları çok büyüktür. Bakım modeli olarak çocuk evlerinin yaygınlaşması ve kışla tipi yuva modelinin yerini alması, bakım elemanlarına olan ihtiyacı da artırmıştır. Bu nedenlerle bakım elemanları gün geçtikçe daha da önemli hale gelmektedir.

Yaşam kalitesi çalışanın ekonomik, fiziksel, sosyal ve psikolojik olarak yaşamda aldığı memnuniyetin nicelik ve niteliğini ifade eden ve yaşamın pek çok boyutunu içine alan bir kavramdır (Tüzün ve Eker, 2003, s. 342-355; Aylan, 2019, s. 94,95). Örneğin yaşam kalitesi; ne kadar kazanıldığından ziyade kazancın bireye ne kadar doyum sağladığı ile ilgilidir (Demiray, 2019, s. 28). Yaşam kalitesi bireyin fiziksel, psikolojik, sosyal ve çevresel faktörlerinin iyileştirilmesi ile artar. Ayrıca yaşam kalitesi yaş, cinsiyet, gelir, çalışma koşulları gibi pek çok faktörden etkilenir. Yaşam kalitesi düşen birey yorgun, kaygılı, isteksiz olduğundan çalışma motivasyonu da düşebilir (Gülekan, 2013, s. 13).

İnsanlar yaşamlarını sürdürmek için çalışmak zorundadırlar. Çalışma hayatı yaşamın 3'te 1'ini kapsamaktadır. Bu bakımdan çalışma hayatının istenilen ve arzu edilen düzeyde olması da önem arz etmektedir. Türk Dil Kurumu (TDK) tarafından "memnun olma, sevinç duyma, sevinme" olarak tanımlanan memnuniyet kavramı, insanın yaptığı eylemin sonucu ve aldığı ödüldür (TDK, 2020). Çalışan memnuniyeti ise bir insanın işinden mutlu olması, çalışma ortamı ve koşullarından tatmin olma düzeyidir (Korkmaz ve Erdoğan, 2014, s. 546). Çalışan memnuniyeti çalışma ortamı, işin yapısı, çalışanın yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, psikolojik özellikleri, ücret, çalışma arkadaşları gibi pek çok değişkenden etkilenmektedir. Bireyin işinden memnun olması tüm bu faktörlerin bir bütün olarak iyileştirilmesi ile mümkündür. İşinden memnun olan bireyin çalışan

memnuniyeti yükselir. Bu durum özellikle bakım elemanları gibi insana hizmet veren çalışanlar için büyük önem taşımaktadır. İşinden memnuniyeti artan bakım elemanları üretken, verimli ve kaliteli hizmet verir. Ancak çalışanın istek ve beklentilerinin umduğu düzeyde karşılanmaması ve iş yerinde sorunlar yaşaması onu mutsuz eder. Bu durum çalışanın verimini, isteğini, performansını düşürür, çalışma isteğini azaltır, hata oranını artırır ve ruhsal sorunlara neden olabilir (Çetinkanat, 2000, s. 21; Özel Korap, 2012, s. 12-13).

Bakım elemanlarının çalışma hayatında ve yaşamlarında meydana gelen sorunlar ve olumsuzluklar çocuklarla olan ilişkilerini direk etkileyebilir. Bu durum zaten travma mağduru olan bakıma muhtaç çocukların sağlıklı yetişmesine engel olabilir. Sağlıklı bir neslin oluşabilmesi için bakım elemanlarının çalışma memnuniyetlerinin ve yaşam kalitelerinin yüksek olması oldukça önemlidir. Literatür araştırmasında yaşam kalitesi ve çalışan memnuniyeti ile yapılan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Yapılan araştırma ile bakım elemanlarının çalışan memnuniyeti ve yaşam kalitelerini etkileyen faktörlerin ortaya çıkarılması böylece çalışanların memnuniyet ve yaşam kalitelerinin yükseltilmesine katkı sağlanacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışma, konu ile ilgili yapılacak yeni araştırmalara da önemli katkı sağlayabilir.

Yapılan bu çalışmada sevgi evleri sitelerinde çalışan bakım elemanlarının çalışma hayatındaki yaşam kalitesi ve çalışan memnuniyeti düzeylerinin incelenmesi ve bu durumları etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada 2 bölüm bulunmaktadır.

Birinci bölüm kavramsal çerçeveden oluşmaktadır. Bu bölümde; çocuk kavramı, çocuklara sunulan hizmetler, yaşam kalitesi ve çalışan memnuniyeti kavramlarına ilişkin geniş açıklamalar yapılmış ve konu hakkında yapılan literatür çalışmaları sunulmuştur.

İkinci bölümde önce çalışmanın önemi, amacı ve araştırma yöntemi ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Ardından bakım elemanlarının yaşam kalitesi ve çalışan memnuniyetini belirlemek amacıyla yapılan anket sonucunda elde edilen bulgular belirtilmiştir. Sonrasında yapılan istatistiksel analiz sonuçları verilmiş ve bu analiz

sonuçları kavramsal çerçevede yapılan araştırmalar ışığında yorumlanarak değerlendirilmiştir. Son olarak konu ile ilgili kurum ve kuruluşlara öneriler sunulmuştur.

1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. ÇOCUK KAVRAMI VE ÇOCUKLARA SUNULAN HİZMETLER

1.1.1.Çocuk Kavramı

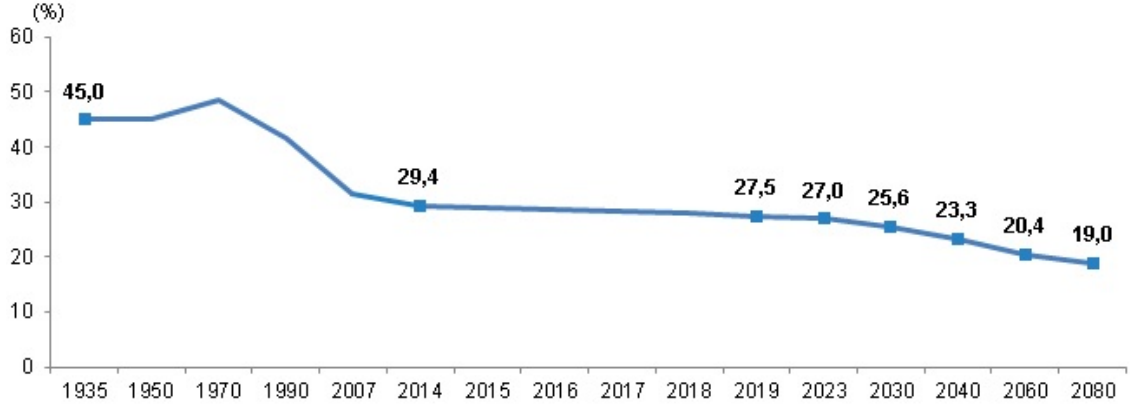
1.1.1.1. Çocuk Tanımı

Türk Dil Kurumu'nun (TDK) internet sitesindeki tanımına göre çocuk; "bebeklik ile erginlik arasındaki gelişme döneminde bulunan oğlan veya kız uşak" olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2019). 1924 tarihli Cenevre Çocuk Hakları Bildirisi'nde (ÇHB) ve 20 Kasım 1989 tarihinde kabul edilen, ülkemiz dahil 196 ülkenin taraf olduğu Çocuk Hakları Sözleşmesinde (ÇHS) ise "Bu sözleşme uyarınca çocuğa uygulanabilecek olan kanuna göre daha erken yaşta reşit olma durumu hariç on sekiz yaşına kadar her insan çocuk sayılır." denilmektedir. Buna göre; "18 yaşın altındaki herkes çocuk kabul edilmektedir" (ÇHS, 2020, m.1). 4721 sayılı Türk Medeni Kanununun (TMK) 28'inci maddesinde, çocuğun kanunen hak ve ehliyetinin sağ doğmak şartı ile ana rahmine düştüğü anda başladığı ifade edilmektedir (TMK, 2001, m.28). Böylece bu kanun hükmü ile ana rahmine düşen bebek koruma altına alınmıştır. Ancak kanun maddesinde ana rahminde başlayan çocukluk döneminin bittiği yaş ile ilgili bir hüküm bulunmamaktadır. 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanununda (ÇKK) çocuk; "daha erken yaşta ergin olsa bile, on sekiz yaşını doldurmamış kişi" olarak tanımlanmaktadır (ÇKK, 2005, m.3). Bu kanun aynı zamanda çocuğun 18 yaşını doldurmadan evlenerek ergin kişi konumunda bulunması halinde bile gerekli görüldüğü hallerde korunma altına alınabileceğine hükmetmiş, böylece çocuk yaşta evlilik durumunda da çocuğun korunması yasal olarak güvenceye alınmıştır (Kılıç, 2019, s. 5).

Türkiye İstatistik Kurumunun (TÜİK) son açıklanan verilere göre, 2020 yılı sonu itibarıyla Türkiye nüfusu 83.614.362 olup nüfusun 22.750.657'sini çocuk nüfusu oluşturmaktadır. Çocuk sayısı artmasına rağmen toplam nüfus içindeki çocuk nüfusunun oranı düşme eğilimindedir. Örneğin 1935 yılında çocuk nüfusu toplam nüfusun %45'ini oluştururken 1970 yılında %38,5'ini, 2000 yılında %35,2'sini,

2010 yılında 30,8'ini ve 2019 yılında 27,5'ini oluşturmuştur. 2080 yılında bu oranın %19'a düşeceği tahmin edilmektedir (TÜİK, 2020).

Şekil 1: Türkiye'de Çocuk Nüfusunun Genel Nüfus İçindeki Oranı (2020)



Kaynak: (TÜİK, 2020)

Çocuğun yetişkinlerden farklı duygu, tutum ve davranışlarının olması, yetişkinler gibi fiziksel ve ruhsal yetiye sahip olmaması, çocukluk döneminde ailesi veya onun yerine geçen bir kurum tarafından korunmayan çocukların her türlü risk ve tehlikelere açık ve aciz varlıklar olmaları, onlara özel yaklaşımı gerekli kılmaktadır. Bu nedenle çocuk hakları, gerek ulusal gerekse uluslararası düzeyde kabul edilen hukuki düzenlemelerde garanti altına alınmıştır. Bu düzenlemeler sayesinde, çocuklar, çocuk olmanın verdiği pozitif ayrımcılık sonucu çeşitli haklara sahip olmuşlardır (Kılıç, 2019, s. 5).

1.1.1.2. Korunmaya İhtiyacı Olan Çocuk

Bir çocuğun ana rahmine düştüğü andan, yetişkinlik dönemine kadar geçen süreçte, anne ve babasının yanında fiziksel, ruhsal ve sosyal ihtiyaçlarının ilgi, sevgi ve şefkat içinde karşılanması en doğal hakkıdır. Zira çocuk, anne ve babasının yanında, sağlıklı bir aile ve toplum içinde sağlıklı ve bütünsel bir gelişim gösterir. Böyle yetişen sağlıklı bireyler, sağlıklı bir toplumu oluşturur. Bununla birlikte, ÇHS'ye göre, her doğan çocuk nüfusa kaydedilme, isim sahibi olma,

ülkesinin vatandaşı olma, anne ve babasını bilme; çocuğun yüksek yararı gözetilerek öncelikli olarak anne ve baba tarafından korunması; ailesinin yanında iken her türlü istismar ve kötü muameleye karşı korunması için gerekli önlemlerin alınması ve çocuğun geçici veya sürekli olarak ailesinden yoksun kalması durumunda korunmasının devlet güvencesine alınması haklarına sahip olduğu belirtilmiştir (ÇHS, 1989, m.7,18,19,20). Her ne kadar istenmeyen bir durum olsa da, kimi zaman çeşitli nedenlerden ötürü çocuğun temel bakım ve gözetimi ailesinin yanında sağlanamamakta, bu nedenle fiziksel ve ruhsal bakımdan sağlıklı olarak yetiştirilmesi mümkün olmayan bu çocukların korunma altına alınması gerekmektedir (Akyüz, 1988, s. 409). Nitekim TMK'nın 347'nci maddesi "Çocuğun bedensel ve zihinsel gelişmesi tehlikede bulunur veya çocuk manen terk edilmiş hâlde kalırsa hâkim, çocuğu ana ve babadan alarak bir aile yanına veya bir kuruma yerleştirebilir" düzenlemesi ile ailesinin yanında olmasına karşın muhtaç durumda bulunan çocukların haklarını kamu otoritesinin güvencesi altına almıştır (TMK, 2001, m.347).

5395 sayılı ÇKK'de muhtaç çocuklar iki gruba ayrılmıştır. İki ihmal veya istismar edilen muhtaç çocuk, ikincisi ise suça sürüklenen, suç işletilen çocuktur. Söz konusu Kanuna göre, korunmaya muhtaç çocuk; "Bedensel, zihinsel, ahlaki, sosyal ve duygusal gelişimi ile kişisel güvenliği tehlikede olan, ihmal veya istismar edilen ya da suç mağduru çocuk", suça sürüklenen çocuk ise; "Kanunlarda suç olarak tanımlanan bir fiili işlediği iddiası ile hakkında soruşturma veya kovuşturma yapılan ya da işlediği fiilden dolayı hakkında güvenlik tedbirine karar verilen çocuklar" olarak tanımlanmıştır (ÇKK, 2005, m.3).

Benzer şekilde, 1983 yılında yürürlüğe giren 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanununun (SHK) 3'üncü maddesinde beden, ruh ve ahlak gelişimleri veya şahsi güvenlikleri tehlikede olan çocuklar korunmaya muhtaç çocuklar olarak tanımlanmıştır (SHK, 1983, m.3).

Çocuklar hem savunmasız ve aciz olmaları, hem de yarınlarımızın temeli olmaları nedeniyle uluslararası düzeyde ÇHS ve ulusal düzeyde ise TMK, ÇKK, SHK kapsamında korunma altına alınmıştır. Bu hukuki düzenlemelerle çocukların ihtiyacı olan uygun korunma yöntemleri (koruyucu aile hizmeti, evlat edinme

hizmeti, kurum bakım hizmeti vs.) getirilerek korunması planlanmıştır (Çocuk Koruma Hizmetlerinde Koordinasyon Strateji Belgesi, 2014-2019). Nitekim söz konusu düzenlemeler kapsamında, çocuğun fiziksel veya psikolojik gelişiminin tehlikede olması ya da geçici veya sürekli olarak ailesinin yanında kalamaması durumlarında öncelikle aile odaklı hizmetlerden faydalanması yoluna gidilmektedir. Bunun mümkün olamadığı durumlarda ise kurum bakımı ile çocuk koruma altına alınmaktadır. Burada özellikle her bir çocuğun yaşadığı soruna yönelik çalışmalar yapılmakta, özel durumu değerlendirilmekte ve çocuğa en uygun sosyal hizmet modeli sunulmaya çalışılmaktadır. Hakkında bakım kararı alınmış çocuğun gebelik, madde bağımlılığı, ruhsal veya fiziksel problemleri vb. durumlar söz konusu olduğunda sağlık tedbiri, eğitime devam edememesine neden olan engelin ortadan kalkması ile eğitim tedbiri de verilebilmektedir.

Korunmaya muhtaç çocuklar her toplumun sosyo-ekonomik anlamda önemli bir sorunudur. İhmal, istismar, şiddet, taciz, tecavüz, suça sürüklenme gibi pek çok olumsuz davranışa maruz kalan dezavantajlı çocukların bu davranışlardan etkilenme düzeyi toplumların siyasi, hukuki, teknolojik ve demografik koşullarına göre farklılıklar gösterir (Yolcuoğlu, t.y.).

Doğan her çocuk ayırım gözetmeksizin ve hiçbir özelliği ön plana çıkarılmadan bir bütün olarak reşit oluncaya kadar korunmaya muhtaçtır. Bir ülkenin yarınları ve geleceği olan çocukların zengin, fakir, suçlu, suçsuz, engelli vb. özelliklerine bakılmaksızın fırsat eşitliği ilkesine bağlı kalarak korunması o ülkenin her bakımdan menfaatindedir (Akyüz, 1988, s. 409).

1.1.1.3. Korunmaya Muhtaç Çocuğun Tespiti

İhmal, istismar, kötü muamele görme, terkedilme, ebeveyn tarafından bakılamama, suça sürüklenme gibi istenmeyen davranışlara maruz kalan dezavantajlı çocukların tespitinden Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB) sorumludur. İllerde Bakanlık adına Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüklerine bağlı Sosyal Hizmet Şubeleri tarafından korunmaya muhtaç çocukların tespiti yapılmaktadır. Korunmaya Muhtaç Çocukların Tespiti, İnceleme, Korunma

Kararlarının Alınması ve Kaldırılmasına İlişkin Yönetmeliğin 7'nci maddesine göre bu kişilerin duyurulmasında;

a) *Mahalli Mülki Amirler,*

b) *Sağlık Kurum ve Kuruluşları,*

c) *Köy Muhtarları,*

d) *Genel Kolluk Kuvvetleri,*

e) *Belediye Zabıta Memurları* da görevlidir (Korunmaya Muhtaç Çocukların Tespiti, İnceleme, Korunma Kararlarının Alınması ve Kaldırılmasına İlişkin Yönetmelik, 1983, m.7).

Çocuk Koruma Kanununa Göre Verilen Koruyucu ve Destekleyici Tedbir Kararlarının Uygulanması Hakkında Yönetmeliğe göre, koruyucu ve destekleyici tedbir kararı alınması hususunun değerlendirilmesi yönünde ulaşan bildirim üzerine, ASHB'ye bağlı il ve ilçe müdürlükleri tarafından görevlendirilen uzmanlar tarafından hem çocuk hem de ailesi hakkında ayrıntılı bir inceleme yapılır. İncelemenin ardından "Sosyal İnceleme Raporu" hazırlanarak çocuğun korunmaya muhtaç olup olmadığı ortaya konulur, hazırlanan inceleme raporu yetkili ve görevli mahkemeye gönderilmektedir.

Aynı yönetmeliğe göre, koruyucu ve destekleyici tedbir kararının alınmasının aciliyeti durumunda, çocuğa derhal sağlık kontrolü yapıp, çocuk derhal ASHB tarafından bakım ve gözetim altına alınır. Acil korunma kararının uygulanması için çocuğun kuruma gelmesinden sonraki beş gün içinde çocuk hakimine müracaat edilmektedir. Hakim üç gün içerisinde bir karara varır. Hakimın koruma kararı vermesi durumunda, çocuğun bulunduğu yer gizli kalmak kaydıyla, çocuk, kurumun uygun görülen hizmet modellerinden yararlandırılır. Ancak acil koruma yönetmeliğine göre, acil koruma süresi 30 (otuz) gün ile sınırlı olup, bu süre içinde yapılan sosyal inceleme sonucunda tedbir kararının kaldırılıp kaldırılmayacağına, çocuğun ailesine teslim edilip edilmeyeceğine veya uygun görülen bir başka koruma kararına hakim tarafından karar verilir. Kurum hakimden çocuğun koruyucu ve destekleyici hizmetlerden yararlandırılması gerektiği yönünde teklifte

bulunabilir (Çocuk Koruma Kanununa Göre Verilen Koruyucu ve Destekleyici Tedbir Kararlarının Uygulanması Hakkında Yönetmelik, 2006, m.7,8,9.).

5395 Sayılı ÇKK'nın 5'inci maddesine göre, korunmaya muhtaç çocuklar öncelikle mümkünse ailesinde kalma veya koruyucu aile, evlat edindirme, sosyal ve ekonomik destek sağlama gibi çocuğun aile ortamında kalmasını, yaşına ve gelişimine uygun eğitim ve öğrenimine devam etmesini destekler. Böylelikle, çocuğun kişilik gelişiminin sağlıklı olmasını hedefler. Bu kapsamda danışmanlık, eğitim, bakım, sağlık, barınma vb. tedbirleri uygular. Ancak bu seçeneklerin mümkün olmadığı hallerde çocuğun yüksek yararı gözetilerek ve son çare olarak kurum bakım modellerinden uygun olanı düşünülür (ÇKK, m.5).

1.1.1.4. Korunmaya Muhtaç Çocukların Koruma Altına Alınma Nedenleri

Ailenin sosyo-ekonomik durumunun yetersiz olması, yoksulluk, göç, işsizlik, parçalanmış aile, sosyal dışlanmışlık gibi faktörler çocukların kurum bakımına yerleştirilmesinin en büyük nedenlerindedir. Özellikle kentsel göç ve burada yaşanan yoksulluk, işsizlik ve dışlanmışlık nedeni ile yeterli bakım gücüne sahip olmayan ailelerin çocukları kurum bakımına mecbur kalmaktadır (Şenocak, 2005, s. 81; Öcal ve Kemer kaya, 2011, s. 81).

Risk altındaki çocuklar kurum bakımına ihtiyacı olan çocuklar grubundadır. Düzenli olarak okuldan kaçmayı gelenek haline getiren çocukları bekleyen tehlikeler onların risk altında olmasına neden olmaktadır. Şiddet, cinsel istismar veya macera arama gibi sebeplerle 18 yaş altı evden kaçan çocukları dışarıda pek çok tehlike beklemektedir (Dinçer ve Özbeşler, 2020, s. 441). Bu nedenle bu çocuklar büyük risk altındadır. Toplumsal, kültürel veya sosyal nedenlerden, arkadaşlarından, ailesinden veya kendisinden kaynaklanan nedenlerle madde kullanmaya başlayan çocuklar da (Gençtanırım Kuru, 2010, s. 23) koruma altına alınması gereken dezavantajlı çocuklardır. Madde kullanımı, dürtü bozukluğu, eğitimsizlik, davranışları kontrol etmede zorluk gibi nedenlerle suça sürüklenen çocuklar yetişkinlerden ayrı olarak değerlendirilmesi gereken, ceza sorumluluğu olmayan risk teşkil eden bir gruptur (Bilaç vd., 2014, s.115-122). Fiziksel ve

zihinsel gelişimine zarar veren ve doğrudan veya dolaylı olarak uygulanan fiziksel veya cinsel istismar da çocuğun büyük bir risk altında olmasına neden olur. Çocuğun bakımından sorumlu ebeveyn veya kişilerin çocuğu fiziksel, duygusal, tıbbi veya eğitim gelişimlerinde ihmal etmesi çocuğun korunma altına alınmasını gerektiren diğer sebeplerdendir (Hüseyinoğlu, 2017, s. 28-34).

1.1.1.5. Çocuk Koruma Sistemi

Çocuk koruma sistemi, her ne sebeple olursa olsun ihmale, istismara uğrayan çocuğun korunması ve sağlıklı gelişiminin sağlanması amacıyla hizmet eden kuruluşlar bütünüdür (Yolcuoğlu,t.y.). Ülkemizde ilk kurum bakımı 1908 yılında Kırklareli'nde Himaye-i Etfal Cemiyeti kurulması ile başlamıştır. Bu cemiyet öncelikli olarak şehit, gazi ve savaş mağduru çocuklara hizmet vermiştir. 1938 yılında cemiyetin adı Atatürk tarafından Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu olarak değiştirilmiş, 1983 yılında Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu (SHÇEK) adını almış ve 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu kabul edilmiş böylece çocuk koruma sistemi ayrıntılı olarak biçimlenmiştir (Delialioğlu, 2009, s. 11). 2011'de Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı adını alan kurum 703 sayılı Kamu Hükümünde Kararname ile 10 Temmuz 2018 tarihinde *"Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı" (730 sayılı KHK, m.3) ve son olarak 31461 sayılı ve 21 Nisan 2021 tarihli resmi gazetede yer alan "Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İle Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının Kurulması ile Kamu Personel İşlemlerinin Yürütülmesine İlişkin Bazı Cumhurbaşkanlığı Kararnamelerinde Değişiklik Yapılmasına Dair Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi"* ile "Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı" (ASHB) adını almıştır (Resmi gazete, 2021)

ASHB'ye bağlı Çocuk Evleri Siteleri, Çocuk Evleri ve Çocuk Destek Merkezleri ile korunmaya muhtaç çocuklara bakım verilmektedir. Aşağıda Türkiye genelinde bu kuruluşların ve bakım verilen çocukların sayıları gösterilmektedir:

Tablo 1: Türkiye 2019 Yılı Kuruluş ve Bakılan Çocuk Sayıları

Kuruluş Tipi	Kuruluş Sayısı	Bakılan Çocuk Sayısı
Çocuk Evleri Sitesi	112	6.132
Çocuk Evleri	1.192	6.164
Çocuk Destek Merkezi	65	1.571
Toplam	1.369	13.867

(ASHB, 2021. <https://www.aile.gov.tr/media/41553/kurumsal-istatistikler.pdf>)

Türkiye’de 2017 yılında Bakanlık yeniden yapılanma sürecinde çocuk yetiştirme yurtları kapatılmış bunun yerine çocukların aile ortamında büyümelerini sağlamak amacıyla çocuk evleri ve çocuk evleri siteleri kurulmuştur. 2019 verilerine göre ASHB bünyesinde toplam 13.867 çocuk korunma altına alınmıştır. Bu hizmetler üç farklı koruma sistemi ile sağlanmıştır. Toplam 112 çocuk evleri sitesinde 6.132 çocuk, 1.192 çocuk evinde 6.164 çocuk ve 65 çocuk destek merkezinde 1.571 çocuk koruma hizmetinden faydalanmıştır.

1.2. ÇOCUK BAKIM HİZMETLERİ

1.2.1. Çocuğun Aile Yanında Bakılması, Korunması ve Sosyal Ekonomik Destek (SED)

Korunmaya ihtiyacı olan çocuğun bakım ve korunmasının öncelikle ailesi veya akrabası yanında sağlanması desteklenmektedir. Bu amaçla yoksulluk içinde olup temel ihtiyaçlarını karşılamakta güçlük çeken ailelere kendi kendilerine yetebilecek duruma gelinceye kadar süreli veya geçici nakdi yardımlar yapılır. Süreli ekonomik destek belirtilen süre boyunca, geçici ekonomik destek ise yılda en fazla iki kez verilir. Ayrıca, yaşını doldurması nedeniyle sosyal hizmet kuruluşundan ayrılan ve muhtaç duruma düşecek olan gençler, olağanüstü afet, hastalık vb. nedenlerden dolayı kendisinin ve çocuklarının ihtiyacını karşılayamayan ailelerin çocukları hakkında bakım tedbiri alınan ancak ekonomik

destek ile ailesinin yanına verilebilecek çocuklar da SED yardımıyla faydalanmaktadır (Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, 2015, m.13,14,15).

1.2.2. Kreş, Gündüz Bakım Evleri ve Çocuk Kulüpleri

0-24 aylık çocuklara kreşler, 25-66 aylık çocuklara gündüz bakımevleri, ilk ve orta eğitimine devam eden çocukların eğitim ve sosyal gelişimlerinin desteklenmesi için de çocuk kulüpleri hizmet vermektedir. ASHB izni ile açılan özel kreş ve gündüz bakımevinden yararlanacak şehit ve/veya gazi çocukları, cezaevlerinde hükümlü ve tutuklu olan anneleri ile birlikte kalan çocuklar, ekonomik gücü yeterli olmayan ailelerin çocukları ile ekonomik güçlük içindeki anne ve/veya babası vefat etmiş çocuklar, tek ebeveyni ile yaşayan çocuklar, engelli ebeveyni olan çocuklar, kadın konukevinde bulunan veya ayrılan kadınların çocukları için %3 (yüzde üç) oranında ücretsiz bakım yardımı bulunmaktadır. Dilekçe ile başvurusu İl Müdürlüğü tarafından uygun görülen çocuklar, ücretsiz olarak kuruluşlara yerleştirilir (Özel Kreş ve Gündüz Bakımevleri ile Özel Çocuk Kulüplerinin Kuruluş ve İşleyiş Esasları Hakkında Yönetmelik, 2015, m.4,41).

1.2.3. Koruyucu ve Önleyici Hizmetler Alo 183 Hattı

Herhangi bir anlık istismara maruz kalan çocuklar için Alo 183 Hattı hizmet vermektedir. Bu hattın çocuğun istismara uğrandığının öğrenilmesinin ardından emniyet, jandarma ve Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüklerinde görevli "Acil Müdahale Ekip Sorumluları" ile irtibata geçilmektedir. Kolluk birimleri ve acil müdahale ekip sorumluları işbirliği ile acil müdahalenin ardından sosyal inceleme raporuna göre, çocuğun özel durumuna en uygun sosyal hizmet modelinden faydalanması sağlanmaktadır (ASHB, Alo 183 Sosyal Destek Hattı, 2021).

1.2.4. Aile Odaklı Hizmetler

1.2.4.1. Koruyucu Aile Hizmeti

SHEÇEK Kanunu'nda yer alan ve 5395 sayılı ÇKK'de bakım hizmeti olarak kabul edilen bir modeldir. Koruyucu aile modeli, herhangi bir sebepten (sosyo-ekonomik, sağlık, ebeveyn vefatı, istismar, taciz vb.) bakımlarının öz ailesi yanında sağlanması mümkün olmayan çocukların öncelikle aile ortamında gelişimlerini sağlamayı amaçlamak üzere verilen hizmettir. Bu hizmet modelinde kurum bakımı almaya gerek olmadan, çocukların korunma sebepleri ortadan kalkar kalkmaz, öz ailesine dönmesi amaçlanmaktadır (Koruyucu Aile Yönetmeliği, 2012, m.1,6,14). 2020 yılı Haziran ayı itibarıyla 6158 koruyucu aile yanında 7481 çocuk bulunmaktadır (ASHB, İstatistikler, 2021)

1.2.4.2. Evlat Edinme Hizmeti

Herhangi bir sebepten öz ailesinin yanında bakımı mümkün olmayan çocuklar için evlat edinmeye uygun kişi/eşler arasında hukuki bağlar sağlanarak çocuk ebeveyn ilişkisinin kurulmasıdır. ASHB prensip olarak çocukların öncelikle aile ortamında yetişmesini amaç edindiğinden, öz ailesi yanında yaşama olanağı bulunmayan çocuklara aile ortamının sağlandığı bir modeldir. 2019 yılında toplam 17.403 çocuk koruyucu aile yanında bakım hizmetinden faydalanmıştır (ASHB, 2021).

1.2.5. Kurum Bakım Hizmetleri

Her toplum çocukların sağlıklı ve iyi yetiştirilmesi için aile, çevre, eğitim ve sağlık gibi gerekli tüm faktörlerin en iyi koşullarını sunmayı hedefler. Ancak devlet elverişli olmayan aile, çevre veya diğer koşulların varlığı halinde çocuk refahını en üst seviyede tutabilmek ve onları korumak için çeşitli müdahalelerde bulunmak zorunda kalabilir. Bu nedenle gerekli müdahaleleri yapmaktan kaçınmaz. Çocukları her türlü zarardan korumakla mükellef olan devlet, aile ortamını temel

olarak çeşitli bakım hizmetlerini sunmaya çalışmaktadır. Bu kapsamda kışla tipi kuruluşlar yerine çocukların bakımı ve gözetimi için daha iyi koşulların sunulduğu hizmet modellerine geçilmektedir. Bu amaçla 2017'den itibaren kurum fiziki alt yapıda iyileştirme çalışmalarına başlamış ve kurumsal hizmet kapsamında pek çok dönüşüm gerçekleştirmiştir (Bahadır, 2018, s. 24).

1.2.5.1. Çocuk Destek Merkezi (ÇODEM)

Suç mağduru, suça sürüklenen, sokakta ve risk altında bulunan, refakatsiz, sığınmacı olarak yaşayan, çocuk yaşta anne veya gebe olan çocukların temel gereksinimlerini karşılamaya ve rehabilitasyonlarını sağlamaya yönelik kuruluşlardır. Çocukların fiziksel, duygusal, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını belirlemek, gerekli önlemleri almak, müdahaleleri yapmak ve çocukların öncelikle aile veya yakın çevrelerine dönmelerini, eğer bu mümkün değilse çocuğu uygun sosyal hizmet kuruluşuna yerleştirmek amacıyla hizmet verir. Çocuğun hangi sebep ile suç mağduru olduğu veya suça sürüklendiği tespit edilerek bir yandan rehabilite olması öte yandan topluma sağlıklı bir birey olarak geri kazandırılması sağlanmaya çalışılır (ÇODEM Yönetmeliği, 2015, m.1,7,13).

1.2.5.2. Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi (ÇEKOM)

Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi (ÇEKOM) bağlı bulunduğu il bünyesindeki çocuk evlerinin açılış, işleyiş ve her türlü işlemlerinin takip edildiği, koordinasyonunun sağlandığı, denetlendiği, çocuk evlerine ilişkin her türlü mali harcamaların takibinin sağlandığı merkezdir. Çocuk evinde kalacak çocukları uygun kriterlere göre belirlemek, kardeş olanları aynı evde bulundurmaya çalışmak, çocukların ailelerini ziyaretlerini sağlamak ve düzenlemek, çocuk evinde kalan ve çocuk evinden ayrılan çocukların bakımlarını takip etmek, onlara ihtiyaçları olan her türlü hizmeti diğer kuruluşlarla işbirliği içinde sağlamaya çalışmak gibi pek çok görevi yürütmektedir (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008, m. 1,2).

1.2.5.3. Çocuk Evi

İlk önce 2000 yılında Ankara'da başlayan ve 2005 yılından sonra yaygınlaşan bu hizmette koruma altında bulunan çocukların daha küçük birimlerde bakımının sağlanması amacıyla her ilin sosyal, kültürel ve fiziksel yapısı açısından çocuk yetiştirmeye uygun bölgelerinde, tercihen il merkezinde, okullara ve hastanelere yakın apartman dairesi veya müstakil dairelerde verilen yatılı sosyal hizmet modelidir. Bu modelde öncelikle çocuklar için arkadaşlık, komşuluk, mahalle gibi kavramlar ile toplumsal örf ve adetlerimiz, ahlak ve değerlerimizin toplumla iç içe yaşayarak öğrenilmesi ve toplumsal hayata etkin katılımının sağlanarak kendine güvenen, geleceğe umutla bakabilen çocukların yetiştirilmesi amaçlanmaktadır. 5 veya 8 çocuk ile sınırlı çocuk evlerinde 0-18 yaş grubu çocuklar ile koruma kararının devamını gerektiren şartları taşıyan gençlere hizmet verilmektedir. Çocuk evlerinde çocuklara harçlık, giyim, ulaşım, tedavi, ilaç, sağlık, eğitim ve öğretim gibi pek çok hizmet sunulmaktadır (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008, m. 18-23).

1.2.5.4. Çocuk Evleri Sitesi (ÇES)

Bakımları ve yetiştirilmeleri öz ailesinin yanında olamayan çocuklar öncelikli olarak koruyucu aile veya evlat edinme ya da aynı nakdi yardım hizmetlerinden faydalandırılır. Ancak alınacak olan bu hizmetlerin çözüm üretemeyeceği durumlarda en son çare olarak bakıma ve korunmaya muhtaç çocuklara kurum bakım hizmeti verilir. Kurum bakım hizmeti içinde pek çok tedbiri de vermektedir. Eğitim, danışmanlık, sağlık, bakım ve barınma vb. tedbirlerinin gerekli durumlarda birkaçı veya tümünün verildiği kurum bakım hizmeti geçmişten beri uygulanan bir modeldir. Önceleri geleneksel yöntemlerle kışla tipi yetiştirme yurtlarında 0-12 yaş çocuk yuvaları ve 13-18 yaş çocukların koruma ve bakım altına alındığı yatılı sosyal hizmet kuruluşları ile hizmet verilmiştir. Bu modelde muhtaç çocuklara bakım ile iş ve meslek edinme hizmetleri amaçlanmıştır. Çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtlarında kalan çocuk sayılarının çok fazla olması, çocukların birebir düzenli eğitim, sağlık, ahlak ve kişisel gelişim takiplerinin

mümkün olmaması, öz bakım becerilerinin ve eğitim kalitelerinin son derece düşük seviyelerde bulunması pek çok ruhsal sorunlar yaşanmasına neden olmuş bu nedenle daha yeni ve modern bakım yöntemlerine ihtiyaç duyulmuştur (Yaman, 2010, s. 24-25).

Çocuk evleri sitesi 10–12 çocuğun bir arada barındığı, bakım personelleri yardımıyla temel gereksinimlerinin karşılandığı, kışla tipi yaşamdan uzak, aynı personelin çalıştırılmasına özen gösterilerek aile ortamına benzer yapılar içindeki ilişkiler sisteminden oluşan kuruluşlardır. Aynı personelin aynı evde çalıştırılması sayesinde çocuklarda personele güven duygusu sağlanması amaçlanmış böylece aile ortamında kişiliği gelişmiş, sağlam ve tutarlı davranışlara sahip bireylerin topluma kazandırılması amaçlanmıştır (Kılıç, 2019, s. 18).

1.2.6. Çocuk İzlem Merkezleri (ÇİM)

Cinsel istismara uğramış veya uğrama şüphesi altındaki mağdur çocukların, ifade alma, adli muayene ve diğer işlemlerinin tek merkezde yapılması için Sağlık Bakanlığına bağlı hastaneler bünyesinde Çocuk İzlem Merkezleri (ÇİM) kurulmuştur. Bu merkezlerde çocukların ve ailelerinin kimlik bilgileri çocuğun üstün yararı nedeniyle kesinlikle paylaşılmamakta ve ruhsal ve bedensel destek hizmetleri verilmektedir (ÇİM Genelgesi, 2012).

1.3. ÇOCUK EVİ SİTELERİNDE GÖREVLİ ÇALIŞANLAR

Çocuk evleri ve çocuk evleri siteleri, SHEÇEK Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğine göre belirlenen ve bakım hizmeti veren çeşitli meslek grubuna ait çalışanlardan oluşur. Bunlar meslek elemanı olan “psikolog, sosyal çalışmacı, çocuk gelişimci, sosyolog, öğretmen, doktor, çocuk eğiticisi ve hemşireleri, çocuk evi sorumlusu ve bakıcı anne/bakım elemanları”dır. Her bir meslek grubunun görev, tanım, yetki ve sorumlulukları aynı Yönetmelik çerçevesinde çizilmiştir (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008, 3’üncü bölüm).

1.3.1. Çocuk Evi Sorumlusu

Çocuk evi sorumlusu, evde verilecek hizmetin sunulmasından sorumlu olan kişidir. Koordinasyon merkezi tarafından kuruluşa yönlendirilen çocukların uyumu, yakınları ile görüşmeleri, ziyaretçi kabulü, eğitim kayıtları, etkinlikleri, gelişimini sağlayacak aktivitelerin düzenlenmesi, ayrılacak olan çocukların yeni yaşantısına hazırlanması, çocukların gelişimi için gerekli malzemelerin temini, nöbet programları, hizmet içi eğitim programları düzenlemek gibi pek çok sorumluluğa ve göreve sahiptir (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008, m.6).

1.3.2. Meslek Elemanları

1.3.2.1. Sosyal Çalışmacı

Sosyal çalışmacının görevi, kuruluşa gelen çocuğun ilk gözlem raporunu ve sosyal inceleme raporunu hazırlamak, çocuğun uyum sürecine yardımcı olmak ve topluma yararlı bir birey olarak yetişmesi amacıyla psikolojik ve sosyal gelişimini izlemek, mesleki yöntemleri ile sorunlarının çözümüne yardımcı olmaktır (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008, m.7).

1.3.2.2. Psikolog

Psikoloğun görevi, çocuğun zekâsını, psikolojik durumunu, ilgi alanlarını, yeteneğini ve hangi mesleğe yöneliminin olduğunu belirleyerek çocuğa uygun meslek edinmesinde yardımcı olmak, kişiliğinin sağlıklı olması için gerekli uygulamaları yapmak, ayrıca özel ilgi gerektiren çocukların psikiyatri kuruluşlarında takibini yapmak ve çocukların aile yoksunluklarını azaltıcı çalışmalarda bulunmaktır (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008, m.8).

1.3.2.3. Çocuk Gelişimci

Çocuk gelişimcinin görevi, çocuklara gelişimleri için gerekli testleri yapmak, durumlarına uygun eğitim programları hazırlamak, çocukların iyi alışkanlıklar edinmesi ve sağlıklı bir şekilde topluma kazandırılması için yaşam kurallarını öğretmektir (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008, m.9).

1.3.2.4. Öğretmen

Öğretmenin görevi, çocukları yeteneklerine ve isteklerine göre okula, sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere yönlendirmek, okul sorunlarını çözmek ve başarılarını artırıcı eğitsel müdahalelerde bulunmaktır (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008, m.10).

1.3.2.5. Çocuk Eğiticisi

Çocuk eğiticisinin görevi, çocuk evinin günlük işleyişinin planlanmasında ve uygulanmasında görev almak, çocukların günlük eğitim programlarını uygulamak, kişisel ve öz bakımlarına yardımcı olmak, beslenme, büyüme ve gelişimlerini takip etmektir (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008, m.11).

1.3.2.6. Hemşire/Sağlık Memuru

Hemşirenin/sağlık memurunun görevi, çocukların sağlık gelişimlerini takip etmek ve gerekli durumlarda muayene, tedavi ve diğer koruyucu sağlık hizmetlerini en yakın sağlık kuruluşu ile işbirliği içerisinde yapmaya çalışmak, sağlık kuruluşuna sevki olan çocuklara refakat etmek ve acil ilk yardım müdahalesini yapmaktır (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008, m.12).

1.3.2.7. Bakıcı Anne/Bakım Elemanı

Herhangi bir sebeple koruma altına alınmış çocukların yaşadığı ASHB'ye bağlı bakım evlerinde görev yapan bakım elemanları koruma altında bulunan çocukların her türlü bakımından sorumlu personellerdir. Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'in 3'üncü bölümünün 13'üncü maddesinde Bakıcı anne/Bakım elemanı ifadesi aynı anlamda kullanıldığından araştırma kapsamında "Bakım Elemanı" kullanımı tercih edilmiştir. Her bir bakım evinde 3 kişi olarak çalışan bakım elemanları, ilk ve orta okul mezunları arasından da seçilirken 2005 yılında yapılan bir değişiklikle kız meslek liselerinin çocuk gelişimi ve eğitimi bölümleri ile fakülte, yüksekokul veya sağlık meslek liselerinin hemşirelik bölümü mezunları veya lise ya da 4 yıllık fakülte mezunları, çocuk bakımı konusunda sertifika sahibi olanlar veya pedagojik formasyon alanlar arasından seçilir (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008, m.14).

Bakım elemanlarının bir evin sorumluluğunu alacak yaş ve nitelikte olmasına, hal ve hareketleri ile çocukların sağlıklı ve kişilikli yetişmesine katkıda bulunacak örnek insanlar olmasına özen gösterilir (Özaydın Demirbaş, 2019, s. 59). Bakım evinde çalışan bakım elemanları göreve ilk başladıklarında önce oryantasyon eğitimi alırlar. Temizlik, sağlık, beslenme, çocuk eğitimi ve ilkyardım konularında eğitime tabi tutulan bu personele hizmet içi eğitim her altı ayda bir yenilenir. Bu personele çalıştıkları yaş gruplarına göre "0-6 yaş Benim Ailem Eğitimi", "7-19 yaş Aile Eğitimi" programları ve ilgili diğer eğitim programları ile "0-6 Yaş Eğitim ve Rehberlik Programları", "7-12 yaş Eğitim ve Rehberlik Programları"nın uygulanması sağlanır (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2011, m.2/c). Süreç içinde çocuk evi sorumlularınca görevi başında rehberlik devam eder. Tüm bu eğitim süreci çocuk evi sorumlusu refakatinde verilir.

Her yılın Aralık ayının ilk haftasında bakım elemanlarının yıllık performansları beş kişiden oluşan bir komisyonca değerlendirilir. Değerlendirmede, koordinasyon merkezi sorumlusu başkanlığında; koordinasyon merkezi görevlileri ve çocuk evi

sorumlusu yer alır (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2011, m.2/g).

Bakım elemanları çocuklara hastalık bulaştırma riskine karşı altı ayda bir düzenli olarak portör muayenesinden geçirilir (Çocuk Evleri Genelgesi, 2011, m.2/f). Kuruluşlarda koruma altında bulunan çocuklara bakım hizmeti veren bakım elemanları 2005 yılına kadar kadrolu ve özel hizmet alımı olmak üzere iki şekilde işe alınmaktaydı. Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi (ÇEKOM) veya il müdürlüğü tarafından özel hizmet alımı yolu ile taşeron firma aracılığıyla istihdam edilmekteydi. Ancak 4 Aralık 2017 tarihinde kabul edilen “torba yasa” ile personeller 4/D kapsamında kadroya alınmışlardır (396 KHK, 2017, m.23).

1.3.2.7.1. Bakıcı Anne/Bakım Elemanlarının Görevleri

5 Ekim 2008 tarihinde yayımlanan 27015 sayılı Sosyal “Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliği”ne göre, “bakım elemanı çocuk evinin tertip ve düzenini sağlamak, çocuklara sağlıklı aile ortamının hazırlanmasında yardımcı olmak, çocukların sağlık, temizlik, yemek yeme, giyinme, soyunma, uyku ve alt temizliği ile yakından ilgilenmek, öz bakımlarını yapmak ya da yardımcı olmak, beslenmeleri ile ilgilenmek ve yemek yemekte zorluk çeken çocuklara yardımcı olmak, çocuklara günlük yaşamda rehberlik etmekle sorumludur” (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008, m.13). Tüm bu hizmetler verilirken çocukların yaş gruplarına göre mahremiyetine de özen gösterilir. Günlük yaşamlarında çocuklara örnek olan bakım elemanları, yemeklerini çocuklarla birlikte yiyerek hem aile ortamının oluşmasını hem de yemek yeme adabının öğrenilmesini sağlarlar. Bakım elemanı çocuklara ilişkin takip gerektiren önemli hususları ve çocuk evinin günlük işleyişine ilişkin bilgileri içeren “Çocuk Evi Günlüğü” doldururlar. Bu günlükteki ifadelerin, anlaşılır ve açık olmasına özen gösterilerek her vardiya değişiminde bir sonraki görevli bakım elemanına teslim edilir. Günlük, çocukların erişemeyeceği bir yerde belirli zamanlarda denetime sunulmak üzere hazır olacak şekilde doldurulur. Çocuk evleri belli aralıklarla denetime tabi tutulur. Bu denetimler esnasında bakım elemanlarının otoritesinin zedelenmemesine dikkat edilir. Bakım elemanları yaptıkları her türlü iş ve

işlemden bakım sorumlusuna karşı sorumludurlar (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2011, m.3/b,c).

Bakım elemanları çeşitli istenmeyen sebeplerden ötürü travmaya maruz kalan çocuklar ile 7/24 günün her saatinde hem fiziksel hem de zihinsel olarak çok yoğun bir tempo içinde çalışmaktadırlar. Personelin çalışma programı aylık olarak düzenlenir. Resmi tatiller için düzenlenecek çalışma programı çocuk evi sorumlusunun gerekli gördüğü şekilde düzenlenir (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008, m.15). 24-48 saat vardiya usulü ile çalışan bakım elemanları sabah 09.00'da nöbeti teslim alır ve ertesi sabah 09.00'da veya çalışma arkadaşının gelmesi ile nöbetini devreder. Çalışma arkadaşı gelmeden nöbet yeri terk edilemez. Bakım elemanı çocuklarla birlikte evde zaman geçirir. Ayrıca büro ya da ofisi bulunmaz. Bakım elemanlarının birbiri ile uyum içinde çalışması hem evin düzeninin sağlanması hem de çocukların sağlıklı gelişimi için son derece önemlidir. Bakım evinde pişirilen yemeklerin aylık veya haftalık bir listesi bulunmaz. Çocukların bulunduğu bakım evinin kültürel ve yöresel özelliklerine, çocukların yaş ve gelişimine ve her ilin yöresel damak tadına uygun menüler günlük olarak belirlenir (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2011, m.2/ç).

Bakım evine gelecek olan ziyaretçiler, evden izinsiz ayrılan veya vaktinde gelmeyen çocukların ev sorumlusuna bildirilmesi bakım elemanlarının görevleri arasındadır (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2011, m.4/ç).

1.3.2.7.2. Bakım Elemanlarının Önemi

Sosyal bilimlerde özellikle psikoloji ve sosyoloji alanında kaydedilen bilimsel gelişmeler çocuk gelişiminde annenin varlığının ve anne çocuk ilişkisinin çocuğun tüm hayatını etkilediğini, aile ortamında yetişmesi mümkün olmayan çocukların gelişimlerinde ciddi sorunlar oluştuğunu ortaya koymuştur (Yaşar ve Dağdelen, 2013, s. 200). Bowlby'e (1969) göre yeni doğmuş bebek ile ona bakım veren kişi arasında duygusal bir bağ kurulmaktadır. Bağlanma Kuramı olarak bilinen ve

güven duygusunun ilk geliştiği dönem olan bu süreç bireyin kişiliği üzerinde çok önemli bir yere sahiptir (Sarıcan, 2019, s. 8). Bu dönemde annenin ayrılığı halinde çocuğun gelişimi sekteye uğrayarak bebeğin acı ve yasa bürünmesine neden olur (Atabek, 2019, s. 7).

Güvenli bağlanma kuramayan çocuklarda duyguları anlamada zorluklar, sosyal problemleri çözme becerisinde eksiklik, vicdan gelişiminin yeterli olmaması, üzüntü, kaygı, korku gibi zihinsel, sosyal hatta fiziksel gelişiminde olumsuz etkiler meydana gelebilmektedir (Ersoy, 2019, s. 33).

Anneden ayrı yaşamak zorunda kalan çocukların güven, sevgi ve şefkat içinde ikili ilişkiler kurabilmeleri ancak güvenle bağlanacakları yetişkinlerin var olması ile mümkündür. Bu bağlamda çocuk evlerinde aileye benzer bir ortamda yaşama imkanı sağlanan çocuklar ile sürekli etkileşim halinde olan bakım elemanlarının rolü oldukça önemlidir. Bakım elemanı ile karşılıklı güvenli bağlanma sağlayabilen çocuklar yeniden çevresel uyarınları algılama ve gelişimlerine sağlıklı bir şekilde devam edebilme şansına sahip olabilmektedir (Boztilki, 2013, s. 45). Mesaisinin tamamını bakımevlerinde birebir çocuklarla temas halinde geçiren bakım elemanlarının çocukların fiziksel, zihinsel ve sosyal gelişimlerine çok büyük etkileri olmaktadır. Bu nedenle bakım elemanlarının özenle belirlenmesi ve seçilmesi gerekmektedir. Öte yandan bakım elemanlarının sürekliliği de önemli bir unsurdur. Sürekli olmayan ve sık sık değişen bakım elemanları çocuklarda çoklu bağlanma sendromuna neden olacağı için tercih edilmemelidir. Bakım evlerinde kalan çocuk sayısının az olması da çocukların gelişimleri için önemli bir avantaj olarak kabul edilmektedir. Çocukların aile ortamında anne ve baba figürlerini model alması gibi bakım evlerinde de cinsiyet rollerini kazanmaları ve beklentilerini karşılamaları için her iki cinsten de bakım elemanlarından hizmet almaları onlar için yararlı olacak bir durumdur. Annenin varlığının özellikle çocukluk döneminde bu denli büyük öneme sahip olması aile ortamında yetişmesi mümkün olmayan dezavantajlı çocuklar için verilen kurum bakım hizmetlerine olan bakış açısını ve uygulama biçimlerini de etkilemiştir.

1.4. YAŞAM KALİTESİ VE YAŞAM KALİTESİNE YÖNELİK GENEL BİLGİLER

1.4.1. Yaşam Kalitesi

1.4.1.1. Yaşam Kalitesi Kavramı ve Tanımı

Kalite insanın yaşam sürecinde ulaşmayı hedeflediği mükemmellik olarak tanımlanabilir (Torlak ve Yavuzçehre, 2008 s. 23 ve Boylu ve Paçacıoğlu, 2016 s. 138). Aynı zamanda bir nesne ya da varlığın diğer nesne ya da varlıklardan farkını ve ayırt edici tarafını belirleyen bir özelliktir (Badem, 2018, s. 53). Kalitenin önemli özelliğinden biri ölçülebilir olmasıdır. Kalite sayı, ölçü, süre, test gibi somut kriterler ile veriler elde etmeye uygun bir kavramdır. Bu bağlamda kalitenin nesnel bir yapıda olduğunu söylemek mümkündür. Bunun yanı sıra kalite bireysel duygu, görüş ve beğenilerden etkilendiği için öznel bir kavram olarak da nitelendirilir (Bozkurt, 2019, s. 12-13).

İlk defa Thorndike tarafından 1939 yılında “sosyal çevrenin bireyde yansıyan tepkisi” şeklinde tanımlanan (Bozkurt, 2019, s. 12-13) yaşam kalitesi ise yaşamın pek çok boyutunu içine alan ve günümüzde önemi gittikçe artan bir kavramdır. Yaşam kalitesi bireyin ekonomik, fiziksel, sosyal ve psikolojik olarak yaşamdan aldığı memnuniyet düzeyi, doyumunu ve mutluluğu ya da memnuniyetsizliği ve mutsuzluğu ile ilişkili bir kavramdır (Tüzün ve Eker, 2003, s. 3-8). Yaşamdan edinilen memnuniyetin nitelik ve nicelik bakımından ölçümüdür (Aylan, 2019, s. 94,95). Yaşam kalitesi aynı zamanda bireyin gelecekteki hedeflerini, beklenti ve umutlarını ve bunların gerçeklik ile farkını da kapsayan bir kavramdır (Özata, 2019, s. 28). Öte yandan bireylerin, toplumların ve kültürlerin farklı alışkanlık, kültür ve değerlere sahip olduğu göz önüne alındığında yaşam kalitesinin de bu faktörleri ayırt edici bir özelliğe sahip olduğu söylenebilir (Badem, 2018, s. 53).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) yaşam kalitesini “bireyin kendi yaşantısını, içinde bulunduğu kültür ve değerler sistemine göre nasıl değerlendirdiği; bireyin yaşam standartları, amaçları ve geleceğe dair umut ve endişeleri” şeklinde tanımlamıştır (World Health Organizations,1987). Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere bireyin fiziksel ve psikolojik durumu, ruhsal ve çevresel özellikleri, sosyal ilişkileri ve bağımsızlık düzeyi yaşam kalitesi kapsamında bulunan temel değişkenlerdir

(Bozkurt, 2019, s. 12-13). Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde yer alan fiziksel, güvenlik, sosyal ve saygı görme gereksinimleri karşılanması gereken temel ihtiyaçları ifade ederken, yaşam kalitesi bu gereksinimlerin nitelik ve nicelik bakımından önemine vurgu yapar. Örneğin yaşamın uzun olması değil kaliteli olması, ekonomik düzeyin iyi olması değil bireyin yaşamına kattığı doyumunu önemlidir (Demiray, 2019, s. 28).

Yaşam kalitesi bir yandan makro ve mikro düzeyde ele alınan, öte yandan sübjektif ve objektif göstergelere sahip olan bir kavramdır. Bireyin ekonomik durumu, eğitimi, sosyal ilişkileri, sağlığı, güvenliği ve psikolojisi mikro düzeyde ele alınan bileşenler olup, toplumda makro düzeyde yaşam kalitesi belirleyicileridir (Brown vd., 2004, s. 113). Öte yandan gelir, eğitim, meslek, fiziksel sağlık, aile durumu, konut vb. göstergeler objektif değişkenler iken bireyin ait olduğu kültürden ve değerlerden algıladığı memnuniyet, doyum, mutluluk ise sübjektif değişkenlerdir (Tüzün ve Eker, 2003, s. 3-8; Kılınç, 2019, s. 21). Objektif değişkenler nesnel, nicel ve llelebilir özelliktedir. Örneğin bir ülkenin yıllık doğum ve ölüm oranı, kişi başına düşen milli gelir, yıllık tecavüz ve şiddet olayları vb. durumlar objektif yaşam kalitesi değerleridir. Objektif göstergeler aynı zamanda ülke politikaları, insan hakları, eğitim, ekoloji gibi önemli konularda verilecek kararlarda kritik öneme sahiptir. Subjektif değişkenler bireye ait beklenti ve algıların birbirinden farklı olması, bireyin hem olumlu hem de olumsuz duygusal deneyimleri içermesi ve zaman içinde değişkenlik gösterebilmesi bakımından ölümü oldukça güç göstergelerdir (Avcı ve Pala, 2004, s. 81-85; Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s. 137-150). Ancak objektif göstergelere ilave değerlendirme imkanı sağlaması ve araştırmacının yaşam kalitesi hakkında daha net sonuçlara ulaşması bakımından sübjektif göstergelere de ihtiyaç duyulmaktadır.

zet olarak belirtmek gerekirse yaşam kalitesi bireyin fiziksel, psikolojik, ruhsal, vresel, sosyal ve bağımsızlık düzeyinin tatminini ve sürekli olmasını ifade eden aynı zamanda bireylerin amaçlarını, hedeflerini, umutlarını da kapsayan çok yönlü bir kavramdır.

1.4.2. Yaşam Kalitesinin Göstergeleri

Sosyal bilimci Raymond A. Bauer'e (1966) göre gösterge; bireyin nerede olduğunu, değerlerinin ve amaçlarının vardığı noktayı ve bunlara etki eden faktörlerin değerlendirmesini yapan istatistiki verilerdir (Öner, 2005, s. 52). Badem'e (2018) göre göstergeler; yaşam kalitesine bakış açılarına göre pozitif göstergeler, negatif göstergeler ve belirsiz göstergeler olmak üzere üç gruba ayrılır. Pozitif göstergelere göre insanların gösterge değerlerinin artması yaşam kalitesini yükseltmektedir. Örneğin kadınların istihdam oranının artmasının yaşam kalitesini artıracakı düşüncesine inanan biri için toplumdaki kadın istihdam sayısının artması yaşam kalitesi için pozitif bir gösterge düzeyidir. Öte yandan negatif göstergelere göre, bir gösterge değerinin artması yaşam kalitesini düşürmektedir. Aslında göstergelerin pozitif veya negatif olması değerinin artması veya azalması ile değil, bireyler tarafından belirtilen değer artması veya azalmasının istenmesi durumu ile alakalıdır. Belirsiz göstergeler ise değer artması veya azalmasının bireyler tarafından durumu iyi veya kötü yapacağına dair bir tahminde bulunmanın öngörülememesi durumudur. Yani gösterge değerinin artışı veya azalışının sonucu hakkında bir anlaşmazlık vardır (Badem, 2018, s. 61-62).

Bunun yanında insanoğlu diğer canlılardan farklı olarak his ve duygu sahibi varlıklardır. Bu nedenle göstergelerin sadece nesnel olmasını beklemek yanlış olur. Bu anlamda da göstergeleri objektif ve sübjektif olarak ikiye ayırmak mümkündür. Bireyin tavır, tutum, algı, hissediş, değerlendirme gibi içsel, yani öznel değerleri sübjektif göstergeleri oluştururken, bireyin etrafını saran dış faktörlerin nesnel olarak gözlenmesi ve nicel ölçümler yoluyla sayısal değerlere dökülmesi ise objektif göstergeleri oluşturmaktadır. Örneğin bireyin maaşına zam yapılması nesnel bir gösterge iken, bu zam miktarından duyulan memnuniyet düzeyi ise öznel bir göstergedir. Bireyin yaşam şartlarını hem objektif hem de sübjektif göstergeler eşliğinde değerlendiren araştırmacılar aynı koşullardan oluşan bu durumları dört farklı şekilde isimlendirmektedir. Şöyle ki, yaşanan koşulların objektif ve sübjektif değerlendirme sonucunda pozitif olmasına iyi olma durumu (well-being), ikisinin de negatif olmasına yoksunluk durumu (deprivation),

objektif göstergelerin pozitif iken sübjektif göstergelerin negatif olmasına uyumsuzluk durumu (dissonance) ve nihayet koşulların olumsuz olmasına rağmen değerlendirmenin pozitif olmasına da adaptasyon durumu (adaptation) denilmektedir (Veenhoven, 2006, s. 75).

Bunge'e (1975) göre, yaşam kalitesini fiziksel, biyo-sosyal, psikolojik, teknik, ekonomik, sosyal politik ve kültürel olmak üzere 8 alt başlıkta toplamak mümkündür (Yetim, 2018, s. 33). Ancak günümüzde araştırmacılar tarafından yaşam kalitesini etkileyen faktörler üzerinde tek bir sınıflandırmada görüş birliği bulunmamaktadır. Bunun nedenini pek çok ayrı bilim dalının yaşam kalitesi göstergelerinin birbirinden farklı olmasına bağlamak mümkündür. Yine de cinsiyet, medeni durum, gelir, sosyal destek, barınma, sağlık, çalışma koşulları ve boş zaman aktiviteleri göstergelerinin yaşam kalitesini etkilediği de kabul gören bir gerçektir (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s. 137-150).

1.4.2.1. Ekonomik Göstergeler

Maslow'un ihtiyaçlar piramidinde yer alan ihtiyaçlar yaşamın devamı için karşılanması gereken temel ihtiyaçlardır. Bu temel ihtiyaçların karşılanması da ekonomik faktörler aracılığı ile gerçekleşmektedir (Koçoğlu ve Akın, 2009, s. 150). Bu nedenle ekonomik göstergeleri sadece ekonomi bilimi içinde değerlendirmek yanlış olur (Ekelik Gülgün, 2014, s. 28). Örneğin Kuzey Amerika ve Avrupa'yı merkez alan ancak tüm dünyayı yıkıcı bir şekilde etkileyen 1929 Dünya Ekonomik Bunalımı (Büyük Buhran) dev bir işsizler ordusu yaratmış, yaşam indeksinin tüm verilerini olumsuz yönde etkilemiştir. Küresel boyutta etkisi uzun yıllar devam eden ekonomik bunalım nedeniyle bireylerin yaşam kalitesi de düşmüştür. Bireysel düzeyde hane halkı gelirin yeterli olması ekonomik açıdan umutlu ve mutlu olmayı sağlayamaz. Bu bağlamda tarih boyunca toplumların ekonomik gidişatı hep mercek altına alınmıştır. Yönetimler ve bilim dünyası da dahil olmak üzere pek çok aktör tarafından izlenen nesnel ve öznel ekonomik göstergeler refah hayat standartları çalışmalarına veri oluşturmuştur.

Yaşam kalitesi açısından bakıldığında ekonomik göstergeler;

- Gayri Safi Milli Hasıla (GSMH),
- Kişi Başına Düşen Milli Gelir,
- İstihdam edilebilme olanakları,
- Aile varlıkları,
- Ailede çalışan kişi sayısı,
- Sahip olunan dayanıklı tüketim malları,
- Besin tüketimi,

değişkenlerinden oluşmaktadır (Perim, 2007, s. 27-45).

Yapılan araştırmalar ekonomik göstergelerin özellikle de bireysel gelirin artmasının fiziksel, duygusal, sosyal, sağlık, eğitim, barınma ve iş yaşamındaki tatmin ve memnuniyet düzeyini olumlu etkilediğini göstermektedir (Torlak ve Yavuzçehre, 2008, s. 23-44; Koçoğlu ve Akın, 2009; s. 150; Boylu, 2007, s. 117). Bireyin yaşamında çabalayarak elde ettiği en önemli kaynak gelirdir. Gelir, harcamanın yani tüketimin en temel belirleyicisidir. Campbell'e (1976) göre, ekonomik göstergeler yaşam kalitesinin tek başına değerlendirme kriteri olmasa da en önemli bileşenlerindedir (aktaran Altıntaş, 2010, s. 40). Bunun nedenini gelir ile mutluluk arasında doğrudan bir ilişki olmasına bağlamak mümkündür. Ancak sadece gelir durumunun yüksek olması zamanı, isteği ve yeterli gücü olmayan bireyin yaşam kalitesini artırmaya da yetmez (Demirkıran, 2012, s. 36).

1.4.2.2. Sosyal ve Demografik Göstergeler

İnsanoğlu tekil yaşam biçimine müsait bir yapıda değildir. Bireysel anlamda farklı yaşam stillerine sahip olsalar da topluluk halinde ve sosyal bir ortam içinde yaşamlarını sürdürürler. Dolayısıyla içinde bulunulan sosyal durum bireyin yaşam kalitesini doğrudan etkilemektedir. Öyle ki Bogнар'e (2005) göre refahı artırma aracı olan sosyal faktörler yaşam kalitesinin belirlenmesi için yeterli göstergelerdir (Bognar, 2005, s. 562).

Çevresi ile sürekli bir ilişki içinde olan bireyin iyi bir yaşama sahip olmasında sosyal durumun etkisi oldukça yüksektir. Sosyal göstergeler bireylerin toplumsal yaşamdan nasıl etkilendiğini ve toplumsal yaşamı nasıl nitelediklerini göstermesi bakımından önemlidir. Bir başka ifadeyle sosyal göstergeler bireylerin sosyal eğilimlerinin ne olduğunu tahmin etmeye, sosyal politika oluşturmaya ve değerlendirme ve ölçme yapmaya yarayan göstergelerdir. Bireylerin hedefleri doğrultusunda gittikleri yönü ölçen istatistiksel verilerdir. Sosyal göstergeler toplumsal özellikleri tespit eden parametrelerdir. Ayrıca Bognar'e (2005) göre sosyal göstergeler farklı ülkelerin, bölgelerin ve şehirlerin karşılaştırılmasına olanak sağlayan göstergelerdir (Bognar, 2005, s. 562).

1.4.2.2.1. Cinsiyet

Yapılan araştırmalar incelendiğinde cinsiyet ile yaşam kalitesi arasındaki ilişki düzeyinin farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Bu nedenle araştırmacılar genelleme yapmaktan kaçınmışlardır. Geri kalmış veya gelişmekte olan ülkelerde kızların okutulmasına önem verilmemesi, eğitim seviyelerinin düşük olması, ataerkil toplum yapısı nedeniyle ev yaşamında çocuk, ev ve eş bakımından sorumlu işçi olarak görüldüklerinden kadınlar erkeklere göre dezavantajlı bir konuma sahiptirler (Aslan ve Arslan Cansever, 2012, s. 23-35). Bu tür olumsuz durumlar kadınların bir yandan yıpranmalarına öte yandan da ekonomik, sosyal ve kültürel hayattan uzaklaşmalarına ve yaşam kalitesi seviyelerinin de düşük seyretmesine neden olmaktadır (Torlak ve Yavuzçehre, 2008, s. 34). Kangal'ın (2013) ifade ettiği bir görüşe göre ise cinsiyet ve yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır (Kangal, 2013, s. 214-233). Bir diğer görüşe göre de kentlerde koşulları iyi olan ailelerde yaşayan ve iyi eğitim görmüş kadınların yaşam kaliteleri yüksek seyretmektedir (Deveci ve Bulut, 2017, s. 61-69).

1.4.2.2.2. Yaş

İnsan doğumundan ölümüne kadar olan yaşam sürecinde pek çok evreden geçer. Bunlardan ergenlik, yetişkinlik ve yaşlılık evreleri yaşam kalitesinin belirlenmesi bakımından önemli göstergelerdendir. Yaşam kalitesi kapsamında bu evrelere bakıldığında ortaya farklı sonuçlar çıkmaktadır. Yaş ile yaşam kalitesi arasında kimi çalışmalarda anlamlı sonuçlar çıkarken kimi çalışmalarda da bir ilişki tespit edilmemiştir. Bazı çalışmalara göre yaşlılık sosyalleşmede azalma, sağlık sorunlarında artış, cinsel fonksiyonlarda azalma, emeklilikle birlikte gelirin düşmesi ve rol ve/veya statü kaybı, çocukların büyümesi ile birlikte evden ayrılması ve/veya eşin vefat etmesi sonucunda oluşan yalnızlık (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s. 140; Koçoğlu, 2006, s. 64) gibi nedenlerle yaşam kalitesi düşmektedir. Buradan yola çıkarak yaş ilerledikçe yaşam kalitesi seviyesinin düştüğü sonucuna varmak mümkündür. Öte yandan Timur ve Akay'a (2017) göre ise yaşın mutluluk üzerinde pozitif etkisi bulunmaktadır (Timur ve Akay, 2017, s. 88-105).

Dumludağ (2011) yaptığı doktora çalışmasında bireyin mutluluğunun orta yaş olarak nitelendirilen 30-35 yaşlarında en düşük seviyede olduğuna dikkat çekmiştir. Bu durumu orta yaşın yoğun yaşam mücadelesine bağlamaktadır (Dumludağ, 2011, s. 60).

Sonuç olarak yaş ile yaşam kalitesi arasında bir ilişkinin varlığından söz edilse bile bu ilişki yaşam dönemlerine göre farklı şekillerde ortaya çıkabilmektedir.

1.4.2.2.3. Eğitim Durumu

Eğitim bir yandan bireysel öte yandan da mesleki gelişimi sağlayarak bireyin yaptığı işin kalitesini artırır. Yapılan araştırmalar yaşam kalitesi ve eğitim durumu arasında olumlu yönde bir ilişki olduğunu göstermektedir (Kangal, 2013, s. 214-233; Dumludağ, 2011, s. 61-68; Gençoğlu ve Yılmaz, 2014, s. 51-62).

Bir başka ifadeyle eğitim seviyesinin artması yaşam kalitesinin yükselmesini sağlamaktadır. Boylu ve Paçacıoğlu'na (2016) göre birey eğitim seviyesinin artmasıyla ücret, terfi, sosyal olanaklar bakımından daha nitelikli işlere sahip

olabilir. Daha iyi şartlarda yaşama fırsatı bulan bireyin yaşam kalitesinde de artış meydana gelir. Öte yandan Torlak ve Yavuzçehre (2008) eğitim seviyesinin düşük olmasının geliri azaltması, ekonomik ve sosyal olanakları sınırlandırması, işsizlik ve bunlara bağlı olarak gelişen kaygı, anksiyete gibi psikolojik sorunların baş göstermesi nedenlerinin yaşam kalitesini olumsuz etkilediğini vurgulamaktadırlar (Torlak ve Yavuzçehre, 2008, s. 23-44). Öte yandan mesleki deneyim yılının artması çalışan bireylerde terfi, eğitim, prim, güvenli iş imkanı, sosyal haklar gibi beklentilerin artmasına yol açabilir. Özellikle eğitim seviyesi yüksek olanların bu beklentileri daha fazladır. Çatak (2015) sözü edilen bu beklentilere karşılık bulamamanın da yaşam kalitesinin düşmesine neden olduğunu ifade etmektedir (Çatak, 2015, s. 85-98).

1.4.2.2.4. Medeni Durum

Medeni durum geri kalmış veya gelişmekte olan ülkelerde ve kimi toplumlarda önemli bir unsurdur. Özellikle dul, boşanmış ya da hiç evlenmemiş olmak çoğunlukla sosyal adaletsizliklere, toplumsal dışlanmalara, negatif cinsiyet ayrımcılığına, maddi sıkıntılara, depresyon, anksiyete gibi psikolojik sorunlara (Savrun, 1999, s. 13-14) yol açmakta, bu durum hayatın zorlaşmasına ve yaşam kalitesinin düşmesine neden olmaktadır (Bayraktar Varkal, 2019, s. 34; Özgürbüz, 2019, s. 34). Evli ya da bir eş ile birlikte yaşamak insanlara sürekli bir sosyal ekonomik ve psikolojik destek sağlayacağından yaşam kalitesini olumlu etkilemektedir (Yıldırım ve Hacıhasanoğlu 2011, s. 61-68; Avcı ve Pala, 2004, s. 81-85). Bir başka ifade ile evli bireylerin maddi olanaklarının artması alım gücünü artırmakta, birlikte yaşamak yalnızlık algısının ortadan kalkmasını sağlamakta ve Parker'a (2003) göre mutluluk düzeyi artmaktadır. Bu bağlamda evli ya da biri ile yaşamak yapılan araştırmalara göre yaşam kalitesini arttıran bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Parker vd., 2003, s. 183-193).

Sonuç olarak evlilik, eşlere sağlayacağı destekler göz önüne alındığında yaşam kalitesini artırmaya, dul, boşanmış veya bekar olmak ise beraberinde getirdiği zorluklar nedeniyle yaşam kalitesini düşürmeye sebep olmaktadır.

1.4.2.2.5. İş Yaşamı

İnsanlar yetişkinlik çağına geldiklerinde sosyal, ekonomik ve bireysel ihtiyaçlarını karşılamak için çalışmak zorundadırlar. Hayatın bölünmez bir parçası olan iş ve sahip olunan meslek bireyin fiziksel ve psikolojik sağlığında ve yaşam standartlarında önemli bir belirleyicidir. Bireyin yaşamı boyunca zamanının büyük bir bölümünü geçirdiği mesleği, iş yaşamı ve ortamı yaşam kalitesini etkileyen önemli faktörlerdendir. Çalışma ortamının fiziksel koşulları, mesai saatleri, ücret ve terfi olanakları, iş güvenliği ve sağlığı, sosyal ve ekonomik haklar gibi pek çok unsur bireyin çalışma yaşamındaki mutluluğunu ve doyumunu etkiler. Çalışma ortamındaki huzursuzluk, stres, çalışma arkadaşları ile çatışmalar, işin monotonluğu, sıkıcılığı, yeteneklerin kullanılamaması gibi olumsuz faktörler çalışanlarda işe karşı isteksizliğe neden olabilmektedir (Ekelik Gülgün, 2014, s. 33-34). Aşan ve Erenler (2008) tarafından yapılan bir araştırmada bireylerin sevdikleri ve yapmaktan keyif aldıkları işlerde çalışması durumunda iş doyumlarının daha fazla olduğu ortaya konulmuştur (Aşan ve Erenler, 2008, s. 212). Bireylerin ücret, kıdem, terfi ve statü düzeyleri arttıkça iş memnuniyeti buna bağlı olarak da yaşam kaliteleri artmaktadır (Kılıç ve Keklik, 2012, s. 150).

1.4.2.2.6. Sosyal Çevre ve Sosyal Destek

Yapılan çalışmalar yaşam kalitesi ile aile ve sosyal çevre arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu doğrulamaktadır (Parker vd., 2003, s. 183-189). Aile, arkadaş ve iş ortamı ile kurulan olumlu iletişim yaşam kalitesi üzerinde olumlu etkilere sahiptir. Özmete'ye (2010) göre özellikle aile; bireylerin ait olma, güven duyma, destek alma, varlığının bilincinde olma gibi pek çok işleve sahip olması, sosyo-ekonomik ve kültürel imkanlar eşliğinde kurulan pozitif iletişime katkı sağlaması bakımından yaşam kalitesi üzerinde güçlü bir etkiye sahiptir (Özmete, 2010, s. 455-465). Bunun yanında aile; sağlık, eğitim, sosyalleşme, sorun çözebilme, kendini ifade edebilme gibi önemli kazanımları sayesinde bireylerin gelecekte mutlu ve hayatından memnun bir yetişkin olarak varlığına devam ettirmesini sağlamada önemli bir paya sahiptir. Bu kapsamda değerlendirildiğinde aile içi

iletişimin bireyler üzerindeki etkisi bir anlamda toplumun mutluluk ve huzur seviyesinin belirleyicisi konumundadır (Şirin, 2014, s. 31-46). Buna karşın aile içi iletişimde kendini mutlu hissetmeyen bireyler iş yaşamında da ilgisiz ve isteksiz davranışlar sergilemektedir (Demirkıran, 2012, s. 38). Aile içi iletişimin yanı sıra sosyal çevredeki insan ilişkileri de bireylerin yaşam kalitesi üzerinde etkilidir. İnsanlar ailesinin yanı sıra yaşadığı toplumda da saygın, sevilen, kabul edilen bir varlık olmayı isterler. Güven temeline dayalı arkadaşlıklar kurmak, başkalarına yardım etmek, arzuladıkları hedefe ulaşmak bireyde memnuniyet sağlarken yaşam kalitesini de artırmaktadır. Kabasakal ve Uz'un (2013) çalışmalarına göre, bireyin kendini güvende ve ait hissettiği bir grup, topluluk veya zümreye üye olması, arkadaşları ile çeşitli sosyal faaliyetlerde bulunması da yaşam kalitesini yükselten bir faktördür (Kabasakal ve Uz, 2013, s. 32).

1.4.2.2.7. Boş Zaman Faaliyetleri

Boş zaman bireylerin çalışma zamanlarının dışında serbest olarak istediği etkinlik için kullanabileceği zamandır. Boş zaman ile çalışma zamanı arasında ters bir orantı bulunmaktadır. Bir başka ifade ile çalışma zamanı azaldıkça boş zaman artar, çalışma zamanı arttıkça da boş zaman azalır (Demir ve Demir, 2006, s. 36-48). Boş zaman bireyin iş dışındaki vaktini dinlenmek, eğlenmek, hoş vakit geçirmek, kendini gerçekleştirmek ve sıkıcı, monoton hayattan kurtulmak gibi önemli işlevleri olan bir zaman dilimidir (Mansuroğlu, 2002, s. 53-62; Aslan ve Arslan Cansever, 2012, s. 23-35). Boş zamanın nasıl değerlendirileceği bireyin cinsiyet, eğitim, kültür ve sosyo-ekonomik düzey gibi pek çok faktöre göre farklılık göstermektedir. Kadınlar çalışma zamanları dışında evde anne ve eş gibi pek çok role sahip olmaları nedeniyle erkeklere kıyasla boş zaman olanakları açısından daha kısıtlıdır. Yüksek eğitim seviyesine sahip olanlar boş zamanlarını tiyatro, sinema, bale, opera gibi kültür seviyesi yüksek faaliyetlerde bulunarak doldururlar. Gençler ise boş zamanlarını bilgisayar ve internet başında geçirmeyi tercih ederler (Aksaçlıoğlu ve Yılmaz, 2007, s. 17; Aslan ve Arslan Cansever, 2012, s. 23-35). Boş zamanın bireyin mutluluğunu ve yaşamdan aldığı zevki artırması bakımından önemli bir değeri vardır. Bireyin mutlu, huzurlu ve

yaşamdan memnun olarak hayatına devam etmesi yaşam kalitesini de yükseltmektedir. Bu nedenle boş zamanın doyum sağlayıcı aktivitelerle geçirilmesi gerekir.

1.4.2.2.8. Mobbing

Mobbing (Bezdiri) bireylerin işyerinde veya topluluk içinde çalışmalarını sistemli bir şekilde engelleyerek onları huzursuz kılan, dışlayan, küçük düşüren ve istenmeyen bezdirme davranışlarıdır (TDK, 2020). Bireyler üzerindeki güçlü olumsuz etkileri nedeniyle yasal tedbirlere kadar varan önlemler alınmasına neden olan mobbing güven, motivasyon ve sağlıklı yaşam üzerinde son derece olumsuz etkilere sahiptir (Yavuz, 2019, s. 62-63). Dolayısıyla bireylerin maruz kaldığı mobbing yaşam kaliteleri üzerinde de olumsuz etkilere sahip olmaktadır.

1.4.2.3. Ekolojik Göstergeler

1.4.2.3.1. Yaşanılan Konut ve Özellikleri

Konut Maslow'un temel ihtiyaçlarından olan barınma gereksinimini sağlamaktadır. Kellekçi ve Berköz'e (2010) göre konut barınma ihtiyacının yanı sıra sosyo-ekonomik, kültürel ve fiziksel konumu ile de bireyin statüsünü simgeleyen bir unsurdur (Kelekçi ve Berköz, 2006, s. 169). Bireyin yaşadığı konut, fiziksel konforu, (ısı, ışık, yalıtım, elektrik vb.), güvenliği, içinde bulunan eşyaları ve gereçleri ile yaşam kalitesini etkilemesi açısından önemlidir. Bununla birlikte yaşanılan konutun kira olmasındansa mülkiyetine sahip olmak da bireyin psikolojisi üzerinde son derece olumlu etkilere sahiptir. Ev sahibi bireylerin evsiz kalma kaygılarının olmaması, sahip oldukları ev üzerinde değişiklik yapma konusunda kendi iradelerinin olması ve evi istedikleri gibi kullanabilme özgürlüğünün bulunması onların hayata daha güvenle ve huzurla bakmalarını, böylece yaşam kalitelerinin de artmasını sağlar (Boylu Aydın ve Paçacıoğlu, 2016, s. 68).

1.4.2.3.2. Yaşanılan Çevre ve Özellikleri

Yaşanılan konutun yanı sıra çevresinin özellikleri de yaşam kalitesini etkileyen faktörlerden biridir. Konutun bulunduğu yerin türü ve özellikleri, çevre düzeni, gereksinimleri karşılayacak imkanların varlığı (hastane, market, spor alanları vb.), bölgedeki insanların sosyo-ekonomik ve kültürel düzeyi konut ve çevresinde yaşama isteğini etkiler (Dülger Türkoğlu, vd. 2009, s. 109).

Yaşadığımız konut ve çevresinin yanı sıra yaşadığımız dünyanın ekolojik dengesinin muhafaza edilmesi de insan yaşamının olmazsa olmaz bir gereğidir. Topulukların ekolojik kaynaklarla ilişkisini inceleyen ve bir bilim dalı olan İnsan Ekolojisi çevre ve insan etkileşiminde yaşam kalitesini artırmayı hedeflemektedir (Badem, 2018, s. 65). İnsan ve çevre arasındaki uyumun ekolojik dengeyi bozmayacak şekilde ve sürdürülebilir bir biçimde devam etmesi sağlanmalıdır. Çevre ve insan etkileşimi sonucu ortaya çıkan yoksulluk, açlık, orman yangınları, iklim değişikliği, hava kirliliği, şehirleşme, geri dönüşüm, sanayileşme, nüfus artışı, hızlı ekonomik büyüme gibi pek çok fiziksel göstergeler bulunmaktadır. Bu göstergeler de çevre ve bireyin uyumunu, bireyin yaşam kalitesini belirleme noktasında önemli göstergelerdir (Demirkıran, 2012, s. 38).

1.4.2.4. Psikolojik Göstergeler

İnsan sadece fiziksel ihtiyacı olan bir varlık değildir. Aynı zamanda duygu ve düşünceye de sahiptir. Yaşamı boyunca üzüntü, keder, mutluluk, sevinç gibi pek çok duyguyu hissetme yeteneği olan insanın bu hisleri de göreceli yani öznedir. Bu duygu ve düşünceler bireyin psikolojik durumu, yaşam doyumu ve dolayısıyla yaşam kalitesi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. İlk defa 1961 yılında Neugarten tarafından ele alınan yaşam doyumu bireyin beklenti ve isteklerini gerçekleştirebilme ve bundan duyduğu mutluluk olarak açıklanabilir (Ekelik Gülgün, 2014, s. 30-31). Ayrıca yaşam kalitesi bireyin yaşamından doğrudan veya dolaylı olarak ne algıladığı ile aldığı tatmin ve mutluluk düzeyidir.

Yaşam kalitesini etkileyen psikolojik göstergeleri dört grupta toplamak mümkündür. Bu göstergeler; bireyin iş doyumunu, ailevi yaşantısındaki doyumunu, özel hayatındaki doyumunu ve çevresinden aldığı doyum olarak sıralanabilir (Perim, 2007, s. 23).

1.4.2.5. Sağlık Göstergeleri

Yaşam kalitesi sağlık göstergesi bakımından bireyin fiziksel ve ruhsal olarak iyilik halinde olma, kendi ihtiyaçlarını başkasına gereksinim duymadan karşılayabilme ve yaşamını idame ettirebilme yetisidir. Sağlık kapsamında yaşam kalitesi göstergelerinin pek çok alt bileşeni bulunmakla birlikte en önemli alt bileşen bireyin sağlığıdır (Eser, 2004, s. 4). Bireyin fiziksel becerileri, ruhsal sağlığı, sosyal çevresi ile etkileşimi ve bu etkileşimin düzeyi ve devamlılığı bireyin sağlığının göstergeleridir. Yaşam kalitesi bağlamında sağlık alanındaki teknolojik gelişmeler, verilen sağlık hizmetleri ve kalitesi ile bunların işlevselliği de önemli göstergelerdendir. Ancak söz konusu birey olduğundan sağlık değerlendirmesi pek çok boyutu olan öznel ve dinamik bir durum olarak karşımıza çıkar.

Sağlıkta yaşam kalitesi bölge, toplum, cinsiyet, sosyo-ekonomik ve kültürel düzey gibi pek çok faktör nedeniyle farklılık göstermektedir. Örneğin Azman ve arkadaşlarının (2003) Malezya'da yaptığı bir araştırma sağlık göstergeleri bakımından kadın ve yaşlıların yaşam kalitesinin daha düşük olduğunu ortaya koymuştur (Azman vd., 2003, s. 711-694).

Sonuç olarak bireylerin sağlıklı olması toplumun sağlıklı olması, toplumun sağlıklı olması hem bireylerin hem de toplumun yaşam kalitesinin yükselmesi demektir.

1.4.3. Yaşam Kalitesini Artıran ve Azaltan Etmenler

Yaşam kalitesi dört temel faktörün iyileştirilmesi ile mümkündür. Bunlar bireyin fiziksel, psikolojik, sosyal ve çevresel faktörlerinin iyileştirilmesidir. Böylece bireyin hayatından memnun olması ve yaşam kalitesinin artması sağlanmış olur. Düzenli spor, dengeli ve sağlıklı beslenme bedensel sağlığa, stres ve kaygıdan uzak yaşama, aşırı yorgunluktan kaçınma, kaliteli uyku, bireyin sevdiği, zevk

aldığı aktivitelerle ve hobilerle vakit geçirmesi ruhsal sağlığa, ekonomik düzeyin iyileştirilmesi ise çevresel faktörlerin iyileştirilmesine örnek olarak verilebilir. Akdemir ve Birol'a (2003) göre, yaşam kalitesini artıran pek çok gösterge vardır. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Ekonomik ve sosyal koşulları güvenceye almak,
- Güvenli bir yaşam,
- Yaşamda rahatlığı ve konforu sağlamak,
- Yaşamın bir anlamının olması ve aktif olarak yaşama katılmak,
- Aile, iş ve sosyal çevre ile yakın ilişkilerde bulunmak,
- Sevilen, zevk alınan hobi veya aktivitelerde bulunmak,
- Saygınlık ve itibar görmek,
- Bağımsız olabilmek,
- Mahremiyeti korumak ve mahremiyete değer vermek,
- Kendini ifade edebilmek,
- Fonksiyonel olarak yeterli olmak,
- Özgün bir birey olarak algılanmak,
- Huzur içinde olmak (Akdemir ve Birol, 2003, s. 18-21; Muku, 2014, s. 58).

Fiziksel, psikolojik, sosyal veya çevresel faktörlerin birinin veya birkaçının iyileştirilememesi bireyde fiziksel ve/veya ruhsal sorunlara sebep olabilir.

Akdemir ve Birol'a (2003) göre, yaşam kalitesini azaltan pek çok faktör bulunmaktadır. Bu faktörleri şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Bireyin temel gereksinimlerini karşılayamaması,
- Bireyin bedenine ait düşüncelerin olumsuz yönde değişmesi,

- Bireyin kendi öz bakım işlerini ve günlük aktivitelerini yapacak yetide olmaması,
- Sürekli yorgun ve bitkin hissetme,
- Seksüel yaşamda bozulmalar,
- Bireyin geleceği ile ilgili kaygılar yaşaması,
- Destek sistemlerindeki yetersizlik,
- Bireyin akut ya da kronik sağlık sorunları yaşaması (Akdemir ve Birol, 2003, s. 18-21).

Yaşam kalitesi bireyin algılama biçimiyle doğrudan ilişkilidir. Birey yaşamını negatif algılıyor ve mutluluk duymuyorsa yaşam kalitesi düşük demektir. Bireyin yaşamını pozitif algılaması ve hayatından memnun olması durumunda ise yaşam kalitesi yüksek demektir. Bir başka ifadeyle yaşam kalitesinin azalması ya da artması bireysel ve öznel bir yapıya sahiptir. Bu nedenle yaşam kalitesini ölçmek ve değerlendirmek de güçtür. Ancak araştırmacılar yine de bireylerin yaşam kalitesine etki eden olumlu ve olumsuz faktörlerin neler olduğunu tespit etmek ve bireyin yaşamında daha da mutlu olmasına katkıda bulunmak amacıyla yaşam kalitesi ölçümüne başvurumaktadırlar (Özata, 2019, s.33).

1.5. BÖLÜM MEMNUNİYET KAVRAMI VE ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNE YÖNELİK GENEL BİLGİLER

1.5.1. Memnuniyet Kavramı

1.5.1.1. Memnuniyet Tanımı

TDK tarafından “memnun olma, sevinç duyma, sevinme” olarak tanımlanan memnuniyet kavramı, insanın yaptığı eylemin sonucu ve aldığı ödüdür (TDK, 2020). Çalışan memnuniyeti ise gözle görülmesi mümkün olmamakla birlikte bireyin yaptığı işten duyduğu mutluluğun, çalışma hayatındaki ihtiyaçlarının, istek ve beklentilerinin uyumu ve karşılanma düzeyidir (Korkmaz ve Erdoğan, 2014, s.

546). Locke'a (1976) göre çalışan memnuniyeti bireyin yaptığı işe veya iş deneyimine vermiş olduğu değer olup memnuniyet verici ya da olumlu duygusal durum olarak tanımlanmaktadır (Özel Korap, 2012, s. 10). Morse'a (1953) göre ise memnuniyet bireyin istek, arzu ve ihtiyaçlarının gerçekleşme düzeyi şeklinde tanımlanmaktadır (Şalvarcı, 2019, s. 63-64). Çalışan memnuniyeti aslında çalışanların iş ve işyeri ortamında mutlu, güvenli ve rahat olma düzeyini belirleyen bir ölçüdür (Sageer vd., 2012, s. 32-35). Tüm bu tanımlardan yola çıkarak çalışan memnuniyetini bireyin yaptığı işten aldığı doyum, hissettiği olumlu duygular ve işine beslediği pozitif tutumlar olarak ifade etmek mümkündür.

İş, insan yaşamının hem vazgeçilmez bir unsuru hem de önemli bir parçasıdır (Demir, 2007, s. 98). İnsanlar ömürlerinin yaklaşık 25-30 yılını iş hayatında geçirdiklerinden, yaptıkları işten doyum sağlamaları onların ruhsal ve bedensel sağlıkları açısından oldukça önemlidir. Çalışma hayatından memnuniyet yalnızca iş doyumunu ile sınırlı bir kavram değildir. Aynı zamanda Locke'a (1976) göre çalışanın yükselme fırsatları, aldığı ücret, çalışma koşulları, yönetim ile olan ilişkileri, bireyin değer yargıları, işin niteliği ve işten sağlanan fayda gibi değişkenler ile bir bütün olarak ele alınması gereken bir kavramdır (Şalvarcı, 2019, s. 63-64). Mill'e göre iş hayatında çalışan bireyin öncelikli hedefi memnuniyete ulaşmak olduğundan sürekli bir çaba gösterme eğilimi vardır.

1.5.1.2. Çalışan Memnuniyeti Kavramı

Çalışanın memnuniyet algısı oldukça değişken bir yapıya sahiptir. Bireyin içinde bulunduğu durumun özelliklerine, yer ve zamana, kültüre, çalışma koşullarına, çalışılan işin niteliğine göre değişiklik göstermektedir (Serbest, 2008, s. 2). Çalışan işinden, çalışma arkadaşlarından ve yönetimden maksimum fayda sağlamak ve anlamlı, doyurucu, prestij sağlayıcı bir işte çalışmak için gösterdiği çaba sonucunda olumlu duygular taşıyamaz ise işten memnuniyeti sağlayamadığından bir dengesizlik durumu oluşur. Bu durum çalışanın hem iş hayatını hem de özel hayatını olumsuz olarak etkiler. Sonuç olarak çalışanın memnuniyetsizliği oluşur ve motivasyon azalır, iş performansı düşer (Gülekan,

2013, s. 13). Çalışan, memnuniyetsizliğine sebep olan durumları değiştirme ve alternatif olanakları değerlendirme yoluna giderek veya çalıştığı ortamı terk ederek yaşadığı memnuniyetsizliği gidermeye çalışır. Çünkü memnuniyet insan hayatında önemli bir yer teşkil etmektedir. Bireylerin ruhsal ve bedensel sağlıklarının iyi olmasında iş ve yaşam memnuniyetleri önemli bir ölçüt olmaktadır.

1.5.1.3. Çalışan Memnuniyetinin Önemi

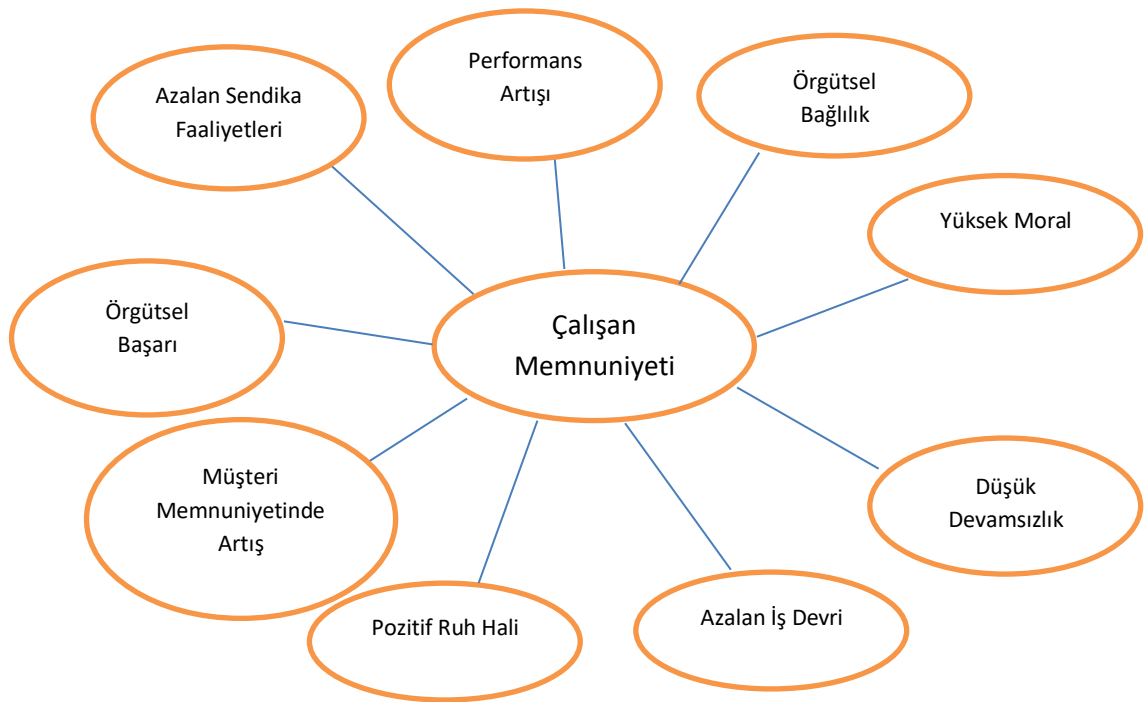
Çalışan memnuniyeti tek başına ve bağımsız bir olgu değildir. Bireyin işini yaşamından ayrı tutması da mümkün değildir. Bu nedenle çalışanın memnuniyeti bireyin hem iş, hem aile hem de diğer tüm yaşam faaliyetlerini doğrudan etkilemektedir. Ancak memnuniyet bireyin sübjektif olarak hissettikleri olduğundan ölçümü oldukça zor bir kavramdır. Sübjektif olarak algılanan memnuniyet düzeyi yaş, işin türü, cinsiyet, ücret, çalışma koşulları, bireyin psikolojik durumu gibi pek çok bireysel ve örgütsel faktörden etkilenmektedir.

Çalışan memnuniyeti örgüt veya kurumlar tarafından çalışanın beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması ile mümkündür. Çalışanların yüksek performans göstermesi ve belirlenen örgüt hedeflerine ulaşması; örgütlerin hem doğru çalışanları bulmaları (Karataş, 2008, s. 122) hem de çalışanlara verdiği önem ve çaba ile gerçekleşebilir. Çalışan memnuniyeti örgüt veya kurumlar tarafından göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir.

Çalışan memnuniyetinin sağlanmaması; sinirlilik, saldırgan davranışlar, ruhsal çöküntü, iş ve yaşam dünyasında mutsuzluk, hata yapma, kurum içi iletişimde sorunlar, motivasyonda azalma, iş veriminde düşüklük, örgütte çalışma isteğinin tükenmesi gibi olumsuz sonuçlara neden olabilir (Çetinkanat, 2000, s. 21; Özel Korap, 2012, s. 12-13). Bunun yanı sıra yetenekleri kullanmama, işten kaçma isteği, iş değiştirme, bıkkınlık ve isteksizlik gibi olumsuz ve istenmeyen sonuçlar da ortaya çıkabilir. Hatta toplu çalışan memnuniyetsizliği iş yavaşlatma eylemine ve grevlere kadar varmaktadır.

Bireyin iş yaşamında daha verimli, aktif ve yaratıcı olması bireyin memnuniyetinin sağlanması ile mümkündür (Çetinkanat, 2000, s. 21). Ayrıca memnuniyet çalışanın aidiyet duygusunu artırarak bulunduğu örgütte çalışmayı istemesini sağlar (Doğan, 2005, s. 295). İşinden memnun olan birey mutlu olur, böylece iş performansı da artar (Köknel, 1997, s. 345).

Şekil 2: Çalışan Memnuniyetinin Önemi



Kaynak: Şalvarcı, 2019.

1.5.2. Çalışan Memnuniyetinde Rol Oynayan Faktörler

Çalışan memnuniyeti durağan bir olgu olmadığından kişiye ve topluma göre pek çok bileşenden olumlu veya olumsuz olarak etkilenmektedir (Telman ve Ünsal, 2004, s. 13). Bireyin algı, beklenti ve memnuniyeti zaman, iş, mekan, çalışma koşulları, ücret, terfi vb. durumlara göre değişkenlik göstermektedir. Bu çalışmada çalışan memnuniyetini etkileyen faktörler içsel, dışsal ve bireysel faktörler olmak üzere üç ana başlık altında incelenmiştir. İş ile ilgili faktörler içsel, örgüt yapısı ile ilgili faktörler dışsal, bireye özgü faktörler de bireysel faktörler adı altında gruplanmıştır. Faktörlerin çok olması konunun oldukça karmaşık ve güç olmasından ileri gelmektedir.

1.5.2.1. İçsel Faktörler

1.5.2.1.1. Finansal Faktörler

1.5.2.1.1.1. Ücret

Elyas'a (2016) göre ücret; çalışanların kuruma yetenek, bilgi ve becerileriyle birlikte sundukları katkılar karşılığında elde ettikleri maddi değerdir. Çalışan memnuniyetinde önemli bir faktör olan ücretin hem örgüt içinde, hem örgüt dışında hem de aynı düzeyde çalışanlar arasında eşit ve adil olması beklenir (Elyas, 2016, s. 76).

Çalışanların geçim kaynağını oluşturan ücret, beklentilerin karşılanması ve adil dağıtılması durumunda çalışan memnuniyetini olumlu etkilemektedir. Buna karşılık ücret dağılımının adil olmadığı kanaatine varan çalışanların memnuniyet düzeyleri düşmekte ve mutsuzluk yaşanmaktadır (Demir, 2007, s. 133-134). Hatta kimi zaman çalışanın maddi motivasyon eksikliği nedeniyle devamsızlığı artmakta istifaya ve varan sonuçlarla karşılaşmaktadır.

Çalışanın memnuniyetini etkileyen faktörlerden biri olan ücret, memnuniyet için tek başına yeterli bir kriter değildir. Çalışan motivasyonu ücret dışında sosyo-psikolojik motivasyon araçlarından da etkilenmektedir. Motivasyonu özendirici bu araçlar arasında çalışanlara karşı dürüst ve adil davranma, değer ve statü verme, beğenme ve takdir etme, sosyal aktiviteler sunma olarak sıralanabilir (Kanbur, 2008, s. 30). Özet olarak çalışanların ücretleri beklentilerinin altında ise memnuniyetsizlik oluşmakta, bu durum hem iş hem de iş dışı yaşamı olumsuz etkilemektedir. Çünkü çalışan memnuniyetinin etkileri sadece iş yaşamı ile sınırlı değildir. Örneğin Orpen (1978) tarafından yapılan bir araştırmada, işten edinilen memnuniyet derecesinin iş dışındaki yaşamın memnuniyet derecesini etkilediği ortaya konulmuştur (aktaran Sevimli ve İşcan, 2005, s. 56).

1.5.2.1.1.2. Terfi, Çalışmayı Takdir ve Ödüllendirme veya Cezalandırma

Ödül parasal niteliği olmayan, çalışanlar tarafından gösterilen performans karşılığında verilen ve kimi zaman paradan daha da önemli olan bir unsurdur. Tebrik etme, övme, terfi, takdir etme, hediye verme, ücretli izin, prim ödüllere örnek olarak verilebilir (Aydar, 2001, s. 10). Ödüllendirme son derece dikkat edilmesi gereken bir husustur. Ödülün başarı ile doğru orantılı olması çalışanın performansı açısından oldukça önemlidir. Yerinde ve zamanında ödüllendirilen çalışanlar yaptığı işten memnun olurlar. Bu nedenle çalışanların performansı açısından uygun ödül sistemleri önemli bir konuma sahiptir (Şakacı, 2019, s. 51). Bu durum çalışanların kuruma bağlılığını ve iş yaşamında daha başarılı olmalarını sağlar. Çalışanın işinden memnun olması, iş dışı yaşamını da olumlu etkilemektedir.

1.5.2.1.1.3. İş Güvenliği ve Güvencesi

Çalışan çalıştığı kurumda kendisini tehdit eden risklerden uzak, ruh ve beden sağlığını olumsuz etkileyen faktörlerden arındırılmış bir çalışma ortamı sağlanmasını ister. Ayrıca gerekli tüm koruyucu önlemlerin alınmış olmasını bekler. Güvenliği sağlanamamış iş yeri çalışanın ruh ve beden sağlığı açısından bir tehdit unsurudur. Bu durumun çalışanda yarattığı stres iş memnuniyetini düşürür. Öte yandan işsiz kalma kaygısı çalışan için son derece olumsuz etkilere sahiptir. İşini kaybetme korkusu yaşayan çalışan hoşnutsuzluğa kapılır, performansı düşer, beklenen verimi sağlayamaz. Ayrıca işini kaybetme endişesiyle çalışan birey iş hayatının yanı sıra sosyal hayatında da endişeli bir tutum sergiler (Atış, 2011, s. 31).

Belirli sınırlarla işi güvence altına alınan çalışanın kendine güveni artar ve gelecekle ilgili korkuları azalır. Bunun yanı sıra iş güvencesi çalışma sınırlarını da belirlediğinden çalışanın iş sözleşmesinde yer almayan işleri yapma zorunluluğu da ortadan kalkmaktadır (Poyraz vd., 2008, s.145). Çalışanın iş güvenliğinin sağlanması ve işinin güvence altına alınması kapsamında alınacak önlem ve tedbirlerin bir kısmı kanunla düzenlenmiştir. Bunlara örnek olarak sigorta,

emeklilik, ücretli izin, terfi, ücret vb. gösterilebilir (Keflioğlu, 2010, s. 38). Öte yandan bir kısım güvenlik önlem ve tedbirleri ise kurumun insan kaynakları uygulama biçimleri ile belirlenmektedir (Sarıoğlu, 2007, s. 59).

Sonuç olarak sosyal, fiziksel ve ekonomik hakların güvence altına alınması ve uygun bir iş ortamı sağlanması bireyin gelecek kaygısından uzak pozitif duygular içinde çalışmasını, işinden memnuniyetinin artmasını ve yaşam kalitesinin yükselmesini sağlar.

1.5.2.1.2. Yönetimsel Faktörler

1.5.2.1.2.1. Kararlara Katılma

Çalışanlar yaptıkları işte yeterli düzeyde bilgi sahibi olduklarını düşündüklerinden, iş ile ilgili yeni yöntem ve uygulamalardan haberdar olmayı ve şahsi fikirlerinden faydalanılmayı beklerler (Arslan Bulut, 2018, s. 26). Luthans'a (1973), Feldman ve Hugh'a (1986) göre kararlara katılım, karar verme sürecinde çalışanlara katılım hakkı vermek veya çalışanları destekleyici ilişkiler geliştirmek yani çalışan merkezli olmak şeklinde sağlanır (Elyas, 2016, s. 48). Kararlara katılım çalışanın motivasyonunda, kuruma bağlılığında, becerilerinde, işbirliğinde, yenilikleri kabullenmede artışlar sağlar. Ayrıca çalışanın verimliliği, örgüte güveni, ast-üst arasındaki iletişim düzeyini olumlu etkilediğinden işyeri memnuniyet düzeyi yükselir, birey kendini gerçekleştirme hevesiyle işe gelir (Bakan ve Büyükbeşe, 2008, s. 38-41).

1.5.2.1.2.2. Yönetici Davranışları

Yapılan alan araştırmaları göstermiştir ki, çalışanlar fikirlerini ifade edebildikleri, öneri sunabildikleri demokratik yönetim tarzı ile çalıştıkları zaman memnuniyet düzeyleri yükselmektedir. Yönetimden ve yöneticiden memnun olarak çalışan bireyin artan motivasyonuna bağlı olarak verimliliği de olumlu etkilenmektedir (Pekmezci vd., 2008, s. 6). Öyle ki ekonomik veya fiziksel şartların yetersiz olduğu durumlarda bile yönetici ve yönetim tarzının başarısı çalışanın memnuniyetini artırmayı sağlamaktadır. Yönetim ancak çalışanlarına adil, esnek

ve eşit mesafede davranarak ve personeli ile olumlu ilişkiler içinde bulunarak başarılı olabilir. Çalışan personeline katı kurallar koyan, otoriter davranan, mobbing uygulayan bir yönetim elbette görünürde işlerin aksamamasını sağlamış olabilir. Ancak bu tür bir yönetim tarzı endişe, stres ve kaygı yaratacağından çalışanda isteksizlik, verimsizlik, yönetime güvensizlik ve memnuniyetsizlik oluşturur (Ertürk, 2018, s. 42). Sonuç olarak çalışanın güven içinde, adil ve huzurlu bir yönetim ortamında çalışması hem iş verimini hem de memnuniyetini artıracaktır.

1.5.2.1.2.3. Motivasyon

Kelime anlamı isteklendirme, güdüleme olan motivasyon (TDK, 2020) çalışanların içsel veya dışsal birtakım motive edici araçlarla hem kendisinin hem de örgütün ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla harekete geçirilmesini sağlayan itici unsurlardır (Doğan ve Sarıoğlu, 2008, s. 40). Bu itici unsurlar kimi zaman maddi (dışsal) kimi zaman da manevi (içsel) teşvik araçlarından oluşmaktadır. Dışsal teşvik araçlarını ücret, ikramiye, gıda ve giyim yardımı vb., içsel teşvik araçlarını terfi, ödüllendirme, takdir vb. unsurlar oluşturur.

Birey çalıştığı örgüte verdiği hizmet ile aldığı girdileri sürekli karşılaştırma halindedir. Yapılan karşılaştırma sonucunda negatif bir dengesizlik algısı oluşan bireyin motivasyonu düşebilir. Bu nedenle örgütün bireyin motivasyonunu düşürecek unsurları ortadan kaldırması ve arzu edilen dengenin sağlanabilmesi için kimi veya neyi motive edeceğini iyi bilmesi gerekir (Turhan, 2011, s. 118-122). Motivasyon kişiye özel olduğundan her bireyde benzer etkiler göstermez. Ancak hiç olmazsa bireyin sabit denge durumunu koruyacak ihtiyaçlarının karşılanması gerekir. Bu nedenle yönetim biriminin çalışan davranışlarını gözlemleyerek motivasyon unsurlarını güncellemeye ihtiyacı vardır (Demir, 2004, s. 117).

Otoriter ya da dik hiyerarşik yapıdaki bir yönetimde çalışan birey kendini ifade edemediğinden, kaygılı ve stresli bir ruh halinde çalışır. Bu nedenle motivasyonu olumsuz etkilenir (Sarıoğlu, 2007, s. 65). Oysaki motive olmuş bir birey

denetlenme gereği olmadan işini severek ve başarıyla yerine getirir. Motivasyon güdüsü sayesinde iş ortamının mükemmelleşmesi ve memnuniyetin artması sağlanmış olur. Buradan da anlaşıldığı üzere motivasyon ile iş memnuniyeti arasında karşılıklı bir ilişki vardır.

1.5.2.2. Dışsal Faktörler

1.5.2.2.1. Örgütsel Faktörler

1.5.2.2.1.1. Örgütün Hiyerarşik Yapısı ve Örgüt Kültürünün Unsurları

Örgüt içindeki hiyerarşik yapı astların ve üstlerin ilişkisini ifade eder. Örgütün hiyerarşik yapısının otokratik veya bürokratik olması çalışanların katılım, ifade, güven ve adalet duygularını zedeler. Bu durum memnuniyeti olumsuz etkiler. Demokratik, katılımcı, duyguların ifade edilebildiği, hoşgörülü, adil, samimi bir örgüt hiyerarşik düzeni çalışanların işe bağlılığını, sadakatini, isteğini ve memnuniyetini sağlar. Yapılan çalışmalar göstermiştir ki; işini seven, astları ve üstleri ile işbirliği ve uyum içinde çalışan bireyin hem motivasyonu hem de memnuniyeti artmaktadır (Çabukel, 2008, s. 21-22).

Örgüt iklimi bir örgütün tanımını oluşturan ve onu diğer örgütlerden ayıran, kökleşmiş, çalışan davranışlarında etkili psikolojik bir kavramdır (Karcioğlu, 2001, s. 265-283).

Örgüt iklimi çevresel, kişisel ve sonuç değişkenleri olmak üzere üç faktörden etkilenir. Çevresel değişkenlere örgütün ekonomik koşullarını, yapısını ve büyüklüğünü, kişisel değişkenlere çalışanların yeteneklerini, işe duydukları ilgiyi, kişisel yaklaşımlarını, sonuç değişkenlerine ise motivasyonu, iş memnuniyetini ve verimliliği örnek gösterebiliriz (Güzel Balta, 2019, s. 8-12).

Öte yandan örgüt iklimi liderlik özelliklerine göre: Bürokratik iklim, destekleyici iklim ve yenilikçi iklim olarak da üçe ayrılır (Güzel Balta, 2019, s.13). Soysal'a (2010) göre bu iklim türlerinden uyumu, açıklığı, arkadaşlığı, işbirliğini, teşvik etmeyi, sosyalleşmeyi, özgürlüğü ve örgüte güvenmeyi sağlayan elbette ki

destekleyici iklimdir. Bu tür iklimi olan örgütlerde çalışanlar bir yandan motive olup performansları artarken diğer yandan örgüte güven ve bağlılık düzeyleri de yükselmekte buna bağlı olarak da iş memnuniyetleri artmaktadır (Halis ve Uğurlu, 2008, s.107-108).

Sonuç olarak örgüt ikliminin verimlilik, iş tatmini, performans, motivasyon, yaratıcılık ve personel güçlendirme üzerine etkileri göz önüne alındığında (Savaşkan, 2019, s. 32-35) çalışan memnuniyetinin sağlanması ve sürdürülebilmesi için örgütlerin bireyin ihtiyaçlarına yönelik bir iklim oluşturmaları şarttır (Mercan vd., 2008, s. 342).

Örgüt kültürü; içinde örgüt iklimini de barındıran daha geniş bir kavramdır. Örgüt kültürü kişiler tarafından paylaşılan, birbirine aktarılan, sorgulanmaksızın kabul edilen ve örgütü diğer örgütlerden ayıran, yazılı olmayan değerler, anlamlar, hikayeler vb. yapılardan meydana gelen bir sistemler bütünüdür. Örgüt kültürünün sahip olduğu değerler, normlar ve davranışların bireyler üzerinde yaratmış olduğu sosyal tatmin sayesinde iş memnuniyeti artar. Bir başka ifade ile örgüt kültürü ile bütünleşen ve örgütün amaçlarını benimseyen birey iş ortamından memnun olur (Uğuz, 1999, s. 12).

1.5.2.2.1.2. Kurum/Örgüt İmajı

Kurum imajı, soyut bir kavram olup kurum içindeki ve dışındaki bireylere ait kurumla ilgili tüm inanç, duygu, düşünce ve tutumların toplamıdır (Mutlu, 2011, s. 83). Kurum imajı kuruluşun tanınması, benimsenmesi, sempati kazanması, varlığını olumlu yönde kabul ettirmesi ve olası yanlış anlamaların düzeltilmesi için önemli bir araçtır (Bakan, 2005, s. 40). Bunun yanında kurum imajı bir kuruluşu güvenin sağlanması açısından da etkili bir unsurdur. Kurum imajı pozitif yönde olduğu gibi negatif veya nötr yönde hatta negatif ile pozitif arasında bir derecede de olabilir. Yapılan araştırmalarda kurum imajı ile memnuniyet arasında doğrudan bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Karabekiroğlu, 2016, s. 93). Olumlu itibara sahip bir kurumda çalışmak, birey için bir övünç kaynağı olur. Bireyin işine saygısı, kuruma güveni, aidiyeti ve motivasyonu artar. Bu durum elbette bireyin

memnuniyet düzeyini artırır. Öte yandan olumsuz kurumsal imaja sahip bireylerin yaşadıkları stres ve depresyon nedeniyle memnuniyetleri negatif yönde etkilenir (Taslak, 2005, s. 266). Bu durumda bireyin kurum rolünden uzaklaşması hatta kurumu terk etmesi olası ihtimaller arasındadır. Kurum imajının bu denli güçlü bir etkiye sahip olması kar amacı güden örgütlerin yanı sıra, ekonomik amaç taşımayan kurumların da imaj geliştirmek için çeşitli faaliyetlerde bulunmasına neden olmaktadır (Erginöz, 2019, s. 43-44).

Kurumun sahip olduğu imajın yanında hem çalışan bireyin hem de dışardaki insanların kurumu algılama biçimleri ile onların kurumla bütünleşmesi ve kuruma bağlılığı arasında da doğrudan bir ilişki olduğunu da unutmamak gerekir (Bakan vd., 2018, s. 208)

1.5.2.2.1.3. Kurum/Örgüt İçi İletişim ve İlişkiler

İletişim kavramı inter-disipliner bir yapıda olduğundan araştırmacılar tarafından uzlaşılmış bir tanımı yoktur. Ancak genel olarak iletişimi bireyler veya toplumlar arasında belli vasıtalar yoluyla aktarılan duygu, düşünce, bilgi ve tutumlar olarak tanımlamak mümkündür (Aziz, 2016, s. 30). Kurum iletişimini yalın haliyle kurumların hedeflerine ulaşmak amacıyla iç ve dış çevresi ile kurduğu mesaj alışverişi şeklinde tanımlamak da mümkündür. Kurum iletişimi astın üstü ile iletişimi (dikey), aynı kıdemdekilerin iletişimi (yatay) ve farklı bölüm ya da kıdemde olanlar arasında (çapraz) iletişim olarak gerçekleştirilebilir. Kurum iletişimi çalışanların ve birimlerin birbiriyle kaynaşması açısından vazgeçilmezdir. Kurumsal iletişim kararların çalışanlara iletilmesi, görev tanımlarının bildirilmesi, çalışma ortamının adil ve hoşgörülü olması, sürtüşmelerin azalması, kuruma güven tesis edilmesi, hataların en az zararla düzeltilmesi, çalışanlarda işbirliği, motivasyon ve memnuniyet sağlanması gibi pek çok imkan sunar (Bakan ve Büyükbeşe, 2004, s. 3-4). Bu etkileri göz önünde bulunduran kurumlar iletişim aracı olarak pek çok yönteme başvurur. Propaganda, medya, halkla ilişkiler bunlardan bazılarıdır. Kaliteli ve açık bir iletişimin varlığı çalışanlara güven ve huzur verir. Belirsizliklerin ortadan kalktığı, bilgilerin paylaşıldığı bir ortamda

işinde mutlu çalışan bireyin memnuniyeti de olumlu etkilenir. Kurumsal iletişimin engellenmesi durumunda ise karmaşa, uyumsuzluk, tatsizlik, stres, depresyon ve saldırganlığa varan çatışmalar meydana gelebilir (Elyas, 2016, s. 72). İletişim problemi yaşayan bireyler ekonomik açıdan sorun yaşamaları da işe devamsızlık yapabilir, hatta çalışmaktan vazgeçebilirler. Sonuç olarak kurumsal iletişimin boyutu çalışanın verimliliğini ve memnuniyetini etkileyen temel unsurlardan biridir.

1.5.2.2.1.4. Ekip Çalışması

Ekip belirli bir amacı yerine getirmek için bir araya gelen insan topluluğudur. Etkin bir ekip çalışması için ekibi bir arada tutan bazı kuvvetler vardır. Bu kuvvetler arasında; açık iletişim, yüksek ekip morali, karşılıklı güven, ortak amaç, etkin ekip lideri, paylaşılan vizyon ve güçlü bir ekip ruhu yer almaktadır (Çakıroğlu, 2014, s. 9). Bu temel şartların sağlanması ancak etkin bir iletişimin varlığına bağlıdır. Ekip çalışmasında işlerin paylaşılması sayesinde sorumluluk tek bir kişinin omuzuna yüklenmediğinden çalışanların yoğun iş temposu stresinden kurtulması mümkün olabilir. Ancak ekip çalışmasında tüm çalışanların yerine getirmesi gereken fonksiyonları bilmesi gerekir. Her bir bireye verilen sorumluluk sayesinde ekipte çalışanlar kendilerini işin önemli bir parçası olarak hisseder. Bu durum kuruma bağlılığı, işyerinde saygınlığı, işten duyulan hazzı ve memnuniyeti de beraberinde getirir (Serbest, 2019, s. 51). Çalışan memnuniyetinin pek çok maddi ödülünden daha kıymetli olduğu bilinen bir gerçektir. Kimin ne zaman hangi işi yapacağını bilmediği ortamlarda oluşan kargaşada çalışanların memnuniyeti olumsuz etkilenir. İşyerinin kaliteli iletişime sahip olması ekibin koordineli çalışmasını, birbiriyle etkileşimin güçlü olmasını, bireylerin sorumluluklarını yerine getirmesini sağlar (Erdem, 2019, s. 47). Bu durum kuruma artan güveni ve memnuniyeti de beraberinde getirir.

1.5.2.2.1.5. Çalışma Arkadaşları ile İlişkiler

Zamanının büyük bir bölümünü işyerinde geçiren bireyler için çalışmak somut kazançlar elde etmenin yanı sıra soyut ihtiyaçların da karşılanmasının talep

edildiği bir ortamdır. Bu bağlamda çalışma arkadaşları ile ilişkiler bireyin sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlar. Sürekli etkileşim halinde olan çalışanların ilişkilerinin pozitif yönde olması çalışan açısından ciddi bir sosyal destektir. İhtiyaç duyulduğunda sağlanan bu destek sayesinde birey meslektaşlarından takdir, karşılıksız maddi ve manevi destek ve paylaşım elde eder (Özdamar, 2019, s. 35). Karşılıklı yardımlaşma ve dayanışma sayesinde cesaretlenen birey zor işlerin üstesinden gelerek kendini mutlu hisseder. Çalışma arkadaşları tarafından sunulan ve olumlu algılanan iş desteği sayesinde yaptığı işten doyum sağlayan bireyin memnuniyeti artar.

1.5.2.2.1.6. Çalışma Ortamı, Koşulları ve Saatleri (İşin Yapısı)

Çalışanların performansında doğrudan veya dolaylı olarak etkili olan çalışma ortamını kısaca bireyin içinde bulunduğu psikolojik ve fiziksel ortam olarak tanımlamak mümkündür. Fiziksel ortama havalandırma, aydınlatma, gürültü, renk ve ışıklandırma, psikolojik ortama ise arkadaşlık ortamı, takdir, ödüllendirme, mobbing, ücret vb. örnek olarak verilebilir (Ortaç, 2017, s. 23-27). Kaliteli demirbaş, uygun mobilya seçimi gibi (Tektüfekçi, 2019, s. 49) fiziki ve ruhi açıdan uygun şekilde tasarlanan bir işyeri ortamı meslek hastalıklarını önlemeyi, olası iş kazalarının önüne geçmeyi, kendini gerçekleştirme ve verimliliği artırmayı sağlar (Bacanlı, 2019, s. 20). Bunun yanında ömrünün uzun bir dilimini işyerinde geçiren bireylerin fiziksel ve ruhsal açıdan tam bir iyilik halinde olmasına katkıda bulunur. Ayrıca bireyin iş ve sosyal hayattaki yaşam kalitesi çalışma memnuniyetini de artırır. Sürdürülebilirliğin temel prensip olduğu iş hayatında elverişsiz çalışma koşulları, bireyin fiziksel ve/veya ruhsal fonksiyonlarında bozulmalar ortaya çıkarabilir. Standartların altında kalan ve gerginliğe, beraberinde de strese neden olan çalışma koşulları bireyin işyeri ile ciddi problemler yaşamasına, aidiyet duygusunun azalmasına, işe isteksiz gelmesine, çalışma isteğinin tükenmesine ve memnuniyetinin azalmasına neden olur (Çelebi, 2019, s. 6-13).

Sonuç olarak çalışma ortamı ve koşullarının kalitesi, verimi, uyumu, yaşam kalitesini ve iş memnuniyetini etkilemesi bakımından önemsenmesi gereken bir faktördür.

Kamu hizmetlerinin bir bölümü ekonomik, sosyal veya sosyo-politik nedenlerle 24 saat sürekli çalışmayı zorunlu kılmaktadır. Bireyin vardiyalı sistemde çalışması biyolojik ritminin bozulmasına ve fizyolojik veya psikolojik fonksiyonların olumsuz etkilenmesine yol açabilir. Düzensiz çalışanların sürekli atıştırma eğiliminde olması kabızlık, ishal, hazımsızlık, iştah kaybı, kilo alma veya verme gibi gastro-intestinal sistem şikayetlerine yol açabilir. Öte yandan çalışma saatleri nedeniyle sosyal hayatından, arkadaşlarından, eşinden ve çocuklarından soyutlanan bireyin sosyal ilişkileri kısıtlandığından özel hayatında kopukluklar yaşanabilir. Ayrıca çocukların bakımı, ev işleri, alışveriş gibi ihtiyaçların aksaması nedeniyle aile düzeninde bozulmalar, eşler arası ilişkilerde zayıflamalar ortaya çıkabilir. Uykusuzluk; dikkat eksikliği ve konsantrasyon güçlüğüne neden olduğundan iş kazalarında artış gözlenebilir (Tekeli, 2019, s. 44-49). Uykusuzluk, yorgunluk, huzursuzluk, anksiyete vb. nedenler iş doyumsuzluğuna, motivasyon düşüklüğüne ve nihayetinde iş memnuniyetsizliğine neden olabilir. Tüm bu olumsuzlukların oluşmasının engellenmesi ve bireyin fiziksel ve ruhsal dinginliğinin korunması için çalışma koşullarının ve ortamının bireyin sağlığını tehdit etmeyecek şekilde dizayn edilmesi gerekmektedir (Pekmezci, 2008, s. 5-6).

1.5.2.2.1.7. Çalışan Bağlılığı

Çalışanın bağlılığını kurumda aktif olarak kalma isteği şeklinde ifade etmek mümkündür (Kalyoncu, 2019, s. 33-37). Kurumsal bağlılık kurumun amaçlarına, değerlerine ve vizyonuna olan inanç ve bunları kabullenme, yüksek derecede çalışma isteği ve kurumda kalmayı isteme arzusu ile gerçekleşir (Mowday vd.,1982, s. 32-33). Diğer bir ifadeyle kurumsal bağlılık kurum ve kurum dışı faktörlerden etkilenir (Kalyoncu, 2019, s. 33-37). Çalışanın demografik özellikleri, eğitim durumu, yaşı, çalışma süresi, yönetim tarzı, işin niteliği, ücret ve ödül sistemi, iş güvencesi, kurumun imajı bağlılığı etkileyen unsurlardan bazılarıdır (Tutar, 2007, s. 103). Tüm bu unsurlara ilişkin algısı olumlu olan bireyin işinden

duyduğu haz ve işe devam isteği artacak, verimliliği yükselecektir. Kuruma sadakati artan bireyin işe geç gelme, devamsızlık, performans düşüklüğü gibi istenmeyen durumları ortadan kalkacak, iş memnuniyeti sağlanmış olacaktır.

1.5.2.2.1. 8. Mobbing (Psikolojik Taciz)

Psikolojik terör olarak da adlandırılan mobbing; çalışanı yıldırma, pasifleştirmek ya da işten uzaklaşmasını sağlamak amacıyla kötü niyetli kişi\kişiler tarafından sistemli bir şekilde gerçekleştirilen davranışlar olarak tanımlanır (TDK, 2019; Cebe, 2019, s. 9). Mobbinge maruz kalan kişi\kişiler ekonomik, ruhsal veya fiziksel yönden zarar görmektedir. Bireyin işyerinde sürekli mobbinge maruz kalmasına bağlı gelişen sıkıntılar nedeniyle eşiyle ve çocuklarıyla ilişkileri negatif yönde etkilenebilir. Sosyal hayatından uzaklaşmak isteyen birey içine kapanır, kimlik bunalımı yaşar ve hissettiği suçluluk duygusu ile beraber ne yapacağını bilemez hale gelir. İş yerinde mobbinge maruz kalınması ve sosyal imajın zedelenmesi nedeniyle; çalışma isteğinin düşmesi, çaresizlik, çatışma, işe geç gitme veya işten ayrılma vb. durumlar sonucu iş memnuniyetinde azalma meydana gelebilir (Yılmaz, 2018, s. 78; Çıkman, 2019, s. 40-42).

1.5.2.3. Bireysel Faktörler

1.5.2.3.1. Kişinin Kendisinden Kaynaklanan Faktörler

1.5.2.3.1.1. Cinsiyet

Yapılan araştırmalardan elde edilen genel kanı, çalışan memnuniyeti ile cinsiyet arasındaki ilişkinin farklı sonuçları olduğu yönündedir. Kadınlar annelik ve eşlik gibi yaşamda yüklendikleri farklı rol ve sorumluluklarının yanında çalışma koşullarını ve sosyal ilişkilerini önemserken erkekler iş hayatında, kariyer, ücret, statü gibi konulara itibar etmekte; bu durum her iki cinsin iş memnuniyet düzeylerinin farklılaşmasına neden olmaktadır (Kırel, 1999, s. 119). Ancak bazı çalışmalar kadınların ve erkeklerin iş memnuniyetleri açısından net çizgilerle

ayrılmadıklarını göstermektedir (Mason, 2010, s. 143-151). Örneğin üstlendikleri ev sorumluluklarının çokluğu nedeniyle iş veriminde kadınlardan beklentinin düşük olduğu toplumlarda kadınların memnuniyeti yüksek olabilir. Buna karşın üstlenmiş olduğu rollere ilave olarak kadınların ev geçiminden de sorumlu tutulduğu kültürlerde ise yüklenen aşırı sorumluluk nedeniyle kadınların memnuniyeti düşük olabilir. Yapılan araştırmalar cinsiyet-memnuniyet arasındaki ilişkinin işten beklenti ile doğrudan ilişkisi olduğunu göstermiştir. Diğer yandan iş memnuniyet düzeyinin cinsiyet faktörüne ilaveten farklı faktörlerle beraber değerlendirilmesi gerektiği de bilinmektedir (Telman ve Ünsal, 2004, s. 27-60).

1.5.2.3.1.2. Yaş

Yapılan araştırmalardan yaş ile memnuniyet arasında doğrusal ve pozitif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır (Gülmez ve Dört Yol, 2009, s. 27-44). Sevimli ve İşcan'a (2005) göre yaş ilerledikçe yapılan işten daha fazla doyum sağlanmakta ve dışsal motivasyon faktörlerine daha fazla önem verilmesi ile de memnuniyet düzeyi artmaktadır. Ayrıca çalıştığı işte zamanla deneyimi artan bireyin performansı ve iş verimliliği artmakta buna paralel memnuniyet de olumlu etkilenmektedir (Sevimli ve İşcan, 2005, s. 57). Öte yandan Aşık'a (2010) göre genç çalışanlar içsel motivasyona önem verdiklerinden memnuniyet düzeyleri düşük olmakta ve işyeri değişikliği yapmak cazip gelmektedir (Aşık, 2016, s. 39). Diğer bir ifade ile genç çalışanların beklentilerinin yüksek olması, işyeri olanaklarının yaşamsal istekleri karşılamada yetersiz kalması, uyum ve kabullenmede zorluklar ve daha alt kademelerde çalışma mecburiyeti memnuniyet düzeyini düşürmektedir.

Ancak son yıllarda yapılan bazı araştırmalar yaş ve memnuniyet ilişkisini "U" biçimine benzetmişlerdir. Bunun nedeni bireyin yeni iş bulmasından kaynaklı heyecan ve mutluluk duygusuyla işe alışma süreci içinde olmasıdır. Zaman geçtikçe monotonluktan dolayı işinden bıkan, tatmini azalan ve beklentilerini karşılayamayan bireyin orta yaşlarda memnuniyet seviyesi düşmektedir. Süreç içinde bireyin gösterdiği çabalar (yeni iş bulma, beklentinin düşmesi vb.) veya var

olan durumu kabullenmesi sonucunda memnuniyetinde tekrar artış gözlenmektedir (Telman ve Ünsal, 2003, s. 58).

1.5.2.3.1.3. Kişilik

Latinedeki "Persona" kelimesinden türetilen kişilik kavramının tam bir tanımını yapmak zor olsa da; kısaca insanları birbirinden ayırt eden, diğerlerinden farklı kılan bedensel ve ruhsal özelliklerin bütünü olarak tanımlamak mümkündür (aktaran Yılmaz, 2019, s. 4-8). Araştırmacılar insanları içsel ve dışsal kişiliğe sahip olanlar üzere iki kategoriye ayırmıştır. İçsel kişiliğe sahip olanlar sessiz, sakin, asosyal, kendi halinde, sabırlı, daha az rekabetçi, daha az hırslı, niteliğe önem veren ve geçinmesi daha kolay bireylerdir. Dışa dönük kişiliğe sahip olanlar ise insancıl, cana yakın, rekabetçi, sabırsız, öfkeli, aceleci, hırslı, geçinmesi daha zor ve niceliğe önem veren özelliklere sahiptir (Şahin ve Durak, 2006, s. 32-33).

İçsel ve dışsal kişilik özellikleri beş faktörden etkilenmektedir. Bunlar; bireyin sahip olduğu genetik ve fiziksel özellikler, tabi olduğu kültür, sosyal sınıf, aile ile diğer faktörlerdir.

Elyas'a (2016) göre her bireyin kişiliğinin ayrı olduğu ve iş yaşamında edinilen deneyimleri ile öğrenilen kazanımların farklılığı göz önüne alındığında, memnuniyet düzeyinin de bireylerarası farklılık gösterdiği bilinen bir gerçektir (Elyas, 2016, s. 37). Buradan yola çıkarak bireyin kişiliği ve yaptığı iş arasındaki etkileşim ile memnuniyet arasında doğrusal bir ilişki olduğunu söylemek mümkündür (Çabukel, 2008, s. 30). Örneğin bir kişi için kariyer birinci planda iken bir başkası için iş güvenliği ilk sırada yer alabilir (Örücü, vd., 2006, s. 41-42). Kuşkusuz iş yaşamında beklentilerini yakalayan bireyin iş ve iş dışı memnuniyeti ile, işinden şikayet eden, istek ve taleplerinin karşılanmadığını düşünen, yaptığı işi ile kişiliği bağdaşmayan bireyin memnuniyeti aynı olmayacaktır. Sonuç olarak yeteneklerine ve kişiliğine uygun işte çalışan bireyler olumlu duygulanımları ile işinden memnun olmakta, aksi durumda ise memnuniyetsizlik hali yaşanmaktadır.

1.5.2.3.1.4. Zeka

İlk olarak Descartes'in "doğruyu yanlıştan ayırabilme gücü" olarak belirttiği zeka kavramını, sorunları çözebilme, çabuk öğrenme, bir işi hızlı ve eksiksiz yapabilme şeklinde tanımlamak mümkündür. Tanımda da ifade edildiği gibi bir işin yapılabilmesi için zeka gerekmektedir. Zekanın iş memnuniyeti ile doğrudan ilişkisi olmamakla birlikte, zeka düzeyi yüksek bireylerin güç ve kompleks işlerde çalıştırıldığında iş tatmini artarken, sıkıcı, basit işlerde çalıştırılması memnuniyet düzeyini düşürmektedir (Serbest, 2019, s. 59).

1.5.2.4. Sonradan Kazanılan Faktörler

1.5.2.4.1. Medeni Durum

Medeni durum ve memnuniyet arasındaki ilişki kimi zaman doğrusal kimi zaman da ters yönlüdür. Bir kısım çalışmalar evli bireylerin düzenli bir yaşama sahip olmalarının etkisini iş yaşamına yansıtmalarının mesleki memnuniyetlerini artırdığını ortaya koymuştur. Ayrıca evli bireylerin eş, aile, çocuk, ev gibi önceliklerinin bulunması ve iş beklentilerinin azalmasının yanı sıra istikrarlı bir işe sahip olmanın verdiği güvence de iş memnuniyetini olumlu etkilemektedir. Örneğin hekimler üzerinde yapılan bir araştırmada evli olanların memnuniyetlerinde pozitif yönde anlamlı bir fark bulunmuştur (Sevimli ve İşcan, 2005, s. 61). Saner ve Eyüpoğlu'nun (2013) Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki (KKTC) akademisyenler üzerinde yaptığı araştırmada evlilerin bekarlara, kadınların erkeklere oranla iş memnuniyetinin daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır (Saner ve Eyüpoğlu, 2013, s. 2820).

Öte yandan hem evli, çocuklu veya boşanmış olmak hem de stresli ve yoğun tempolu işlerde çalışmak bireyin sorumluluğunun artmasına ve yaşadığı çatışma sonucunda iş ve özel hayatlarında memnuniyetsizliğin oluşmasına neden olmaktadır.

Bekar bireyler evde çok daha az sorumluluğa sahip olmaları nedeniyle aldıkları ücret ve personel yeterliliğinden daha az şikayetçi iken (Ayodele vd., 2014, s. 1-

7; Bilge vd., 2007, s. 34), terfi, yönetim şekli ve fiziksel ortamlardan daha çok şikayetçidirler.

Sonuç olarak medeni durum ile memnuniyet olgusu arasındaki ilişkinin var olan diğer faktörlere bağlı olarak değişkenlik gösterdiğini söylemek mümkündür.

1.5.2.4.2. Eğitim

Eğitim yaşam sürecinde devam eden bir olgudur. Eğitim bireyleri bilinçlendirmede, beceri geliştirmede, dikkat toplamada, rasyonel düşünmede, takım ve grup bilinci oluşturmada önemli katkılar sağlar (Parlak, 2004, s. 47). Pekmezci'ye (2008) göre kaliteli eğitim sayesinde elde edilen birikim ile bireyin işinde etkili ve verimli çalışması sağlanacağından sürekli teşvik edilmesi gerekmektedir (Pekmezci vd., 2008, s.6; Gencel, 2001, s. 179).

Eğitim ile çalışan memnuniyeti arasında hem pozitif hem de negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Eğitim seviyesinin yükselmesi bireylerin işinden, çalışma yaşamından ve sosyal yaşamdan beklenti ve taleplerinin artmasına neden olacaktır (Şalvarcı, 2019, s. 72). Ayrıca yüksek eğitim düzeyi çalışma hayatında da nitelikli iş bulma imkanlarının artmasını sağlayacaktır. Eğitimli olmakla birlikte sosyal ve ekonomik beklentilerin karşılanmasına imkan veren şartlarda çalışmak memnuniyeti artırırken, eğitim ve deneyime uygun olmayan ve beklentilerin karşılanmadığı bir işte istihdam edilmek ise memnuniyeti azaltmaktadır. Buna karşın bireyin sahip olduğu yeterliliğin üstünde beklentiye sahip bir işyerinde çalışması da kaygı ve strese neden olmaktadır (Temel Eğinli, 2009, s. 40; Aşık, 2016, s. 39-40). Bu bağlamda azalan memnuniyet öfke, işe yabancılaşma, karışıklık ve rahatsızlık gibi olumsuz durumlara neden olmaktadır (Demir, 2007, s. 122). Öte yandan düşük eğitim seviyesi işyeri beklentilerinin azalması, yeni iş olanaklarının yetersizliği ve işini koruma isteği nedeniyle memnuniyeti yükselten bir faktör olmaktadır (Keser, 2006, s. 112-113).

1.5.2.4.3. Rol ve Statü

TDK'ye göre statü, bireye diğer bireyler tarafından atfedilen değerler veya işyerindeki kadrosuna bağlı olarak bulunduğu pozisyonudur (TDK, 2020). Kişi sahip olduğu statü ile prestij kazanır, toplumda saygı ve itibar görür (Gözen, 2007, s. 28). İnsanlar yaşamları boyunca saygı ve itibar kazanma ve bu durumu devam ettirme arzusu ve çabası içindedirler.

Yüksek statüye sahip olmak bir yandan daha çok sorumluluk gerektirirken, öte yandan ücret, tatil, sosyal haklar, prestij ve güç bakımından da daha ayrıcalıklı konumda olmayı sağlar. Bu ayrıcalıklar ile daha rahat bir ortamda çalışmak memnuniyet üzerinde pozitif etki oluşturur (Keser, 2006, s. 126-127). Ayrıca pek çok hak bakımından iyi bir işyerinde ve üst kademede çalışmak itibar, saygınlık, başkaları tarafından takdir ve beğeniye neden olacağından birey bu durumun devamını sağlamak amacıyla daha istekli çalışacaktır (Elyas, 2016, s.43-44). Diğer yandan statüsüne bakmaksızın bazı çalışanlar işyerine yaptıkları katkının eksikliğinde işlerin aksayacağını düşünerek motive olurlar. Bazı çalışanlar için de iş arkadaşlarından itibar görmek veya üstleri tarafından takdir edilmek büyük bir motivasyon nedenidir (Genç, 2010, s. 136; Keser, 2006, s. 168). Öte yandan yöneticilerin, çalışanlarının yaptıkları işi beğenmesi, düşüncelerini önemseydiğini ifade etmesi, çalışanlarını takdir etmesi ve ödüllendirmesi gibi olumlu tutum ve davranışları memnuniyeti etkilemesi bakımından önemlidir. Ancak alan araştırmaları çoğunlukla üst kademelerde çalışmanın memnuniyeti pozitif yönde, alt düzeyde ve daha az ekonomik ve sosyal haklara sahip olarak çalışmanın ise memnuniyeti negatif yönde etkilediğini göstermiştir.

1.5.2.4.4. Kıdem ve Hizmet Süresi

Kıdema; çalışanın bir işyerinde geçirdiği çalışma süresidir. İşyerinde geçirilen sürenin azlığı çokluğu ile çalışanın memnuniyeti arasında farklılıklar bulunmaktadır. Araştırmalar bireyin ilk işe başladığında memnuniyetinin yüksek olduğunu ancak bir süre sonra düşük seviyede seyrettiğini göstermektedir. Bu durum işe yeni başlayanların işlerine karşı hevesli, istekli, heyecanlı olmaları,

beklentilerinin karşılanacağı düşüncesi içinde olmalarından kaynaklanmaktadır. İlerleyen zamanlarda ise beklenenin gerçekleşmemesi nedeniyle bireyin memnuniyet seviyesi düşmektedir (Günay, 2016, s. 36). Ancak sonraki yıllarda birey işyerinden ayrılmaz ve çalışmaya devam ederse memnuniyette artış gözlenmektedir. İşyerini tanıma, işyerine bağlanma, gerçekçi beklentilere sahip olma, deneyim ve tecrübe kazanma ve işini kavrama zamanla gelişen ve çalışanın uyumunu sağlayan faktörlerdir. Bu noktada zamanla işyeri ile belli bir uyumu yakalamış, ihtiyaçlarını karşılamış ve kurumda önemli olduğu bilincine ulaşmış olan bireyin memnuniyeti de artma eğilimindedir (Özgen vd., 2001, s. 331). Oshagbemi (2000) tarafından akademisyenler üzerine yapılan bir çalışma da hizmet süresi ile iş memnuniyeti arasındaki anlamlı ilişkiyi doğrulamaktadır (Oshagbemi, 2000, s. 2199). Sonuç olarak memnuniyet ile işyerinde geçirilen süre arasındaki ilişki, hizmet süresinin miktarına göre değişken özelliktedir.

1.5.2.4.5. İş Tatmini

İş tatmini; çalışılan işin maddi olanaklarından, çalışma ekibinden, sunulan hizmet ya da üründen hoşnut olmaktır (Eren, 2004, s. 202). Kısaca çalışanın ortaya koyduğu hizmet ya da ürün sonrasında duyduğu gurur ve tatmindir. (Akdemir ve Okay, 2009, s. 35). Çalışanın işiyle uyumlu olması ve işini zevk alarak yapması iş tatminini sağlar. Yaratıcı, özel yetenek gerektiren, zor işleri başarmak iş tatminini artırır. Çalışanın işini özgürce yapması, kendi kararları doğrultusunda işine şekil vermesi iş tatminini olumlu etkiler. Bunun yanında yapılan iş ya da üretilen hizmetin diğer birey/bireyler üzerinde olumlu etkilerinin olması da bireyin iş doyumuna katkıda bulunur. Yapılan iş bireyin yaşama zevkini, fiziksel ve ruhsal sağlığını etkilediğinden çalışanların verimli olmasında iş tatmini önemli bir yere sahiptir (Serinkan, ve Bardakçı, 2009, s. 117).

1.5.2.4.6. İş Özel Hayat Dengesi

İş yaşam dengesi çalışan bireyin hem iş hem de özel hayatında sahip olduğu sorumlulukları en az çatışma düzeyi ile gerçekleştirme ve bir uyum yakalama çabası olarak tanımlanabilir (Doğrul ve Tekeli, 2010, s. 12). İş yaşam dengesi iş ve özel yaşamda en az rol çatışması yaşayarak yakalanan dengedir. Böylece çalışanlar bir yandan bireysel ve ailevi ihtiyaçlarını yürütürken diğer yandan işe bağlı sorumluluklarını devam ettirmektedir. İnsanlar bekarlık döneminde iş hayatına daha fazla özen gösterebilirler. Ancak aile faktörü devreye girdiğinde ben bilinci yerini biz bilincine bırakır. İş ve yaşam dengelerinde değişimler meydana gelir. Özellikle kadınların çalışma hayatına girmesiyle iş yaşam dengesi daha da önemli bir konuma gelmiştir (Bağcı, 2018, s. 24). İş yaşamındaki düzensiz veya uzun ve yoğun mesai saatleri, yetersiz ücret, iş güvensizliği, işyeri sorunları, iş ve iş dışı yaşamda artan roller, ailenin vazgeçilmezliği ve buna bağlı yaşanan çatışmalar, yükselen hayat standartları, ekonomik güçlükler gibi nedenlerle iş ve yaşam dengesizliği artış göstermektedir (Kapız, 2002, s. 139-159; Karadeniz, 2019, s. 10; Bağcı, 2018, s. 24). Bunun yanında, evdeki çocukların yaşının küçük olması ya da bakıma muhtaç ebeveyn varlığı, kadının çalışma hayatına dahil olması ve eşinden destek görememesi, iş sorumluluklarının aile içindeki rolleri yerine getirmeye engel olması da yaşam dengesizliğinin oluşumunda etkili olmaktadır (Karadeniz, 2019, s. 10). Bu durum çalışanın verimliliğini, iş doyumunu, performansını ve memnuniyetini olumsuz etkilemektedir. İş ve aile yaşamında kurulamayan denge zamanla kaygı, stres, bedensel ve ruhsal sorunlara neden olmaktadır. Çalışanın işe bağlılığı, sadakati ve motivasyonu ile bireysel özgüveni, mutluluğu ve memnuniyetinin gelişmesi bakımından iş yaşam dengesinin uyumu son derece önemlidir (İzki, 2019, s. 7-10).

1.5.3. Çalışan Memnuniyetine İlişkin Kuramlar

1.5.3.1. Kapsam Kuramları

Sürekli gelişim sürecinde olan insanı bir davranışa motive eden ihtiyaçlar ve dürtüler vardır. Bir ihtiyacı karşılamak veya istenilen bir amaca ulaşmak için davranışa yönelen insanın motivasyon nedenleri birbirinden farklı olabilmektedir. Kapsam kuramları bireyin bir davranışı yapmasının altında yatan ihtiyaç ve dürtülerin neler olduğunu ortaya koymaya çalışır. Bu unsurların neler olduğu üzerinde yoğunlaşır. Böylece çalışanların memnuniyetinin artacağını ve daha iyi yönetileceklerini varsayar (Koçel, 2001, s. 510). Ancak ihtiyaç ve dürtülerin bireylerarası farklılık göstermesi, belirlenip ölçülmesinin zor olması ve kurumla ilişkilendirilmesinin yaratacağı sorunlar nedeniyle kapsam kuramlarının kanıtlanması ya da çürütülmesi oldukça güçtür. Bunun yanında ihtiyaç ve dürtülerde sadece bireysel nedenleri hesaba katmanın ve dış etkenleri görmezden gelmenin de yanlış sonuçlara neden olabileceği unutulmamalıdır (İdi, 2017, s. 43).

Kapsam teorilerini; Abraham Maslow'un geliştirdiği "İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi", Frederick Herzberg'in geliştirdiği "Çift Faktör Teorisi", David Mc. Clelland'ın geliştirdiği "Başarma İhtiyacı Teorisi" ve Clayton Alderfer'in geliştirdiği "ERG Yaklaşımı" olarak dört grupta sıralamak mümkündür.

1.5.3.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

1935 yılında geliştirilen ve oldukça yaygın olarak bilinen ihtiyaçlar hiyerarşisi Abraham Maslow tarafından hazırlanmış olup bu alandaki ilk kuramdır. Bu kuram oldukça basit, anlaşılır ve mantıklı olduğundan en çok bilinen kuramlardandır (Anar, 2011, s. 16). Maslow'a göre sosyo-kültürel bir varlık olan insan, doğumundan ölümüne kadar daima arzulayan ve hep daha fazlasını isteyen bir varlıktır. İnsanın arzu ve isteklerinin altında yatan nedenler; gereksinimler ve güdülerdir. Birey gereksinimleri için eylemde bulunarak onları gidermeye çalışır (Nal, 2018, s. 30). Motivasyonun altında yatan temel sebep budur. Bir gereksinim

kısmen ya da tamamen karşılandıktan sonra motivasyon bir üst seviyedeki tatmin edilmemiş gereksinime yönelir (Bil, 2018 s. 65). Bir başka ifadeyle sadece giderilmeyen gereksinimler için motivasyon devam eder. Gereksinimler önem derecesine göre temelden karmaşığa doğru dikey bir hiyerarşi içindedir (Akdeniz, 2018, s. 8-9). Bu dikey hiyerarşide temel olarak bilinen fizyolojik ihtiyaçlar açlık, susuzluk gibi hayati öneme sahip olanlardır. Fizyolojik ihtiyaçların üstünde yer alan güven, sevgi ve kendini gerçekleştirme isteği ise sosyal ihtiyaçlardır (Fındıkçı, 2003, s. 381). Maslow'un hiyerarşisine göre en altta yer alan fizyolojik ihtiyaçlar giderilmeden üstlerde bulunan sosyal ihtiyaçları gidermek için bir eylemde bulunma güdüsü oluşmaz (Çeliker, 2019, s. 55-56).

Şekil 3:3 Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi



Kaynak: Akdeniz, 2018.

Maslow ihtiyaçlar hiyerarşisini öncelik sırasına göre beş kategoriye ayırmıştır. Bu sınıflandırmaya göre en alt kademedeki ihtiyaçlar en ilkel olan ve en önce giderilmesi gereken ihtiyaçlardır. En üst gruptaki ihtiyaçlar ise karşılanması beklenen en son ihtiyaçlardır.

Fizyolojik İhtiyaçlar: Fiziksel ihtiyaçlar doğuştan var olan ve insan organizmasının hayatının devamı için giderilmesi zorunlu olan açlık, susuzluk, uyku, yemek, barınma gibi en temel ihtiyaçlardır. Kuşkusuz bu nedenle fizyolojik ihtiyaçlar diğer ihtiyaçların tamamından önce karşılanması gereken vazgeçilmez ihtiyaçlardır. Ayrıca motivasyonu en güçlü olan ihtiyaçlardır. Fizyolojik ihtiyaçlar kısmen veya tamamen karşılanmadıkça bir üst seviyedeki ihtiyaçlar için güdülenme olmaz. Kaur'a (2013) göre bir iş yerinde çalışan birey örneğinin yeme ihtiyacı karşılanmaz

ise bağılı bulunduğu kuruma herhangi bir katkıda bulunamaz (Kaur, 2013, s. 1062).

Güvenlik İhtiyacı: Temel fizyolojik ihtiyaçlar karşılandıktan sonra birey güvenlik ihtiyacına gereksinim duyar. Can, mal ve iş güvenliğinin sağlanması, kurallı, düzenli ve stresten uzak bir çevrede yaşamak gibi ihtiyaçlardır. Bireyin çalıştığı yerdeki güvenlik ihtiyacı; işyerinin fiziki güvenliği, kadro, emeklilik, maluliyet, işsizlik gibi haklar şeklinde sıralanabilir (Serbest, 2019, s.15; Gündoğdu, 2013, s. 28).

Sosyal İhtiyaçlar (Sevgi, Ait Olma): Fizyolojik ve güvenlik ihtiyacının karşılanması ardından bireylerin sevilme ihtiyacı doğar. Bu nedenle birey bir gruba dahil olma, kabul edilme, dostluk kurma çabası içindedir. Sosyal bir varlık olan insanın sevilme ihtiyacı da giderilmesi gereken önemli bir basamaktır. Sosyal ihtiyaçların giderilmemesi bireyde reddedilmişlik ve yalnızlık duygularına sebep olur. Bir işyerinde bireyler arası ilişkilerin arkadaşça, dostça olması bireyin memnuniyetini de olumlu etkiler (Çetinkanat, 2000, s. 12-13).

Saygınlık İhtiyacı: Toplumsal bir varlık olan insan alttaki ilk üç basamakta yer alan ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra saygınlık ihtiyacının giderilmesi arzusundadır. Birey hem kendi içinde hem de yaşadığı toplum içinde bu ihtiyacını karşılamak ister. Başkaları tarafından itibar ve saygı görmek, statüye, şan ve şerefe sahip olmak, gücü elinde bulundurmak gibi ihtiyaçlardır (Balkar, 2017, s. 27).

Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: Bireyin ulaşmak istediği hedef olan kendini gerçekleştirme isteği hiyerarşinin en üst basamağında yer alır. Bu basamakta yer alan gereksinim birey açısından içsel bir süreçtir. Diğer bir ifadeyle bu basamakta bireysel farklılıklar oldukça belirgindir. Birey var olan yetenek ve kapasitesini artırma, kariyerini geliştirme ve nihayetinde hedeflerine ulaşma çabasıdır (Çetinkanat, 2000, s. 15; Tekeli, 2019, s. 32-33). Birey diğer basamaklardaki ihtiyaçlarını karşılamış olsa bile yeteneğine, kişiliğine ve beklentilerine uygun bir işyerinde çalışmıyor ise mutsuz olacaktır.

1.5.3.1.2. Herzberg'in Çift Etmen Kuramı

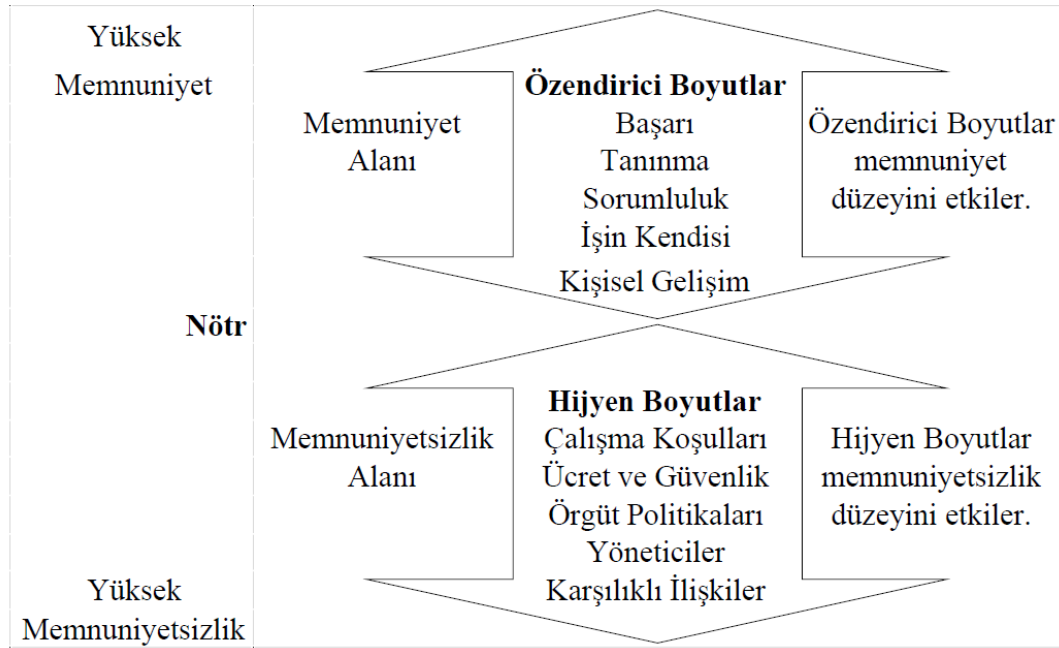
Frederick Herzberg, 200 mühendis ve muhasebeci üzerinde yaptığı araştırma sonucunda Çift Etmen Kuramını geliştirmiştir. Araştırmanın bir bölümünde katılımcılara işlerinin kendilerini en iyi ve en kötü hissettirdiği zamanlar sorularak işe karşı tutumları incelenmiştir. Elde edilen bulgularla iki faktörün varlığına ulaşan Herzberg bu faktörleri içsel (motive edici) ve dışsal (hijyen) olarak iki gruba ayırmıştır (Çelik, 2003, s. 21). Ayrıca Herzberg iş tatmini ve tatminsizliğinin birbirinden bağımsız hareket ettiğini, bu nedenle geleneksel yaklaşımlar gibi aynı bütünün zıt uçları olarak görülemeyeceğini ileri sürmüştür (Tan, 2011, s. 76).

Motive edici (İçsel) faktörler: Bireyin motivasyonunu ve iş performansını sağlayan içsel yani psikolojik ihtiyaçlardır. Bu güdüler birey için tek başına bir ödül kaynağı olduğundan işin yapılmasında kamçılayıcı faktörlerdir. Bu faktörlerden herhangi birinin yokluğu bile motive olamamaya neden olur. Eren'e (2012) göre bir işi başarmanın verdiği haz, takdir edilme, tanınma, ödüllendirilme, ilerleme, yetenek ve becerilere uygun işte çalışma, işinde sorumluluk duyma, insanlara faydalı olma gibi faktörler motivasyonu artırıcı ve memnuniyet sağlayıcıdır (Eren, 2012, s. 544).

Hijyen (Dışsal) Faktörler: İşle doğrudan ilişkili olmayan ancak motivasyon için gerekli koşulları yaratan faktörlerdir. Bu nedenle tek başlarına motivasyon kaynağı değildir (Koçel, 2015, s. 737-738). Bu faktörlerin belli bir seviyenin altına düşmesi kötümserlik, stres, işten ayrılma gibi olumsuz iş tutumlarına ve memnuniyetsizliğe neden olur. Belli bir seviyenin üstünde var olması ise işi cazip hale getireceğinden işin normal seyrinde devamını sağlamaya katkıda bulunur (Tekeli, 2019, s. 34). Ancak tek başlarına ne doyum kaynağı ne de memnuniyet sebebidirler. Örneğin ücret kurum tarafından artırılrsa bile çalışanlar tarafından çoğunlukla yeterli bulunmaz. Hijyen faktörlerine kurumun fiziki koşulları ve yönetim politikaları, iş güvenliği, ücret, maaş, yönetici ve çalışanlar arası ilişkiler gibi faktörlerin yetersizliği örnek gösterilebilir (Eren, 2012, s. 544).

Özetle hijyen faktörler karşılanması gereken, yokluğunda motivasyon ve memnuniyeti olumsuz etkileyen, motive edici faktörler ise çalışanın motivasyonu ve memnuniyeti için gerekli olan faktörlerdir.

Şekil 4: Herzberg'in Çift Faktör Modeli



Kaynak: Sarıoğlu, 2007.

1.5.3.1.3. Alderfer'in Existence, Relatedness, Growth (ERG) Kuramı

İngilizce ERG (Existence, Relatedness, Growth) sözcüklerinin kısaltması olan bu kuram Amerikalı psikolog Clayton Alderfer tarafından Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramının gerçekte iş hayatında uygulanamayacağı teziyle geliştirilmiştir (Korkut, 2019, s. 47). Alderfer Maslow'un kuramına tezat olarak gereksinimlerin aile, eğitim, kültür gibi çevresel faktörlerden de etkileneceğini ileri sürmüştür (Onaran, 1981, s. 39).

ERG kuramında üç hipotez bulunmaktadır. İlki her bir basamakta giderilen ihtiyaçlar daha çok ihtiyacın giderilmesi dürtüsü oluşturur. İkincisi alt basamaktaki ihtiyaçların karşılanması üst basamaktaki ihtiyaçların karşılanması isteğini yaratır. Son olarak üst basamaktaki ihtiyaçların karşılanma seviyesi düştükçe alt

basamaktaki ihtiyaçların giderilmesine olan arzu artar (akmur, 2011, s. 759-764). Bu kuramda ihtiyaçlar bireysel farklılıklar gösterdiğinden basamak sırasına göre karşılanma zorunluluğu yoktur. Bir başka ifadeyle st basamaktaki bir ihtiyaın giderilmesi için alt basamaktaki ihtiyaçların karşılanması şart değildir. Bu durumda ihtiyaçlar hiyerarşisinin ters yönde de çalışabileceğini söylemek mümkündür (Başaran, 2007, s. 40). Bu kurama göre birey st düzeydeki bir ihtiyaını karşılayamamanın verdiği hayal kırıklığı ve memnuniyetsizlik ile bir alt düzeydeki ihtiyaını tatmin etmek ve memnun olmak için motive olabilir. Örneğın yetenek ve becerilerini geliştirmede sorun yaşayan birey daha iyi sosyal ilişkiler kurarak, daha iyi ücretlerde çalışarak veya yöneticilerine kendini gösterip takdir ve saygınlık kazanarak memnun olma çabasına girebilir. Ayrıca, Yıldırım'a (2007) göre ihtiyaçlar birbirini tamamladığından ve aralarında esneklik olduğundan birey birden fazla ihtiyaca aynı anda gdlenebilir veya herhangi bir basamaktaki ihtiyaın karşılanmasına istek duyabilir (Yıldırım, 2007, s. 11).

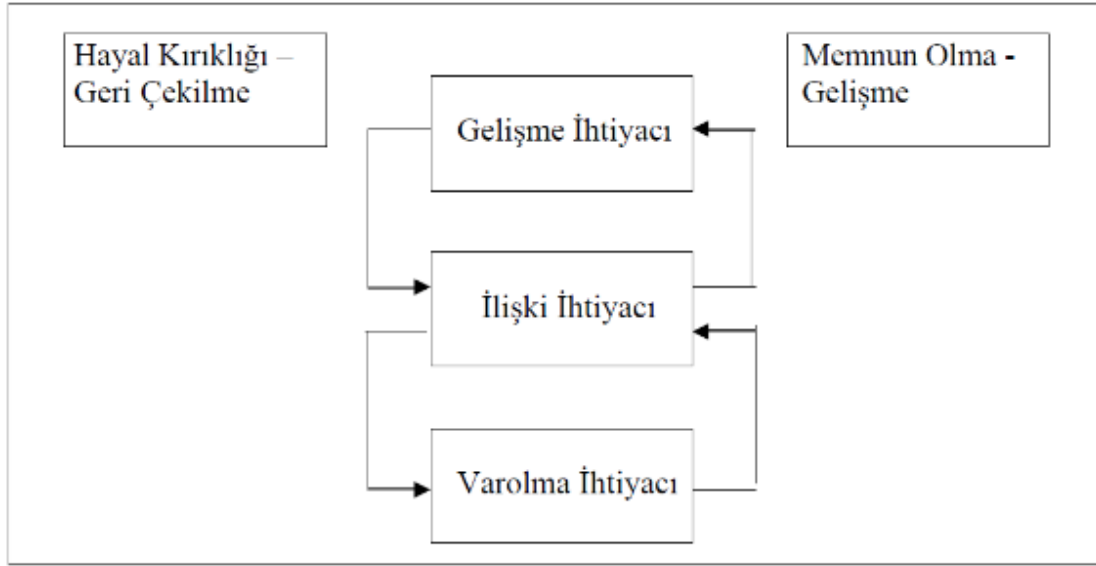
Alderfer'in ERG kuramı  bölümden oluşmaktadır. Bunlar; var olma ihtiyaı (Existence), ilişki kurma ihtiyaı (Relatedness) ve gelişim ihtiyaı (Growth).

Var Olma İhtiyacı (Existence): Maslow'un ilk iki basamağındaki insanoğunun yaşamı için şart olan yeme, içme, giyinme, barınma gibi fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarını kapsar. İş hayatında bu ihtiyaçlara bireyin çalıştığı kurumdaki iş güvenliği, iyi bir çalışma ortamı, maaş, ödül, ikramiye örnek olarak verilebilir.

İlişki Kurma, Ait Olma İhtiyacı (Relatedness): Başkaları ile iyi ilişkiler kurma, duygu ve düşünce paylaşımı, bir gruba dahil olma, itibar, saygınlık, sevgi, dostluk gibi sosyal ihtiyaçlardır. Kurum bazında çalışanlar ve yöneticiler arasındaki ilişkilerin istenilen seviyede olması, ifade özgürlüğü, işyerinde itibar ve prestij sahibi olma gibi gereksinimleri içerir.

Gelişim İhtiyacı (Growth): Gelişim ihtiyaı Maslow'un en st basamağındaki kendini gerçekleştirme ihtiyaına denk gelir. Bireyin yetenek ve becerilerini artırmaya, saygınlığını yükseltmeye, bireysel gelişime ve kişisel doyuma yönelik ihtiyaçlardır (Güney, 2007, s. 297).

Şekil 5: Alderfer'in ERG Kuramı



Kaynak: Sarıoğlu, 2007.

1.5.3.1.4. Mc Clelland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı

Başarma İhtiyacı Kuramı 1955 yılında David McClelland tarafından geliştirilmiştir. Diğer kuramlardan farklı olarak bu kuramda ihtiyaçlar öğrenme ile sonradan edinilebilir, belirlenebilir ve önem kazanabilir. Ayrıca bu kuramda bireyin mutluluğu ve memnuniyeti temel alınmıştır. Başarı duygusunun tatmin edilmesi bireyin memnuniyeti açısından vazgeçilmez bir gereksinimdir. Bu gereksinimin karşılanması bireyin memnuniyetini sağlar (Kılıç, 2011, s. 18). Başarı bireyden bireye farklılık gösteren bir olgudur. Bu nedenle her bireyin başarı ifade eden durumu ve onu elde etme güdüsü farklı olabilir. Ancak aşırı zor veya kolay işler memnuniyet kaynağı olmadığından bireyin kaçındığı durumlardır (Türkoğlu, 2011, s. 9).

David Mc. Clelland Başarma İhtiyacı Kuramını üç temelde ele almıştır (Ronald, 1990, s. 90):

İlişki Kurma İhtiyacı: Sosyal bir varlık olan insan yaşamını tek başına sürdüremez (Yıldırım, 2007, s.10). Bu nedenle bir grup ya da zümreye ait olma, sıcak ilişkiler

kurma, sevme, sevilme ve onaylanma arzusunadadır. Ancak bu arzu kimi zaman arkadaş-dost edinme kimi zaman da maddi çıkarlar elde etme niyeti taşıyabilir.

Güç Kazanma İhtiyacı: Güç ve otoriteyi elinde bulundurma ve sürdürme, başkalarını yönetme isteğinin güçlü olmasıdır. Güç kazanma isteği yüksek olanlar risk alabilen, tehlikelere atılabilen, yükselmek ve kendini göstermek için her türlü yolu göze alan bireylerdir (Serbest, 2019, s. 22).

Başarı ihtiyacı: Maslow'un kendini gerçekleştirme ihtiyacına karşılık gelmektedir (Ronald, 1990, s. 90). Başarı ihtiyacı içsel bir gereksinim olduğundan diğer ihtiyaçlara oranla daha fazla güdüye sahiptir. Bireyin kendisi için zor ve anlamlı hedefler belirleme ve bunları gerçekleştirme amacıyla üstün çaba sarf etme isteğinin güçlü olmasıdır. Başarı bireyin içsel olarak kendini ödüllendirmesidir. Başarma isteği güçlü olanlar sorumluluk sahibi, liderlik vasfına sahip, riski göze alabilen ve işin sonucunu görmek isteyen bireylerdir (Küçüközkan, 2015, s. 105).

McClelland'a göre bu ihtiyaçların hiyerarşik bir düzende olma koşulu bulunmamaktadır. Zamanla insanların yaşam koşulları, deneyimleri, istek ve ihtiyaçları değişebilir. Kurum açısından ele alındığında Koçel'e (2015) göre bir işyerinde personelin özellikleri ve talepleri göz önüne alınarak, uygun çevre koşulları oluşturularak yerleştirme planı yapıldığı takdirde çalışanın motivasyonu sağlanmış olacaktır (Koçel, 2015).

1.5.3.2. Süreç Kuramları

1.5.3.2.1. Vroom'un Beklenti Kuramı

Beklenti Kuramı, Victor Vroom tarafından 1964 yılında geliştirilmiştir. Özellikle örgüt psikolojisi ve endüstri alanında uygulanan ve motivasyonun "valens" ve "beklenti" olmak üzere iki temele dayandığı bir kuramdır.

Valens, çalışanın elde etmeye çabaladığı ödülü arzulama derecesidir. Birey gerçekleşmesini istediği beklentiyi ne kadar yüksek derecede arzu ederse o kadar çok çaba sarf eder. Öte yandan gerçekleşmesi istenilen beklentilerin

düzeşinin düşük olması bireşin daha az çaba sarf etmesine neden olur. Ayrıca beklenti yüksek olsa da çok fazla arzu edilmeyen ödüllerde de fazla çaba sarf edilmez (Çömezoğlu, 2007, s. 17-18).

Beklenti ise gösterilecek çaba sonucunda sahip olunacağına inanılan ödüldür. Vroom'un kuramında beklenen ödüller ekonomik değeri olan gerçeklerdir. Vroom çalışanın tatmin olmasının, gerçekleşmesi varsayılan maddi beklentilerden kaynaklandığı görüşündedir (Özer ve Bakır, 2003, s. 118). Çünkü bireşin motivasyon ve memnuniyeti istediği amaca ulaşması sayesinde gerçekleşir. Ancak beklentiler bireşsel farklılıklar gösterir. Bu nedenle bireşin işinde motive olması için ihtiyaçların ve beklentilerin ne olduğunun doğru belirlenmesi ve sonucunda elde edilecek ödülün ne olduğunun önceden açıklanması gerekmektedir (Kızılay, 2019, s. 25).

Vroom'un kuramı bir süreç kuramıdır. Bu nedenle insanların hangi koşullarda güdülendiklerinden ziyade insanların nasıl güdülendikleri üzerinde durur. Özetle, eleştirilere uğrasa da oldukça başarılı olan bu kuramda bireşin bir işyerinde çalışması ekonomik yapı ve güdünün en yüksek düzeyde olması ve bireşin de hazırlanan koşullarda çalışmayı arzu etmesi koşuluna bağlıdır. Ancak en yüksek beklenti düzeyinin bulunmasının imkansızlığı ve insan davranışlarının daima tahmin edilemeyeceği gerçeğinden dolayı da eleştirilmiştir.

1.5.3.2.2. Porter-Lawler Beklenti Kuramı

1960'ların sonlarına doğru Porter-Lawyer tarafından hazırlanan beklenti kuramı Vroom'un beklenti kuramının geliştirilmiş biçimidir. Vroom'un kuramında olduğu gibi Porter-Lawyer kuramında da geleneksel düşüncenin tersine, bir işten tatmin ve memnun olma düzeyi başarıdan sonra alınan ödülün algılanma biçimi ile doğrudan ilişkilidir (Kırcı, 2007, s. 67-68). Bu kuramda beklenti ve ödülün yanında bireşin çalıştığı işte yeterli derecede bilgi ve yeteneğe de sahip olması gerekmektedir. İstenilen başarının elde edilebilmesi için bireşin işten beklenen yeterliliğe sahip olması gerekmektedir. Bireş ne kadar üstün gayret gösterirse göstereceği gerekli fiziki veya zihni koşullara sahip değilse istenilen başarı düzeyi

elde edilemez. Örneğin basketbol oyununda zayıf, kısa ve güçsüz birinin aynı eğitimi alsa da uzun ve güçlü fiziki yapıya sahip biri ile aynı düzeyde başarılı olamayacağı bir gerçektir. Öte yandan bireyin bilgi ve yeteneği sonucunda göstermiş olduğu üstün performansı ile elde ettiği ödülün aynı role sahip bireylerin performansı neticesinde kazandığı ödül ile aynı olmaması, adil olması gerekmektedir (Koçel, 2007). Çalışanlar göstermiş oldukları performans sonucunda elde edecekleri ödüle dair bir algı oluştururlar. Eğer alınan ödül ile beklenen ödül arasında negatif yönde bir fark oluşursa çalışanın memnuniyeti azalır. Ayrıca bu kuramda bireyin işyerinde sahip olduğu “rol algısı” de önemli bir faktördür. Görev dağılımının, yetki ve sorumlulukların açıkça ifade edilmemesi çatışmalara, iş veriminin düşmesine ve çalışanın memnuniyetsizliğine neden olacağından her çalışanın rol algısının bulunması gerekmektedir.

1.5.3.2.3. Amaç Kuramı

Edwin A. Locke 1966 yılında Cornell Üniversitesinde doktora tezi çalışmasında “hedeflenen başarı seviyesinin gerçek başarı seviyesi ile ne kadar ilgili olduğu”nu araştırmış ve geliştirdiği kurama Amaç Kuramı adını vermiştir. Kuram bireyin hedefleri ve motivasyon düzeyi ile ilişkilidir. Bir başka ifadeyle bireylerin hedefleri motivasyon düzeylerini belirler. Bu kuram, hedeflenen amacın belirgin, zor ve kabul edilebilir olması ile memnuniyetin artacağı temeline dayanır. Amaçların birey tarafından açıkça bilinmesi belirginliği ifade ederken, hedeflere ulaşmanın güç olması, ciddi performans ve motivasyon gerektirmesi ise zorluğu simgeler. Öte yandan bireyin amacı benimsemesi ve gerçekleştirme isteği ise kabulü ifade eder (Koçel, 2011, s. 638). Locke’a (1976) göre birey ulaşılması zor hedefler için yüksek performans sergileyerek elinden gelenin en iyisini yapma çabasındadır. Bu durum doğal olarak bireyin çalışma performansının artmasını sağlar. Hedeflerin basit ve ulaşılması kolay olması ise performansın düşmesine ve var olan kapasitenin altında performans sergilenmesine neden olur. Ayrıca hedeflerin bilinmesi ve bireyler tarafından belirlenmiş olması da hem motivasyona hem de performansa olumlu etkide bulunur (Serbest, 2019, s. 26).

1.5.3.2.4. Stacy Adams Eşitlik Kuramı

Stacy Adams bir elektrik şirketi çalışanlarının güdülenmesi konulu araştırmasında algılanan ödül adaletinin güdülenme, teşvik edilme ve memnuniyet konusunda son derece büyük öneme sahip olduğunu ortaya koymuştur (Yavuzkurt, 2017, s. 79). Bilişsel temelli olan bu kuram, çalışanların girdi-çıktılarında eşitliğin sağlanması temeline dayanır. Luthans'a göre yaş, cinsiyet, eğitim, sosyal statü, organizasyonel konum, bireyin nitelikleri ve işteki zorlanma derecesi gibi bulgular girdi değişkenlerini, maaş, ücret, statü, terfi, iş güvenliği, çalışma şartları ve işe olan ilgi gibi bulgular da sonuçlar yani çıktı değişkenlerini oluşturmaktadır. Bireyin kendi girdi-çıktılarını eşit ya da benzer pozisyondaki diğerleri ile karşılaştırması ve öznel bir kanaate varması üzerine dayanan kuramda eşitlik arayışı temel prensiptir. Birey sarf ettiği gayrete karşılık aldığı sonuçta bir eksiklik olduğu kanaatine varırsa oluşan bu dengesizliğe tepki olarak, iş bırakma, devamsızlık, diğer çalışanları etkileyerek girdilerini azaltmaya çalışma, dedikodu ve yıpratma davranışları gösterme, üretimi yavaşlatma, algılanan adaletsizliği azaltma, diğer bireylerin ödülleri azaltma, karşılaştırma ölçütünü değiştirme gibi eylemler gerçekleştirmektedir (Luthans, vd., 2015, 296). Öte yandan Telman'a göre birey emeğine karşılık aldığı sonucu fazla bulduğunda daha çok çalışarak eşitlik sağlama çabasına girer. Bireyin bu faaliyetlerinin derecesini eşitsizliğin derecesi belirler. Bir başka ifadeyle dengenin bireyin aleyhinde bozulması ne kadar yoğunsa eşitlik sağlamak için harcaacağı çaba da o kadar yükündür. Çünkü adil ödül kavramı tüm çalışanlar için oldukça etkili bir motivasyon kaynağıdır. Çalışanların gördükleri haksız dağıtımlar karşısında adaleti sağlama çabaları içsel huzura kavuşmaları açısından önemlidir. Ancak bu kuramda bireyin algıladığı hakkaniyet kavramı tamamen öznel bir yargıdır. Bu nedenle çalışanların verdikleri hükümlerin ne kadar adil olduğu da üzerinde düşünülmesi gereken bir konudur. Haksızlığa maruz kaldığı inancında olan çalışanın bu yargısı kimi zaman yanlış da olabilmektedir.

Sonuç olarak eşitlik kuramında birey hak ettiğinden az sonuç elde ettiğinde öfke, hak ettiğinden fazla sonuç elde ettiğinde suçluluk ve üzüntü, hak ettiğini elde ettiğinde ise memnuniyet hissetmektedir.

1.5.3.2.5. Skinner'ın Sonuçsal Şartlandırma Kuramı

Burrhus Frederic Skinner tarafından geliştirilen şartlandırma kuramı Pavlov'un klasik koşullanma temeline dayanır. Kuram bireyin içsel bilincini ret ederek davranışların koşullanmasında etkili olan şeyin pekiştirme olduğunu savunur (Serbest, 2019, s. 26). Bir başka ifadeyle bireyi davranışa meyleden ödüdür. Ödül ile bireyin davranışını yönlendirme ve devamını sağlama amaçlanır. Birey davranışının sonucunda karşılaştığı durumu değerlendirerek aynı davranışı tekrarlayıp tekrarlamamaya karar verir. Koçel'e (2011) göre davranışın sonucu memnuniyet veriyorsa (olumlu pekiştirme) devamına, acı ve üzüntü veriyor, hoşaga gitmiyorsa (olumsuz pekiştirme) yinelememeye karar verilir. Ödüllendirilme ile örgüt veya kurum çalışanın istenilen davranışının sürekliliğinin sağlanması hedeflenir. Ancak bu sürekliliğın sağlanması ödülün davranışın akabinde ve her fırsatta sunulması ile mümkündür (Koçel, 2015, s. 569-637). Davranışın tekrarlanmasının istenmemesi olumsuz pekiştirme ile gerçekleştirilir. Çalışanın yaptığı bir hata diğerlerine anlatılarak veya cezalandırılarak tekrarlanmaması sağlanır. Bu kuramda çalışanın motivasyonunu sağlamak için ödül ve cezanın adil olması ve vaktinde uygulanması çok önemlidir. Skinner'in Davranışsal kuramında çalışanın ruhsal durumları hiçe sayıldığından sorunlar da meydana gelebilir.

1.6. LİTERATÜR

Ülkemizde ve yurtdışında yapılan literatür araştırmasında yaşam kalitesi ve iş memnuniyeti incelendiğinde, çocuklara bakım veren elemanların çalıştıkları kurumlarda yaşam kalitesi ve çalışan memnuniyeti ile ilgili çalışmalara rastlanılmamıştır. Yapılan alan çalışmalarının iş doyumunu ile iş tatmin düzeyi kapsamında ve oldukça sınırlı olduğu, çalışan memnuniyeti çalışmalarında ölçek olarak Minnesota İş Tatmini (Minnesota İş Doyumu) ölçeğinin kullanıldığı görülmektedir. Bu çalışmada da veri toplama aracı olarak Minnesota İş Tatmini kısa formu kullanıldığından, aynı ölçeğın kullanıldığı çalışmaların ortaya çıkarılmasının faydalı olacağı kanaatine varılmıştır.

1.6.1. Yurtiçinde Yapılan Çalışmalar

Abacı'nın (2004) SHEÇEK'e bağlı Saray ve Ayaş Rehabilitasyon Merkezlerinde bakıma ihtiyaç duyan bireylerin bakımı ile birebir ilgilenen 268 personel (temizlik şirketi personeli, uzman, doktor/diş hekimi, fizyoterapist, hemşire, hizmetli personel) üzerinde yürüttüğü çalışmanın sonuçlarına göre; ilk, orta ve lise mezunu olanların üniversite mezunu olanlara, gelir düzeyi yüksek olanların düşük olanlara kıyasla daha fazla iş doyumunu yaşadıkları, ayrıca katılımcıların yaş ortalamaları ile iş yerinde çalışma sürelerine bağlı olarak ise iş doyumunu puanlarında anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmüştür.

Aslan'ın (2006) Ankara'da 37 çocuk evi sorumlusu ile 195 bakım elemanlarının tükenmişlik düzeyini incelediği çalışmada; ücret ile çalışan memnuniyeti (iş doyumunu) arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu saptanmış ve ücretin bireysel faktörler arasında iş doyumunu etkileyen en önemli değişken olduğu belirlenmiştir. Bakım elemanlarının çoğunluğunun lise mezunu olması nedeniyle yükselme olanağının olmadığı (%48.6) bu durumun bakım elemanlarının iş doyum düzeylerini azalttığı saptanmıştır. Çalışmada bakım elemanlarının iş arkadaşları ve yönetici amirleri ile ilişkilerinin olumlu olmasının iş doyumunu artırdığı, aksi durumda ise iş doyumunun azaldığı belirtilmiştir. Performansa dayalı ödüllendirmenin kısmen olması ve iş yükünün çok olmasının iş doyumunu düşürdüğü (%40,5) bulunmuştur. Katılımcıların yarısından fazlasının yapılan iş karşılığı sağlanan sosyal hak ve ödeneklerden memnun olmadığı belirlenmiştir.

Yaman'ın (2010) Ankara'da 191 bakıcı anne üzerinde sosyo-ekonomik ve çalışma yaşamına ilişkin özellikleri incelediği çalışmasında; bakıcı annelerin %80,7'sinin iş devamlılığının olmamasından, %75,9'unun ücret yetersizliğinden, %39,8'inin çalışma arkadaşlarının olumsuz tutumundan, %31,3'ünün ise iş yükünün ve çocuk sayısının fazla olmasından dolayı işlerinden memnun olmadığı belirlenmiştir. Aynı araştırmada bakıcı annelerin %92,9'unun çalıştığı ortamdan mutlu olduğu, %77,0'inin ise hakları ile ilgili iyileştirilme yapılması halinde daha mutlu olacağı saptanmıştır.

Bahadır (2018) İstanbul Çocuk Evlerinde çalışan 193 bakım elemanının mesleki algı ve motivasyonlarını incelemiştir. Çalışmada mesai dışı çalışmada ücret alamama durumunun çalışmayı olumsuz etkilediği (%58.6), aynı işte çalışmada terfi edilebileceğini bilmenin ise motivasyonu olumlu etkilediği (%65.2) saptanmıştır. Başarıların sözel ve maddi olarak ödüllendirilmesi (%63.2), yapılan işi toplumsal bir sorumluluk olarak görme (%87.6), amirlerin esnek davranışı (%48.2), çocukların gösterdiği gelişme (%60.6) en önemli olumlu etkilenme nedenleri olarak belirtilmiştir.

Demir Saykılı (2019) çeşitli illerde engelli bakımında çalışan 276 bakıcı personel ile yaptığı çalışmada bakıcı peronelin, örgütsel destek algısı, tükenmişlik, iş doyumunu ve engelli bakımına yönelik tutumları incelemiştir. Algılanan örgütsel desteğin ve işe bakışın artmasının çalışanların genel doyumunu artırdığı, çalışanların bakımından sorumlu olduğu çocukların engelli olması nedeniyle iş doyumunun azaldığı belirlenmiştir. Ayrıca çalışmada işe karşı hissedilen olumlu duyguların, dışsal doyumun ve özellikle de içsel doyumun yüksek olmasının genel iş doyumunu artırdığı belirlenmiştir.

Özyadın Demirbaş (2019) 6-12 yaş arası çocuklarla çalışan çocuk evi sitesi bakım elemanlarının karşılaştıkları sorunları ele aldığı nitel çalışmada; bakım elemanlarının yaşadıkları sorunları incelemiştir. Çalışmada çocuk sayısının fazla olması nedeniyle çocuklarla kaliteli ve yeterli vakit geçirememek ve çocukların psiko-sosyal ve fiziksel bakımlarını karşılamakta yetersiz kalmak sorunlar arasında yer almıştır. Ayrıca kurum içerisinde çalışanlar için park ve halı sahanın yetersiz olması, kurumun merkeze uzak olması ve kurumda kantin bulunmaması nedeniyle bazı ihtiyaçların karşılanamaması, bakım elemanlarını motive edici aktivitelerin bulunmaması, tek başına 24 saat nöbet tutmanın yoğun ve zor olması diğer sorunlar olarak ifade edilmiştir. Sık sık evlerde çalışanlar arasında rotasyon yapılması, etüt hocalarının ve temizlik personelinin yetersizliği de çalışanların iş memnuniyeti açısından olumsuz etkilendikleri sorunlar olarak bulunmuştur.

Kılıç (2019) İstanbul ilinde çocuk evlerinde çalışan 120 bakım elemanı ile yaptığı çalışmada; psikolojik sermaye algısı, iş doyumunu ve maneviyat arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmada, bakım elemanlarının tamamına yakını (%95,7)

çocuk evleri hizmeti alanında çalışmaktan memnun olduklarını belirtmişlerdir. Çalışanların yaş, eğitim, medeni durum ve ailenin gelir düzeyi faktörü ile iş memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ayrıca evli ve çocuklu olanlar ile kurumda 5 yıl ve üstü çalışanların içsel ve dışsal doyumunda artış olduğu belirlenmiştir.

1.6.2. Yurtdışında Yapılan Çalışmalar

Whitaker, Archer ve Hicks (1998) çocuk evlerinde çalışmanın zorlukları ve karmaşıklıklarını 3 yıllık bir dönem boyunca incelemiştir. Çalışmada personelin görevleri, prosedürlerin gerekçesi, stres ve ödül kaynakları araştırılmıştır. Araştırma sonucunda çalışma uygulamalarının iyileştirilmesi, prosedürlerin değiştirilmesi, personelin seçimi ve eğitimine önem verilmesi, personele gerekli desteğin sağlanması ön görülmüştür.

Baldwin (1990) çocuk evlerinde çocuk bakımı ve evde bakım hizmetinde uygulanan strateji, organizasyon ve yöntemlerin çalışanlara etkilerini incelemiştir. Çalışmada, çocuk evlerindeki beş grup personel ile çalışma yapılmıştır. Araştırmanın sonucunda çocuklara evde bakımı sağlamanın gerekli olduğu ancak evde bakım organizasyonunda iletişim ve destek sorunları olduğu, çocuk bakım hizmetlerinde eksiklikler bulunduğu ve bakım elemanlarının çocuk merkezli çalışmada yetersizlik duyguları içinde bulunduğu tespit edilmiştir.

Gavin Heron ve Mono Chakrabarti (2002) tarafından yapılan çalışmada çocuk evi personelinin algıları, tutumları ve ihtiyaçlarının karşılanması incelenmiştir. Çalışma, çocuk evlerinin temel görevlerini şekillendiren sosyal süreçleri ve etkileşimleri incelemesi bakımından önem taşımaktadır. Araştırmada çocuk evlerinin amaç ve etkinliğinde eksiklik ve belirsizlikler, çalışma koşullarının kötü, çalışanların statüsünün ve ücretinin düşük olduğu saptanmıştır.

Pinsker (2012) Amerika'da sosyal çalışmacıların iş memnuniyeti düzeyi, işin yönleri ve iş dışı faktörleri özellikle de iş aile çatışmaları konularını ele almıştır. Araştırmada, sosyal çalışmacıların memnuniyet derecelerinin hemşire ve eğitim

çalışanlarından daha fazla olduğu, ayrıca sosyal çalışmacıların en çok memnun oldukları alanın işin doğası olduğu bunu iş arkadaşları ile ilişkilerin takip ettiği saptanmıştır. Araştırmada özel sektör çalışanlarının kamu çalışanlarına göre memnuniyet düzeylerinin yüksek olmadığı, genç çalışanların ileri yaşta çalışanlara, erkek çalışanların kadın çalışanlarına oranla memnuniyet düzeylerinin daha fazla olduğu, çalışma yılı arttıkça memnuniyetin arttığı, iyimserliğin memnuniyeti artırdığı, iş sayısının ve haftalık çalışma saatinin memnuniyeti etkilemediği belirlenmiştir.

Brouwers, André, Tomic ve Welko (2016) tarafından yapılan çalışmada; “Ev Tipi Çocuk Evleri Personelinin İş Talepleri, İş Kontrolü, Sosyal Destek, Öz Yeterlilik ve Tükenmişliği” başlıklı çalışmada iş taleplerinin önemli ölçüde duygusal tükenme ve kişiliksizleşme ile ilişkili olduğu, personelin iş taleplerini ağır algılamasının yaşanan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerini yükselttiği bulunmuştur. Ayrıca saldırgan davranışlarla başa çıkmaya ilişkin öz-yeterlilik inançlarının, kişisel başarının azalmasıyla anlamlı düzeyde ilişkili olduğu görülmüştür.

Rista (2019) tarafından Yunanistan’da beş çocuk evinde çalışan sosyal hizmet görevlileri ile korunmaya muhtaç çocuklar arasındaki ilişki araştırılmıştır. Çalışmada bakım evlerinde kalan çocuklar, evlerden ayrılan gençler ve evlerde çalışan sosyal hizmet görevlileri olmak üzere üç farklı grup incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda bakım evlerindeki düzenlemelerin çocuklar üzerinde olumlu duygusal dönüşümler sağladığı, çocukların sosyalleşmesinde ve iyileştirilmesinde bakım evleri ve çalışanlarının olumlu etkileri olduğu bulunmuştur.

2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışmanın amacı;

- Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının sosyo-ekonomik özelliklerini belirlemek,
- Bakım elemanlarının yaşam kalitesi ve çalışan memnuniyet düzeylerini sosyo-ekonomik değişkenlere göre incelemek,
- Elde edilen bulgular doğrultusunda bakım elemanlarının çalıştığı kurumlara ve bakım elemanlarına önerilerde bulunmaktır.

2.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Çocukluk, doğumla başlayıp yetişkinliğe kadar devam eden bir süreçtir. Ülkemizin de 1990 yılında taraf olduğu Çocuk Hakları Sözleşmesinin (ÇHS) ilk maddesine göre “On sekiz yaşına kadar her insan çocuk sayılmaktadır.” (ÇHS, m.1). Toplumların yarısını belirleyecek en önemli unsurun “çocuklar” olduğu göz önünde bulundurulduğunda, halihazırda ve gelecekte sağlıklı bir toplumsal yapının yaratılması, çocukların her bakımdan sağlıklı bir aile ortamında bulunmalarına bağlıdır (Yaşar ve Dağdelen, 2013, s. 220). Ancak bazı çocuklar sosyal, kültürel, fiziksel, psikolojik, ve ekonomik nedenlerle ailelerinin yanında yaşama, büyüme ve gelişme haklarından mahrum kalmakta ve bu çocukların korunmaları gerekmektedir. Korunma ihtiyacı olan çocuklar “bedensel, zihinsel, ahlaki, sosyal ve duygusal gelişimi ile kişisel güvenliği tehlikede olan, ihmal veya istismar edilen ya da suç mağduru olan çocuk” olarak tanımlanmıştır (ÇKK, m.3/a).

Ülkemizde korunma ihtiyacı olan çocuklar için hizmet sağlayan kuruluşların başında Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB) gelmektedir. Korunma ihtiyacı olan çocuklara sağlanan bakım hizmeti modelleri; aile ortamında korunmalarıyla, koruyucu aile aracılığıyla, evlat edinilme, kurum bakımı yani çocuk evleri, çocuk evleri sitesi, çocuk destek merkezleri ile sağlanmaktadır.

ASHB'nin yayımladığı son verilere göre, 2019 yılı sonu itibariyle, 173.054 adet korunma ihtiyacı olan çocuk bulunduğu, bu çocuklardan 6.132 çocuğun çocuk evleri sitesinde koruma altında olduğu belirlenmiştir. (ASHB, 2019).

Çocuk evi sitelerinde çocuğun bakımını üstlenen bakım elemanları çocuğun direk bakımından sorumlu olmaları nedeniyle oldukça önemlidir. Bu nedenle bakım elemanlarının sorunlarının belirlenmesi, iş ve yaşam memnuniyetlerinin sağlanması ve korunma ihtiyacı olan çocukların sağlıklı bireyler olarak yetişmesi açısından son derece önemlidir.

Ülkemizde bakım elemanları üzerinde yapılan çalışmalar incelendiğinde çalışan memnuniyeti ile ilgili çalışmaların iş doyumu, iş tatmin düzeyi kapsamında ve oldukça sınırlı olduğu, yaşam kalitesi ilgi ilgili ise hiçbir çalışma yapılmadığı görülmektedir. Bakım elemanlarının iş doyumu (çalışan memnuniyeti) ile ilgili yapılan çalışmaların (Abacı, 2004; Aslan, 2006; Yaman, 2010; Bahadır, 2018; Demir Saykılı, 2019; Özaydın Demirbaş, 2019; Kılıç, 2019) sınırlı sayıda olduğu, yaşam kalitesi alanında yapılan çalışmaların (Aksungur, 2009; Altıntaş, 2010; Üstünbaş, 2011; Gökdemir, 2011; Muku, 2014; Alayanak, 2019; Bahçecik, 2019; Şimşek, 2019; Yavuz, 2019; Şen, 2019; Kılınç, 2019) sağlık çalışanları, hastalar, öğretmenler, pilotlar, aileler, turizm sektöründe çalışanlar gibi bölümlerde yapıldığı belirlenmiş ancak bakım elemanları üzerinde yapılmış bir araştırmaya rastlanmamıştır.

Bu çalışmada; çocuk evleri sitelerinde çalışan bakım elemanlarının sosyo-ekonomik özelliklerini belirlemek ve sosyo-ekonomik değişkenlerin yaşam kalitesi ile çalışan memnuniyeti düzeyleri üzerinde etkisini saptamak, elde edilen bulgular ile literatüre yeni bir katkı sağlamak, ayrıca Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının bu personel ile ilgili olarak gelecekteki proje ve hizmet modellerine bilimsel anlamda destek vermek amaçlanmıştır.

2.2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Hipotez 1: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının yaşam kalitesi ile bakımından sorumlu oldukları çocukların yaşları ve cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının yaşları ile yaşam kaliteleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 3: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının eğitim durumları ile yaşam kaliteleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 4: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının medeni durumları ile yaşam kaliteleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 5: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının haftalık çalışma saatleri ile yaşam kaliteleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının çalışma şekli ile yaşam kaliteleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 7: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının çalışan memnuniyetleri ile bakımından sorumlu oldukları çocukların cinsiyetleri ve yaşları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 8: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının yaşları ile çalışan memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 9: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının eğitim durumları ile çalışan memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 10: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının medeni durumları ile çalışan memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 11: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının haftalık çalışma saatleri ile çalışan memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 12: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının çalışma şekli ile çalışan memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

2.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırma kapsamında sadece Ankara ilindeki çocuk evleri sitelerinde çalışan bakım elemanlarının bulunması araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırma, çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının sosyo-ekonomik özelliklerini belirlemek, yaşam kalitesi ve çalışan memnuniyet düzeyleri ile sosyo-ekonomik özellikler arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yürütülmüştür. Araştırmanın yöntem ve gereçleri aşağıdaki başlıklar halinde verilmiştir.

3.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİNİN SEÇİMİ

Araştırma bölgesi kapsamında, Ankara ili Pursaklar ilçesindeki Saray Çocuk Evleri Sitesi, Pursaklar ilçesindeki Ankara Çocuk Evleri Sitesi ve Gölbaşı ilçesindeki Gölbaşı Çocuk Evleri Sitesinde çalışan çocuk bakım elemanları ele alınmıştır. Araştırma bölgesi olarak Ankara ilindeki kuruluşlarda çalışan bakım elemanlarının seçilmesinde aşağıdaki faktörler etkili olmuştur;

- Bu ildeki kuruluşlarda 0-12 ve 12-18 yaş çocukların bakımını üstlenen çok sayıda bakım elemanının olması,
- Bölgeye ulaşımın kolay olması,
- Araştırmacının bu ilde ikamet etmesi,
- Benzer kapsamda bir çalışmanın önceden yapılmamış olmasıdır.

3.2. ARAŞTIRMA EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırma evrenini, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde Ankara ilinde çalışan bakım elemanları oluşturmaktadır. Bakım elemanları 4/D sürekli işçi kadrosu ile Çocuk Evleri Sitesi, Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi ve Çocuk Destek ve Rehabilitasyon Merkezlerinde istihdam edilmektedir.

Araştırma kapsamında yer alan kuruluşlardan Ankara Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde 0-12 yaş (kız/erkek karma) grubu çocukların bakımından sorumlu 144 bakım elemanı ve 321 bakım verilen çocuk bulunmaktadır. Sitede toplam 29 villa bulunmakta ve her bir villada ortalama 8 çocuğa (çocuk sayısı 5 ile 12

arasında değişebiliyor) bakım hizmeti verilmektedir. Saray Sevgi Evleri Sitesi M¼d¼rl¼ę¼nde 12-18 yaş kız grubu çocukların bakımından sorumlu 88 bakım elemanı ve 273 bakım verilen kız çocuk bulunmaktadır. Sitede toplam 22 villa yer almaktadır. Ortalama her bir villada 8-11 kız çocuğa bakım hizmeti verilmektedir. G¼lbařı Çocuk Evleri Sitesi M¼d¼rl¼ę¼nde ise 12-18 yaş erkek grubu çocukların bakımından sorumlu 10 bakım elemanı ile bakımı verilen 30 erkek çocuk bulunmaktadır. Sitede toplam 3 villa bulunmakta ve her bir villada ortalama 10-12 çocuğa bakım sağlanmaktadır. Araştırma b¼lgesinde toplam 232 bakım elemanı ve bakım hizmeti verilen 624 çocuk bulunmaktadır.

Ankara Aile ve Sosyal Hizmetler İl M¼d¼rl¼ę¼ Personel şube Birimi verilerine g¼re; Ankara'da, bakım elemanı kadrosunda 677'si kadın ve 16'sı erkek olmak üzere toplam 723 bakım elemanı çalışmaktadır. Çocuk evi sitelerinde (Saray Çocuk Evleri Sitesi, Ankara Çocuk Evleri Sitesi ve G¼lbařı Çocuk Evleri Sitesi) çalışmakta olan 232 personelden 198 kişi araştırmaya katılmayı kabul etmiş, yapılan anket sorularının bazılarına cevap vermeyen katılımcıların formu kayıp veri olarak kabul edilmiş ve toplam 25 eksik cevaplandırılmış anket formu istatistiksel analize dahil edilmemiştir. 34 kişi araştırmaya katılmayı kabul etmediği ve 25 kişi de anket sorularını eksik doldurduğu için toplam 173 anket istatistiksel analize dahil edilmiştir.

Bakım elemanlarının yaşam kalitesi ve çalışan memnuniyet d¼zeylerinin incelenmesi amacıyla d¼zenlenen anket formlarının, uygulama s¼recine başlamadan önce Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığından gerekli bilimsel çalışma onayı alınmıştır (Ek: 1).

3.3. VERİ TOPLAMA Y¼NTEM VE ARAÇLARI

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket formları sosyo-ekonomik bilgiler (11 soru), iş ve yaşam bilgileri ile "Yaşam Kalitesi Ölçeği" (30 soru) ve "Çalışan Memnuniyeti Ölçeği" (20 soru) olmak üzere 4 b¼l¼mden oluşmaktadır. Anket formları kuruluşlara yapılan ziyaretler ile gön¼ll¼ katılım esasına g¼re ve y¼z y¼ze gerçekleştirilmiştir.

3.3.1. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Veri toplama amacıyla uygulanan anket formu 4 bölümden oluşmaktadır (Ek: 2). İlk bölüm, araştırmacı tarafından geliştirilen ve bakım elemanlarının sosyo-ekonomik ve tanımlayıcı özelliklerini belirleyen bölümdür. Bu bölüm yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum, çocuk sayısı, ev işi ve çocuk bakımında aileden destek alınıp alınmadığı, çalışma yılı ve saatleri ile toplam hane gelirinin belirlenmesi amacıyla düzenlenen sorulardan oluşmaktadır. İkinci bölüm, araştırmacı tarafından belirlenen ve iş yaşam bilgilerini kapsayan bölümdür. Bu bölümde bakım elemanlarının bakımından sorumlu oldukları çocuklarla, çalıştıkları kurumla ve aile yaşamları ile ilgili belirli konularda sorun yaşayıp yaşamadıkları tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın üçüncü bölümünde bakım elemanlarının yaşam kalitesini ortaya çıkarmak amacıyla Yaşam Kalitesi Ölçeği, dördüncü bölümde de iş memnuniyetleri hakkında bilgi edinmek amacıyla Çalışan Memnuniyeti Ölçeği kullanılmıştır. Yaşam Kalitesi Ölçeği ve Çalışan Memnuniyeti Ölçeği için gerekli kullanım izinleri alınmıştır (Ek: 3).

3.3.1.1. Çalışanlarda Yaşam Kalitesi Ölçeği (Professional Quality of Life Scale-IV)

Bu çalışmada kullanılan yaşam kalitesi ölçeği Stamm tarafından 2005 yılında geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçeye uyarlamasını 2010 yılında Yeşil ve arkadaşları tarafından gerçekleştirmiştir (Yeşil vd., 2010, s. 112). Toplam otuz (30) maddeden oluşan ölçeğin üç alt boyutu bulunmaktadır. İlk alt boyut 3, 6, 12, 16, 18, 20, 22, 24, 27,30 numaralı sorulardan oluşmakta ve çalışanın yardıma gereksinim duyan birine mesleği veya işi gereği ettiği yardımdan duyduğu memnuniyeti kapsamaktadır. Bu ölçekte Alpha güvenilirlik değeri .87 olarak tespit edilmiştir. İkinci alt boyut 1, 4, 8, 10, 15, 17, 19, 21, 26, 29 numaralı sorulardan oluşmakta ve çalışanın işi ile ilgili sorunlarda ve çözümündeki tükenmişliğini, umutsuzluğunu kapsamaktadır. Alpha güvenilirlik değeri .72 olarak tespit edilmiştir. Üçüncü alt boyut 2, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 23, 25, 28 numaralı sorulardan oluşmakta ve çalışanın strese bağlı belirtilerini, eşduyum yorgunluğunu ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır. Alpha güvenilirlik değeri .80 olarak tespit edilmiştir. Bu ölçekte yer alan 1, 4, 15, 17 ve 29 numaralı soruların yanıtları

değerlendirilirken ters çevrilerek hesaplanmıştır (Yeşil vd., 2010, s. 112-116). Ölçek sorularının puanlanmasında; “Hiçbir zaman” (1), “Nadiren” (2), “Bazen” (3), “Sık sık” (4), “Çok sık” (5) olarak değerlendirilmiştir.

3.3.1.2. Minnesota İş Tatmini Ölçeği Kısa Formu (Short Form Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)

Bu çalışmada Weiss ve arkadaşları tarafından 1967 yılında geliştirilen ve çalışan memnuniyeti düzeyini ölçen Minnesota Doyum Ölçeğinin kısa bir formu kullanılmıştır. Ölçeğin ilk Türkçe güvenilirlik ve geçerlik çalışmasını 1935 yılında Baycan yapmıştır. Ayrıca Deniz ve Güliz Gökçora tarafından da Türkçeye çevrilen ölçek diğer dilbilimciler tarafından da uygun bulunmuştur (Kılıç 2019 s. 62). Moorman (1993) tarafından Minnesota ölçeğinin orijinal güvenilirlik katsayısı .83 olarak belirtilmiştir. Türkiye’de Yıldırım (1996) tarafından yapılan çalışmada güvenilirlik katsayısı .76 olarak bulunmuştur.

Minnesota Doyum Ölçeği Kısa Formu 5’li likert tarzında bir ölçek olup 20 maddeden oluşmaktadır. Ölçekteki en düşük puan “20”, en yüksek puan ise “100” dür. Ölçek sorularının puanlanmasında; “Hiç memnun değilim” (1), “Memnun değilim” (2), “Kararsızım” (3), “Memnunum” (4), “Çok Memnunum” (5) olarak değerlendirilmektedir.

Ölçek dışsal ve içsel olmak üzere iki alt boyutta doyum ve memnuniyet düzeyini ölçmektedir. Dışsal belirleyiciler, çalışma şartları, işin yapılma şekli, çalışanların birbirleri ve yöneticileri ile ilişkileri, yönetim tarzı, ücretlendirme gibi iş çevresine ait soruları kapsamaktadır (5,6,12,13,14,17,18 ve 19 numaralı sorular). İçsel doyum belirleyicileri, işteki başarı, yönetim, çalışanlar arasında tanınma ve takdir görme, yükselme olanakları, işle ilgili sorumluluk ve işin yapısı gibi sorulardan oluşmaktadır (1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,16 ve 20 numaralı sorular).

Ölçeğin genel memnuniyet puanı elde edilen toplam puanın parametre sayısı olan 20’ye bölünmesi ile elde edilir. Dışsal alt boyutun puanlaması dışsal faktörleri oluşturan parametrelerin puanlarının 8’e bölünmesi ile, içsel alt boyutun puanlanması da içsel faktörleri oluşturan parametrelerin 12’ye bölünmesi ile hesaplanır (Saykılı, 2019, s. 32-34).

Tüm puan ortalamaları 1,0 ile 5,0 arasında bir değer olarak hesaplanmaktadır. Yüzdelerik değer olarak, %25 ve altı düşük iş doyumunu, %26–74 arası orta iş doyumunu, %75 ve üzeri ise yüksek iş doyumunu ifade eder (Emiroğlu, 2015, s. 29).

3.4. ANKET FORMUNUN UYGULANMASI

Anket formu; araştırmacı tarafından düzenlenen anket soruları, Yaşam Kalitesi Ölçeği ve Çalışan Memnuniyeti Ölçeğinden oluşmaktadır. “Yaşam Kalitesi” ölçeğinin ilk Türkçe uyarlamasını yapan Yeşil ve arkadaşlarından (2010) (Ek: 3) “Çalışan Memnuniyeti” ölçeğinin ilk Türkçe güvenilirlik ve geçerlilik çalışmasını yapan Baycan’dan (1935) yazılı izni alınmış (Ek: 3) ve her iki ölçeğin orijinal kaynaklarının ise akademik amaçla kullanımı serbest bırakılmıştır (Ek: 3). Ankara Çocuk Evleri Sitelerinde çalışan bakım elemanlarının sosyo-ekonomik ve tanımlayıcı bilgilerini tespit etmeye, yaşam kalitesi ve çalışan memnuniyeti düzeylerini incelemeye yönelik bilgiler içeren anket formları, ilgili kuruluşlar ziyaret edilerek bakım elemanlarına uygulanmıştır. Anket çalışmaları 01/09/2020-30/10/2020 tarihleri arasında gerçekteştirilmiştir. Her bir görüşmenin süresi ortalama 25-30 dakika olmuştur.

3.5. VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE ANALİZİ

“Çocuk Evleri Sitesinde Çalışan Bakım Elemanlarının Yaşam Kalitesi ve Çalışan Memnuniyet Düzeylerinin İncelenmesi” başlıklı tez çalışmasında elde edilen verilerin analiz edilmesinde İBMM SPSS Statistics 23.0 programı kullanılmıştır.

Araştırma kapsamına dahil edilen bakım elemanlarına uygulanan anket formu 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm sosyo-ekonomik ve tanımlayıcı özellikler ile ilgili bilgilerden, 2. bölüm iş yaşamı ile ilgili bilgilerden meydana gelmektedir. İlk iki bölümün verilerinin tanımlayıcı istatistiklerinde kişi sayısı (n) ve yüzde (%) belirtilmiştir.

Çalışmada kullanılan “Yaşam Kalitesi Ölçeği” “Mesleki Tatmin, Tükenmişlik ve Eşdoyum” olmak üzere üç alt boyutta değerlendirilmiştir. Anketin 4. Bölümünü oluşturan “Çalışan Memnuniyeti” ölçeği ise “Dışsal Doyum ve İçsel Doyum” olmak

üzere iki alt boyutta değerlendirilmiştir. Her iki ölçekte de normal dağılım gösteren verilerin analizini yapmak için, iki grubun karşılaştırılması amacıyla "Independent Samples t test (Student t test) kullanılmıştır. İki'den fazla gruplar arasındaki farklılığı tespit etmek için tek yönlü varyans analizi (One Way Anova) uygulanmıştır. Gruplar arası farklılığın önemli olduğu durumlarda Post-hoc testlerden Tukey testi kullanılmıştır. Tüm analizler için istatistiksel anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak alınmıştır (Cevahir, 2020,29, 53, 61,111; Tukey, 1977; Tabachnick ve Fidell, 2013)

4. BULGULAR

4.1 BAKIM ELEMANLARININ SOSYO-EKONOMİK VE TANIMLAYICI BİLGİLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde araştırma kapsamında yer alan bakım elemanlarının sosyo-ekonomik (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, çocuk sayısı, çocuk bakımında destek alma durumu, ev işlerinde destek alma durumu, çalışma yılı, çalışma şekli, çalışma saati ve aylık hane geliri) özellikleri incelenmiştir.

4.1.1. Bakım Elemanlarının Cinsiyet Durumları

Çalışan bakım elemanlarının cinsiyet dağılımı incelendiğinde; 169 kişinin (%97,7) kadınlardan, 4 kişinin (%2,3) de erkeklerden oluştuğu saptanmıştır. Kadın sayısının fazla olmasının sebebi, bakım personeli olarak kadın eleman tercih edilmesinden kaynaklanmaktadır. Araştırmaya dahil olan erkek bakım elemanları Gölbaşı Çocuk Evi Sitesinde 12-18 yaş erkek çocuklara bakım hizmeti veren çalışanlardır (Tablo 2).

Tablo 2: Bakım Elemanlarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımlar

Cinsiyet	N	%
Kadın	169	97,7
Erkek	4	2,3
Toplam	173	100,0

4.1.2. Bakım Elemanlarının Yaş Durumları

Araştırmaya dahil edilen bakım elemanlarının yaş dağılımı incelendiğinde; yarıdan biraz fazlası (%55,5) 35-44 yaş arasındakilerden oluşmakta bunu %30,6 ile 25-34 yaş, %13,9 ile 45-54 yaş grubundakiler izlemektedir. Ayrıca 18-24 ve 55-64 yaş aralığında çalışan bakım elemanı bulunmadığı belirlenmiştir (Tablo 3).

Tablo 3: Bakım Elemanlarının Yaşlarına Göre Dağılımlar

Yaş	N	%
18-24	0	0,0
25-34	53	30,6
35-44	96	55,5
45-54	24	13,9
55-64	0	0,0
Toplam	173	100,0

4.1.3. Bakım Elemanlarının Eğitim Durumları

Çalışanların eğitim durumuna bakıldığında; bakım elemanlarının %42,8'inin ön lisans, %41,0'ının lise, %16,2'sinin ise lisans mezunu olduğu saptanmıştır (Tablo 4).

Tablo 4: Bakım Elemanlarının Eğitim Durumlarına Göre Dağılımlar

Eğitim Durumu	N	%
Lise	71	41,0
Önlisans	74	42,8
Lisans	28	16,2
Lisansüstü	0	0,0
Toplam	173	100,0

4.1.4. Bakım Elemanlarının Medeni Durumları

Bakım elemanlarının medeni durumu incelendiğinde; %75,7'sinin evli, %13,3'ünün boşanmış ve %11,0'ünün bekar olduğu belirlenmiştir (Tablo 5).

Tablo 5: Bakım Elemanlarının Medeni Durumlarına Göre Dağılımlar

Medeni Durum	N	%
Evli	131	75,7
Bekar	19	11,0
Boşanmış	23	13,3
Dul	0	0,0
Toplam	173	100,0

4.1.5. Bakım Elemanlarının Sahip Oldukları Çocuk Sayısı

Araştırmaya dahil edilen çalışanların çocuk sayısı bilgileriyle ilgili dağılım incelendiğinde; 2 çocuğa sahip olanların oranının %49,7 olduğu bunu %24,3 ile 1 çocuğu olanların izlediği, %15,6'sının ise çocuk sahibi olmadığı bulunmuştur (Tablo 6).

Tablo 6: Bakım Elemanlarının Sahip Oldukları Çocuk Sayısına Göre Dağılımlar

Çocuk Sayısı	N	%
Yok	27	15,6
1	42	24,3
2	86	49,7
3	17	9,8
4+	1	0,6
Toplam	173	100,0

4.1.6. Bakım Elemanlarının Çalışma Şekli

Araştırmaya katılan bakım elemanlarının %96,5'inin gece gündüz değişken nöbet sistemi ile çalıştığı, %3,5'inin de sürekli gece çalıştığı belirlenmiştir (Tablo 7).

Tablo 7: Bakım Elemanlarının Çalışma Şekline Göre Dağılımlar

Çalışma Şekli	N	%
Sürekli Gece	6	3,5
Gece Gündüz Değişken Nöbet Sistemi	167	96,5
Toplam	173	100,0

4.1.7. Bakım Elemanlarının Haftalık Çalışma Saatleri

Bakım elemanlarından haftalık çalışma saati 45 saat ve üstü olanlar %84,4 iken, haftalık 35-45 saat çalışanların oranı %15,6 olarak bulunmuştur (Tablo 8).

Tablo 8: Bakım Elemanlarının Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Dağılımlar

Haftalık Çalışma Saati	N	%
35-45 Saat	27	15,6
45 Saat Üzeri	146	84,4
Toplam	173	100,0

4.1.8. Bakım Elemanlarının Aylık Hane Geliri

Araştırmada bakım elemanlarının aylık ortalama gelir düzeyleri incelendiğinde; çoğunluğunun (%78,6) 2001-5000 TL arasında, %18,5'inin 5001-8000 TL arasında, %1,7'sinin 8001 TL üzerinde ve %1,2'sinin ise 2000 TL ve altında gelire sahip olduğu belirlenmiştir (Tablo 9).

Tablo 9: Bakım Elemanlarının Aylık Hane Gelirlerine Göre Dağılımlar

Aylık Hane Geliri	N	%
2000 TL ve altı	2	1,2
2001-5000 TL	136	78,6
5001-8000 TL	32	18,5
8001 TL ve üzeri	3	1,7
Toplam	173	100,0

4.1.9. Bakım Elemanlarının Çalışma Yılı

Çalışanların çocuk evinde çalışma süreleri incelendiğinde; 7 yıl ve üstü çalışanların ilk sırayı aldığı (%78,0), bunu sırasıyla 6 yıl (%5,8), 3 yıl (%4,6), 5 yıl (4,0), 2 yıl, 4 yıl (%2,9) ve 1 yıl (%1,7) çalışanların izlediği belirlenmiştir (Tablo 10).

Tablo 10: Bakım Elemanlarının Çalışma Yıllarına Göre Dağılımlar

Çalışma Yılı	N	%
1	3	1,7
2	5	2,9
3	8	4,6
4	5	2,9
5	7	4,0
6	10	5,8
7+	135	78,0
Toplam	173	100,0

4.1.10. Bakım Elemanlarının Ev İşlerini Yürütürken Destek Alma Durumu

Araştırmaya katılan bakım elemanlarının ev işlerini yürütürken yarıdan fazlasının (%65,3) destek almadığı bulunmuştur. Eşinden destek alanlar %19,7 iken aile bireylerinden destek alanların oranı %15,0'dır. Ev işlerini yürütürken dışarıdan yardımcı eleman desteği aldığını belirten bakım elemanı bulunmamaktadır (Tablo 11).

Tablo 11: Bakım Elemanlarının Ev İşlerini Yürütürken Destek Alma Durumuna Göre Dağılımlar

Ev İşlerini Yürütürken Destek Alma Durumu	N	%
Destek Almıyor	113	65,3
Eşinden Destek Alıyor	34	19,7
Aile Bireylerinden Destek Alıyor	26	15,0
Dışardan Yardımcı Eleman Desteği Alıyor	0	0,0

4.1.11. Bakım Elemanlarının Çocuklarının Bakımı İçin Destek Alma Durumu

Çocuk bakımı için destek almayan bakım elemanlarının oranı %46,2'dir. Aile bireylerinden destek alanların oranı %25,4, bakım gerektirecek çocuğu bulunmayanların oranı %11,6'dır. Bakım elemanlarının %8,7'si eşinden destek aldığını belirtirken, %4,6'sı gerekli hallerde yakınlarından destek aldıklarını ifade etmişlerdir. Bakıcı desteği alanların oranının çok düşük olduğu (%3,5) görülmektedir (Tablo 12).

Tablo 12: Bakım Elemanlarının Çocuk Bakımı İçin Destek Alma Durumuna Göre Dağılımlar

Çocuk Bakımı İçin Destek Alma Durumu	N	%
Destek Almıyor	80	46,2
Eşinden Destek Alıyor	15	8,7
Aile Bireylerinden Destek Alıyor	44	25,4
Bakıcı Desteği Alıyor	6	3,5
Bakım Gerektirecek Yaşta Çocuğu Yok	20	11,6
Gerekli Hallerde Yakınlarından Destek Alıyor	8	4,6
Toplam	173	100,0

4.2 BAKIM ELEMANLARI TARAFINDAN BAKIM HİZMETİ VERİLEN ÇOCUKLARA İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde bakım hizmeti verilen çocukların yaş ve cinsiyetleri ile bakım alan çocukların yaşlarına ve cinsiyetlerine göre bakım veren elemanların sayıları incelenmiştir.

4.2.1. Bakım Hizmeti Verilen Çocukların Yaşları

Araştırma yapılan Saray Çocuk Evleri Sitesi, Ankara Çocuk Evleri Sitesi ve Gölbaşı Çocuk Evleri Sitesinde (Ankara) bakım hizmeti verilen toplam çocuk sayısı 624'tür. Tüm çocuk evleri sitelerinde bakımı sağlanan çocukların yaşları ve cinsiyetleri incelendiğinde; 0-12 yaş grubu bakım hizmeti verilen çocukların sayısı 321 olup tüm bakım hizmeti verilen çocukların %51,4'ünü oluşturmaktadır. 12-18

yaş arası kız çocukların sayısı 273 (%43,8) ve 12-18 yaş arası erkek çocukların sayısı 30 (%4,8) olarak belirlenmiştir. 0-12 yaş çocuklar cinsiyet ayrımına göre koruma altına alınmadıklarından bu yaş grubundaki çocuklar cinsiyetlerine göre incelenmemiştir (Tablo 13).

Tablo 13: Çocuk Evleri Sitelerinde Bakımı Sağlanan Çocukların Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Bakılan Çocukların Yaşları ve Cinsiyetleri	Çocuk Sayısı	%
0-12 yaş arası (kız-erkek)	321	51,4
12-18 yaş arası (erkek)	30	4,8
12-18 yaş arası (kız)	273	43,8
Toplam	624	100,0

4.2.2. Bakım Alan Çocukların Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Bakım Hizmeti Veren Elemanların Sayıları

Çocuk evleri sitelerinde çalışan ve ankete katılan 173 bakım elemanı, 0-12 yaş çocuk, 12-18 yaş kız çocuk ve 12-18 yaş erkek çocuk olmak üzere üç ayrı yaş grubuna ayrılan çocuklara bakım hizmeti sunmaktadır. Çalışmada bakım elemanlarının %51,4'ü 12-18 yaş kız çocuklara, %42,8'i 0-12 yaş arası her iki cinsiyete, %5,8'i ise 12-18 yaş arası erkek çocuğa bakım vermektedir (Tablo 14).

Tablo 14: Bakım Alan Çocukların Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Bakım Hizmeti Veren Elemanların Sayılarına İlişkin Dağılımlar

Bakılan Çocukların Yaşları ve Cinsiyetleri	N	%
0-12 yaş arası	74	42,8
12-18 yaş arası (erkek)	10	5,8
12-18 yaş arası (kız)	89	51,4
Toplam	173	100,0

4.3. BAKIM ELEMANLARININ İŞ YAŞAMINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde bakım elemanlarının iş yaşamında bakımından sorumlu olduğu çocuklarla ilgili yaşadıkları sorunlar, kurumla ilgili yaşadıkları sorunlar ile aile yaşamı ile ilgili yaşadıkları sorunlara ilişkin bilgiler yer almaktadır.

4.3.1. Bakım Elemanlarının İş Yaşamında Bakımından Sorumlu Oldukları Çocuklarla İlgili Yaşadıkları Sorunlar

Çalışan bakım elemanlarının bakımından sorumlu oldukları çocuklarla ilgili yaşadıkları sorunlar incelendiğinde; “Bakımından sorumlu olduğum çocuk sayısı fazladır.” ifadesinin %82,7 ile ilk sırada yer aldığı, bunu %63,6 ile “Öğretmen yetersizliği nedeniyle okul döneminde çocukların ödevlerini yaptırmak zorunda kalıyorum.”, %57,8 ile “Okul döneminde çocuklarla kaliteli vakit geçirmek için yeterli zaman bulamıyorum.”, %54,9 ile “Görevlerimin fazla olmasından dolayı çocuklarla kaliteli zaman geçiremiyorum.”, %49,1 ile “Çocukların fiziksel ya da psikolojik saldırısına maruz kalıyorum.” ve %32,4 ile “İş yerimde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.” nedenlerinin izlediği bulunmuştur (Tablo:15).

Tablo 15: Bakım Elemanlarının İş Yaşamında Bakımından Sorumlu Oldukları Çocuklarla İlgili Yaşadıkları Sorunlara Göre Dağılımları

	N Evet	%	N Hayır	%	N Toplam	%
Bakımından sorumlu olduğum çocuk sayısı fazladır	143	82,7	30	17,3	173	100,0
Öğretmen yetersizliği nedeniyle okul döneminde çocukların ödevlerini yaptırmak zorunda kalıyorum	110	63,6	63	36,4	173	100,0
Okul döneminde çocuklarla kaliteli vakit geçirmek için yeterli zaman bulamıyorum	100	57,8	73	42,2	173	100,0
Görevlerimin fazla olmasından dolayı çocuklarla kaliteli zaman geçiremiyorum	95	54,9	78	45,1	173	100,0
Çocukların fiziksel ya da psikolojik saldırısına maruz kalıyorum	85	49,1	88	50,9	173	100,0
İş yerimde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum	56	32,4	117	67,6	173	100,0

4.3.2. Bakım Elemanlarının İş Yaşamında Kurumla İlgili Yaşadıkları Sorunlar

Yapılan araştırma sonucunda bakım elemanlarının iş yaşamında kurumla ilgili yaşadıkları sorunlara ilişkin bilgiler Tablo 16'da yer almaktadır.

Tablo 16: Bakım Elemanlarının İş Yaşamında Kurumla İlgili Sorunlara Göre Dağılımları

	N	%	N	%	N	%
	Evet		Hayır		Toplam	
24 saatlik nöbetlerde tek bakım elemanı olması nedeniyle işleri yetiştiremiyorum	79	45,7	94	54,3	173	100,0
Görev tanımlarımızın dışındaki görevleri yapmak durumunda kalıyorum	132	76,3	41	23,7	173	100,0
Çocuk bakımında eğitime ihtiyacım var	11	6,4	162	93,6	173	100,0
Erkek bakım elemanı yeterli değil	14	8,1	159	91,9	173	100,0
Bürokratik ve yasal prosedürler işimi zorlaştırıyor	30	17,3	143	82,7	173	100,0
Mesai arkadaşlarımla sorunlar yaşıyorum	6	3,5	167	96,5	173	100,0
İş arkadaşlarımdan dolayı zaman zaman ev içindeki otoritem sarsılıyor	13	7,5	160	92,5	173	100,0

Araştırmada katılımcıların %76,3'ünün "Görev tanımlarımızın dışındaki görevleri yapmak durumunda kalıyorum." sorusuna verdikleri "Evet" cevabı dikkat çekicidir. Bakım elemanlarının %45,7'sinin "24 saatlik nöbetlerde tek bakım elemanı olması nedeniyle işleri yetiştiremiyorum.", %17,3'ünün "Bürokratik ve yasal prosedürler işimi zorlaştırıyor.", %8,1'inin "Erkek bakım elemanı yeterli değil", %7,5'inin "İş arkadaşlarımdan dolayı zaman zaman ev içindeki otoritem sarsılıyor.", %6,4'ünün "Çocuk bakımında eğitime ihtiyacım var.", %3,5'inin

“Mesai arkadaşlarımla sorunlar yaşıyorum.” konularında sorun yaşadıkları tespit edilmiştir (Tablo 16).

4.3.3. Bakım Elemanlarının Aile Yaşamı ile İlgili Yaşadıkları Sorunlar

Çalışmada bakım elemanlarının aile yaşamı ile ilgili yaşadıkları sorunlar araştırılmıştır. Araştırma sonucunda bakım elemanlarının aile yaşamında yaşadıkları sorunlar sırasıyla “Evdeki işlerimi aksatıyorum.” (%38,7), “Kendime zaman ayıramıyorum.” (%37,0), “Çocuklarıma zaman ayıramıyorum.” (%30,6), “Eşime zaman ayıramıyorum.” (%20,8) olarak belirlenmiştir (Tablo 17).

Tablo 17: Bakım Elemanlarının Aile Yaşamı ile İlgili Yaşadıkları Sorunlara Göre Dağılımlar

	N Evet	%	N Hayır	%	N Toplam	%
Evdeki işlerimi aksatıyorum	67	38,7	106	61,3	173	100,0
Eşime zaman ayıramıyorum	36	20,8	137	79,2	173	100,0
Çocuklarıma zaman ayıramıyorum	53	30,6	120	69,4	173	100,0
Kendime zaman ayıramıyorum	64	37,0	109	63,0	173	100,0

4.4. BAKIM ELEMANLARININ YAŞAM KALİTESİNE İLİŞKİN BULGULARI

Bu bölümde bakım elemanlarının yaşam kalitesine ilişkin elde edilen bulguların bakım elemanlarının sosyo-ekonomik ve tanımlayıcı özellikleri (yaş, eğitim, medeni durum, çalışma saati, çalışma şekli) ile bakım elemanlarının bakımını üstlendikleri çocukların demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet) göre yaşam kaliteleri puanları arasındaki farklılıkların tespitine yönelik analizler yer almaktadır.

Araştırmada kullanılan ankette yaşam kalitesine ait bilgiler bölümünde en düşük "1x30=30.0" ve en yüksek "5x30=150.0" puan alınabilmektedir. Yaşam kalitesi anket puanları incelendiğinde; orta nokta "3x30=90.0" olarak saptanmıştır. Katılımcıların ortalama yaşam kalitesi puanı ise (85,23)'tür.

Araştırmaya katılan bakım elemanlarının yaşam kalitesine ait bilgiler bölümünden minimum 62.00, maksimum 110.00 puan aldıkları yaşam kalitesi puan ortalamalarının ise 85,23 olduğu saptanmıştır (Tablo 18). Buradan hareketle bakım elemanlarının yaşam kalitelerinin düşük düzeyde olduğu ifade edilebilir (85,23<90.00).

Tablo 18: Bakım Elemanlarının Yaşam Kalitesi Puanları ile İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

P: Kolmogorov-Smirnov Testi

N=173	Ort.	S. Sapma	Min	Max	P
Yaşam Kalitesi	85,23	9.99	62,00	110,00	0,00

4.4.1. Bakım Elemanlarının Yaşam Kalitesi Puanlarına İlişkin Bulgular

Bakım elemanları ile yapılan anket sonucuna göre, yaşam kalitesi ölçeği sorularında ortalama puan 2.84 bulunmuştur. Her bir soruya ilişkin ortalama puanlar incelendiğinde; "Bu işi seçtiğim için mutluyum." ifadesi en yüksek ortalama (4,34) ile birinci sırada yer alırken, bunu "İşimi seviyorum." (4,25), "Yardım edebildiğim durumlardan gurur duyuyorum." (4,23) ve "İnsanlara yardım

edebiliyor olmaktan memnun oluyorum.” (4,14) ifadelerine ait ortalama puanlar izlemektedir. “ Bana güç veren inançlarım var.” ifadesinin 1,58 ile en düşük ortalama puana sahipken bunu “Her zaman olmak istediğim gibi bir insanım.” (1,73), “Yardım eden olarak kendimi kapana sıkışmış hissediyorum.” (1,73), “Yardım etmenin sonucu olarak sıkıntı verici veya korkutucu düşüncelerim oluyor.” (1,98) ile “Başkaları ile ilişki kurabildiğimi hissediyorum.” (1,99,) izlemektedir (Tablo 19).

Tablo 19: Bakım Elemanlarının Yaşam Kalitesi Maddelerinin Dağılımları ve Ortalama Puanları

Yaşam Kalitesi Anket Soruları	Hiçbir Zaman (1)		Nadiren (2)		Bazen (3)		Sık sık (4)		Çok sık(5)		Ort. Katılım Puanı
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
Kendimi mutlu hissediyorum	17	9,8	66	38,2	69	39,9	20	11,6	1	6	2,55
Yardım ettiğim kişiler zihnimi aşırı meşgul ediyor	17	9,8	49	28,3	70	40,5	32	18,5	5	2,9	2,76
İnsanlara yardım edebiliyor olmaktan memnun oluyorum	2	1,2	25	14,5	93	53,8	53	30,6	0	0	4,14
Başkaları ile ilişki kurabildiğimi hissediyorum	44	25,4	92	53,2	33	19,1	2	1,2	2	1,2	1,99
Anı ya da beklenmedik ses duyunca sığıyor ya da ürküyorum	26	15,0	47	27,2	60	34,7	25	14,5	15	8,7	2,75
Başkalarına yardım ettikten sonra kendimi daha güçlü hissediyorum	4	2,3	5	2,9	42	24,3	81	46,8	41	23,7	3,87
Yardım eden rolümle kendi özel hayatımı birbirinden ayırmakta zorlanıyorum	70	40,5	39	22,5	36	20,8	24	13,9	3	1,7	2,13
Yardım ettiğim kişinin yaşadığı çok acı bir olay uyukunun bozulmasına neden oluyor	26	15,0	40	23,1	60	34,7	40	23,1	7	4,0	2,78
Yardım ettiğim kişilerin yaşadığı stresin bana da geçebileceğini düşünüyorum	30	17,3	51	29,5	56	32,4	29	16,8	7	4,0	2,61
Yardım eden olarak kendimi kapana sıkışmış gibi hissediyorum	100	57,8	33	19,1	27	15,6	13	7,5	0	0	1,73

Yardım için yaptığım çalışmalarımın dolaylı zaman zaman kendimi zorda hissediyorum	71	41,0	45	26,0	39	22,5	16	9,2	2	1,2	2,03
İşimi seviyorum	5	2,9	6	3,5	20	11,6	51	29,5	91	52,6	4,25
Yardım eden olmamın sonucunda kendimi çökmüş olarak hissediyorum	75	43,4	30	17,3	38	22,0	26	15,0	4	2,3	2,16
Yardım ettiğim kişilerin başlarından geçen çok acı yaşantılarını, sanki kendim yaşıyormuşum gibi hissettiğim oluyor	23	13,3	63	36,4	55	31,8	23	13,3	9	5,2	2,61
Bana güç veren inançlarım var.	96	55,5	57	32,9	16	9,2	4	2,3	0	0	1,58
Bildiğim yardım yöntemlerini ne kadar çok kullanabilirsem o kadar iyi hissediyorum	0	0	8	4,6	23	13,3	87	50,3	55	31,8	4,09
Her zaman olmak istediğim gibi bir insanım.	75	43,4	72	41,6	24	13,9	2	1,2	0	0	1,73
İşim beni tatmin ediyor	4	2,3	15	8,7	51	29,5	64	37,0	39	22,5	3,69
Kendimi tükenmiş hissediyorum	39	22,5	38	22,0	69	39,9	20	11,6	7	4,0	2,53
Yardım ettiğim kişiler ve onlara yaptığım yardımlarla ilgili olumlu düşünce ve duygular taşıyorum	2	1,2	7	4,0	29	16,8	90	52,0	45	26,0	3,98
Yaptığım işin yoğunluğu veya yardım ettiğim kişilerin çokluğu gibi nedenlerle kendimi tükenmiş hissediyorum	35	20,2	38	22,0	57	32,9	37	21,4	6	3,5	2,66
İşimde, yaptıklarımla bir fark yaratabileceğime inanıyorum	17	9,8	16	9,2	69	39,9	54	31,2	17	9,8	3,22

Bana, yardım ettiğim insanların korku verici yaşantılarını hatırlattığı için çeşitli etkinlik ve durumlarda bulunmaktan kaçınıyorum	80	46,2	31	17,9	42	24,3	18	10,4	2	1,2	2,02
Yardım edebildiğim durumlardan gurur duyuyorum	3	1,7	5	2,9	19	11,0	68	39,3	78	45,1	4,23
Yardım etmemin sonucu olarak sıkıntı verici veya korkutucu düşüncelerim oluyor	74	42,8	47	27,2	36	20,8	13	7,5	3	1,7	1,98
Çalışma sisteminden dolayı kendimi çıkmaza girmiş gibi hissediyorum	69	39,9	28	16,2	59	34,1	15	8,7	2	1,2	2,15
Yardım eden olarak kendimi "başarılı" hissediyorum	4	2,3	3	1,7	30	17,3	82	47,4	54	31,2	4,03
Travma mağdurlarıyla yaptığım çalışmaların önemli bölümlerini hatırlayamıyorum	52	30,1	49	28,3	48	27,7	17	9,8	7	4,0	2,29
Çok hassas bir insanım	43	24,9	54	31,2	53	30,6	19	11,0	4	2,3	2,35
Bu işi seçtiğim için mutluyum	3	1,7	3	1,7	15	8,7	64	37,0	88	50,9	4,34
Genel Ortalama											2,84

4.4.2. Bakım Elemanlarının Bakım Verdikleri Çocukların Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

Tablo 20 incelendiğinde; bakım elemanlarının yaşam kaliteleri, bakım verdikleri çocukların yaşlarına ve cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($F=10,336$; $p<.05$). Bakım elemanlarının yaşam kalitelerinin hangi alt düzeyde ve çocukların yaşlarında ve cinsiyetlerinde farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan Anova (Tukey) test sonuçlarına göre 0-12 yaş grubu çocukların bakımını

üstlenen bakım elemanlarının yaşam kalitesi eşdoym alt boyutuna yönelik algıları ($X=2,0703$), 12-18 yaş grubu erkek ($X=2,6200$) ve kız ($X=2,5194$) çocukların bakımını üstlenen bakım elemanlarının yaşam kalitesi eşdoym alt boyutuna yönelik algılarından daha düşük olduğu saptanmıştır (Tablo 20).

Tablo 20: Bakım Elemanlarının Bakım Verdikleri Çocukların Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

N=173	Yaş	N	X	Ss	Varyansın Kaynağı	KT	df	KO	F	P	Anlamlılık
Mesleki Tatmin	0-12 yaş arası	74	3,9878	,53198	Gruplar arası	1,282	2	,641			
	12-18 yaş arası (Erkek)	10	4,3200	,40222	Grup içi	42,073	170		2,590	,078	
	0-12 yaş arası (Kız)	89	3,9427	,47623	Toplam	43,355	172	,247			
Tükenmişlik	0-12 yaş arası	74	3,1297	,38985	Gruplar arası	,154	2	,077			
	12-18 yaş arası (Erkek)	10	3,1800	,49844	Grup içi	26,043	170		,504	,605	
	0-12 yaş arası (Kız)	89	3,1910	,38008	Toplam	26,198	172	,153			
Eşdoym	0-12 yaş arası	74	2,0703	,62125	Gruplar arası	9,022	2	4,511			
	12-18 yaş arası (Erkek)	10	2,6200	,85349	Grup içi	74,194	170		10,336	,001	1; 2-3
	0-12 yaş arası (Kız)	89	2,5194	,66967	Toplam	83,217	2	,436			

Anova (Tukey) Testi

Hipotez 1: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının bakımından sorumlu oldukları çocukların yaşları ve cinsiyetleri ile yaşam kaliteleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu hipotez bakım elemanlarının bakım verdikleri çocukların yaşlarına ve cinsiyetlerine göre yaşam kalitelerinin farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesine yöneliktir. Hipotezde, bakım elemanlarının yaşam kaliteleri ile bakım verdikleri çocukların yaşları ve cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu iddia edilmektedir. Yapılan analiz sonucuna göre 0-12 yaş grubu çocukların

bakımını üstlenen bakım elemanları ile 12-18 yaş grubu erkek ve kız çocukların bakımını üstlenen bakım elemanları arasında eş doyum alt boyutunda anlamlı bir ilişki olduğu, diğer alt boyutlarda anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Hipotez 1 eş doyum alt boyutunda doğrulanmış ve kabul edilmiştir (Tablo 20).

4.4.3. Bakım Elemanlarının Yaşlarına Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

Tablo 21 incelendiğinde; bakım elemanlarının yaşam kalitesine yönelik algılarında yaşa göre anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir ($F=3,039$; $P<.05$). Bakım elemanlarının yaşam kalitelerinin hangi alt düzeyde ve yaş grupları arasında farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan Anova (Tukey) test sonuçlarına göre 25-34 yaş grubu bakım elemanlarının yaşam kalitesi algılarının mesleki tatmin alt boyutuna göre ($X=3,8472$) 35-44 yaş grubu bakım elemanlarından ($X=4,0563$) daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Tablo 21).

Tablo 21: Bakım Elemanlarının Yaşlarına Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

N=173	N	X	Ss	Varyansın Kaynağı	KT	df	KO	F	P	Anlamlılık	
	25-34	53	3,8472	,55595	Gruplar arası	1,497	2	,748			
Mesleki Tatmin	35-44	96	4,0563	,48293	Grup içi	41,858	170	,246	3,039	,039	1;2
	45-54	24	3,9958	,39725	Toplam	43,355	172				
	25-34	53	3,1509	,44962	Gruplar arası	,016	2	,008			
Tükenmişlik	35-44	96	3,1677	,38484	Grup içi	26,182	170		,052	,950	
	45-54	24	3,1792	,26372	Toplam	26,198	172	,154			
	25-34	53	2,2457	,66085	Gruplar arası	,583	2	,292			
Eşdoyum	35-44	96	2,3719	,72963	Grup içi	82,633	170				
	45-54	24	2,3708	,63758	Toplam	83,217	2	,486	,600	,550	

Anova (Tukey) Testi

Hipotez 2: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının yaşları ile yaşam kaliteleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu hipotez bakım elemanlarının yaş gruplarına göre yaşam kalitelerinin farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesine yöneliktir. Hipotezde, bakım elemanlarının yaşam kaliteleri ile yaşları arasında anlamlı bir ilişki olduğu iddia edilmektedir. Yapılan analiz sonucunda bakım elemanlarının yaşları ile yaşam kaliteleri arasında mesleki tatmin alt boyutunda anlamlı bir ilişki olduğu, diğer alt boyutlarda anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Hipotez 2 mesleki tatmin alt boyutunda doğrulanmış ve kabul edilmiştir.

4.4.4. Bakım Elemanlarının Eğitim Durumlarına Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

Tablo 22 incelendiğinde; bakım elemanlarının yaşam kalitesine yönelik algılarında eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılığın olmadığı ($F=,836; 2,173; 1,674 P>.05$) görülmektedir (Tablo 22).

Tablo 22: Bakım Elemanlarının Eğitim Durumlarına Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

N=173		N	X	Ss	Varyansın Kaynağı	KT	df	KO	F	P	Anlamlılık
Mesleki Tatmin	Lise	71	3,9493	,55879	Gruplar arası	,422	2	,211			
	Önlisans	74	3,9757	,45173	Grup içi	42,932	170	,253	,836	,435	
	Lisans	28	4,0929	,47837	Toplam	43,355	172				
Tükenmişlik	Lise	71	3,2070	,36852	Gruplar arası	,653	2	,326			
	Önlisans	74	3,1743	,39067	Grup içi	25,545	170		2,173	,117	
	Lisans	28	3,0286	,42588	Toplam	26,198	172	,150			
Eşdoyum	Lise	71	2,3127	,68472	Gruplar arası	1,607	2	,804			
	Önlisans	74	2,4233	,72169	Grup içi	81,610	170		1,674	,191	
	Lisans	28	2,1464	,63157	Toplam	83,217	2	,480			

Anova (Tukey) Testi

Hipotez 3: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının eğitim durumları ile yaşam kaliteleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu hipotez, bakım elemanlarının eğitim durumlarına göre yaşam kalitelerinin farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesine yöneliktir. Hipotezde, bakım elemanlarının yaşam kaliteleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir ilişki olduğu iddia edilmektedir. Yapılan analiz sonucunda bakım elemanlarının eğitim durumları ile yaşam kaliteleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Bu nedenle Hipotez 3 reddedilmiştir.

4.4.5. Bakım Elemanlarının Medeni Durumlarına Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

Tablo 23 incelendiğinde; bakım elemanlarının yaşam kalitesine yönelik algılarında medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir ($F=4,011, 5,142; P<.05$). Bakım elemanlarının yaşam kalitelerinin hangi alt düzeyde ve medeni durumları arasında farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan Anova (Tukey) test sonuçlarına göre, boşanmış bakım elemanlarının ($X=3,7130$) yaşam kalitesi algılarının mesleki tatmin alt boyutuna göre bekar ($X=4,0053$) ve evli ($X=4,0282$) bakım elemanlarından daha düşük olduğu saptanmıştır.

Ayrıca boşanmış bakım elemanlarının ($X=2,7522$) yaşam kalitesi algılarının, eş doyum alt boyutuna göre evli ($X=2,2780$) ve bekar ($2,2053$) bakım elemanlarından daha yüksek olduğu bulunmuştur (Tablo 23).

Tablo 23: Bakım Elemanlarının Medeni Durumlarına Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

N=173		N	X	Ss	Varyansın Kaynağı	KT	df	KO	F	P	Anlamlılık
Mesleki Tatmin	Evli	131	4,0282	,48219	Gruplar arası	1,954	2	,977			
	Bekar	19	4,0053	,50274	Grup içi	41,401	170		4,011	,020	3:1,2
	Boşanmış iş	23	3,7130	,54880	Toplam	43,355	172	,244			
Tükenmişlik	Evli	131	3.1466	,38835	Gruplar arası	,750	2	,375			
	Bekar	19	3,0895	,45080	Grup içi	25,448	170		2,504	,085	
	Boşanmış iş	23	3,3261	,31510	Toplam	26,198	172	,150			
Eşdoyum	Evli	131	2,2780	,63937	Gruplar arası	4,747	2	2,374			
	Bekar	19	2,2053	,72378	Grup içi	78,470	170		5,142	,007	3:1,2
	Boşanmış iş	23	2,7522	,85006	Toplam	83,217	2	,462			

Anova (Tukey) Testi

Hipotez 4: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının medeni durumları ile yaşam kaliteleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu hipotez bakım elemanlarının yaşam kalitelerinin medeni durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla geliştirilmiştir. Hipotez, bakım elemanlarının yaşam kaliteleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir ilişki olduğunu iddia etmektedir. Yapılan analiz sonucunda bakım elemanlarının yaşam kaliteleri ile medeni durumları arasında mesleki tatmin ve eş doyum alt boyutunda anlamlı bir ilişki olduğu, tükenmişlik alt boyutunda anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Hipotez 4 mesleki tatmin ve eş doyum alt boyutunda doğrulanmış ve kabul edilmiştir.

4.4.6. Bakım Elemanlarının Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

Tablo 24 incelendiğinde; bakım elemanlarının yaşam kalitesine yönelik algıları haftalık çalışma saatlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t(171)= 2,091$, $t(171)= 4,162$ $p<.05$). Bakım elemanlarının yaşam kalitelerinin hangi alt düzeyde ve çalışma saatlerinde farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan T testi sonuçlarına göre, haftalık 30-45 saat çalışan bakım elemanlarının yaşam kalitesi mesleki tatmin alt boyutuna yönelik algılarının ($X=3,8000$), haftalık 45 saat üstü çalışan bakım elemanlarının yaşam kalitesi mesleki tatmin alt boyutuna yönelik algılarından ($X=4,0178$) daha düşük ve haftalık 30-45 saat üstü çalışan bakım elemanlarının yaşam kalitesi eş doyum alt boyutuna yönelik algılarının ($X=2,8222$), haftalık 45 saat üstü çalışan bakım elemanlarının yaşam kalitesi eş doyum alt boyutuna yönelik algılarından ($X=2,2426$) daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Tablo 24).

Tablo 24: Bakım Elemanlarının Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

N=173	Çalışma Saatleri	N	X	Ss	T testi		
					t	df	P
Mesleki Tatmin	30-45 saat	27	3,8000	,53421	-2,091	171	,038
	45 saat üstü	146	4,0178	,49028			
Tükenmişlik	30-45 saat	27	3,2815	,36059	1,710	171	,089
	45 saat üstü	146	3,1425	,39284			
Eş doyum	30-45 saat	27	2,8222	,82197	4,162	171	,001
	45 saat üstü	146	2,2426	,63243			

T testi

Hipotez 5: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının haftalık çalışma saatleri ile yaşam kaliteleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bakım elemanlarının haftalık çalışma saatlerine göre yaşam kaliteleri arasındaki ilişkinin tespit edilmesine yönelik olan Hipotez 5'te, haftalık çalışma saatleri ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki olduğu iddia edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda haftalık çalışma saatleri ile yaşam kalitesinin mesleki tatmin ve eş doyum alt boyutunda anlamlı bir ilişki olduğu, tükenmişlik alt boyutunda anlamlı bir ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir. Hipotez 5 mesleki tatmin ve eş doyum alt boyutunda doğrulanmış ve kabul edilmiştir.

4.4.7. Bakım Elemanlarının Çalışma Şekline Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

Tablo 25 incelendiğinde; bakım elemanlarının yaşam kalitesine yönelik algıları çalışma şekillerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t(171)= 1,948$, $t(171)=$

2,550; $p < .05$). Bakım elemanlarının yaşam kalitelerinin hangi alt düzeyde ve çalışma şeklinde farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan T testi sonuçlarına göre, gece gündüz değişken çalışan bakım elemanlarının yaşam kalitesi tükenmişlik alt boyutuna yönelik algılarının ($X=3,1533$), sürekli gece çalışan bakım elemanlarının yaşam kalitesi tükenmişlik alt boyutuna yönelik algılarından ($X=3,4667$) daha düşük ve gece gündüz değişken çalışan bakım elemanlarının yaşam kalitesi eş doyum alt boyutuna yönelik algılarının ($X=2,3079$), sürekli gece çalışan bakım elemanlarının yaşam kalitesi eş doyum alt boyutuna yönelik algılarından ($X=3,0333$) daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Tablo 25).

Tablo 25: Bakım Elemanlarının Çalışma Şekline Göre Yaşam Kalitesi Puanlarının Karşılaştırılması

N=173	Çalışma Şekli	N	X	Ss	T testi		
					t	df	P
Mesleki Tatmin	Sürekli gece	6	3,8667	,30768	-,581	171	,562
	Gece gündüz değişken	167	3,9880	,50775			
Tükenmişlik	Sürekli gece	6	3,4667	,20656	1,948	171	,053
	Gece gündüz değişken	167	3,1533	,39129			
Eş doyum	Sürekli gece	6	3,0333	,75542	2,550	171	,012
	Gece gündüz değişken	167	2,3079	,68246			

T testi

Hipotez 6: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının çalışma şekli ile yaşam kaliteleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bakım elemanlarının çalışma şekillerine göre yaşam kaliteleri arasındaki ilişkinin tespit edilmesine yönelik olan Hipotezde 6'da, çalışma şekillerine göre yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki olduğu iddia edilmiştir. Yapılan analiz

sonucunda çalışma şekilleri ile yaşam kalitesinin tükenmişlik ve eş doyum alt boyutunda anlamlı bir ilişki olduğu, mesleki tatmin boyutunda anlamlı bir ilişki olmadığı saptanmıştır. Hipotez 6 tükenmişlik ve eş doyum alt boyutunda doğrulanmış ve kabul edilmiştir.

4.5. BAKIM ELEMANLARININ ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde bakım elemanlarının çalışan memnuniyetine ilişkin elde edilen bulguların bakım elemanlarının sosyo-ekonomik ve tanımlayıcı özellikleri (yaş, eğitim, medeni durum, çalışma saati, çalışma şekli) ile bakım elemanlarının bakımını üstlendikleri çocukların demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet) göre çalışan memnuniyeti puanları arasındaki farklılıkların tespitine yönelik analizler yer almaktadır.

Araştırmada kullanılan ankette çalışan memnuniyetine ait bilgiler bölümünde en düşük "1x20=20.0" ve en yüksek "5x20=100.0" puan alınabilmektedir. Çalışan memnuniyeti anket puanları incelendiğinde, orta nokta "3x20=60.0" olarak saptanmıştır.

Araştırmaya katılan bakım elemanlarının çalışma memnuniyetine ait bilgiler bölümünden minimum 33.00, maksimum 91.00 puan aldıkları çalışma memnuniyeti puan ortalamalarının ise 67.65 olduğu saptanmıştır (Tablo 26). Buradan hareketle bakım elemanlarının çalışma memnuniyetlerinin yüksek düzeyde olduğu ifade edilebilir (67.65 >60.00).

Tablo 26: Bakım Elemanlarının Çalışan Memnuniyeti Puanları ile İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

N=173	Ort.	S. Sapma	Min	Max	P
Çalışan Memnuniyeti	67.65	10.29	33.00	91	0,00

P: Kolmogorov-Smirnov Testi

4.5.1. Bakım Elemanlarının Çalışan Memnuniyeti Puanlarına İlişkin Bulgular

Bakım elemanları ile yapılan anket sonucuna göre, Çalışan Memnuniyeti Ölçeği sorularında ortalama puan 3.38 bulunmuştur. Her bir soruya ilişkin ortalama puanlar incelendiğinde; “Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından” ifadesi en yüksek ortalama (4,11) ile birinci sırada yer alırken bunu “Bana sabit bir iş sağlaması bakımından” (4,03), “Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından” (3,95) ifadelerine ait ortalama puanlar izlemektedir. “Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından” ifadesi 1,98 ile en düşük ortalama puana sahipken bunu “İş içinde terfi olanağının olması bakımından” (2,33), “Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme açısından” (2,82), “Kendi kararlarımı uygulama serbestliği vermesi bakımından” (2,91) ifadeleri izlemektedir (Tablo 27).

Tablo 27: Bakım Elemanlarının Çalışan Memnuniyeti Maddelerinin Dağılımları ve Ortalama Puanları

Çalışan Memnuniyeti Anket Soruları	Hiç Memnun Değilim (1)		Memnun Değilim (2)		Kararsızım (3)		Memnunum (4)		Çok Memnunum (5)		Ortalama Katılım Puanı
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
İşimden;											
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından,	8	4,6	26	15,0	53	30,6	80	46,2	6	3,5	3,29

Tek başıma çalışma olanağının olması bakımından,	12	6,9	19	11,0	16	9,2	109	63,0	17	9,8	3,58
Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından,	6	3,5	12	6,9	32	18,5	116	67,1	7	4,0	3,61
Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından,	11	6,4	12	6,9	33	19,1	97	56,1	20	11,6	3,60
Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından,	13	7,5	17	9,8	43	24,9	90	52,0	10	5,8	3,39
Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından,	10	5,8	15	8,7	56	32,4	82	47,4	10	5,8	3,39
Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansının olması açısından,	4	2,3	11	6,4	40	23,1	105	60,7	13	7,5	3,65
Bana sabit bir iş sağlaması bakımından,	3	1,7	4	2,3	11	6,4	122	70,5	33	19,1	4,03
Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından,	0	0	4	2,3	17	9,8	108	62,4	44	25,4	4,11
Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olması bakımından,	0	0	10	5,8	51	29,5	97	56,1	15	8,7	3,68
Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması bakımından,	0	0	5	2,9	25	14,5	116	67,1	27	15,6	3,95
İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından,	9	5,2	20	11,6	50	28,9	85	49,1	9	5,2	3,38
Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından,	74	42,8	55	31,8	19	11,0	24	13,9	1	,6	1,98
İş içinde terfi olanağının olması bakımından,	58	33,5	41	23,7	37	21,4	33	19,1	4	2,3	2,33

Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından,	25	14,5	36	20,8	44	25,4	66	38,2	2	1,2	2,91
İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından,	10	5,8	29	16,8	42	24,3	86	49,7	6	3,5	3,28
Çalışma şartları bakımından,	13	7,5	25	14,5	39	22,5	87	50,3	9	5,2	3,31
Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşması açısından,	9	5,2	8	4,6	19	11,0	120	69,4	17	9,8	3,74
Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme açısından,	35	20,2	39	22,5	30	17,3	61	35,3	8	4,6	2,82
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden.	12	6,9	17	9,8	17	9,8	100	57,8	27	15,6	3,65
Genel Ortalama											3,38

4.5.2. Bakım Elemanlarının Bakım Verdikleri Çocukların Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması

Tablo 28 incelendiğinde; bakım elemanlarının çalışan memnuniyetleri bakım verdikleri çocukların yaşlarına ve cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($F=14,756$, $8,778$; $p<.05$). Bakım elemanlarının çalışan memnuniyetlerinin hangi alt düzeyde çocukların yaşlarında ve cinsiyetlerinde farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan Anova (Tukey) test sonuçlarına göre 0-12 yaş grubu çocukların bakımını üstlenen bakım elemanlarının çalışan memnuniyetlerinin dışsal doyum ($X=2,7652$) alt boyutuna yönelik algılarının, 12-18 yaş grubu erkek ($X=3,6750$) ve kız ($X=3,1980$) çocukların bakımını üstlenen bakım elemanlarının çalışan memnuniyeti dışsal doyum alt boyutuna yönelik algılarından daha düşük ve 0-12 yaş grubu çocukların bakımını üstlenen bakım elemanlarının çalışan memnuniyetlerinin içsel doyum ($X=3,4392$) alt boyutuna

yönelik algılarının, 12-18 yaş grubu erkek ($X=3,8333$) ve kız ($X=3,7294$) çocukların bakımını üstlenen bakım elemanlarının çalışan memnuniyeti içsel doyum alt boyutuna yönelik algılarından daha düşük olduğu saptanmıştır (Tablo 28).

Tablo 28: Bakım Elemanlarının Bakım Verdikleri Çocukların Yaşlarına ve Cinsiyetlerine Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması

N=173	Yaş	N	X	Ss	Varyansın Kaynağı	KT	df	KO	F	P	Anlamlılık
Dışsal Doyum	0-12 yaş arası	74	2,7652	,69672	Gruplar arası	11,843	2	5,921			
	12-18 yaş arası (Erkek)	10	3,6750	,50758	Grup içi	68,218	170		14,756	,001	1;2-3
	12-18 yaş arası (Kız)	89	3,1980	,58836	Toplam	80,061	172	,401			
İçsel Doyum	0-12 yaş arası	74	3,4392	,51597	Gruplar arası	3,926	2	1,963			
	12-18 yaş arası (Erkek)	10	3,8333	,38087	Grup içi	38,022	170		8,778	,001	1;2-3
	12-18 yaş arası (Kız)	89	3,7294	,44315	Toplam	41,948	2	,224			

Anova (Tukey) Testi

Hipotez 7: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının bakımından sorumlu oldukları çocukların cinsiyetleri ve yaşları ile çalışan memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu hipotez bakım elemanlarının bakım verdikleri çocukların yaşlarına ve cinsiyetlerine göre çalışan memnuniyetlerinin farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesine yöneliktir. Hipotezde, bakım elemanlarının çalışan memnuniyetleri ile bakım verdikleri çocukların yaşları ve cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu iddia edilmektedir. Yapılan analiz sonucunda 0-12 yaş grubu çocukların bakımını üstlenen bakım elemanları ile 12-18 yaş grubu erkek ve kız çocukların bakımını üstlenen bakım elemanları arasında dışsal ve içsel

doyum alt boyutlarında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş ve Hipotez 7 kabul edilmiştir.

4.5.3. Bakım Elemanlarının Yaşlarına Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması

Tablo 29 incelendiğinde; bakım elemanlarının çalışan memnuniyetine yönelik algılarında yaş durumuna göre anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir ($F=3,495$; $P<.05$). Bakım elemanlarının çalışan memnuniyetinin hangi alt düzeyde yaş durumuna göre farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan Anova (Tukey) test sonucuna göre 25-34 yaş arasındaki bakım elemanlarının ($X=3,4969$) çalışan memnuniyeti algılarının içsel doyum alt boyutuna göre, 35-44 yaş arasındaki bakım elemanlarından ($X=3,6988$) daha düşük olduğu belirlenmiştir (Tablo 29).

Tablo 29: Bakım Elemanlarının Yaşlarına Göre Çalışan Memnuniyeti Düzeylerinin Karşılaştırılması

N=173	Yaş	N	X	Ss	Varyansın Kaynağı	KT	df	KO	F	P	Anlamlılık
Dışsal Doyum	25-34	53	2,9434	,70095	Gruplar arası	1,553	2	,436			
	35-44	96	3,1250	,68609	Grup içi	78,507	170		1,682	,189	
	45-54	24	2,9167	,59853	Toplam	80,061	172	,436			
İçsel Doyum	25-34	53	3,4969	,57223	Gruplar arası	1,657	2	,737			
	35-44	96	3,6988	,41330	Grup içi	40,292	170		3,495	,033	1;2
	45-54	24	3,5139	,55313	Toplam	41,948	172	,737			

Anova (Tukey) Testi

Hipotez 8: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının yaşları ile çalışan memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır

Hipotez 8 bakım elemanlarının yaş gruplarına göre çalışan memnuniyetlerinin farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesine yöneliktir. Hipotezde, bakım elemanlarının çalışan memnuniyetleri ile yaşları arasında anlamlı bir ilişki olduğu iddia edilmektedir. Yapılan analiz sonucunda bakım elemanlarının yaşları ile çalışan memnuniyeti içsel doyum alt boyut arasında anlamlı dışsal doyum alt boyut arasında anlamsız bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Hipotez 8 içsel doyum alt boyutunda doğrulanmış ve kabul edilmiştir.

4.5.4. Bakım Elemanlarının Eğitim Durumlarına Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması

Tablo 30 incelendiğinde; bakım elemanlarının çalışan memnuniyetine yönelik algılarında eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir ($F=3.096$; $P<.05$). Bakım elemanlarının çalışan memnuniyetinin hangi alt düzeyde eğitim durumuna göre farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan Anova (Tukey) test sonuçlarında lisans mezunu bakım elemanlarının ($X=3,8065$) çalışan memnuniyeti algılarının içsel doyum alt boyutuna göre, ön lisans mezunu bakım elemanlarından ($X=3,5372$) daha yüksek olduğu saptanmıştır (Tablo 30).

Tablo 30: Bakım Elemanlarının Eğitim Durumlarına Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması

N=173	Eğitim Durumu	N	X	Ss	Varyansın Kaynağı	KT	df	KO	F	P	Anlamlılık
	Lise	71	3,1232	,68612	Gruplar arası	,872	2	,436			
Dışsal Doyum	Önlisans	74	2,9696	,69484	Grup içi	79,188	170		,936	,394	
	Lisans	28	3,0179	,63803	Toplam	80,061	172	,436			
	Lise	71	,3,6115	,50414	Gruplar arası	1,474	2	,737			
İçsel Doyum	Önlisans	74	3,5372	,45999	Grup içi	40,474	170		3,096	,048	2;3
	Lisans	28	3,8065	,51772	Toplam	41,948	172	,238			

Anova (Tukey) Testi

Hipotez 9: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının eğitim durumları ile çalışan memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bakım elemanlarının çalışan memnuniyetleri ile eğitim durumları arasındaki ilişkinin tespitine yönelik olan hipotez 9 bakım elemanlarının çalışan memnuniyetleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir ilişki olduğunu iddia etmektedir. Yapılan analiz sonucunda bakım elemanlarının çalışan memnuniyetleri ile eğitim durumları arasında içsel doyum alt boyutunda anlamlı, dışsal doyum alt boyutunda anlamsız bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Hipotez 9 içsel doyum alt boyutunda doğrulanmış ve kabul edilmiştir.

4.5.5. Bakım Elemanlarının Medeni Durumlarına Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması

Tablo 31 incelendiğinde; bakım elemanlarının çalışan memnuniyetine yönelik algılarında medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılığın olmadığı ($F=2,442$; $,076 P<.05$) görülmektedir (Tablo 31).

Tablo 31: Bakım Elemanlarının Medeni Durumlarına Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması

N=173	Medeni Durum	N	X	Ss	Varyansın Kaynağı	KT	df	KO	F	P	Anlamlılık
	Evli	131	3,0134	,66853	Gruplar arası	2,236	2	1,118			
Dışsal Doyum	Bekar	19	2,8947	,65254	Grup içi	77,825	170		2,442	,090	
	Boşanmış	23	3,3152	,74034	Toplam	80,061	172	,458			
	Evli	131	3,6177	,50815	Gruplar arası	,038	2	,019			
İçsel Doyum	Bekar	19	3,5702	,42334	Grup içi	41,911	170		,076	,927	
	Boşanmış	23	3,6087	,48228	Toplam	41,948	172	,247			

Anova (Tukey) Testi

Hipotez 10: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının medeni durumları ile çalışan memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu hipotez, bakım elemanlarının medeni durumlarına göre çalışan memnuniyetinin farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesine yöneliktir. Hipotezde, bakım elemanlarının çalışan memnuniyetleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir ilişki olduğu iddia edilmektedir. Yapılan analiz sonucunda bakım elemanlarının medeni durumları ile çalışan memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Bu nedenle Hipotez 10 reddedilmiştir.

4.5.6 Bakım Elemanlarının Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması

Tablo 32 incelendiğinde; bakım elemanlarının çalışan memnuniyetine yönelik algıları haftalık çalışma saatlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t(171)= 2,383$; $p<.05$). Bakım elemanlarının çalışan memnuniyetinin hangi alt düzeyde haftalık çalışma saatlerine göre farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan T testi sonuçlarına göre; haftalık 45 saat üstü çalışan bakım elemanlarının çalışan memnuniyetlerinin dışsal doyum alt boyutuna yönelik algılarının ($X=2,9880$), haftalık 30-45 saat çalışan bakım elemanlarının çalışan memnuniyetlerinin dışsal doyum alt boyutuna yönelik algılarından ($X=3,3241$) daha düşük olduğu belirlenmiştir (Tablo 32).

Tablo 32: Bakım Elemanlarının Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması

N=173	Çalışma Saati	N	X	Ss	T testi		
					t	df	P
Dışsal Doyum	30-45 saat	27	3,3241	,71996	2,383	171	,018
	45 saat üstü	146	2,9880	,66442			
İçsel Doyum	30-45 saat	27	3,5802	,36212	-,354	171	,723
	45 saat üstü	146	3,6170	,51534			

T testi

Hipotez 11: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının haftalık çalışma saatleri ile çalışan memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bakım elemanlarının haftalık çalışma saatlerine göre yaşam kaliteleri arasındaki ilişkinin tespit edilmesine yönelik olan Hipotez 11'de haftalık çalışma saatlerine göre çalışan memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu iddia edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda bakım elemanlarının haftalık çalışma saatleri ile çalışan memnuniyeti içsel doyum alt boyutunda anlamlı bir ilişki olmadığı, dışsal doyum alt boyutunda anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Hipotez, dışsal doyum alt boyutunda doğrulanmış ve kabul edilmiştir.

4.5.7 Bakım Elemanlarının Çalışma Şekline Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması

Tablo 33 incelendiğinde; bakım elemanlarının çalışan memnuniyetine yönelik algılarında çalışma şekline göre anlamlı bir farklılığın olmadığı ($F=,195$; $,443$ $P<.05$) görülmektedir (Tablo 33).

Tablo 33: Bakım Elemanlarının Çalışma Şekline Göre Çalışan Memnuniyeti Puanlarının Karşılaştırılması

N=173	Çalışma Şekli	N	X	Ss	T testi		
					t	df	P
Dışsal Doyum	Sürekli Gece	6	3,3958	,44312	1,301	171	,195
	Gece Gündüz Değiş.Nöb.Sis.	167	3,0277	,68677			
İçsel Doyum	Sürekli Gece	6	3,7639	,24391	,770	171	,443
	Gece Gündüz Değiş.Nöb.Sis.	167	3,6058	,50004			

T testi

Hipotez 12: Çocuk evleri sitesinde çalışan bakım elemanlarının çalışma şekli ile çalışan memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu hipotez, bakım elemanlarının çalışma şekline göre çalışan memnuniyetinin farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesine yöneliktir. Hipotezde, bakım elemanlarının çalışan memnuniyetleri ile çalışma şekli arasında anlamlı bir ilişki olduğu iddia edilmektedir. Yapılan analiz sonucunda bakım elemanlarının çalışma şekli ile çalışan memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiş ve hipotez 12 reddedilmiştir.

5. TARTIŞMA

5.1. BAKIM ELEMANLARININ SOSYO-EKONOMİK VE TANIMLAYICI BİLGİLERİNE İLİŞKİN BİLGİLER

Bakım elemanlarının sosyo-ekonomik özelliklerinden cinsiyetlerine ilişkin bulgular incelendiğinde; bakım elemanlarının tamamına yakınının (%97,7) kadın diğerlerinin ise erkek (%2,3) olduğu bulunmuştur. Aslan (2016), Demirbaş (2019), Abacı (2004), Saykılı (2019), Bulut (2019), Yaman (2010), Bahadır (2018) ve Kılıç (2019) tarafından yürütülen çalışmalarda da örnek grubuna alınan ya da çalışmaya katılan bakım elemanlarının büyük çoğunluğunun kadın olduğu bulunmuştur. Pedagojik açıdan çocuğun sağlıklı bir birey olarak topluma kazandırılmasında anne rolünün çok büyük paya sahip olması nedeniyle korunma altına alınan çocukların bakımından sorumlu çalışanların kadın olması tercih edilmektedir. Ancak çocukların sağlıklı gelişimlerinde “baba” figürü rol model olması açısından önemli bir ihtiyaçtır. Bu bağlamda çocuk evlerinde erkek rol model eksikliği, baba figürü ve erkek otorite ihtiyacı yeteri kadar karşılanamamaktadır. Bahadır (2018, 91) ve Kılıç (2019,102) tarafından yapılan çalışmalarda da benzer durum vurgulanmaktadır. Ayrıca kız çocukları için eş seçiminde baba figürünün önemli olduğu düşünülmektedir. Çocuk evlerinde bu durumla ilgili düzenlemelerin yapılması öngörülebilir.

Araştırmada bakım elemanlarının yarıdan biraz fazlasının (%55,5) 35-44 yaş aralığında olduğu bulunmuştur. Saykılı (2019), Bahadır (2018) ve Bulut (2019) tarafından yapılan çalışmalarda da 35-44 yaş arası bakım elemanlarının oranının daha fazla olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmada 35-44 yaş aralığındaki bakım elemanlarının çoğunluğunun evli ve çocuklu olması, çocuk bakımı konusunda daha tecrübeli olduklarını düşündürmektedir.

Araştırma kapsamına alınan bakım elemanlarının yarıya yakını ön lisans (%42,8) ve lisans (%41,0) mezunu olduğu bunu lise mezunu olanların (%16,2) izlediği belirlenmiştir. Bu sonuç çocuk bakımı konusunda bakım elemanlarının yeterli bilgiye sahip olduğu izlenimini vermektedir. Nitel araştırmalarda kurumlarda görevli bakım elemanlarının eğitim düzeyleri incelenmiştir. Abacı (2004)

tarafından yapılan çalışmada ilk ve orta okul ile üniversite mezunu, Saykılı (2019) tarafından yapılan çalışmada lise, ilk-orta okul mezunu, Bulut (2019), Demirbaş (2019) ve Yaman (2010) tarafından yapılan çalışmada lise mezunları, Kılınc (2019) tarafından yapılan çalışmada ise ön lisans mezunlarının çoğunlukta olduğu görülmüştür. Bakımın uygulanmaya başladığı ilk yıllarda bakım elemanları ilk ve ortaokul mezunları arasından da seçilirken Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğinin 13. maddesine göre “bakıcı anneler/bakım elemanları, kız meslek liselerinin çocuk gelişimi ve eğitimi bölümleri ile fakülte, yüksekokul veya sağlık meslek liselerinin hemşirelik bölümü mezunları veya lise mezunu olup, çocuk bakımı konusunda sertifika sahibi olanlar arasından seçilir” düzenlemesinin ardından bakım elemanları lise ve üstü okullardan mezun olanlar arasından seçilmektedir. Yapılan araştırmada bakım elemanlarının eğitim seviyelerinin Yönetmeliğe uygun olduğunu, bu Yönetmelik ile bakım elemanlarının eğitim seviyelerinin yükseltildiğini söyleyebiliriz.

Araştırma kapsamına alınan bakım elemanlarının yarıdan fazlasının (%75,7) evli olduğu, bunu boşanmış ve bekar olanların izlediği belirlenmiştir. Abacı (2004), Saykılı (2019), Aslan (2016), Demirbaş (2019), Yaman (2010) ve Bahadır (2018) tarafından yapılan çalışmada da bakım elemanlarının çoğunlukla medeni durumlarının evli olduğu saptanmıştır.

Bakım elemanlarının çocuk sahibi olma durumu incelendiğinde; en yüksek oranın 2 çocuğa sahip olanlar olduğu (%49,7) bunu %24,3 ile tek çocuğu olanların ve %15,6 ile de çocuk sahibi olmayanların izlediği görülmüştür.

Katılımcıların çalışma şekli incelendiğinde; tamamına yakınının (%96,) 24 saatlik nöbetlerde ve tek kişi olarak çalıştıkları görülmüştür. Bu durum yönetmelikte bakım elemanlarının çalışma şeklinin 24 saat esasına dayalı olmasından kaynaklanmaktadır (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik m.15).

Araştırmada katılımcıların büyük çoğunluğunun haftalık 45 saat üzeri çalıştığı (%84,4) belirlenmiştir. Haftada 2 kere nöbet tutulması halinde çalışma süresinin 45 saati aştığı söylenebilir.

Bakım elemanları arasında aylık hane geliri 2001-5000 TL olanların en yüksek oranda olduğu (%78,6) bunu %18,5 ile aylık geliri 5001-8000 TL olanların izlediği saptanmıştır. Aslan'ın (2016) çalışmasında katılımcıların gelirinin gideri ile dengeli olduğu, Kılıç'ın (2019) çalışmasında gelirin 4000 TL ve üzerinde olduğu, Yaman'ın (2010) çalışmasında gelirin yeterli olmadığı, Abacı'nın (2004) çalışmasında ise gelirin 2500-5500 TL arasında olduğu ifade edilmiştir. Bakım elemanlarının SHÇEK Genel Müdürlüğünce çıkartılan 2009/15 sayılı Harcamalar ve İhalelerde Uyulması Gereken Kurallar Adlı Genelgenin 14'üncü maddesi kapsamında "ilk, orta ve ilköğretim okulu mezunu olanlara brüt asgari ücretin % 20, lise veya dengi okul mezunu olanlara % 30, yüksekokul mezunu olanlara ise % 40 fazlasının ödenmesi" ifadesi yer almaktaydı. Ancak 2018 tarihli ve 696 sayılı Kamu Hükümünde Kararname ile bakım elemanları sözleşmeli işçi statüsünden çıkarılmış ve 4/D sürekli işçi statüsü ile kadroya alınmışlardır (Resmi gazete, 2018). Ancak bu durum yıllık zam oranlarının azalması ile zamanla gelirin asgari ücretin de altına düşmesine sebep olmuştur. Bu durum bakım elemanlarının aldıkları ücretin yeterli olmadığını düşündürmektedir.

Çalışmada bakım elemanlarının çalışma yılı bilgileri incelendiğinde; en yüksek oranının %78,8 ile 7 yıl ve üstü çalışanlara ait olduğu görülmüştür. Kılıç (2019) tarafından İstanbul'da yapılan çalışmada bakım elemanlarının çalışma yılı 4 yıl ve 6 yıl, Bahadır'ın (2018) çalışmasında 1 yıl ve 5 yıl, Abacı'nın (2004) rehabilitasyon merkezinde yaptığı çalışmada ise 11 yıl ve üstü olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar çocuk evleri sitelerinde anne figürü olarak hep aynı bakım elemanlarının bulunmasının çocukların sağlıklı gelişimi açısından önemli etkilere sahip olacağı izlenimini vermektedir. Araştırmada bakım elemanlarının çalışma yıllarının uzun olduğu görülmektedir. Bu durumun çocukların sağlıklı gelişimi açısından oldukça önemli olduğunu söyleyebiliriz.

Araştırmada ev işlerinin yürütülmesinde destek almadıklarını belirten bakım elemanlarının oranının (%65,3) en yüksek oranda olduğu, yarıya yakınının da (46,2) kendi çocuklarının bakımı için destek almadığı saptanmıştır. Bakım elemanlarının 24 saatlik nöbetler halinde çalışmaları, ev işlerinde ve aile ilişkilerinde aksamalara yol açabilir. Ayrıca bakım elemanlarının çocuklarının

bakımını başkalarına bırakıp kurumdaki çocukların bakımı için nöbet tutmaları ailede farklı sorunlar yaşanmasına neden olabilir. Bu nedenle bakım elemanlarının hem ev işlerinde hem de çocuklarının bakımı konusunda kurum ya da eş, akraba vb. desteği almalarının önemli olduğunu söyleyebiliriz.

5.2. BAKIM ELEMANLARI TARAFINDAN BAKIM HİZMETİ VERİLEN ÇOCUKLARA İLİŞKİN BİLGİLER

Çalışmada bakım hizmeti verilen çocukların yaşlarına ve cinsiyetlerine ilişkin bilgiler incelendiğinde; çalışmada bakım elemanlarının 321 çocuğa bakım verdikleri belirlenmiştir. Bu çocukların %51,4'ü 0-12 yaş grubu çocuklardan oluşmaktadır. 12-18 yaş kız grubu çocukların oranının %43,8, 12-18 yaş erkek çocukların oranının ise %4,8 olduğu saptanmıştır. Bakıma muhtaç en yüksek grubun 0-12 yaş arası çocuklar olmasının nedeni her iki cinsiyet grubundaki çocuklara bir arada bakılmasındandır.

Araştırmada bakım alan çocukların yaşlarına ve cinsiyetlerine göre bakım hizmeti veren elemanlara ilişkin bulgular incelendiğinde; 12-18 yaş kız çocuklara bakım veren elemanların %51,4 ile ilk sırada geldiği bunu 0-12 yaş grubu çocuklara bakım verenlerin izlediği (42,8) bulunmuştur. 12-18 yaş erkek grubuna bakan bakım elemanlarının %5,4 ile en düşük oranı oluşturmasının ise bu yaş grubunda bakıma muhtaç erkek çocuk sayısının az olmasından kaynaklandığı görülmektedir. Bakım elemanlarının 0-12 yaş grubunda bakmakla yükümlü oldukları çocuk sayısının fazla olması; çocuklara rehberlik etme, çocukların fiziksel, psikolojik, tıbbi ve ekonomik her türlü ihtiyaçlarını karşılamada sorunlar yaşanabileceğini (Demirbaş, 2019, s. 79; Yaman. 2010, s. 110) düşündürmektedir.

5.3. BAKIM ELEMANLARININ İŞ YAŞAMLARINA İLİŞKİN BİLGİLER

5.3.1. Bakım Elemanlarının İş Yaşamında Bakımından Sorumlu Oldukları Çocuklarla İlgili Yaşadıkları Sorunlar

Araştırmaya katılan bakım elemanlarının iş yaşamında bakımından sorumlu oldukları çocuklarla ilgili yaşadıkları sorunlar incelendiğinde; “Bakımından sorumlu olduğum çocuk sayısı fazladır.” (%82,7) diyenlerin önde geldiği, bunu “Öğretmen yetersizliği nedeniyle okul döneminde çocukların ödevlerini yaptırmak zorunda kalıyorum.” (%63,6), “Okul döneminde çocuklarla kaliteli vakit geçirmek için yeterli zaman bulamıyorum.” (%57,8), “Görevlerimin fazla olmasından dolayı çocuklarla kaliteli zaman geçiremiyorum.” (%54,9), “Çocukların fiziksel ya da psikolojik saldırısına maruz kalıyorum.” (%49,1) ve “İş yerimde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.” (%32,4) konularında yaşanan sorunların izlediği bulunmuştur. Bahadır’ın (2018) çalışmasında günlük sorumlulukların fazla olması nedeniyle sorun yaşadığını belirtenlerin önde geldiği saptanmıştır. Diğer araştırmalarda; 0-12 yaş grubu çocukların küçük yaşta olmaları nedeniyle sağlık, temizlik, yeme içme, giyinme, soyunma, uyku ve tuvalet ihtiyacı veya alt temizliği vb. ihtiyaçları ile yakından ilgilenmenin ve evin bakımı, düzeni, yemeği gibi diğer görevleri de üstlenmenin bakım elemanlarının iş yoğunluklarının, görev ve sorumluluklarının artmasına neden olduğu bulunmuştur (Demirbaş, 2019, s. 79). Bakım elemanlarının fazla sayıda çocuğa bakım hizmeti vermesi, çocukların fiziksel, ruhsal ve sosyal gelişimlerinde yoksunluklara neden olabilmektedir. Bu araştırmanın sonuçları, bakımından sorumlu olunan çocuk sayısının fazla olmasının bakım elemanları tarafından verilen bakım hizmetinin niteliğini olumsuz etkilediğini göstermektedir.

5.3.2. Bakım Elemanlarının İş Yaşamında Kurumla İlgili Yaşadıkları Sorunlar

Çalışmada bakım elemanlarının iş yaşamında kurumla ilgili olarak yaşadıkları sorunlar incelendiğinde; en büyük sorunun %76,3 ile “Görev tanımlarımızın dışındaki görevleri yapmak durumunda kalıyorum.” maddesidir. Bunu %45,7 ile “24 saatlik nöbetlerde tek bakım elemanı olması nedeniyle işleri

yetiştiremiyorum.”, %17,3 ile “Bürokratik ve yasal prosedürler işimi zorlaştırıyor.” konularında sorunlar yaşadıklarını belirtenlerin izlediği bulunmuştur. Demirbaş (2019) tarafından yapılan çalışmada okul döneminin çok yoğun geçmesi, 24 saatlik nöbetlerde tek bakım elemanı olması, bakım evlerinde sık sık rotasyon yapılması önemli sorunlar arasında belirtilmiştir. Yaman (2010) tarafından yapılan çalışmada da 24 saatlik nöbetlerde tek bakım elemanı olması önemli bir sorun olarak vurgulanmıştır. Çocukların sorumlulukları ve olası sorunları ile iş yükü göz önüne alındığında tek kişilik nöbetler yorucu, yıpratıcı ve ağır geçmektedir. Öte yandan 24 saatlik nöbetler bakım elemanlarının eş, çocuk ve ev işlerinin aksamasına, sosyal çevrelerinden kısıtlanmalarına yol açmaktadır. 24 saatlik çalışma sisteminde çocuk sayısının fazla olması ve tek bir bakım elemanının hizmet vermesinin hem bakım evinin işlerini hem de çocukların fiziksel ve ruhsal ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalındığı izlenimini vermektedir.

5.3.3. Bakım Elemanlarının Aile Yaşamı ile İlgili Yaşadıkları Sorunlar

Bakım elemanlarının aile yaşamı ile ilgili yaşadıkları sorunlar incelendiğinde; “Evdeki işlerimi aksatıyorum.” (%38,7), “Kendime zaman ayıramıyorum.” (%37,0), “Çocuklarıma zaman ayıramıyorum.” (%30,6), “Eşime zaman ayıramıyorum.” (%20,8) konularında sorun yaşadıkları belirlenmiştir. Nitekim Demirbaş (2019) tarafından yapılan çalışmada bakım elemanlarının çalışma saatlerinin fazla olması ve çok yoğun çalışmaları nedeniyle kendi küçük çocuklarının bakımı ile ilgili sorun yaşadıkları bulunmuştur.

5.4. BAKIM ELEMANLARININ YAŞAM KALİTESİNE İLİŞKİN BİLGİLER

Yaşam kalitesi anket puanları ile ilgili tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde; katılımcıların yaşam kalitesi puan ortalamasının 85,23 olduğu bulunmuştur. Bu durum bakım elemanlarının yaşam kalitelerinin ortalamadan (90,0) düşük olduğunu göstermektedir. Ayrıca yaşam kalitesi maddelerinin dağılımları ve ortalama puanları incelendiğinde genel ortalamanın (2,84) olduğu saptanmıştır.

Bakım elemanlarının en yüksek yaşam kaliteleri ortalama puanları incelendiğinde; en yüksek ortalama ile “Bu işi seçtiğim için mutluyum.” (4,34) ifadesinin yer aldığı görülmüştür. Bunu “İşimi seviyorum.” (4,25), “Yardım edebildiğim durumlardan gurur duyuyorum.” (4,23) ve “İnsanlara yardım edebiliyor olmaktan memnun oluyorum.” (4,14) ifadeleri izlemektedir. Aslan’ın (2016) bakım elemanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeyini incelediği çalışmasında da katılımcıların %62,1’i “İşimden hoşlanıyorum.”, %37,4’ü “İşyerimde yaptığım işlerden hoşlanıyorum.” ifadelerine en yüksek oranda katılmışlardır. Bu çalışmadan elde edilen veriler araştırma sonuçlarını desteklemektedir.

Araştırmaya katılan bakım elemanlarının en düşük yaşam kalitesi ortalama puanları incelendiğinde; “Bana güç veren inançlarım var.” (1,58) ifadesinin en düşük puana sahip olduğu bunu “Her zaman olmak istediğim gibi bir insanım.” (1,73), “Yardım eden olarak kendimi kapana sıkışmış hissediyorum.” (1,73), “Yardım etmenin sonucu olarak sıkıntı verici veya korkutucu düşüncelerim oluyor.” (1,98) ile “Başkaları ile ilişki kurabildiğimi hissediyorum.” (1,99,) ifadelerinin izlediği belirlenmiştir. Bu ifadelere katılım oranının düşük olması bakım elemanlarının bu konulardaki yaşam kalitesinin düşük olduğunu göstermektedir.

Yapılan istatistiksel çalışmada bakım elemanlarının yaşam kalitesi bakım verdikleri çocukların yaşlarına ve cinsiyetlerine göre karşılaştırıldığında; yaşam kalitesinin mesleki tatmin ve tükenmişlik alt boyutunda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Eş doyum alt boyutunda ise anlamlı bir farklılık ($P=0.001<0.05$) olduğu bulunmuştur. Özellikle 0-12 yaş grubu çocukların bakımından sorumlu olan bakım elemanlarının yaşam kalitesinin daha düşük olduğu görülmektedir. Bu durum bu yaş grubundaki çocukların bakımı ile ilgili sorumlulukların daha fazla olduğunu düşündürmektedir.

Araştırmaya katılan bakım elemanlarının yaşlarına göre yaşam kalitesi incelendiğinde; bakım elemanlarının yaşam kalitelerinin mesleki tatmin alt boyutunda yaşları ile arasında anlamlı bir ilişki ($P=0.039<0.05$) olduğu belirlenmiştir. Buna göre 25-34 yaş grubundaki katılımcıların yaşam kalitelerinin

mesleki tatmin alt boyutuna göre 35-44 yaş arasındaki bakım elemanlarından daha düşük olduğu bulunmuştur. Ayrıca tükenmişlik ve eş doyum alt boyutu ile yaş arasından anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Konu ile ilgili yapılan literatür araştırmasına göre; Dumludağ (2011) tarafından yapılan çalışmada da, yaşam kalitesinin 30-35 yaşları arasında en yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir. Oysa; Boylu ve Paçacıoğlu (2016) tarafından yapılan çalışmada yaş ilerledikçe yaşam kalitesinin düştüğü, Şimşek (2019) tarafından yapılan çalışmada ise yaş ile yaşam kalitesi arasında bir ilişki olmadığı saptanmıştır.

Bakım elemanlarının eğitim durumu ile yaşam kaliteleri arasındaki ilişkiye bakıldığında; eğitim durumu ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Yapılan bazı alan araştırmalarında ise eğitim durumunun yaşam kalitesini artırdığı yönünde bulgulara rastlanmıştır (Kangal, 2013; Dumludağ, 2011; Gençoğlu ve Yılmaz, 2014). Bu araştırmada ise eğitim seviyesi ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir farklılık olmaması bakım elemanlarının eğitim seviyesinin daha yüksek olmasına bağlanabilir.

Bakım elemanlarının yaşam kaliteleri medeni durumlarına göre karşılaştırıldığında; anlamlı bir farklılık olduğu ($P=0.020$; $0,007<0.05$) görülmektedir. Elde edilen verilere göre boşanmış bakım elemanlarının mesleki tatmin alt boyutuna göre yaşam kalitesinin, bekar bakım elemanlarından ve evli bakım elemanlarından daha düşük olduğu saptanmıştır. Ayrıca boşanmış bakım elemanlarının eş doyum alt boyutuna göre yaşam kalitelerinin, bekar ve evli bakım elemanlarından daha yüksek olduğu bulunmuştur. Yapılan alan araştırmalarında da dul, boşanmış veya bekar olmanın yaşam kalitesini düşürdüğü belirlenmiştir. (Savrun, 1999; Bayraktar, 2019; Özgürbüz, 2019). Çalışma sonuçları, evli olmanın eşlere sosyal, ekonomik ve psikolojik açıdan destek sağlamasının yaşam kalitesini artırdığını düşündürmektedir (Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011; Parker, 2003; Avcı ve Pala, 2004). Aynı şekilde Sevimli ve İşcan (2005) ile Saner ve Eyüpoğlu (2013) tarafından yapılan çalışmalarda da evli olanların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur (Sevimli ve İşcan, 2005, s. 61; Saner ve Eyüpoğlu, 2013, s. 2820). Evliliğin ekonomik destek bağlamında yaşam kalitesini artırmada olumlu bir etkisi olsa da mesleki

tatmin alt boyutunda bakım elemanlarının çoğunluğunun bayanlardan oluşması, hem ev, eş, çocuk hem de iş sorumluluklarını beraber yürütmeye çalışmaları yaşam kalitesini düşürmektedir.

Araştırmaya katılan bakım elemanlarının haftalık çalışma saatleri ve yaşam kalitesi puanlarına bakıldığında; haftalık çalışma saati ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki olduğu ($P=0.038$; $0,001<0.05$) tespit edilmiştir. Haftalık 30-45 saat çalışan bakım elemanlarının mesleki tatmin alt boyutuna göre yaşam kalitelerinin haftalık 45 saat üstü çalışan bakım elemanlarından daha düşük olduğu bulunmuştur. Ayrıca haftalık 30-45 saat çalışan bakım elemanlarının eş doyum alt boyutuna yönelik yaşam kalitelerinin 45 saat üstü çalışanlardan daha yüksek olduğu saptanmıştır. Çalışma saatinin fazla olması nedeniyle çalışanların eğlenmek, dinlenmek, hoş vakit geçirmek ve kendini gerçekleştirmek vs. gibi kişisel faaliyetlere katılamamaları yaşam kalitesinin düşmesine neden olmaktadır (Demir ve Demir, 2006, s. 36-48; Mansuroğlu, 2002, s. 53-62; Arsal ve Arslan Cansever, 2012, s. 23-35). Alan araştırmalarından elde edilen sonuçlar çalışmayı desteklemektedir.

Araştırmada bakım elemanlarının yaşam kalitesi çalışma şekline göre karşılaştırıldığında; hem gece hem gündüz çalışan bakım elemanlarının tükenmişlik ve eş doyum alt boyutuna yönelik yaşam kalitelerinin sürekli gece çalışan bakım elemanlarından daha düşük olduğu ($P=0.053$; $0,012<0.05$) bulunmuştur. Bakım elemanlarının gece vardiyasında tek başına çalışmaları ve yoğun iş temposuna yetişememelerinin yaşam kaliteleri üzerinde olumsuz etkiye neden olması doğal bir sonuçtur.

5.5. BAKIM ELEMANLARININ ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN BİLGİLER

Çalışan memnuniyeti anket puanları ile ilgili tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde; çalışan memnuniyeti ölçeğinin genel ortalama puanının (60,0) olduğu bulunmuştur. Katılımcıların çalışan memnuniyeti puan ortalaması ise

(67,65) tir. Bu durum bakım elemanlarının çalışan memnuniyetinin ortalamadan yüksek olduğunu göstermektedir.

Araştırma kapsamına alınan bakım elemanlarının çalışan memnuniyeti maddelerinin dağılımları ve ortalama puanlarının incelenmesinden; genel ortalamanın 3.38 olduğu bulunmuştur. Araştırmada, “Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından” ifadesi en yüksek puan ile (4,11) ilk sırada yer alırken bunu “Bana sabit bir iş sağlaması bakımından” (4,03), “Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından” (3,95) ifadeleri izlemektedir. Yapılan literatür çalışmalarında çalışan memnuniyeti alanında geliştirilen Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Herzberg’in çift Etmen Kuramı, Alderfer’in ERG kuramı, Mc Celland’ın Başarma İhtiyacı Kuramı, Locke’nin Amaç Kuramında çalışan memnuniyetinin çalışanlar için önemi vurgulanmaktadır. Buna göre elde edilen literatür verileri çalışmayı desteklemektedir.

Araştırmaya katılanların çalışan memnuniyetine ilişkin ifadelerine bakıldığında; “Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından” ifadesinin en düşük puana (1,98) sahip olduğu görülmüştür. Bu sonuç bakım elemanlarının aldıkları ücretin yetersiz olduğunu düşündürmektedir. Çalışan memnuniyeti kuramlarından Vroom’un ve Parter Lawler’in Beklenti Kuramında, Stacy Adams’ın Eşitlik Kuramında çalışanların güdülenmesinde ve motivasyonunda ödülün (ücret, sosyal ve ekonomik haklar vb.) büyük öneme sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Elyas (2016), Demir (2007), Kanbur (2008), Sevimli ve İşcan (2005) tarafından yapılan çalışmalarda da adil ücret dağılımının çalışan memnuniyeti üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Yaman (2010), Aslan (2016) ve Bahadır (2018) tarafından yapılan çalışmalarda bakım elemanları tarafından ücretin yetersiz olduğunun ifade edildiği saptanmıştır. Yapılan alan araştırmaları çalışmanın sonucunu destekler niteliktedir. Bakım elemanlarının ücretten tatmin olmaları durumunda memnuniyet düzeylerinde artış oluşacağı düşünülmektedir.

Çalışmada bakım elemanlarının “İş içinde terfi olanağının olması bakımından” maddesine verilen yanıtta ait puanının da ortalamasının altında (2,33) olduğu saptanmıştır. Bakım elemanlarının 4/D sürekli işçi statüsünde çalışmaları terfi olanağına engel olmaktadır. Oysa yapılan alan araştırmasında terfi, takdir ve ödüllendirilmenin (Nelson, 1999; Aydar, 2001; Şakacı, 2019) çalışan memnuniyetini artıracığı saptanmıştır. Bahadır (2018) ve Aslan (2016) tarafından yapılan çalışmada da bakım elemanlarının terfi olanaklarının olmamasının motivasyonu olumsuz etkilediği bulunmuştur.

Bakım elemanlarının “Kendi kararlarımı uygulama serbestliği vermesi bakımından” ile “Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme açısından” ifadeleri de çalışan memnuniyeti ortalama puanının altındadır. Bahadır (2018) tarafından yapılan çalışmada da amirler tarafından olumsuz yapılan eleştirilerin motivasyonu azalttığı saptanmıştır. Nitekim alan araştırmaları da yapılan işin takdir görmesi ve demokratik yönetim tarzının çalışan memnuniyetini olumlu etkilediğini göstermektedir (Şakacı, 2019; Pekmezci, 2008; Ertürk, 2018). Elde edilen bu sonuçlar çalışma ile paralellik göstermektedir.

Araştırmada bakım elemanlarının çalışan memnuniyeti puanları bakım verdikleri çocukların yaşlarına ve cinsiyetlerine göre incelendiğinde; aralarında anlamlı farklılık ($P=0,001<0.05$) bulunmuştur. 0-12 yaş grubu çocukların bakımını üstlenen bakım elemanlarının içsel ve dışsal alt boyutlara göre çalışan memnuniyetlerinin diğer yaş ve cinsiyet grubu çocukların bakımından sorumlu olanlardan daha düşük olduğu bulunmuştur. Demirbaş (2019), tarafından yapılan çalışmada da küçük çocukların bakımlarının zorluğu ifade edilmektedir.

Araştırmaya katılan bakım elemanlarının yaşlarına göre çalışan memnuniyeti puanları incelendiğinde; içsel doyum alt boyutunda 25-34 yaş arasındaki bakım elemanlarının çalışan memnuniyetlerinin 35-44 yaş arasındaki bakım elemanlarından daha düşük olduğu ($P=0,033<0.05$) belirlenmiştir. Bu durumda 25-34 yaş bakım elemanlarının çoğunluğunun bekar olmaları nedeniyle çocuk bakımı konusunda tecrübeli olmamaları ve iş yaşamını yoğun ve zor buluyor olmalarının etkili olduğu düşünülebilir.

Araştırmada çalışanların eğitim durumları ile çalışan memnuniyeti arasındaki ilişki incelendiğinde, içsel doyum alt boyutuna yönelik çalışan memnuniyeti ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki olduğu ($P=0,048<0.05$) görülmüştür. Çalışmada eğitim düzeyi yükseldikçe çalışan memnuniyetinin de arttığı belirlenmiştir. Nitekim Pekmezci (2008) ve Gencel (2001) tarafından yapılan çalışmalarda da bireyin eğitim durumunun iyi olması, çalışanın etkili ve verimli çalışmasını sağlamaktadır (Pekmezci vd., 2008, s.6; Gencel, 2001, s. 179).

Bakım elemanlarının çalışan memnuniyetleri ile medeni durumları incelendiğinde; evli, bekar veya boşanmış olmanın çalışan memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Abacı (2004) ve Aslan (2016) tarafından yapılan çalışmada da medeni durum ile çalışan memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunmaması çalışmayı destekler niteliktedir.

Araştırmada çalışan memnuniyeti ile haftalık çalışma saatlerine bakıldığında; haftalık 45 saat üstü çalışanların dışsal doyum alt boyutunda çalışan memnuniyetlerinin haftalık 30-45 saat çalışanlardan daha düşük olduğu ($P=0,018<0.05$) saptanmıştır. Haftalık mesai saatlerinin artması kişinin fiziksel ve ruhsal açıdan yıpranmasına, ev ve iş hayatındaki sorumlulukların artmasına, sosyal hayatın kısıtlanmasına neden olabileceği için çalışan memnuniyetinin azaldığı düşünülebilir.

Bakım elemanlarının çalışma şekli ile çalışan memnuniyeti arasındaki ilişki incelendiğinde; sürekli gece çalışmak ile gece-gündüz değişken nöbet sistemi ile çalışmak arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

- Yapılan araştırmada kadın çalışan bakım elemanlarının oranı en yüksektir.
- Araştırmada bakım elemanları arasında 35-44 yaş grubunda, evli ve iki çocuğu olanlar önde gelmektedir.
- Araştırma kapsamına alınan bakım elemanları arasında ön lisans mezunu olanlar ilk sırada yer almaktadır.
- Bakım elemanları arasında gece gündüz değişken nöbet sistemi ile haftalık çalışma saati 45 saat üzerinde olanlar ve kurumda 7 yıl ve üstü çalışanlar en yüksek orandadır.
- Çalışmada katılımcılar arasında aylık hane geliri 2001-5000 TL olanların çoğunlukta olduğu görülmektedir.
- Araştırmaya katılan bakım elemanları arasında ev işlerini yürütmede ve çocuk bakımında destek almadığını ifade edenler önde gelmektedir.
- Çalışmada 0-12 yaş grubu bakım hizmeti verilen çocuklar çoğunluktadır.
- Araştırmada 12-18 yaş grubuna bakım hizmeti sağlayan bakım elemanlarının sayısı diğer yaş gruplarına göre daha fazladır.
- Bakım elemanlarının iş yaşamında, bakımından sorumlu oldukları çocuklara ilişkin karşılaştıkları sorunlar arasında “Bakımından sorumlu olduğum çocuk sayısı fazladır.” (82,7) ifadesi ilk sırada yer alırken bunu %63,6 ile “Öğretmen yetersizliği nedeniyle okul döneminde çocukların ödevlerini yaptırmak zorunda kalıyorum.”, %57,8 “Okul döneminde çocuklarla kaliteli vakit geçirmek için yeterli zaman bulamıyorum.”, %54,9 ile “Görevlerimin fazla olmasından dolayı çocuklarla kaliteli zaman geçiremiyorum.”, %49,1 “Çocukların fiziksel ya da psikolojik saldırısına maruz kalıyorum.” ve %32,4 ile “İş yerimde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.” ifadelerinin izlediği bulunmuştur.

- Araştırmaya katılan bakım elemanlarının iş yaşamında kurumla ilgili yaşadıkları sorunlar arasında %76,3'ü "Görev tanımlarımızın dışındaki görevleri yapmak durumunda kalıyorum." ifadesi ilk sırada yer alırken bunu "24 saatlik nöbetlerde tek bakım elemanı olması nedeniyle işleri yetiştiremiyorum." (%45,7), "Bürokratik ve yasal prosedürler işimi zorlaştırıyor." (%17,3) ve , "Erkek bakım elemanı yeterli değil." (%8,1) ifadelerinin izlediği belirlenmiştir.
- Bakım elemanlarının aile yaşamı ile ilgili sorunları incelendiğinde; sırasıyla "Evdeki işlerimi aksatıyorum." (%38,7), "Kendime zaman ayıramıyorum." (%37,0), "Çocuklarıma zaman ayıramıyorum." (%30,6), "Eşime zaman ayıramıyorum." (%20,8) ifadelerinin yer aldığı saptanmıştır.
- Araştırmada bakım elemanlarının yaşam kalitesinin ortalama puanının (85,23) düşük olduğu belirlenmiştir.
- Çalışmada yaşam kalitesi ölçeğinin ortalama puanı 2.84 olarak bulunmuştur. Ortalama puanlar incelendiğinde; "Bu işi seçtiğim için mutluyum." (4,34), "İşimi seviyorum." (4,25), "Yardım edebildiğim durumlardan gurur duyuyorum." (4,23) ve "İnsanlara yardım edebiliyor olmaktan memnun oluyorum." (4,14) ifadelerine ait ortalama puanların yüksek olduğu, "Bana güç veren inançlarım var." ifadesine ait ortalama puanın en düşük olduğu (1,58) bunu "Her zaman olmak istediğim gibi bir insanım." (1,73), "Yardım eden olarak kendimi kapana sıkışmış hissediyorum." (1,73), "Yardım etmenin sonucu olarak sıkıntı verici veya korkutucu düşüncelerim oluyor." (1,98) ile "Başkaları ile ilişki kurabildiğimi hissediyorum." (1,99,) ifadelerinin izlediği bulunmuştur.
- Bakım elemanlarının bakım verdikleri çocukların yaşları ve cinsiyetleri ile yaşam kaliteleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş bu nedenle H1 hipotezi kabul edilmiştir. Bulgular 0-12 yaş grubu çocukların bakımını üstlenen bakım elemanlarının yaşam kalitesinin 12-18 yaş grubu kız ve erkek çocukların bakımını üstlenen bakım elemanlarından daha düşük olduğunu göstermektedir.

- Araştırma sonuçlarında bakım elemanlarının yaşam kaliteleri ile yaşları arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş ve H2 hipotezi kabul edilmiştir. 25-34 yaş grubu bakım elemanlarının yaşam kalitesi 35-44 yaş grubu bakım elemanlarının yaşam kalitesinden daha düşüktür.
- Çalışmada bakım elemanlarının eğitim durumu ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı belirlenmiş ve H3 hipotezi reddedilmiştir.
- Çalışmaya katılan bakım elemanlarının yaşam kalitesi ile medeni durumları arasında bir ilişki olduğu belirlenmiş ve H4 hipotezi kabul edilmiştir. Elde edilen verilere göre boşanmış bakım elemanlarının mesleki tatmin alt boyutunda yaşam kalitesi bekar ve evli bakım elemanlarından daha düşük, eş doyum alt boyutunda ise daha yüksektir.
- Bakım elemanlarının haftalık çalışma saatleri ve yaşam kaliteleri incelendiğinde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edildiğinden hipotez H5 kabul edilmiştir. Bulgulara göre 30-45 saat çalışan bakım elemanlarının mesleki tatmin alt boyutuna yönelik yaşam kalitelerini haftalık 45 saat üstü çalışan bakım elemanlarının yaşam kalitesinden daha düşüktür. Haftalık 30-45 saat üstü çalışan bakım elemanlarının eş doyum alt boyutuna yönelik yaşam kalitesi haftalık 45 saat ve üstü çalışan bakım elemanlarından daha yüksektir.
- Araştırmada bakım elemanlarının yaşam kalitesi ile çalışma şekli arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ve H6 hipotezi kabul edilmiştir. Bulgular hem gece hem gündüz çalışan bakım elemanlarının tükenmişlik ve eş doyum alt boyutunda yaşam kalitesinin sürekli gece çalışan bakım elemanlarının yaşam kalitesinden daha düşük olduğunu göstermektedir.
- Araştırmada bakım elemanlarının çalışan memnuniyeti ortalama puanının (67.65) yüksek olduğu belirlenmiştir.
- Çalışan memnuniyeti ölçeğine verilen ifadelerin ortalama puanı 3.38 olarak bulunmuştur. Ortalama puanlar incelendiğinde; “Başkaları için bir

şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından” (4,11), “Bana sabit bir iş sağlaması bakımından” (4,03), “Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından” (3,95) ifadelerine ait ortalama puanlarının yüksek olduğu görülmektedir. “Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından” (1,98), “İş içinde terfi olanağının olması bakımından” (2,33), “Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme açısından” (2,82), “Kendi kararlarımı uygulama serbestliği vermesi bakımından” (2,91) ifadelerinin ise ortalama puanlarının düşük olduğu belirlenmiştir.

- Bakım elemanlarının bakım verdikleri çocukların yaşları ve cinsiyetleri ile çalışan memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş ve H7 hipotezi kabul edilmiştir. 0-12 yaş grubu çocukların bakımını üstlenen bakım elemanlarının çalışan memnuniyeti 12-18 yaş grubu kız ve erkek çocukların bakımını üstlenen bakım elemanlarının çalışan memnuniyetinden daha düşüktür.
- Araştırma sonuçlarında bakım elemanlarının çalışan memnuniyeti ile yaşları arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş ve H8 hipotezi kabul edilmiştir. Bulgular 25-34 yaş grubu bakım elemanlarının içsel doyum alt boyutunda çalışan memnuniyetinin 35-44 yaş arasındaki bakım elemanlarından daha düşük olduğunu göstermektedir.
- Araştırma kapsamına alınan bakım elemanlarının çalışan memnuniyeti ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş bu nedenle H9 hipotezi kabul edilmiştir. Elde edilen verilere göre ön lisans mezunu bakım elemanlarının içsel doyum alt boyutunda çalışan memnuniyeti lisans mezunu bakım elemanlarından daha düşüktür.
- Çalışmada bakım elemanlarının çalışan memnuniyeti ile medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığı belirlenmiş ve H10 hipotezi reddedilmiştir.
- Bakım elemanlarının çalışan memnuniyeti ile haftalık çalışma saatleri arasındaki ilişki anlamlı bulunmuş ve H11 hipotezi kabul edilmiştir.

Bulgular haftalık 45 saat üstü çalışan bakım elemanlarının dışsal doyum alt boyutunda çalışan memnuniyetinin 30-45 saat çalışan bakım elemanlarının çalışan memnuniyetinden daha düşük olduğunu göstermektedir.

- Araştırmada bakım elemanlarının çalışan memnuniyeti ile çalışma şekli arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığı belirlenmiş ve H12 hipotezi reddedilmiştir.

Yaşamın ayrılmaz bir parçası olan çalışmak insan ömrünün büyük ve önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Çalışanlar hangi alanda olursa olsun iş yaşamı koşullarından etkilenmektedir. Bu nedenle iş yaşamında ücret, sosyal haklar, çalışma koşulları vb. durumlar çalışanların yaşam kalitesi ve çalışma memnuniyeti açısından büyük önem taşımaktadır. Çalışma koşullarındaki olumsuzluklar bireyin hem iş hem de özel yaşantısını olumsuz etkilemektedir. Bu bağlamda yaşam kalitesi ve çalışan memnuniyeti açısından önemli faktörlerden olan çalışma ortamının iyileştirilmesinin ve çalışanların iş özel hayat dengesinin kurulmasının (Yeşil vd., 2010) çalışanların iş yaşamında daha aktif, verimli ve yaratıcı olmalarında etkili olduğunu söyleyebiliriz (Çetinkanat, 2000, s. 21).

Araştırma ve uygulamaya yönelik şu önerilerde bulunulabilir:

- Bakım elemanlarının iş yükünün hafifletilmesi için yardımcı daha fazla personel alınmasının yerinde olacağı düşünülmektedir.
- Araştırma kapsamına alınan 173 bakım elemanının 169'unun kadın 4'ünün erkek olması erkek personel sayısının az olduğunu göstermektedir. Bu durum bakım hizmeti sağlanan çocukların erkek rol model sorununu ortaya koymaktadır. Çocuk gelişiminde annenin

önemi olmazsa olmazdır. Ancak baba figürünün de bir ihtiyaç olduğu gerçeği göz ardı edilmemelidir. Bu nedenle bakım elemanları arasında çalışan erkek personel sayısının artırılması oldukça önemlidir.

- Bakım elemanlarının yaşam kalitesi ve çalışan memnuniyetinin artırılması için düzenli aralıklarla mesleki eğitim almaları sağlanabilir.
- Bakım elemanlarının yaşam kalitesi ve çalışan memnuniyetinin artırılması için ekonomik ve sosyal haklarının gözden geçirilmesi öncelikli hedef olmalıdır. Sürekli işçi statüsü yerine çıkarılan kararname ile 4/D sürekli işçi statüsü ile kadroya alınan bakım elemanlarının iş güvenliği sağlanmıştır. Ancak yıllık zam oranlarındaki artışın yetersiz olması zamanla gelirlerinin asgari ücretin altına düşmesine neden olmuştur. Eşit işe eşit ücret ilkesi ile maaş artışı hususunda gerekli yasal düzenlemeler yapılması, üstün performans gösteren bakım elemanlarına ayrıca ek ikramiye sistemi getirilmesi, kurum hizmetinin verimli ve etkili olmasına katkı sağlayacaktır.
- Çalışmada çocuk evleri sitelerinde çalışanların çok sayıda evrak ve rapor düzenlemek zorunda oldukları gözlenmektedir. Bürokratik işlemlerin azaltılmasının işe olan motivasyonu artıracığından yararlı olabilir.
- 24 saat vardiya usulü çalışma bakım elemanlarının ev sorumluluklarını yerine getirmeyi zorlaştırmaktadır. Çalışanların çoğunluğunun evli ve çocuklu olması nedeniyle aile hayatı ile ilgili sorunlar yaşanmaktadır. Bakım elemanlarının kendi çocuklarının bakım ihtiyacının karşılanması için çocuk evleri sitesi içinde kreş açılması, gündüz okula giden çocuklara servis hizmeti verilmesi, açılan etüt hizmetinden faydalandırılması ve buralarda mesleğinde uzman kişilerin çalıştırılması sağlanmalıdır.
- Bakım elemanlarının 24 saat hizmet vermesi ve tek başına nöbet tutması iş yükünü artırmakta, iş ve yaşam kalitesini düşürmektedir. Bu

bağlamda çalışma saatlerinin azaltılması ve yeniden düzenlenmesi oldukça önemlidir.

- Çocuk evleri siteleri şehir dışında konumlandığından burada bakım elemanları için lojmanlar yapılması yararlı olabilir.
- Bakım elemanlarının terfi ve tayin olanaklarının sağlanması için sürekli işçi statüsü yerine kadrolu devlet memuru olmalarının faydalı olacağı düşünülmektedir.
- Bakım elemanlarının çocuklarla ilişkilerinde olabilecek sorunların önlenmesi ve azaltılması için hem çocuklara hem de bakım elemanlarına psikolojik destek sağlanmalıdır.
- Çocuk evlerinde çalışan bakım elemanlarının yaşam kalitelerini ve çalışan memnuniyetlerini yükseltmek amacıyla çalışanların öneri ve görüşleri alınmalı, yaptıkları işle ilgili takdir edilmeli, demokratik bir düzen sağlanmalı ve buna yönelik çalışmalar artırılmalıdır.
- Kurumda yaşayan çocukların eğitim ihtiyaçlarının karşılanması için gerekli sayıda öğretmen istihdam edilmelidir. Bu durum bakım elemanlarının çocuklara daha fazla zaman ayırması açısından önemlidir.
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde koruma altına alınan çocukların gerçek aileler tarafından bakımının sağlanması çocukların sağlıklı gelişimi için önemlidir. Bu bağlamda evlat edinme ve koruyucu aile hizmetlerinin kolaylaştırılması, prosedürlerin kapsamının azaltılması yönünde çalışmalar yapılması çocuk evlerinin yükünü azaltacaktır.
- Çocuk bakımının sadece bakım elemanları tarafından sağlanması mümkün değildir. Bu nedenle öğretmen, sosyal hizmet uzmanı, hemşire vs. ekip çalışmasının oluşturulması ve koordineli bir şekilde çalışmaları önerilebilir.

- Araştırma 6rneklemi Ankara ocuk evleri sitelerinde çalışan bakım elemanlarından oluşmaktadır. Benzer çalışmanın b6lgesel farklılıkları ortaya çıkarmak amacıyla farklı illerde ve belirli zaman aralıklarında yapılmasının yararlı olacağı d6ř6n6lmektedir.

KAYNAKÇA

- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2021). Alo 183 Sosyal Destek Başvurusu ve Takibi. Erişim adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/acshb-alo183-sosyal-destek>
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2021). Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, İstatistikler, 2019 Yıl Sonu Verileri. Erişim adresi: ASHB, 2021. <https://www.aile.gov.tr/media/41553/kurumsal-istatistikler.pdf>
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2021). Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Koruyucu ve Önleyici Hizmetler. Erişim adresi: <https://ailevecalisma.gov.tr/tr-tr/sss/cocuk-hizmetleri-genel-mudurlugu/koruyucu-ve-onleyici-hizmetler/>
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2021). Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Koruyucu Aile Hizmetleri. Erişim adresi: <https://ailevecalisma.gov.tr/tr-tr/sss/cocuk-hizmetleri-genel-mudurlugu/koruyucu-aile-hizmeti/>
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2021). İstatistikler. Erişim adresi: <https://www.aile.gov.tr/media/41553/kurumsal-istatistikler.pdf>
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ile Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının Kurulması İle Kamu Personel İşlemlerinin Yürütülmesine İlişkin Bazı Cumhurbaşkanlığı Kararnamelerinde Değişiklik Yapılmasına Dair Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi (2021, 21 Nisan). Resmi Gazete (Sayı: 31461). Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2021/04/20210421-5.pdf>
- Aksaçlıoğlu, A. G., Yılmaz, B. (2007). Öğrencilerin Televizyon İzlemeleri ve Bilgisayar Kullanmalarının Okuma Alışkanlıkları Üzerine Etkisi. *Türk Kütüphaneciliği*, 21(1), 3-28.
- Akçay, M., Okay, Ş. (2009). Otomotiv Yetkili Servis Dış Müşterilerinin Eğitim Seviyelerine Göre Memnuniyet Düzeylerine Etki Eden Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması. *Selçuk-Teknik Dergisi*, 8(1), 1302-6178.
- Akdemir L., Birol L. (2003). *İç Hastalıkları ve Hemşirelik Bakımı*. İstanbul: Vehbi Koç Vakfı Yayınları, 18-21.

- Akdeniz, S. İ. (2018). *Tekstil Sanayinde Çalışan İşçilerin İş Doyumu ve İlişkili Faktörler*. Halk Sağlığı Uzmanlık Tezi, İstanbul Üniversitesi, Cerrahpaşa Tıp Fakültesi, İstanbul.
- Anar, B. (2011). *Evlilik ve Çalışan Yetişkinlerin Toplumsal Cinsiyet Rollerini İle Evlilik Doyumu ve İş Doyumu İlişkisinin İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Akyüz, E. (2015). *Çocuk Hukuku Çocukların Hakları ve Korunması*. (4. b.). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Altıntaş, V. (2010). *Turizm Gelişiminin Yerel Halkın Yaşam Kalitesi Üzerine Etkileri: Alanya Bölge Modeli*. Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Arslan Bulut, N. (2018). *Çalışan Memnuniyetine Etki Eden Faktörlerin Önceliklendirilmesi: Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Aslan, N. ve Arslan Cansever, B. (2012). Ergenlerin Boş Zaman Değerlendirme Algısı. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 42(42), 23-35.
- Aşan, Ö. ve Erenler, E. (2008). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 207-216.
- Atabek, İ. (2019). *Bağlanma Kuramı ve Okul Sosyal Hizmeti Teorik Bir Yaklaşım*. Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Atış, A. (2011). *Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Çalışan Memnuniyetine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Avcı, K., Pala K. (2004). Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesinde Çalışan Araştırma Görevlisi ve Uzman Doktorların Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(2), 81-85.

- Aydar, O. (2001). *Emniyet Örgütünde Çalışanların Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Aylan, F.K. (2019). *Sorumlu Turizmin Destinasyon Rekabetçiliğine ve Yaşam Kalitesine Etkisi Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Ayodele O. Adeoye vd., (2014). Age, Marital Status and Educational Background as Determinants of Job Satisfaction: A Case Study of Nigeria Worker. *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences*, 2 (2), 2056-5992.
- Aziz, A. (2016). *İletişime Giriş*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Azman, A. B., Sararaks, S., Rugayah, B., Low, L. L. Azian, A. A. Geeta, S. and Tiew, C. T.(2003). Quality of Life of The Malaysian General Population: Results From a Postal Survey Using the SF-36, *Medical Journal of Malaysia*, 58(5), 711-694.
- Bacanlı, H. (2019). *Bankacıların Kişilik Özellikleri ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiler ve Bu İlişkilerin Çeşitli Değişkenlere Göre Karşılaştırılmalı Olarak İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Badem, M. A. (2018). *Fazla Çalışma Sürelerinin Çalışanların Yaşam Kalitesi ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Bağcı, İ. C. (2018). *Kuşak Farklılıklarına Göre İş Yaşam Dengesi Algısının Araştırılması: Kahramanmaraş'ta Çalışan Avukatlar Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Bahadır, M. (2018). *Korunma Altındaki Çocuklarla Çalışan Bakım Elemanlarının Mesleki Algı ve Motivasyonları - İstanbul Çocuk Evleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Bakan İ., Büyükbeşe T. (2008.). Katılımcı Karar Verme: Kararlara Katılım Konusunda Çalışanların Düşüncelerine Yönelik Bir Alan Çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (1),29-56.

- Bakan, İ., Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması. *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi dergisi*, 7,1-30.
- Bakan, İ. vd. (2018). Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Kurumsal İmaj ve İş Tatmini İlişkisi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(12), 205-226.
- Bakan, Ö. (2005). *Kurumsal İmaj: Oluşumu ve Etkili Faktörler*. Konya: Tablet Kitabevi.
- Baldwin, N. (1990). The Power to Care? Experiences of Residential Workers in Children's Homes (Order No. U033214). Available From Proquest Dissertations and Theses Global. (301473042). Erişim adresi: <https://search.proquest.com/dissertations-theses/power-care-experiences-residential-workers/docview/301473042/se-2?accountid=11248>
- Balkar, Ö. E. (2017). *İş Doyumu ve Sağlık Çalışanları*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Başaran, M. (2007). *Okul Yöneticilerinin Yönetim Biçimleri ile Öğretmenlerin İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Bayraktar, V., Y. Z. (2019). *Kamu Çalışanlarının Yaşam Kalitesini Belirlemede Yoga ve Pilatesin Etkisi: Isparta Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Bil, E. (2018). *Ortaöğretim Okullarının Öğrenen Örgüt, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Bilaç, Ö., Şentürk Pılan, B., Orhon, O., Bayrak A. (2014). Suça Sürüklenen Çocukların Suç ve Tanı Dağılımlarının İncelenmesi: Kesitsel Bir Araştırma. *Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi*, 21 (2), 115-122.
- Bilge, F., vd. (2007). Öğretim Elemanlarının İş Doyumunun İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Fakültesi Dergisi*, 32(32), 32-41.

- Bognar, G. (2005). The Concept of Quality of Life. *Social Theory and Practice*, 31(4), 561-580.
- Boylu, A. A. ve Paçacıoğlu, B. (2016). Yaşam Kalitesi ve Göstergeleri. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 8 (15), 137-150.
- Boylu Aydınır, A. (2007). *Ailelerin Yaşam Kalitelerini Etkileyen Bazı Objektif ve Sübjektif Göstergelerin İncelenmesi*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bozkurt, N. (2019). *Dismenore Sıklığı ve Dismenorenin Yaşam Kalitesine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Malatya.
- Boztilki, M. (2013). *Sivil Toplum Kuruluşlarının Çocuk Koruma Uygulamalarındaki Rolü ve Dünyada Kurum Bakımına Güncel Yaklaşımlar*. Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Brouwers, A., Tomic, W. (2016). Job-Demands, Job Control, Social Support, Self-Efficacy, and Burnout of Staff of Residential Children's Homes. *Educational Practice and Theory*, 38(1), 89-107.
- Brown, J. Bowling A. ve Flynn T. (2004). Models of Quality of Life: A Taxonomy, Overview and Systematic Review of the Literature, *European Forum on Population Ageing Forum*, Review. Erişim adresi: <https://eprints.kingston.ac.uk/id/eprint/17177/>
- Cebe, F. (2019). *İşyerinde Yıldırma Mağdurlarının Benlik Saygısı, Çatışma Eğilimi, İşlemsel Adalet Algısı ve Travma Açısından İncelenmesi*. Sosyal Bilimler ABD Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Cerrahpaşa Adli Tıp Enstitüsü, İstanbul.
- Cevahir, E. (2020). *SPSS ile Nicel Veri Analizi Rehberi*. İstanbul: Kibele Yayınları.
- Çabukel, R. (2008). *Çalışan Memnuniyeti Analizleri*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Çakıroğlu, N. (2014). *Ekip Çalışmasının Liderlikle Olan İlişkinin İncelenmesi: Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğünde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Çatak, T. (2015). Hemşirelerin İş Yaşamı Kalitesi ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *Dergipark*, 5(2),85-95.
- Çakmur, H. (2011). İş Doyumu Kavramı ve Değerlendirilmesi Geliştirilmiş İş Betimlemesi Ölçeği. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 10(6), 759-764.
- Çelebi, N. E. (2019). *Hasta Hizmetleri Çalışanlarının Çalışma Ortamına İlişkin Algıları ve İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. İstanbul İlinde Bir Sağlık Grubunda Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Medipol Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çelik, H. (2003). *Fen Bilgisi, Fizik, Kimya, Biyoloji Öğretmenlerinin İş Doyumu, Kırıkkale İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Çeliker, M. (2019). *Sözleşmeli Personelde İş Doyumunun Bireysel Performansa Etkisi: Tekirdağ Büyükşehir Belediye Başkanlığı Performans Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Ankara.
- Çetinkanat, C. (2000). *Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Çıkman, S. B. (2019). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) Mağdurlarının Benlik Algısı, Kariyer Planlaması, Duygu-Durumları Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çocuk İzleme Merkezi Genelge (2012, 4 Ekim). Resmi Gazete (Sayı: 28431) Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/10/20121004-5.htm>
- Çocuk Destek Merkezi Yönetmeliği (2015, 29 Mart). Resmi Gazete (Sayı: 29310) Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=20632&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>

Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin Uygulanması Hakkında Genelge (2012). Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Genelgeler. Erişim Adresi: <https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/genelgeler/2011-02-cocuk-evleri-calisma-usul-ve-esaslari-hakkinda-yonetmeliğin-uygulanması.pdf>

Çocuk Haklarına Dair Sözleşme. Erişim adresi: https://www.unicefturk.org/public/uploads/files/UNICEF_CocukHaklarinaDairSozlesme.pdf

Çocuk İzleme Merkezi Hakkında (ÇİM) Genelge (2012, 4 Ekim). Resmi Gazete (Sayı: 28431). Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/10/20121004-5.htm>

Çocuk Koruma Hizmetlerinde Koordinasyon Strateji Belgesi, 2014-2019. Erişim adresi: http://www.magdur.adalet.gov.tr/images/cocuk_koruma_strateji_belgesi.pdf

Çocuk Koruma Kanununa Göre Verilen Koruyucu ve Destekleyici Tedbir Kararlarının Uygulanması Hakkında Yönetmelik. (2006, 24 Aralık). Resmi Gazete (Sayı: 26386), Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=10884&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>

Çocuk Meclisi, Çocuk Hakları Sözleşmesi. (2020, 18 Haziran). Erişim adresi: <https://cocukmeclisi.ıbb.istanbul/cocuk-haklari-sozlesmesi/>

Çömezoğlu, E. (2007). *Ebelerin İş Doyumunu Etkileyen Faktörlerin Analizi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Delialioğlu, M. (2009). *Himaye-İ Etfal Cemiyeti ve Eğitim Boyutu*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Demir, C. ve Demir, N. (2006). Bireylerin Boş Zaman Faaliyetlerine Katılmalarını Etkileyen Faktörler ile Cinsiyet Arasındaki İlişki: Lisans Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6(1), 36-48.

Demir, N. (2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*. İstanbul: Türkmen Kitapevi.

- Demiray, G. (2019). *Özel Gereksinimli Çocuğu Olan Ailelerde Yaşam Kalitesi, Umutsuzluk ve Yılmazlık Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Demirkıran, S. (2012). *Yaşam Kalitesi ve Sağlık Çalışanları*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Deveci, S. E ve Bulut, İ. (2017). Elazığ Kent Merkezinde Yaşayan 15-49 Yaş Grubu Kadınların Yaşam Kaliteleri ve Etkileyen Faktörler. *Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Tıp Dergisi*, 31 (2), 61–69
- Dinçer Set, E. Özbesler, C. (2020). Evden Kaçan Ergenlerin Aile İşlevselliklerinin Değerlendirilmesi: Şanlıurfa Örneği. *Dergipark*, 31(2), 441-459.
- Doğan, B., Sarıoğlu B. (2008). *Akaryakıt İstasyonu Çalışanlarının Memnuniyet Boyutları ve Öncelikleri Üzerine Bir Araştırma. Öneri*, 8(30), 39-55.
- Doğan, S. (2005). *Çalışan İlişkileri Yönetimi*. İstanbul: Kare Yayınları.
- Doğrul, B. Ş., Tekeli, S. (2010). İş-Yaşam Dengesinin Sağlanmasında Esnek Çalışma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(2), 1309-8012.
- Dumludağ, Ö. G. (2011). *Mutluluk ve İktisadi Parametreler Üzerine Bir İnceleme*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Dülger Türkoğlu, H., Bölen, F., Baran, P. K. ve Marans, R. W. (2009). İstanbul'da Yaşam Kalitesinin Ölçülmesi, *İtüdergisi/a*, 7(2),103-113.
- Ekelik Gülgün, F. (2014). *Hemşire ve Ebelerde Yaşam Kalitesi ve Yaşam Kalitesi Algısı: Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Elyas, S. (2016). *Çalışan Memnuniyetinin Sağlanmasında Örgütsel Faktörlerin Rolü: Bir Özel Hastaneye İlişkin Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Erdem, Z. (2019). *Ekip Kaynak Yönetiminde Kabin Ekiplerinin İletişim, Ekip Çalışması ve Stresle Başa Çıkma Tutumları ile Kişilik Yapıları Etkileşimi: Kabin Ekipleri*

Üzerinde Bir Çalışma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Eren, E. (2004-2012). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.

Erginöz, Y. C. (2019). *Kurum İmajı Oluşumunda İşletmelerin İçsel Pazarlama Uygulamalarının ve İşveren Marka Faaliyetlerinin Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İstanbul.

Ersoy, G. (2019). *Suçta Sürüklenen Erkek Ergenlerde Ebeveyne Güvenli Bağlanma ve Ayrılma Bireyleşme Özellikleri*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Anabilim Dalı, İstanbul.

Ertürk, Ö. (2018). *Hemşirelerin Ergonomik Çalışma Ortamına İlişkin Algıları ve İş Doyumu Üzerine Etkileri: Özel ve Kamu Hastaneleri Karşılaştırması*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Eser, E. (2004). *Yaşam Kalitesinin Sınıflandırılması ve Sağlıkla İlgili Yaşam Kalitesinin Ölçümü*. 1. Sağlıkta Yaşam Kalitesi Sempozyumu, İzmir. Erişim adresi: S. 4 <https://www.saykad.net/p/1ulusal-saglkta-yasam-kalitesi.html> Erişim tarihi: 16/06/2020.

Fındıkçı, İ. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Alfa Basım.

Gavin, H. Chakrabarti, M. (2002). Examining the Perceptions and Attitudes of Staff Working in Community Based Children's Homes: Are Their Needs Being Met?. *Qualitative Social Work*, 1(3), 341-358. doi:1.1177/147332500200100308.

Gencel, U. (2001). Yükseköğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon. *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(3), 164-218.

Genç, N., (2010). *Meslek Yüksekokulları İçin Yönetim ve Organizasyon*. (2. b). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Gençtanırım Kuru, D. (2010). *Ergenlerde Riskli Davranışların Yordanması*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Gençoğlu, C., Yılmaz, M. (2014). The Effect of Emotional Awareness Education, Based on Emotion Focused Therapy, on Young Adults' Levels of Optimism. *The Journal of Happiness and Well-Being*, 2(1), 51-62.
- Gözen, E. (2007). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık: Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Gülekan, G. (2013). *Kamu Hizmet Sektöründe Çalışan Memnuniyeti: Yalova Örneği*. Yüksek lisans tezi, Yalova Üniversitesi, Yalova.
- Gülmez, M., Dört Yol, İ. T. (2009). Perakendecilik Sektöründe İş Gören (Çalışan) Tatminini Etkileyen Faktörler ve Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 27-44.
- Gündoğdu, G. B. (2013). *Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Çalışma: Mersin İli Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çaç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Günay, A. (2016). *Kabin Ekiplerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Sendromu*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Güney, S. E. (2007). *Yönetim ve Organizasyon*. (2. b). İstanbul: Nobel Kitabevi.
- Güzel Balta, N. (2019). *Örgüt İkliminin İş Görenlerin Örgütsel Bağlılığına Etkisi: Ankara'daki A Grubu Seyahat İşletmelerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Halis, M., Uğurlu Yaşar, Ö. (2008). Güncel Çalışmalar Işığında Örgüt İklimi. *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 10 (2), 101-123.
- Hüseyinoğlu, S. (2017). *Korunmaya Muhtaç Çocukların Korunma Altına Alınma Nedenleri: İstanbul Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

İdi, A. (2017). *İlkokul ve Ortaokullarda Örgütsel İklim ile Öğretmenlerin İş Doyumu Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun. (2007, 23 Mayıs). Resmi Gazete (Sayı: 26530). Erişim adresi: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/05/20070523-1.htm>

İstatistiklerle Çocuk, 2020. (2019, Nisan). Türkiye İstatistik Kurumu. Erişim adresi: <https://tuikweb.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=37228>

İzki, Ö. (2019). *Öğretmenlerin İş Aile Yaşam Dengesinin Performanslarına Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kabasakal, Z., Uz Baş, A. (2013). Öğretmen Adaylarında Yaşam Doyumunun Yordayıcısı Olarak Problem Çözme Becerileri. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 27-35.

Kamu Kurum ve Kuruluşlarında Personel Çalıştırılmasına Dayalı Hizmet Alımı Sözleşmeleri Kapsamında Çalıştırılmakta Olan İşçilerin Sürekli İşçi Kadrolarına veya Mahalli İdare Şirketlerinde İşçi Statüsüne Geçirilmesine İlişkin 375 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin Geçici 23 ve Geçici 24 Üncü Maddelerinin Uygulanmasına Dair Usul ve Esaslar. (2018, 1 Ocak). Resmi Gazete (Sayı: 30288). Erişim adresi: [https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/01/20180101-5.htm#:~:text=MADDE%2023%20%E2%80%93%20\(1\)%20696,ba%C5%9Flan g%C4%B1%C3%A7%20%C3%B6dene%C4%9Finin%20%20'sini%20ge%C3%A7meyen](https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/01/20180101-5.htm#:~:text=MADDE%2023%20%E2%80%93%20(1)%20696,ba%C5%9Flan g%C4%B1%C3%A7%20%C3%B6dene%C4%9Finin%20%20'sini%20ge%C3%A7meyen)

Kanbur, A., Kanbur, E. (2008). Toplam Kalite Yönetiminin Mavi Yakalı İşgören Motivasyonu Üzerindeki Etkisi: Mobilya Sektöründe Ampirik Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 27-40.

- Kangal, A. (2013). Mutluluk Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme ve Türk Hane Halkı İçin Bazı Sonuçlar. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(44), 214-233.
- Kapız, S. (2002). İş-Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3),139-153.
- Karabekiroğlu, A. (2016). *Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çalışmaları Yapılan Kurumlarda Çalışan Memnuniyeti ve Çalışan Bağlılığı*. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karadeniz, M. (2019). *İşe Tutkunluk ve İşkolikliğin İş Yükü, İş Otonomisi ve İş-Aile Dengesi Değişkenleri İle İlişkileri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karataş, A. (2008). *Örgütsel Etiğin Çalışan Memnuniyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Karcıoğlu, E. (2001). Örgüt Kültürü ve Örgüt İklimi İlişkisi. *Başak Ekonomi Dergisi*, 15(1-2), 265-283.
- Kalyoncu, E. K. (2019). *Kişİ Örgüt Uyumunun Kurum İçi Algılanan Adalet ve Çalışan Bağlılığı Üzerine Etkisine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaur, A. (2013). Maslow's Need Hierarchy Theory: Applications and Criticisms. *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(10), 1061-1064.
- Keflioğlu, A. (2010). *Hızlı Tüketim Malları Sektöründe Çalışan Memnuniyeti*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kellekçi, Ö. L., Berköz, L. (2006). Konut ve Çevresel Kalite Memnuniyetini Yükselten Faktörler. *İtüdergisi/a*, 5(2),167-178.
- Keser, A. (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon ve Yaşam Tatmini*. Bursa: Alfa Aktüel.

- Kılıç, F. (2019). *Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Elemanlarında Psikolojik Sermaye Algısı, İş Doyumu ve Maneviyat Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kılıç, Ö. S. (2011). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Okul Müdürü ve Öğretmenlerin İş Doyumu, Tokat İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Kılıç, R., Keklik, B. (2012). Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Dergipark. Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2).147-160.
- Kılınç, A. S. (2019). *Burdur'da 65 Yaş ve Üzeri Nüfusun Yaşam Kalitesi ve Yalnızlık Durumu İle İlişkili Etmenler*. Doktora Tezi, Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kırcı, Z. (2007). *Motivasyon Unsuru Olarak Kariyer Geliştirme ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Kirel, Ç. (1999). Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 28,(2),115-136.
- Kızılay, K. (2019). *Çalışan Memnuniyeti ve Sosyal Yaşam Örüntülerinin İş Verimi Üzerindeki Etkisi: Kardemir A.Ş. Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Karabük.
- Koçel, T. (2015). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- Koçoğlu, D., Akın, B. (2009). Sosyoekonomik Eşitsizliklerin Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları ve Yaşam Kalitesi ile İlişkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 2(4), 145-154.
- Koçoğlu, D. (2006). *Konya Kent Merkezinde Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları ve Yaşam Kalitesinde Sağlıkta Sosyo-Ekonomik Eşitsizlikler*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.

- Korkmaz, O., Erdoğan, E. (2014). İş Yaşam Dengesinin Örgütsel Bağlılık ve Çalışan Memnuniyetine Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 14(4), 541-557.
- Korkut, K. Ş. (2019). *Polislerde İş Doyumu ve Kuruma Aidiyet ile Mobbing Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Cerrahpaşa Adli Tıp ve Adli Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Korunmaya Muhtaç Çocukların Tesbiti, İnceleme, Korunma Kararlarının Alınması ve Kaldırılmasına İlişkin Yönetmelik. (1983, 28 Kasım). Resmi Gazete (Sayı: 18235)
Erişim tarihi:
<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=4419&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>
- Koruyucu Aile Yönetmeliği. (2012, 14 Aralık). Resmi Gazete(Sayı: 28497). Erişim adresi:
<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=16840&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>
- Köknel, Ö. (1997). *İnsanı Anlamak*. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Küçüklerin Evlât Edinilmesinde Aracılık Faaliyetlerinin Yürütülmesine İlişkin Tüzük. (2009, 15 Mart). Resmi gazete (Sayı: 27170). Erişim adresi:
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/2.5.200914729.pdf>
- Küçüközkan, Y. (2015). Liderlik ve Motivasyon Teorileri: Kuramsal Bir Çerçeve. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, C. 1 (2), 85-116.
- Luthans, F., Luthans, B. C. and Luthans, K.W. (2015). *Organizational Behavior: an EvidenceBased Approach*. IAP. Erişim adresi:
https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizational-behavior--an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill_irwin-2010.pdf.
- Mansuroğlu, S. (2002). Akdeniz Üniversitesi Öğrencilerinin Serbest Zaman Özellikleri ve Dış Mekân Rekreasyon Eğilimlerinin Belirlenmesi. *Akdeniz Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 15(2), 53-62.

- Mason, E. S. (2010). Gender Differences in Job Satisfaction, *The Journal of Social Psychology*, 135,(2), 143-151.
- Mercan, N. vd. (2008). Mobbing ve Örgüt İklimi ile İlişisine Yönelik Ampirik Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(26), 334-357.
- Mowday, R. T., Porter, L.W., Steers, R. (1982). *Organizational Linkages: The Psychology Of Commitment, Absenteeism, And Turnover*. New York: Academic Press.
- Muku, B. (2014). *Yaşam Kalitesi ve Sağlık Çalışanları*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Mutlu, Ö. (2011). *Şikayet Yönetiminin Kurum İmajı Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, İzmir.
- Nal, M. (2018). *Sağlık Yöneticilerinin Paternalist Liderlik Davranışlarının Çalışanların İş Doyumu ve Örgütsel Adalet Algısı İlişkilerinin İncelenmesi*. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Olağanüstü Hal Kapsamında Bazı Düzenlemeler Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (2017, 25 Ağustos). Resmi Gazete (Sayı: 30175). Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/4.5.694.pdf>
- Ortaç, A. V. (2017). *İşletmelerde Çalışan Motivasyonu ve Çalışma Ortamının Örgütsel Bağlılığa Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Öcal, A., Kemer kaya, G. (2011). Yetiştirme Yurdunda Kalmış Yetişkinlerin Devlet ve Vatandaşlık Algıları Üzerine Nitel Bir Araştırma. *On Dokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30(1), 63-82.
- Onaran, O. (1981). *Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları*. Ankara: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları.
- Oshagbemi, T. (2000). Is Length of Service Related to the Level of Job Satisfaction?. *International Journal of Social Economics*, 27(3), 213-226.

- Öner, Ş. D. (2005). *Emekli Bireylerde Yaşam Kalitesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Örücü, E. vd. (2006). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 13,(1), 39-51.
- Özata, M. (2019) *Akıllı Telefon Bağımlılığı Belirtilerinin Uyku Kalitesi ve Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Özaydın Demirbaş, E. (2019). *Çocuk Evleri Sitesinde 6-12 Yaş Arası Çocuklar ile Çalışan Bakım Elemanlarının Karşılaştıkları Sorunlar Üzerine Nitel Bir Çalışma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özel Kreş ve Gündüz Bakımevleri ile Özel Çocuk Kulüplerinin Kuruluş ve İşleyiş Esasları Hakkında Yönetmelik. (2015, 30 Nisan). Resmi Gazete (29342). Erişim adresi:
<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=20718&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>
- Özdamar, D. (2019). *İş ve Meslek Danışmanlarının Duygusal Emek Kullanımı ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkide Çalışma Arkadaşları Desteğinin Düzenleyici Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Özel Korap, E. (2012). *Yazılı Basın İşletmelerinin İçsel Pazarlama Sürecinde Çalışan Memnuniyeti*. Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Özer, M., Bakır, M. (2003). Sağlık Personelinin Motivasyonu ile İlgili Etmenlerin Belirlenmesi, *Gülhane Tıp Dergisi* 45 (2), 117-122.
- Özgen, H., Öztürk A., Yalçın A. (2001). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana: Nobel Kitabevi.

- Özgürbüz, S. (2019). *Hasta Bina Sendromu, İş Stresi ve Yaşam Kalitesi İlişkisi: Bir Vakıf Hastanesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özmete, E. (2010). Aile Yaşam Kalitesi Dinamikleri: Aile İletişimi, Ebeveyn Sorumlulukları, Duygusal Refah, Fiziksel/Materyal Refahın Algılanması. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(11), 455-465.
- Parker, P. A., Baile, W. F., Moor, C. D. ve Cohen, L. (2003). Psychosocial and Demographic Predictors of Quality of Life in a Large Sample of Cancer Patients. *Psycho-Oncology. Journal of the Psychological, Social and Behavioral Dimensions of Cancer*, 12(2), 183-193.
- Parlak, S. (2004). *İşletmelerde Toplam Kalite Yönetimi*. Ekin Kitapevi.
- Pekmezci, T., Demirel, C. ve Batman, G. (2008). İç Müşteri Memnuniyeti: Konya Un Fabrikalarında Bir Uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 22, 143-156.
- Perim, A. (2007). *Trakya Üniversitesi Eğitim Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde Çalışan Hemşirelerin Kaliteli Yaşam Algısının Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Edirne.
- Pinsker, S. (2012). *Job Satisfaction Among Social Workers: Satisfaction With Facets of the Job and Overall Satisfaction, and the Impact of Work-Family Conflict and Disposition (Order No. 3525644)*. Available From Proquest Dissertations and Theses Global. (1039150952). Retrieved From <https://search.proquest.com/dissertations-theses/job-satisfaction-among-social-workers-with-facets/docview/1039150952/se-2?accountid=11248>
- Poyraz, K., Kama, B. (2008). Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2),143-164.
- Rista, S. (2019). The relationship between social workers and neglected children in a children's home (Order No. 27774569). Available from ProQuest Dissertations &

Theses Global. (2333855983). Retrieved from <https://search.proquest.com/dissertations-theses/relationship-between-social-workers-neglected/docview/2333855983/se-2?accountid=11248>

Ronald, P. (1990). Motivation Theories of Maslow, Herzberg, McGregor ve McClelland, The Educational Resources Information Center, February.

Sageer, A., Rafat, S. and Agarwal, P. (2012). Identification of Variables Affecting Employee Satisfaction and Their Impact on The Organization. *IOSR Journal of Business and Management*, 5(1), 32-39.

Saner, T., Eyüpoğlu Ş. Z. (2013). The Gender-Marital Status Job Satisfaction Relationship of Academics, *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, 106, 2817-2821.

Sarıcan, E. S. (2019). *Doğumda Kanguru Bakımının Sadece Anne Sütü ile Beslenme Durumuna ve Bebeğin Büyüme-Gelişmesine Etkisinin Bağlanma Kuramına Göre İncelenmesi*. Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Sarıoğlu, B. (2007). *Çalışan Memnuniyeti ve Akaryakıt İstasyonları Çalışanlarının Memnuniyet Boyutları ve Öncelikleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Savaşkan, D. (2019). *Algılanan Örgütsel Desteğin ve Örgüt İkliminin Duygusal Bağlılığa Etkisi ve Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Savrun, B. M. (1999). Depresyonun Tanımı ve Epidemiyolojisi. İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri Depresyon, Somatizasyon ve Psikiyatrik Aciller Sempozyumu, İstanbul.

Serbest, L. (2019). *Çalışan Memnuniyetini Etkileyen Faktörler: SGK Çalışanları Üzerine Bir Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Serinkan, C., Bardakçı, A. (2009). Pamukkale Üniversitesi'ndeki Akademik Personelin İş Tatminleri ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(11), 115-132.
- Sevimli, F., İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5(1), 56-61.
- Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik. (2015, 3 Mart). Resmi Gazete (29284). Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=20632&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>
- Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik. (2008, 5 Ekim). Resmi Gazete (Sayı: 27015) Erişim adresi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=12478&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>
- Şahin N., Durak, A. (2006). İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(1), 32-45.
- Şakacı, E. (2019). *Psikolojik Şiddetin İş Doyumu Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Şalvarcı, S. (2019). *Turizm İşletmelerinde İçsel Pazarlama, Sosyo-Kültürel Uyum ve Çalışan Memnuniyeti İlişkisi: Antalya'da Yapılan Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Şen, R. (2019). *Çalışma Yaşamının Kalitesinin Yaşam Kalitesi İle İlişkisi: Eskişehir Örneği*. Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Şenocak, H. (2005). *Korunmaya Muhtaç Çocuklar: İstanbul Yetiştirme Yurtları Üzerine Bir Alan Araştırması*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şirin, H. D. (2014). Ailelerde Sosyo-Demografik-Ekonomik Değişkenlerin Aile Yaşam Kalitesine Etkileri. *Anadolu Eğitim Liderliği ve Öğretim Dergisi*, 2(1), 32-45.

- Tabachnick, B.G., and Fidell, L.S (2013). Using Multivariate Statistics. *Boston, MA: Pearson*, 5,481-498.
- Tan, Ç. (2012). *İlköğretim Okul Yöneticilerinin Takım Liderlik Davranışlarının, Öğretmenlerin İş Doyumu, Örgütsel Adanmışlık ve Örgütsel Vatandaşlık Düzeylerine Etkisi*. Yayımlanmış Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi, Elazığ.
- Taslak, S., Akın, M. (2005). Örgüt İmajı Üzerinde Etkili Olan Faktörlere Yönelik Bir Araştırma, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(19), 263-294.
- TDK http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=STAT%C3%9C erişim tarihi: 06/04/2020
- Tekeli, S. (2019). *Suat Özel Güvenlik Görevlilerinin Vardiyalı Çalışma Programlarının İş Doyumuna Etkileri: Tav Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tektüfekçi, F. (2019). *E-Dönüşüm Sürecinin Mali Müşavirlik Mesleğine Etkileri ve İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Telman, N., Ünsal, P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Temel Eğinli, A. (2009) .Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.
- Timur, B., Akay, E. Ç. (2017). Kadın ve Erkeklerin Mutluluğunu Etkileyen Faktörlerin Genelleştirilmiş Sıralı Logit Modeli ile Analiz. *Social Sciences Research Journal*, 6(3), 88-105.
- Torlak, S. E., Yavuzçehre, P. S. (2008). Denizli Kent Yoksullarının Yaşam Kalitesi Üzerine Bir İnceleme. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 17 (2), 23-44.
- Tukey, J. W. (1977). Exploratory data analysis. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Turhan, M. (2011). *İş Dünyasında Başarı Faktörleri*. İstanbul: Beta Yayınları.

- Tutar, H. (2007) Erzurum'da Devlet ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(3), 97-120.
- Türk Dil Kurumu (2020). Türk Dil Kurumu Sözlükleri. Erişim Adresi: <https://sozluk.gov.tr/> erişim tarihi 30/06/2020
- Türk Dil Kurumu (2020). Türk Dil Kurumu Sözlükleri. Erişim Adresi: <https://sozluk.gov.tr/> Erişim tarihi 18/08/2020
- Türkiye İstatistik Kurumu (2020). İstatistiklerle Çocuk. Erişim adresi: <https://tuikweb.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=33733#:~:text=T%C3%BCrkiye%20n%C3%BCfusunun%20%27%2C5',bin%20798'ini%20%C3%A7ocuklar%20olu%C5%9Fturdu>
- Türkoğlu, H. (2011). *İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık İlişkisi ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tüzün, E.H. ve Eker, L. (2003). Health Assessment Criteria And Quality Of Life, *Health Society*, 13(2), 342-355.
- Uğuz, S. S. (1999). *Örgüt Kültürünün Yönetim ve Organizasyon Yapısına Etkileri ve Örgüt Kültürü ile İlgili Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Unicef Çocuk Haklarına Dair Sözleşme (1989). Erişim adresi: <https://www.unicef.org/turkey/%C3%A7ocuk-haklar%C4%B1na-dair-s%C3%B6zle%C5%9Fme>
- Veenhoven, R. (2006). Four Qualities of Life: Ordering Concepts and Measures of The Good Life, Published in: Mark McGillivray and Mathew Clark (Eds.) *Understanding Human Well-being. United Nations University Press. Tokyo-NewYork-Paris,74-100, ISBN 92-808-1130-4.*
- Whitaker, D., Archer, A. And Hicks, L. (1998) *Working in Children's Homes: Challenges and Complexities.Children Living Away from Home*. Chichester.:Wiley Publishing.

- Yaman, F. (2010). *Bakıcı Annelerin Sosyo–Ekonomik ve Çalışma Yaşamlarına İlişkin Özellikleri: Ankara İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yaşar, Ö., Dağdelen, N. (2013). Korunmaya Muhtaç Çocukların Yetiştirilmesinde Çocuk Yurtlarından Çocuk Evlerine Geçişin, Çocukların Sosyo-Kültürel ve Psikolojik Gelişimlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma: Isparta Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (18), 199-221.
- Yavuz, İ. (2019). *Eczacılarda İş Stresinin Yaşam Kalitesine Etkisinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yavuzkurt, T. (2017). *Ortaöğretim Öğretmenlerinin İş Yeri Arkadaşlık Algısı ve İş Doyumu İle İlişkisi, Aydın İli Örneği*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Yetim, B. (2018). *Yaşam Memnuniyeti ve Yaşam Kalitesinin Belirleyicileri: Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet ve Sağlık Statüsünün Rolü*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yıldırım, A., Hacıhasanoğlu, R. (2011). Sağlık Çalışanlarında Yaşam Kalitesi ve Etkileyen Değişkenler. *Journal Of Psychiatricnursing*, 2(2), 61-68.
- Yıldırım, S. (2007). Motivasyon ve Çalışma Yaşamında Motivasyonun Önemi. Yüksek Lisans projesi, Sütçü İmam Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş. Erişim adresi: <https://docplayer.biz.tr/5811769-Motivasyon-ve-calisma-yasaminda-motivasyonun-onemi.html>.
- Yılmaz, M. (2018). *Mustafa Kemal Havacılık İşletmelerindeki Vardiyalı Çalışma Düzeninde Yöneticili ve Yöneticisiz Ekipler İle Cinsiyetin Çalışan Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Bir Model Önerisi*. Doktora Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yolcuoğlu, İ. (t.y). <http://naryayinevi.com/index.php?route=pavblog/blog&id=25>, Erişim tarihi:06.05.2021.

World Health Organizasitons (1987) Whoqol:Measuring Quality of life. Erişim adresi:
<https://www.who.int/tools/whoqol#:~:text=WHO%20defines%20Quality%20of%20Life,%2C%20expectations%2C%20standards%20and%20concerns.>

8049 Sayılı Türk Medeni Kanunu. (2001, 8 Aralık). Resmi Gazete (Sayı: 24607). Erişim adresi:
<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=4722&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>

5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu. (2005, 15 Temmuz). Resmi Gazete (Sayı: 25876). Erişim adresi:
<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5395&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>

8049 Sayılı Türk Medeni Kanunu. (2001, 8 Aralık). Resmi Gazete (Sayı: 24607). Erişim adresi:
<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=4722&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>

2828 Sosyal Hizmetler Kanunu. (1983, 27 Mayıs). Resmi Gazete (Sayı: 18059). Erişim adresi:
<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=2828&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>

730 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname (2018, 21 Nisan). Resmi Gazete (Sayı: 31461). Erişim adresi:
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/07/20180709M3.pdf>