



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı

**HASTANE ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK  
DURUMLARININ AİLE YAŞAMINA ETKİSİ: KURUM EV  
İDARESİ PERSONELİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

Nihan GÜR SOY

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2013



**HASTANE ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK  
DURUMLARININ AİLE YAŞAMINA ETKİSİ: KURUM EV İDARESİ  
PERSONELİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

Nihan GÜRSOY

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

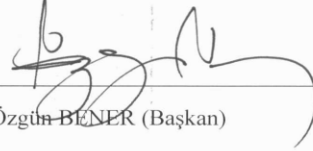
Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2013

### KABUL VE ONAY

Nihan GÜRSOY tarafından hazırlanan “Hastane Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Durumlarının Aile Yaşamına Etkisi: Kurum Ev İdaresi Personeli Üzerine Bir Uygulama” başlıklı bu çalışma, 26 haziran 2013 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



Prof. Dr. Özgün BENER (Başkan)



Prof. Dr. Sibel ERKAL (Danışman)



Doç. Dr. Zeynep Çopur



Doç. Dr. Hülya Öztop



Doç. Dr. Aybala DEMİRCİ AKSOY

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Prof. Dr. Yusuf ÇELİK

Enstitü Müdürü

## BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporum sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun ... yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

26 Haziran 2013

Nihan GÜRSOY



## TEŞEKKÜR

Bu araştırmanın gerçekleşmesinde değerli katkıları olan araştırmanın her aşamasında desteğini esirgemeyen ve beni yönlendiren tez danışmanım Prof. Dr. Sibel ERKAL'a,

Yoğun çalışma dönemimde gösterdikleri sabır ve anlayışları için aileme,

Çalışmam boyunca bana daima destek veren ve hep yanımda olan Furkan ÖZER'e,

Desteğini, yardımlarını, önerilerini benden hiç esirgemeyen Serhat Öztürk BAŞKAN'a

Tez savunma jürimde yer alan ve birbirinden değerli fikirleriyle çalışmama katkılarda bulunan kıymetli hocalarım, Prof. Dr. Özgün BENER, Doç. Dr. Hülya ÖZTOP, Doç. Dr. Zeynep ÇOPUR, Doç. Dr. Aybala DEMİRCİ AKSOY'a teşekkürlerimi sunarım.

## ÖZET

GÜRSOY, Nihan, Hastane Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Durumlarının Aile Yaşamına Etkisi: Kurum Ev İdaresi Personeli Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2013.

Bu araştırma, hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamlarına olan etkisinin belirlenmesi amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür.

Araştırmanın evrenini, Ankara’da faaliyet gösteren hastanelerdeki kurum ve ev idaresi personeli oluşturmaktadır. Araştırmayı kabul eden Yüksek İhtisas Hastanesi, Numune Hastanesi, Ankara Eğitim Araştırma Hastanesi, Hacettepe Hastanesi, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi ve Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi İbni Sina Hastanesi’nde görev yapan kurum ev idaresi personeline (n=684) anket uygulanmıştır.

Araştırmada kullanılmak üzere hazırlanan anket formu dört bölümden oluşmakta olup, birinci bölümde, hastanelerde çalışan ev idaresi personelinin bazı bireysel özelliklerini belirlemeyi amaçlayan 31 kapalı uçlu soruya yer verilmiştir. Anketin ikinci bölümünde çalışanların iş doyum düzeylerini belirlemeye yönelik “Minnesota İş Doyum Ölçeği” kullanılmıştır. Anketin üçüncü bölümünde çalışanların tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik “Maslach Tükenmişlik Ölçeği”nden faydalanılmıştır. Anketin dördüncü bölümünde ise ev idaresi personelinin aile yaşamının çeşitli yönlerini değerlendirilmesini amaçlayan ve konuyla ilgili yapılmış çalışmalardan yararlanılarak hazırlanan 14 maddelik “iş-aile yaşamı” ölçeği kullanılmıştır.

Personelin iş doyum, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri ile işi sevme, işi değiştirmeyi düşünme, iş sorunlarının aileye etkisi, işe ilişkin sorunlarını evde anlatma, kurumda çalışma süresi, departmandaki çalışma süresi, günlük çalışma süresi, kurumdaki görevi, iş yerinde sorun yaşama sıklığı, her gün işe istekli gelme durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu ( $p<0,05$ ) belirlenmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, iş doyum düzeyleri en yüksek grubu ev idaresi koordinatörü yardımcısı olarak çalışan kişiler oluştururken; tükenmişlik düzeyi en yüksek grubu ise ekip şefi-gözetmen grubu oluşturmaktadır. Çalışma bulgularına ilişkin gerçekleştirilen korelasyon ve regresyon analizi sonuçları, çalışanların iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamları üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur.

Araştırma sonuçlarına göre; ev idaresi personelinin; içsel doyum, genel doyum, duygusal tükenme, kişisel başarı ile genel tükenmişlik düzeyleri ile aile yaşamları arasındaki Pearson Korelasyon Katsayısı (r)'nın önemli olduğu görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** İş doyum, Tükenmişlik, Aile Yaşamı, Kurum Ev idaresi Personeli



## ABSTRACT

GÜRSOY, Nihan, The Effect of Job Satisfaction and Burn-Out Status on Hospital Employees' Family Life: The Case of Housekeeping Personnel, Master's Thesis, Ankara, 2013.

The present study aims to determine the effect of job satisfaction and burn-out level on the family life of housekeeping personnel working in hospitals.

The population comprised the institution and housekeeping personnel serving in the hospitals of Ankara. The housekeeping personnel who worked at Higher Specialization Hospital, Numune Hospital, Ankara Education and Research Hospital, Hacettepe Hospital, Ankara University Faculty of Medicine Hospital and Ankara University Faculty of Medicine İbni Sina Hospital and who agreed to participate in the study were given a questionnaire (n=684).

The questionnaire was comprised of four sections: the first section included 31 closed-ended questions about some personal characteristics. In the second section of the questionnaire, "Minnesota Job Satisfaction Questionnaire" was used in order to determine the workers' job satisfaction levels. As for the third section, "Maslach Burn-Out Inventory" was adopted for measuring the employees' burn-out levels. In the fourth section, a 14-item "work-family life" questionnaire, which evaluates various aspects of family life and which has been constructed on the basis of previous studies was used.

It was determined that there is a significant difference in terms of job satisfaction, burn-out levels and opinions related to family life, considering a job change, the effect of job problems on family, talking about job-related problems at home length of service in the institution, length of service in the department, daily working hours, position in the institution, frequency of experiencing problems in the workplace, and going to work willingly ( $p<0.05$ )

The findings revealed that the group with the highest job satisfaction level was cleaning staff and the group with the highest burn-out level was team leader-observer. The correlation and regression analysis results reveal that the employees' job satisfaction and burn-out levels are effective over their family life.

The findings revealed that the Pearson correlation coefficient ( $r$ ) between housekeeping personnel's internal satisfaction, general satisfaction, emotional burn-out, personal achievement and general burn-out levels are significant.

**Key Words:** Job Satisfaction, Burn-out Level, Family Life, Housekeeping Personnel

## İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY .....	i
BİLDİRİM .....	ii
TEŞEKKÜR.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT .....	vi
İÇİNDEKİLER .....	viii
TABLolar DİZİNİ .....	xii
1.GİRİŞ .....	1
1.1.ARAŞTIRMANIN KONUSU, ÖNEMİ VE AMACI .....	7
1.1.1.Araştırmanın Konusu .....	7
1.1.2.Araştırmanın Önemi ve Amacı .....	7
2.KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE .....	9
2.1. KURUM EV İDARESİ.....	9
2.1.1.Hastanelerde Kurum Ev İdaresi Alanı ve Önemi.....	10
2.2. İŞ DOYUMU .....	12
2.2.1. İş Doyumunun Önemi .....	14
2.2.2. İş Doyumu Faktörleri .....	16
2.2.2.1. Bireysel Faktörler .....	16
2.2.2.1.1.Yaş .....	16
2.2.2.1.2.Cinsiyet .....	17
2.2.2.1.3.Mesleki Konum ve Statü.....	18
2.2.2.1.4.Eğitim Düzeyi .....	18
2.2.2.1.5.Medeni Durum .....	18
2.2.2.1.6.Kişilik .....	18
2.2.2.1.7.Zeka .....	19
2.2.2.1.8.Genel Yaşam Tutumları .....	19
2.2.2.1.9.Aynı İşyerinde Geçirilen Süre.....	20
2.2.2.2. Örgütsel ve Çevresel Faktörler.....	20
2.2.2.2.1.İşin Niteliği .....	20
2.2.2.2.2.Ücret.....	21

2.2.2.2.3.Yükselme (Terfi) Olanakları .....	22
2.2.2.2.4.Denetim Biçimi .....	23
2.2.2.2.5.Yönetime Katılma .....	24
2.2.2.2.6.Çalışma Koşulları .....	24
2.2.2.2.7.Çalışma Arkadaşları .....	24
2.3. İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ KURAMLAR .....	25
2.3.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı.....	25
2.3.2.İki Etken Kuramı.....	26
2.3.3.Vroom'un Beklenti Kuramı .....	28
2.3.4.Lawler-Porter'in Beklenti Kuramı .....	29
2.3.5. Eşitlik Kuramı .....	29
2.3.6. ERG Kuramı (Varoluş, İlgililik ve Büyüme Kuramı) .....	30
2.3.7. Kazanılmış Gereksinim Kuramı.....	31
2.3.8. Amaç Saptama Kuramı .....	31
2.4. İŞ DOYUMUNUN ÖLÇÜLMESİ .....	32
2.5. İŞ DOYUMU SAĞLAMAYA YÖNELİK UYGULAMALAR .....	33
2.5.1. İş Rotasyonu .....	33
2.5.2. İş Genişletme.....	33
2.5.3. İş Zenginleştirme.....	34
2.6. İŞ DOYUMUNUN BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL DÜZEYDEKİ ETKİLERİ VE SONUÇLARI.....	35
2.6.1.Genel Yaşam Doyumuna Etkisi .....	35
2.6.2. Ruh Sağlığına ve Fiziksel Sağlığa Etkisi .....	35
2.6.3.Davranışlara Etkisi .....	36
2.6.4.Verimliliğe Etkisi .....	36
2.6.5.İş Doyumunun Geç Kalmaya, Devamsızlığa ve İşten Ayrılmaya Etkisi .....	36
2.6.6. İş Doyumsuzluğunun Sağlığa Etkisi .....	38
2.6.7. Örgütsel Bağlılığın Azalması.....	38
2.6.8. İş Yerinde Normal Olmayan Davranışlar Sergilenmesi.....	39
2.7. TÜKENMİŞLİK .....	39
2.7.1. Tükenmişlik Belirtileri .....	41
2.7.1.1.Fiziksel Belirtiler.....	43

2.7.1.2. Psikolojik belirtileri.....	43
2.7.1.3. Davranışsal Belirtiler .....	44
2.8. TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ KURAMSAL AÇIKLAMALAR .....	45
2.8.1.Freudenberg'in Katkıları .....	45
2.8.2. Maslach'in Tükenmişlik Yaklaşımı ve Boyutları .....	46
2.8.2.1. Duygusal Tükenme .....	47
2.8.2.2. Duyarsızlaşma .....	47
2.8.2.3. Kişisel Başarı .....	48
2.8.3. Perlman ve Hartman'in Tükenmişlik Yaklaşımı .....	48
2.8.4. Meier'in Tükenmişlik Yaklaşımı .....	48
2.8.5. Suran ve Sheriden'in Tükenmişlik Yaklaşımı .....	49
2.8.6. Cherniss Tükenmişlik Modeli .....	49
2.8.7. Pines Tükenmişlik Modeli .....	50
2.8.8. Edelwich Tükenmişlik Modeli .....	51
2.8.9. Gaines ve Jerminer Tükenmişlik Modeli .....	52
2.8.10. Veninga ve Spradley Tükenmişlik Modeli .....	52
2.8.11. Golembiewski Tükenmişlik Modeli.....	53
2.9. TÜKENMİŞLİK NEDENLERİ .....	53
2.9.1. Örgütsel Nedenler .....	53
2.9.1.1. İş yükü.....	54
2.9.1.2.Kontrol .....	54
2.9.1.3. Ödül.....	55
2.9.1.4. Aidiyet/Birlik Duygusu.....	55
2.9.1.5.Adalet .....	56
2.9.1.6. Değerler.....	57
2.9.2. Kişisel Nedenler .....	57
2.9.2.1.Yaş .....	57
2.9.2.2. Medeni durum .....	58
2.9.2.3.Cinsiyet .....	58
2.9.2.4. Eğitim Düzeyi .....	59
2.9.2.5.Kişilik.....	60
2.10.TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI .....	60

2.11. TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI .....	62
2.12. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER .....	64
2.12.1. Kurum Ev İdaresi Bölümünde İş Doyumu ve Tükenmişlik .....	64
2.12.2. İş Doyumu ve Tükenmişliğin Aile Yaşamına Etkileri .....	65
2.13. KONU İLE İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR .....	69
2.13.1. Türkiye’de Yapılan Araştırmalar .....	69
2.13.2. Yabancı Ülkelerde Yapılan Araştırmalar .....	72
3.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	75
3.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİNİ SEÇİMİ .....	75
3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEM.....	75
3.3. VERİ TOPLAMA YÖNTEM VE ARAÇLARI .....	76
3.3.1. Anket Formunun Hazırlanması .....	76
3.3.2. Anket Formunun Uygulanması .....	78
3.3.3. Verilerin Değerlendirilmesi ve Analizi .....	79
3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	80
3.5. Araştırmanın Hipotezi.....	80
4. BULGULAR.....	81
4.1.Ev İdaresi Personelinin Bireysel Özellikleri İle Kuruma ve İşe Yönelik Bazı Bilgi/Tutumlarına İlişkin Bulgular.....	81
4.2. Ev İdaresi Personelinin İş Doyum Düzeylerine İlişkin Bulgular.....	86
4.3. Ev İdaresi Personelinin Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular .....	89
4.4. Ev İdaresi Personelinin İşin Aile Yaşamını Etkilemesiyle İlgili Görüşlerine İlişkin Bulgular.....	92
4.5. Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş-Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Bireysel Değişkenler ile Karşılaştırılmasına Ait Bulgular.....	95
4.6.Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Aile Yaşamlarına Etkisine İlişkin Bulgular .....	115
5. TARTIŞMA .....	119
6. SONUÇ VE ÖNERİLER .....	131
KAYNAKLAR .....	139
EK 1: ANKET FORMU .....	165

## TABLOLAR DİZİNİ

<b>Tablo 1.</b> Kullanılan Ölçeklere Yönelik Güvenirlik Katsayıları .....	79
<b>Tablo 2:</b> Ev İdaresi Personelinin Bireysel Özellikleri ile Kuruma ve İşe Yönelik Bazı Bilgi/Tutumlarına Göre Dağılımları .....	84
<b>Tablo 3:</b> Ev İdaresi Personelinin İçsel Doyum Düzeylerine Göre Dağılımları ve Ortalama Puanları.....	87
<b>Tablo 4:</b> Ev İdaresi Personelinin Dışsal Doyum Düzeylerine Göre Dağılımları ve Ortalama Puanları.....	88
<b>Tablo 5:</b> Ev İdaresi Personelinin Duygusal Tükenme Boyutuna Göre Dağılımları ve Ortalama Puanları.....	90
<b>Tablo 6:</b> Ev İdaresi Personelinin Kişisel Başarı Boyutuna Göre Dağılımları ve Ortalama Puanları.....	91
<b>Tablo 7:</b> Ev İdaresi Personelinin Duyarsızlaşma Boyutuna Göre Dağılımları ve Ortalama Puanları.....	92
<b>Tablo 8:</b> Ev İdaresi Personelinin İşin Aile Yaşamını Etkilemesiyle İlgili Görüşlerine Göre Dağılımları ve Ortalama Puanları .....	94
<b>Tablo 9:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırması .....	95
<b>Tablo 10:</b> Ev idaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Aile Yapısına Göre Karşılaştırması .....	96
<b>Tablo 11:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Eşin Çalışma Durumuna Göre Karşılaştırması	96
<b>Tablo 12:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre Karşılaştırması.....	97
<b>Tablo13:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Kurumdaki Çalışma Şekline Göre Karşılaştırması.....	97
<b>Tablo 14:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Çalışma Zamanına Göre Karşılaştırması .....	98

<b>Tablo 15:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Hizmet içi Eğitim Alma Durumuna Göre Karşılaştırması.....	98
<b>Tablo16:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin İş Sevme Durumuna Göre Karşılaştırması.....	99
<b>Tablo17:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin İş Değiştirmeyi Düşünme Durumuna Göre Karşılaştırması.....	100
<b>Tablo 18:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştıkları İş Sorunlarının Aileye Etkisine Göre Karşılaştırması.....	100
<b>Tablo 19:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin İş Sorunlarının Evde Anlatılma Durumuna Göre Karşılaştırması.....	101
<b>Tablo 20:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin İşe İlişkin Şikayet Yüzünden Evde Sorun Yaşama Durumlarına Göre Karşılaştırması .....	102
<b>Tablo 21:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırması .....	103
<b>Tablo 22:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Öğrenim Düzeylerine Göre Karşılaştırması..	104
<b>Tablo 23:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırması.....	105
<b>Tablo 24:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Toplam Hizmet Yılına Göre Karşılaştırması	106
<b>Tablo 25:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Kurumda Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırması.....	107
<b>Tablo 26:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Çalıştıkları Departmanda Çalışma Süresine Göre Karşılaştırması.....	108



<b>Tablo 27:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Kurumdaki Görevlerine Göre Karşılaştırması .....	109
<b>Tablo 28:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Günlük Çalışma Süresine (Saat) Göre Karşılaştırması.....	110
<b>Tablo 29:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Haftalık Çalışma Süresine (Gün) Göre Karşılaştırması.....	111
<b>Tablo30:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Görevin Monotonluk Düzeyine Göre Karşılaştırması.....	112
<b>Tablo 31:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin İşe İstekli Gelme Durumuna Göre Karşılaştırması.....	113
<b>Tablo 32:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin İşe Bağlı Olma Durumuna Göre Karşılaştırması .....	114
<b>Tablo 33:</b> Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin İş Yerinde Sorun Yaşama Sıklığına Göre Karşılaştırması.....	115
<b>Tablo 34:</b> İş Doyumu, Tükenmişlik ve Aile Yaşamları Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Matrisi.....	116
<b>Tablo 35:</b> İş Doyumu Alt Boyutları İle Tükenmişlik Alt Boyutlarının Aile Yaşamı Üzerindeki Etkisine Yönelik Çok Değişkenli Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları	117
<b>Tablo 36:</b> Genel İş Doyumu ve Genel Tükenmişliğin Aile Yaşamı Üzerindeki Etkisine Yönelik Çok Değişkenli Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları.....	118

## 1. GİRİŞ

Hastaneler, toplumun sağlık hizmeti ihtiyacını karşılamak amacıyla kurulmuş, farklı eğitim, bilgi ve ihtiyaçlara sahip çok sayıda meslek grubunun çalıştığı, karmaşık ve işlevsel bağımlılığı olan emek-yoğun kurumlardır. Bu kurumlarda hizmet sunumunun temel belirleyicisi çalışanlardır (Halıcı ve Yurtseven, 2002).

Hastaneler bünyelerinde çeşitli hizmet birimlerini barındırır. Bunlardan biri de Kurum Ev İdaresi bölümüdür. Özellikle son yıllarda tüm kurumlarda sistemli, planlı, programlı bir “Ev İdaresine” olan gereksinimin daha fazla hissedilmeye başlaması nedeniyle Ev İdaresi vazgeçilmez ve dinamik bir hizmet alanı haline gelmiştir (Şafak, 1997, s. 11). Modern hastane işletmeciliğinde Ev İdaresi bölümü önemli bir yer tutmakta ve fonksiyon bakımından bir hastanenin temizliği, enfeksiyon kontrolü ve sanitasyon, fiziksel çevre düzenlemesi ve ev idaresi personelinin yönetiminden sorumludur. Ev idaresi, kurumun sahip olduğu tüm insansal ve materyal kaynaklardan en üst düzeyde yararlanarak, temiz, sağlıklı, güvenli, düzenli ve güzel bir çevre yaratma amacını taşır. Bu koşullara sahip bir çevre, sadece kurumun hizmet verdiği kişiler için değil, aynı zamanda kurum personeli ve kurumdan hizmet alanlar içinde önemlidir (Şafak, 1997, s.11; Erkal ve Şafak, 2000; Şafak ve Erkal, 2011, s.1).

Temizlik hizmetleri, teknoloji destekli yürütülse de halen önemli bir emek-yoğun çalışma alanıdır. Özellikle, işlerin önemli bir bölümünün (oda temizliği, banyo temizliği, cam silme, cila yapma, toz alma vb.) halen insan gücüyle yürütüldüğü temizlik hizmetleri alanında, iş gücü ağırlıklı üretim modeli hissedilir boyutlardadır (Kozak ve Kale 2004, s. 218). Çalışmak ve bir işe sahip olmak insan yaşamında oldukça önemli bir yere sahiptir. Ancak sahip olunan işin insan için ne anlam ifade ettiği, birey-iş ilişkisinin temelinde ortaya çıkan olumlu ya da olumsuz tutumlar, çalışan kişinin işinden alacağı doyumunu etkilemekte ve hastanelerin bir insan sistemi olması ve kurumun hem hammaddesinin, hem de son ürününün insan olması sebebiyle iş doyumunu hastane kurumları için çok büyük bir önem taşımaktadır (Kuşdil ve diğerleri, 2005; Rakich ve diğerleri, 1987).

Sağlık hizmetlerinin insanı konu alması, bu yüzden çok dikkatli ve sürekli çalışmayı gerektirmesi, meslek mensuplarının verebildikleri en iyi hizmeti vermeleri gerektiğinden, sağlık kurumlarında çalışanlarda iş doyumunun daha da önemli olduğu açıktır. Sağlık hizmeti vermede önemli bir yere sahip olan hastanelerde kurum ev idaresi alanında çalışanlar da, sağlık sınıfında çalışanlar gibi hastanede çalışmanın getirdiği sorumluluk ve yüklerden etkilenmektedirler (Constable ve Russell, 1986). Özellikle 1930’lu yıllardan sonra iş yerlerinde çalışanın değeri, daha iyi anlaşılmaya başlanmış, çalışanın motivasyonu ve iş doyumunu gibi kavramlar ortaya çıkmıştır (Erdil ve diğerleri, 2004).

İş doyumunun pek çok tanımı yapılmakla birlikte, iş doyumunu; çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk olarak ifade edilmektedir (Davis, 1981, s.96). İşe karşı duyulan hoşnutluk iş doyumunu, hoşnutsuzluk ise iş doyumsuzluğunu göstermektedir. Başka bir tanıma göre iş doyumunu; işin özellikleriyle bireylerin kendinde bulduğu özelliklerin uyum içinde olmasıdır. İş doyumunu, çalışanın maddi, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanması, beklenti ve arzularının gerçekleşmesidir (Başaran, 2000, s. 49). İş doyumunu, aynı zamanda tükenmeyi etkileyen önemli etkenlerden birisidir (Karlıdağ ve diğerleri, 2000). Tükenme kavramı ilk kez Freudenberg (1974) tarafından hizmet sektörü çalışanlarında, gerçek dışı ve aşırı taleplerden dolayı “fiziksel ve ruhsal bitkinlik ve hayal kırıklığını” tanımlamak için kullanılmıştır. Tükenmişlik yaşayan birey için başlangıçta önemli, anlamlı ve cazibeli olan iş zamanla anlamsızlaşmakta ve mutsuzluk kaynağı haline gelmekte çalışma isteği, bağlılık ve neşenin yerini sinirlilik, kaygı ve depresyon almaktadır (Arı ve Tunçay, 2010).

Meslekten kişilerin mesleğin özgün anlamı ve amacından kopması ve hizmet götürdüğü insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor oluşu ya da doyumsuzluğa tepki olarak kişinin kendini psikolojik olarak işinden geri çekmesi olan tükenmişlik daha çok doğrudan insana hizmet eden, hizmetin kalitesinde insan etmeninin çok önemli bir yere sahip olduğu alanlarda görülmektedir. Bu durum sunulan hizmeti, hizmetin kalitesini doğrudan olumsuz yönde etkilemektedir. Bu nedenle, son 20 yıldır, tükenme kavramı farklı iş alanlarında daha sıklıkla ele alınmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993).

İş merkezli bir yaşam süren ve çeşitli nedenlerle aşırı iş yükü altında kalan bireyler çoğu zaman tükenme duygusuyla karşı karşıya kalmakta ve bazen hayatın çekilmez olduğunu hissetmektedirler. Bu durum Freudenberger (1974) tarafından “tükenmişlik belirtisi” olarak tanımlanmıştır. Freudenberger (1974) tükenmişliği; başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu olarak ifade etmiştir. Maslach ise tükenmişliği üç boyutuyla açıklamıştır: Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi. Duygusal tükenme; kişinin kendini sürekli yorgun hissetmesi ve duygusal olarak yıpranması olarak tanımlanabilir. Duyarsızlaşma ise yardım verenin yani tükenmişlik yaşayan kişinin yardım alana, kişiliği olmayan nesnelere gibi davranmasıdır. Kişisel başarısızlık da kişinin kendini işinde başarısız ve yetersiz hissetmesidir (Maslach ve Jackson, 1981; Akçamete ve diğerleri, 2001, s.45; Otacıoğlu, 2008).

İş stresine yol açan faktörlerin yarattığı psikolojik (öfke, kaygı, depresyon, sinirlilik, aşırı duyarlılık, gerginlik, can sıkıntısı), davranışsal (iştahsızlık, aşırı yemek, uykusuzluk, fazla sigara ve içki tüketimi, uyuşturucu kullanımı) ve bedensel (yüksek tansiyon, kalp hastalığı, ülser, baş ağrısı) sorunların kronikleşmesi sonucunda oluşan tepkiler tükenmişliktir (Torun,1997). Yoğun bir tükenmişlik durumu, bireylerde işten ayrılma, iş doyumsuzluğu, evlilik ve aile içinde geçimsizlik, benlik saygısında azalma, bir işe yoğunlaşmada güçlük, işgücü devrinde ve devamsızlıklarda artma; işe ilgide, kuruma bağlılıkta azalma, sosyal izolasyon gibi sorunlara yol açmaktadır (Demir, 2004; Pehlivan, 2005). Tükenmiş kişi, beklentilerini elde edememesine bağlı bir yorgunluk ve hayal kırıklığı içindedir. Eğer inanılan beklentiler gerçekten olabileceklerin çok üzerindeyse ve kişi kendi kafasındaki bu amaca ulaşmaya ısrar ediyorsa huzursuzluk ve sıkıntı kaçınılmaz olacaktır (Tümkiye, 1997).

Tükenmişlik belirtilerinin fark edilmesi her zaman çok kolay olmamaktadır. Tükenmişlik oluştuğu andan itibaren bireyler kendilerini duygusal ve fiziksel olarak baskı altında ve kabullenmiş hissettikleri gibi yeniden iyileşme gücünü kendilerinde bulamamaktadır. Bu; bireyin sağlığı, sorunlarla baş etme yeteneği ve kişisel yaşam tarzına zarar vererek iş performansında ciddi bozulmalara neden olmaktadır. İş, çalışan bireyin yaşamında önemli bir yer tutmaktadır. Bireyler belirli bir yaştan itibaren günlük

yaşantılarının büyük bir bölümünü işte geçirmektedirler. Bu açıdan yalnızca ekonomik durumunu değil, psikolojik durumunu da yakından etkileyen işinden beklentilerini elde eden insan daha mutlu olabilmektedir (Bakan ve Büyükbeşe, 2004). İnsanlar yaşamının büyük bir kısmını çalışarak geçirdiği gibi, kalan zamanının bir kısmını da işlerini düşünerek geçirmektedirler. Bu nedenledir ki bireyin yaptığı iş tüm yaşantısını etkilemektedir. Bu nedenle tükenmişliğin maliyeti yalnızca tükenmişlik yaşayan tarafından değil, ailesini de etkilediği herkes tarafından da hissedilmektedir (Turgut, 2010, s. 64).

İş doyumunun azalmasına bağlı olarak tükenmişlik düzeyinde artışın olduğu dikkate alındığı zaman, kurumlarda iş doyumunu ve tükenmişlik çok önemli kavramlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle hastane ortamında çalışanların psikolojik yönden rahat, soğukkanlı ve işlerine karşı istekli olmaları etkili hizmet sunumu için önemli bir unsurdur. Tükenmişlik ve iş doyumunu üzerinde yapılan araştırma örneklerine bakıldığında, tükenmişlik düzeyleri araştırılan kişi gruplarının, genellikle insanlarla yüz yüze ilişkilerin yoğun olduğu işlerde çalışan kişiler olduğu dikkat çekmektedir. Bu doğrultuda, bu çalışmanın da ana konusunu oluşturan, hastanelerde çalışan kurum ev idaresi çalışanları da, yaptıkları iş gereği yoğun olarak insan ilişkilerinin ön planda olduğu işlerde çalışmaktadırlar. Kurum ev idaresinde çalışan personel, sayılarındaki yetersizlik, zor çalışma koşulları, uykusuzluk, yorgunluk, düzensiz çalışma saatleri, farklı düzeyde eğitim görmüş kişilerin görev, yetki ve sorumluluklarının aynı olması gibi bir dizi soruna sahiptir (Buick ve Thomas; 2001; Pelit ve Türkmen, 2008).

İnsana hizmet veren meslek gruplarında tükenmişliğin çok ciddi sonuçları olduğu belirtilmektedir. Normal koşullarda yaptığı işe ilişkin tutumu olumlu olan bir çalışan, daha mutlu ve kendinden daha memnundur. Diğer taraftan işine karşı olumsuz bir tutuma sahip çalışan duygusal ruhsal ve fiziksel anlamda pek çok sorunla karşı karşıya kalabilmektedir (Maslach ve Leiter, 1997). Hastanelerde kurum ev idaresi bölümü, her ne kadar destek bir bölüm olarak görülse de hastanelere dair izlenimleri etkileme gücüne sahip bir bölümdür (Güven, 2006).

İşinde istediği doyuma ulaşmış kişiler, iş dışı yaşamda da doyuma ulaşırlar ya da çalışma yaşamındaki doyumsuzluk, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik halleri, bireyin yaşamdan da doyum almamaya başlamasına neden olabilmektedir (Çetinkanat, 2000, s. 48). Bu durum bireyin çevresini, ailesini ve arkadaşlık ilişkilerini de olumsuz etkileyerek, fiziksel ve ruhsal sağlığını bozabilmektedir. Sonuçta, kişinin mutluluğu tüm yaşam alanlarını içeren bir olaydır. İş alanından aile alanına yayılan olumsuz durumlar tatminsizliğe neden olabilmektedir (Kim ve Ling, 2001). Bu nedenlerden dolayı hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamlarına olan etkisinin belirlenmesi oldukça büyük önem taşımaktadır. Araştırma altı ana bölümden oluşmaktadır.

- Araştırmanın ilk bölümünde; araştırma hakkında genel bir bilgi elde edilmesini sağlayan araştırmanın kapsamı, konusu, önemi ve amacı belirtilmiştir.
- Araştırmanın ikinci bölümünde; kavramsal ve kuramsal çerçeve yer almaktadır. Bu bölümde, iş doyumunu, tükenmişlik kavramları ile kurum ev idaresi alanına ilişkin geniş bir açıklama yapıldıktan sonra iş doyumunu ve tükenmişliğin aile yaşamına olan etkileri ile konu ile ilgili olarak yapılan araştırmalara yer verilmiştir.
- Araştırmanın üçüncü bölümünde; araştırmanın yöntemi verilmiştir. Bu bölümde; araştırma bölgesinin seçimi, araştırmanın evreni ve örneklem, veri toplama yöntem ve araçları konularına yer verilmiştir.
- Araştırmanın dördüncü bölümünde; kurum ev idaresi bölümü çalışanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik durumlarının aile yaşamlarına olan etkisini belirleyebilmek amacıyla yapılan anket çalışması ile elde edilen verilerin analizi yapılmıştır.

- Araştırmanın beşinci bölümünde; analiz edilen veriler araştırmanın kuramsal çerçevesi kapsamında yorumlanarak değerlendirilmiştir.
- Araştırmanın altıncı bölümünde ise sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

## **1.1.ARAŞTIRMANIN KONUSU, ÖNEMİ VE AMACI**

### **1.1.1.Araştırmanın Konusu**

Araştırmanın konusu, hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin iş doyumu ve tükenmişlik durumlarının aile yaşamına olan etkisini incelemektir.

### **1.1.2.Araştırmanın Önemi ve Amacı**

Hizmet sektörü kapsamında faaliyetlerini sürdüren hastanelerin, yerine getirdiği hizmetlerin kalitesi ve hizmet verdiği kişileri memnun etmesi, söz konusu kurumlarda çalışan kişilerin iş yaşamlarını etkileyen birçok değişkenle ilişkilidir. Bu doğrultuda çalışanlar; gerek ilgili kurumlarda sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılmasında gerekse hedef kitlesinin beklentilerinin karşılanmasında, yerine getirdikleri görevleri süresince iş ve kuruma karşı geliştirdiği tutumlardan etkilenecektir. Buna ek olarak söz konusu kişilerin iş ve kuruma karşı geliştirdiği tutumların olumlu ya da olumsuz olmasının kişilerin aile yaşamlarını da etkilemesi beklenmektedir ki, özellikle zamanının büyük bir bölümünü iş yerinde geçiren kişilerin, evlerine gittiklerinde işteki duygularını, yaşanmışlıklarını veya onların etkisini de eve getirmeleri muhtemeldir. Bu noktadan hareketle özellikle ağırlıklı olarak hizmet veren ve hizmet alanın insan olduğu hastane personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin ve bunun aile yaşamına etkisinin belirlenerek varsa sorunlara yönelik önlemlerin alınmasında geliştirilecek öneriler büyük önem taşımaktadır. Öte taraftan söz konusu bu tutumların aile yaşamında ne tür bir etki meydana getirdiğinin ortaya konulması da kişilerin iş-aile-yaşam kalitelerinin artırılmasına yönelik geliştirilecek önerilere katkı sağlayacak hususlardan olacaktır. Bu kapsamda bu araştırmanın amacı, hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamlarına olan etkisinin belirlenmesidir. Bu amaç doğrultusunda araştırmada cevap aranacak sorular aşağıda sunulmuştur:

- Hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri ile aile yaşamlarına ilişkin görüşleri nelerdir?



- Hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri ile aile yaşamlarına ilişkin görüşleri katılımcıların bireysel özellikleri ile kuruma ve işe yönelik bazı bilgi/tutumlarına göre farklılık göstermekte midir?
- Hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamlarına etkisi nedir?

## 2.KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. KURUM EV İDARESİ

Mekarlardaki mimari yapının karmaşıklığı, yüzeylein çok farklı materyallerden üretilmesi, çevre sağlığının korunması vb. faktörler bir araya getirildiğinde bu konunun bir uzman tarafından koordine edilmesi, planlanması, uygulanması ve kontrol edilmesi gerekliliğini de ortaya koyar. Tüm bu hizmetleri koordine edecek birim de kurum ev idaresi birimidir (Güven, 2006).

Kurum Ev İdaresi, tüm kurumlarda kalite iyileştirme çalışmalarının odak noktası olan çalışan ve hizmeti alanların memnuniyetini sağlayan ekibin önemli bir parçasıdır (Yertutan, 1998). Kurumun sahip olduğu tüm insansal ve materyal kaynaklardan en üst düzeyde yararlanarak, temiz, sağlıklı, güvenli, düzenli ve güzel bir çevre yaratma amacını taşıyan ev idaresi, sadece kurumdan hizmet alan kişiler için değil aynı zamanda kurum çalışanları için de önem taşımaktadır (Şafak ve Erkal, 2010).

Ev idaresinin kurumdaki önemi, kurumun temiz ve düzenli tutulması açısından olduğu kadar, iyi bir fiziksel çevrenin yaratılması ve ekonomik açıdan kuruma sağladığı yararlar da dikkati çekmektedir. Yönetimin çok önemli bir parçası olan ev idaresi; planlama, organizasyon, gözlem, değerlendirme, motivasyon ve kontrol fonksiyonlarını taşır. Ayrıca bu bölüm; problem çözme, program hazırlama, koordinatörlük, standart geliştirme ve moral fonksiyonlarını da yürütür (Şafak, 1997, s. 12).

Temizlik hizmetleri, teknoloji destekli yürütülse de halen önemli bir emek yoğun çalışma alanıdır. Özellikle, işlerin önemli bir bölümünün (oda temizliği, banyo temizliği, cam silme, cila yapma, toz alma vb.) halen insan gücüyle yürütüldüğü temizlik hizmetleri alanında, iş gücü ağırlıklı üretim modeli hissedilir boyutlardadır (Kozak ve Kale 2004, s. 218). Dolayısıyla son yıllarda tüm kurum ve kuruluşlarda (hastaneler vb. tedavi ve bakım üniteleri, kreşler, huzurevleri, misafirhaneler, yatılı okullar gibi) özellikle de sağlık kurumlarında sistemli, planlı, programlı bir ev idaresine

ihtiyaç daha fazla hissedilmeye ve ev idaresinin gerekliliği daha iyi anlaşılmaya başlamıştır (Şafak ve diğerleri, 2002).

### **2.1.1.Hastanelerde Kurum Ev İdaresi Alanı ve Önemi**

Sağlık hizmeti veren kuruluşların dünyanın değişik ülkelerinde birçok çeşidi bulunmakla birlikte, genel anlamda en geniş kapasiteye sahip olanların hastaneler olduğu söylenebilir (Yerebakan, 2000).

Hastane kavramı için yapılmış tanım sayısı çok olmakla birlikte, yaklaşık tümünün ortak kaygılarını paylaşan tanım Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından yapılan tanımdır. Buna göre hastane; “gözlem, tanı, tedavi ve rehabilitasyon olmak üzere kümelenendirilebilecek sağlık hizmetleri veren, hastaların uzun ya da kısa süreli tedavi edildikleri yataklı kuruluşlardır” (Seçim, 1991, s. 5). Sağlık Sosyal Yardım Bakanlığı (SSYB) Yataklı Kurumlar Yönetmeliğinde ise hastane; hasta ve yaralıların, hastalıktan şüphe edenlerin ve sağlık durumlarını kontrol ettirmek isteyenlerin ayakta veya yatarak müdahale, teşhis tedavi ve rehabilite edildikleri, aynı zamanda doğum yapılan kurumlardır (SSYB, 1983).

Hastaneler tarihin en eski organizasyonlarından birisidir. Koruyucu sağlık, enfeksiyonlara karşı korunma ve savaşma 1818–1865 yıllarında Semmelweis ve Florance Nightingale döneminde gerçekleşmiştir. Nightingale yaptığı çalışmalarla devlet yönetimlerini duyarlı hale getirerek, kendisi de maddi katkıda bulunarak, temiz hasta yatağı, diyet mutfağı, çamaşırhanesi, malzeme deposu olan, hijyen kurallarına uygun bir hastane kurulmasına öncülük etmiştir. Aynı zamanda hastanelerde verilen Ev İdaresi Hizmetleri biriminin de temelini atmıştır (OTED, 2003).

Kurumlarda, hizmetlerin yürütülmesinde iki önemli nokta vardır. Birincisi, işin kesintisiz, süratle ve rahat bir ortamda üretilmesi, ikincisi de sağlık, psikoloji ve beslenme gibi önemli faktörlerin üretiminde çalışanların mutluluğunun devamlılığının korunmasıdır. İkinci noktanın oluşturulmasında birinci öncelik, temizlik ve hijyen gereksinimlerinin karşılanmasıdır (Güven, 2006).

Kurumlarda ev idaresi hizmeti ile çeşitli yüzeylerdeki kir, leke, döküntü ve tozların yok edilmesi sağlanarak sadece gözle görülebilen kirliliğin değil, kir ve toz içinde uzunca süre canlı olarak kalabilen ve insan metabolizmasında hastalık yapan mikroorganizmaların ve sporlarının ortadan kaldırılması, ayrıca temizlikte kullanılan sentetik deterjan, sabun gibi maddelerin ve kötü koku nedenlerinin de yok edilmesi hedeflenir. Mikrobiyal kirleticilerin birikimi, hastane enfeksiyonlarının potansiyel kaynağını oluşturmaktadır. (Yertutan ve Aksu, 1998; Chou, 2002). Görüldüğü gibi hastane çevreleri mikroorganizmalarla bulaşma ve bulaştırma riski açısından kritik çevrelerdir. Ev İdaresinin hastanedeki önemi, kurumun sağlıklı, temiz, düzenli tutulması açısından olduğu kadar; çalışma ortamının iyileştirilmesi, iyi bir fiziksel çevrenin yaratılması, verimliliğin artırılması ve ekonomik açıdan kuruma sağladığı yararlarla da dikkat çekmektedir (Erkal ve Şafak, 1998; Şafak ve diğerleri, 2002). Ev idaresinin kuruma sağladığı bu yararların yanı sıra; ev idaresi kapsadığı hizmetlerin, uyguladığı yöntem ve tekniklerin çok çeşitli olması nedeniyle özel uzmanlık bilgisi gerektirmektedir. Bu nedenle modern hastane işletmeciliğinde önemli bir yere sahiptir (Yertutan ve Aksu 1998).

Hastanelerde Ev İdaresi Bölümünün amacına ulaşabilmesi için çeşitli görev ve sorumlulukların yerine getirilmesi gerekmektedir. Sorumluluklar farklı özellikte kurumlara ve hizmet alanlarına bakıldığı zaman değişiklikler gösterebilir. Ancak Ev İdaresi Biriminin temel hizmet alanları temizlik, enfeksiyon kontrolü ve sanitasyon, fiziksel çevre düzenlemesi ve ev idaresi personelinin yönetimidir (Şafak ve diğerleri, 2002; Erkal ve Şafak, 2011). Hastanelerde yürütülen Ev İdaresi Hizmetleri,

- Hastane yüzeylerini farklı temizlik ihtiyaçlarına göre sınıflandırmak,
- Uygun temizlik tekniklerini kullanarak standartları geliştirmek,
- Atıkların toplanması ve taşınması ile ilgili prosedürleri geliştirmek,
- Hastane binası ile ilgili tamir gerektiren konular hakkında Teknik Servisi bilgilendirmek,
- Kemirgen ve haşereleri ortadan kaldırmak,

- Hastanede çalışan temizlik personeline işe yeni başladığında ve düzenli aralıklarla eğitimler vermek ve yeni teknikleri öğretmek,
- Hastane yataklarının temizlik ve dezenfeksiyonu ile ilgili metotları oluşturmak,
- Yeni alınacak demirbaş, malzeme veya renovasyon için planları gözden geçirerek temizlik etütlerini yapmak,
- Personelin özlük hakları konusunda çalışmalar yapmak,
- Zaman ve ürün standartları saptamak ve geliştirmek,
- İnsan gücü, zaman ve paradan tasarruf sağlayan iş yöntemlerini geliştirmek ve uygulamak vb. gibi sorumlulukları bulunmaktadır (Girard ve diğerleri, 2002, s. 13; Şafak ve Erkal, 2011, s.2-4).

## 2.2. İŞ DOYUMU

Genel olarak çalışanların, işlerine ilişkin duygularının bir reaksiyonu olarak tanımlanan iş doyumunu kavramının, bir görüşe göre Taylor'ın, I.Dünya savaşı sırasında yaptıkları, fabrikada en iyi, en az stres ve yorgunluk yaratacak çalışma metodunun bulunmasının araştırılması ile başladığı kabul edilir (Taylor, 1911, s.3).

İş doyumunu 1920'lerde tartışılmaya başlanmış olup; önemi 1930-40'lı yıllarda anlaşılmıştır. Önemli olmasının bir nedeni, yaşam tatmini ile ilişkili olmasıdır ki bu durum kişinin fizik ve ruh sağlığını doğrudan etkilemektedir. Bir diğer nedeni ise üretkenlikle ilgilidir (Üngüren ve diğerleri, 2009). Bir kurumda koşulların bozulduğunu gösteren en önemli kanıt iş doyumunun düşük olmasıdır (Akıncı, 2002). İş doyumunu kapsamlı bir tutum olarak görülebildiği gibi, bireyin işinin değişik kısımları için de uygulanabilir. Böyle bir bakış açısıyla, iş doyumunu, önemli olarak görülen çeşitli iş faktörlerine yönelik olarak bireyin sahip olduğu tutumlardan oluşan çok boyutlu bir kavram olarak ele alınmaktadır (Erigüç ve Yıldırım, 2001).

Kişi bir ihtiyacı karşılandığında tatmin olmaktadır, bu genel olarak hayat için geçerli olduğu gibi iş hayatı için de geçerlidir. Söz konusu ihtiyaç kişi için ne kadar önem taşıyorsa, ihtiyacı karşılandığında tatmin olma derecesi de o kadar yüksek olmaktadır. İş

doyumunu da çalışma şartları ve ortamı ile kişinin ihtiyaç yapısının arasındaki ilişkiden oluşmaktadır (Korman, 1971).

İş doyumuna ilişkin çok çeşitli tanımlar bulunmaktadır. İş doyumunu; kişinin, toplam iş çevresinden, örneğin; işin kendisinden, yöneticilerden, çalışma grubundan ve iş organizasyonundan elde etmeye çaba gösterdiği rahatlatıcı ve iç yatıştırıcı bir duygudur (Cribbin, 1972, s. 155). İş doyumunu, çalışanın işe ya da işin belirli yönlerine tepkisini yansıtır (Varoğlu, 1993). İş doyumunu, çalışanların fizyolojik ve ruhsal sağlıklarının aynı zamanda da duygularının bir belirtisidir. İş doyumunu, işten elde edilen maddi çıkarlar ile çalışanın beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmenin sağladığı mutluluktur (Bingöl, 1996, s. 266). İşten doyum; bir çalışanın bir bütün olarak işini ya da iş yaşamını değerlendirmesiyle duyduğu haz ya da ulaştığı olumlu duygusal durumdur. Kurum çalışanlarının beklentilerini ne oranda karşılayabiliyorsa, çalışanın işten doyumunu da o oranda artacaktır. Çalışanın işinden duyduğu doyumun derecesi, bu hazzın ya da ulaştığı bu olumlu duygusal durumun derecesidir (Başaran, 2000, s. 92).

Weiss, Dawis, England ve Lofquist tarafından 1967 yılında geliştirilen Minnesota iş doyum ölçeğinde, iş doyumunun; bireyin ihtiyaçlarıyla bu ihtiyaçları karşılamayı beklediği iş sistemleri arasındaki uyumdan doğduğu belirtilmiştir (Weiss ve diğerleri, 1967). Locke (1983) ise iş doyumunu kişinin işine atfettiği anlamlar sayesinde duyduğu pozitif duygular veya pozitif deneyimler olarak tanımlamaktadır.

Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) tanımına göre iş doyumunu; işçinin işini yaparken ya da yapması sayesinde, gereksinimlerini karşılayabilme düzeyinin bir türevidir (ILO, 1998). Porter, Lawyer ve Hackman (1975) iş doyumunu; personelin işletmeye karşı geliştirdiği bir tepki olarak tanımlamışlardır. Tiffin ve Cormick (1975), iş doyumunu kişilerin sahip olduğu değerler ve işlerinden aldığı haz ile bağlantılı bir kavram olarak belirtmişlerdir. Vroom (1967), kişilerin iş hayatlarındaki rollerine karşı duygusal tepkileri; Galbraith (1977), bireylerin işteki davranışları ve iş hayatında yaşadıkları pozitif veya negatif duygular; Bingöl (1996), kişilerin işlerinden hoşnut olup olmadıkları ile ilintili bir kavram olduğunu bildirmiştir. Ayrıca Bingöl'e göre, işin koşulları ile kişinin ihtiyaçları bir uyum içinde ise iş doyumunu yaşanabilmektedir.

Kişilerin ihtiyaçları çok farklılık gösterebilmektedir, bir iş bir bireye doyum hissi yaşatırken aynı iş bir başka bireye doyumsuzluk yaşatabilmektedir, dolayısı ile iş doyumunu subjektif bir kavramdır (Izgar, 2003, s.161).

İş doyumunun içeriğini etkileyen çeşitli etkenler ve bunların sonuçlarından doğan denge, eşitlik ve iyilik kavramları iş doyumunu oluşturur. Birey işini bu kavramlarla uyumlu bulursa, işinden doyum sağlayabilir.

İş doyumunun özellikleri olarak şunlar söylenebilir:

- İş doyumunu, bir iş ortamında oluşan durumlara karşı verilen duygusal yanıttır.
- İş doyumunu genellikle, beklentilerin ne kadar karşılandığı ya da ne kadar aşıldığının belirlenmesi ile ilgilidir.
- İş doyumunu iş ile ilişkili farklı tutumları temsil eder. Kişi işin bir boyutuna karşı olumlu tutum sergilerken diğer boyutuna karşı olumsuz bir tutum sergileyebilir. Bu yüzden iş doyumunun farklı boyutları incelenerek genel iş tatmini bulunmalıdır.
- İş doyumunda sadece ekonomik ve fiziksel gerçeklere dayalı bir doyum söz konusu değildir. Ayrıca psikolojik açıdan bir doyumun sağlanması da söz konusudur.
- İş doyumunu dinamik bir kavramdır. Bir kez iş doyumunun sağlanması sürekli aynı seviyede tutulabileceği anlamına gelmez. Hızlı elde edilebileceği gibi daha hızlı bir şekilde iş doyumsuzluğuna dönüşebilir (Akıncı, 2002).

### **2.2.1. İş Doyumunun Önemi**

Çalışanların huzurlu ve üretken olması, işinden üst düzeyde doyum sağlamalarıyla yakından ilgilidir. İnsan yaşamının çoğu uyku ve çalışma ile geçmekte; kişinin günlük yaşama süresinin üçte biri de işyerinde geçmektedir. Bu önemli gerçeği göz önünde bulundurarak iş doyumunun sadece iş yaşamını etkilediğini düşünmek, bu kavramın önemini azaltacaktır. Çünkü, bireyin yaşamının önemli bir kısmını kaplayan iş, aynı zamanda genel yaşam doyumunu ile yakından ilişkilidir. Çalışanın iş doyumunu ile onun iş dışı tutumları arasında olumlu ve karşılıklı bir ilişki bulunmakta, iş ve yaşam arasındaki ilişkiden hareketle iş doyumunu, kişinin yaşamını da etkilemektedir (Balcı, 1985; Davis, 1988, s. 99; Ergü 1998).

Çalışanların iş doyumunu, birçok örgütsel süreci ve kişiyi aynı zamanda etkileyebilme özelliğine sahip bir olgu olarak değerlendirilebilir. İşinden doyum sağlayan birey; işine karşı haz duyar, olumlu duygular besler, yaşamdan zevk alır ve daha dinamik olur. İş doyumunu aynı zamanda çalışma yaşamının kalitesini artırır ve işin insan ruh sağlığı üzerindeki olumsuz etkilerini giderir (Güney ve diğerleri,1996; Öztürk ve Pelit, 2010). İşinden doyum sağlayan çalışan, doğaldır ki işini daha da severek yerine getirecektir. İşine yeterince ilgi duymayan çalışanlarda, iş kazalarına uğrama olasılığı çok daha fazla görülmektedir (İnce, 2003). İş doyumsuzluğu, tek başına iş kazalarına yol açan bir etken olmasa da, diğer faktörlerle (yorgunluk ve monotonluk, verilen işi beğenmeme, ücretin yetersizliği, çalışma arkadaşlarıyla iyi geçinememe vb) bir araya geldiğinde iş kazalarına yol açabilme ihtimalini kuvvetlendirmektedir (Adal, 1998, s.464).

İş doyumunu, yöneticiler için çalışanların işlerine karşı tutumlarının performans ve verimlilik üzerindeki etkisi açısından önemlidir. Çünkü iş doyumsuzluğunun doğrudan neden olduğu davranışlar; işten ayrılma, devamsızlık, performans düşüklüğü, ruhsal ve fiziksel sağlıkta bozulma şeklinde görülmektedir (Feldman ve Arnold, 1983, s. 192). Bireylerin işlerinden doyum sağlayamamaları, sadece bireyleri değil, işletmeleri de etkiler. İşyerlerinde hayal kırıklığı yaşayan bireylerin, işlerine karşı çeşitli olumsuz tepkiler geliştirdikleri bilinmektedir. İşten ayrılma bu tepkilerin en bilinenidir. İşlerinden hoşnut olmayan bireyler, ülkelerindeki işsizlik oranı, iş piyasası koşulları ile bağlantılı olarak başka iş olanaklarını araştırıp, bunların mevcut işleri ile karşılaştırmalı bir değerlendirmesini yaparlar veya işlerini bırakmaya ya da aynı işyerinde çalışmayı sürdürmeye karar verirler (Hulin ve diğerleri, 1985).

İşlerinden doyum sağlayamayan bireyler, işyerinde geçirdikleri zamanı katlanılır kılmak için devamsızlığın yanı sıra başka tepkiler de geliştirirler. Bunlar arasında, işyerinde geçirilen zamanı özel işler için kullanmak, uzun molalar vermek, iş yapmaksızın meşgul görünmek, iş arkadaşları ile önemsiz konularda sohbet etmek, işi geciktirmek, kuralları kasıtlı olarak görmezden gelerek otoriteye karşı çıkmak, iş arkadaşlarına ve üstlerine karşı saldırgan davranışlar sergilemek, öç almak, misilleme yapmak sayılabilir. Bireylerin bu tepkilerin birini ya da birkaçını seçmelerinde kişisel geçmişleri, grup



normları, bireysel özellikleri, işyeri politikaları ve bu politikaların doğuracağı olumlu ve olumsuz sonuçlar etkilidir (Sun, 2002).

Çalışanları daha stressiz ve güvenli bir ortamda, çalışma arkadaşları ile uyum içinde yetkilendirerek de kişilerde iş doyumunu sağlanabilir. İş doyumunu yüksek olan çalışanların işteki performansları daha yüksek, işe devamsızlıkları, yeni bir iş arama isteği daha azdır. Yaptıkları işte daha dikkatli olurlar. Böylece kurumun başarısını, üretkenliğini arttırmırlar (Öztürk ve Özdemir, 2003).

### **2.2.2. İş Doyumu Faktörleri**

Çalışan bireylerin iş doyum düzeyini etkileyen etkenler iki ana grupta toplanarak incelenebilir. Bunlar;

1. Bireysel faktörler
2. Çevresel ya da örgütsel faktörlerdir (Derin, 2007).

#### **2.2.2.1. Bireysel Faktörler**

Belirli kişilerin diğerlerine göre daha çok iş doyumunu elde ediyor olması, kişisel özelliklerin de iş doyumunda rol oynadığı fikrini desteklemektedir. İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler şu şekilde sıralanabilir:

##### **2.2.2.1.1. Yaş**

Genç yaşlardaki insanların yükselme ve iş koşullarına yönelik aşırı beklentilerinin olması ya da iş seçimi ve iş güvencesine yönelik kuşkularının olması nedeniyle, işlerinden daha az doyum sağladıkları, buna karşın kişilerin yaşlandıkça işlerinden aldıkları doyumun arttığı savunulmaktadır. Herzberg (1974), yaş ile doyum arasındaki ilişkiyi “U” şeklinde bir eğri ile açıklamaya çalışmıştır. İş doyumunun yirmili yaşlarda yükselmekte, otuzlu yaşlarda düşmekte olduğunu daha sonra yaş ilerledikçe tekrar yükseldiğini belirtmiştir. Glenn ve arkadaşları da yaş ve iş doyum arasındaki ilişkiye yönelik gerçekleştirdikleri araştırmada; yaşı büyük çalışanların genç olanlara göre iş

doyum düzeylerinin daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Bunun en önemli nedeni ise, eğitim düzeyi yükseldikçe genç çalışanların işten beklentilerinin artmasına bağlı olarak iş doyumunun azalması olarak ifade edilmektedir (Glenn ve diğerleri, 1977). Vries ve diğerleri (1984) tarafından yapılan araştırmada yaş gruplarına göre iş doyum düzeyleri incelenmiştir. Çalışmada, 20-25 yaş grubundaki çalışanlar, işe girişteki beklenti ve ideallerinin çalıştıkları işyerlerinde karşılanmadığını görerek doyumsuzluk yaşamaktadırlar. Buna gerçeklerle karşılaşma (reality shock) dönemi denilmektedir. Otuzlu yaşların ilk dönemlerinden itibaren işe göre kendini ayarlayan ve ona uygun davranışları öğrenmeye başlayan çalışanlarda iş doyumunu giderek yükselmektedir. Araştırmada 40'lı yaşların başı iş doyumunun en yüksek düzeye geldiği dönem olarak belirtilmiş ve bu yaş grubunun sonuna doğru "kariyer ortası krizi" adı verilen dönemin başladığı ve iş doyumunun biraz düştüğü vurgulanmıştır. Ellili yaş grubunun başında ise emeklilik düşüncesinin başladığı dönemle birlikte, çalışan durumunu kabullenmekte işten beklentileri alt düzeye inmektedir. İş doyumunu ise bu dönemde yükselmektedir. Ancak Mottaz (1987) ise; emeklilik zamanı yaklaşan çalışanlarda iş doyumunda azalma olduğu, bu durumun kişinin işten ayrıldığı zaman ne yapacağı endişesinden kaynaklanabileceğini belirtmiştir.

#### 2.2.2.1.2.Cinsiyet

Kadınların ev işlerindeki sorumlulukları bir rol çatışmasına yol açmakta ve bu nedenle de pek çok kadın, iş sorumluluğu az olan ve böylece bu çatışmayı azaltan işleri tercih edebilmektedirler. Bu tür işlerde de sahip oldukları yetenek ve becerilerini tümüyle kullanamamaktadırlar. Centres ve Bugental'ın (1966) yaptıkları araştırmaya göre, kadınların iş doyumunun erkeklerden daha yüksek bulunduğu, bunun da kadınların işle ilgili sosyal faktörlere daha fazla önem vermeleri ile ilgili olduğu ifade edilmektedir. Bununla birlikte, erkek çalışanların iş yaşamında kendilerini daha iyi ifade etmesi ve kendilerini kanıtlamaları için daha çok fırsat elde etmesi, işe verdikleri değer dolayısıyla da iş doyumunun artmasını sağlamaktadır (Okpara, 2006). Diğer yandan kadınların iş doyumlarının daha düşük olduğunu belirten araştırmalarda, kadınların annelik rollerinin öncelikli olmasına bağlanmıştır (Hulin ve Smith, 1964). Ayrıca, kariyer yapmak için iş hayatına atılan kadınlarla, ailesine destek olmak için çalışan

kadınların iş doyumu düzeylerinin de birbirinden tamamen farklı olduğu gözlenmektedir (Maktalan, 1997).

#### 2.2.2.1.3.Mesleki Konum ve Statü

Kişilerin kıdem ve deneyimleri arttıkça iyi bir statüye gelebilme imkanları da artmaktadır. Bu da işte daha çok doyuma ulaşmalarını sağlamaktadır. Araştırmacılar öncelikle yöneticilerin iş doyumunun yönetici olmayanlara göre daha yüksek olduğunu belirtmektedirler. Ayrıca hiyerarşik yapıda üst düzeyde olanların, daha alt düzeyde olanlara göre iş doyumları daha yüksek olmaktadır (Reitz,1987, s. 213; Aksayan, 1990; Çetinkanat, 2000, s. 48-50; Çimen ve Şahin, 2000).

#### 2.2.2.1.4.Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi ile iş doyumu arasında ilişki arayan araştırma sonuçları, genellikle eğitim düzeyinin yükselmesi ile iş doyumunun azaldığını göstermektedir (Çimen ve Şahin, 2000). Eğitim düzeyi daha yüksek olan çalışanların, yetenekleri nedeniyle daha iyi işlerde çalışmaları nedeniyle daha doyumlu olabilecekleri düşünülse de, bunu destekleyen bulgular azdır (Gezer, 1998; Taşdemir, 1999; Çimen ve Şahin, 2000; Erigüç, 2000).

#### 2.2.2.1.5.Medeni Durum

İş doyumu ile ilgili sık çalışılan değişkenlerden biri olan medeni durumun, iş doyumunu etkileyen bir değişken olduğu kabul edilmektedir. Evliliğin kişilere daha düzenli bir yaşam sağladığı, bu açıdan iş doyumunu artırdığı düşünülmektedir (İnce, 2005).

#### 2.2.2.1.6.Kişilik

Kendine güvenen, öz benlik duygusunu gerçekleştiren çalışanlar daha çok doyum sağlayabilmektedirler. Öz gerçekleştirme düzeyine ulaşan bir çalışan; işine daha çok değer vermekte, başarıya daha çok güdülenmekte, daha fazla sorumluluk almakta, adil

yükselmeye daha çok yandaş olmakta; övülmeye daha az gereksinme duymakta; eleştirilerden daha az kırılmakta, işiyle ilgili çatışma, kaygıyı daha az yaşamakta, daha az uyum mekanizmalarına başvurmaktadır (Başaran, 1982, s. 203-205).

Çalışanların kişilik yapılarının iş doyumlarına etkisini inceleyen araştırmalar, doyum düzeyi yüksek olan bireylerin daha esnek ve kararlı kişiliği olan, işinde doyumsuz olan bireylerin ise, amaçlarını seçmede gerçekçi olmayan, çevresel güçlükleri yenemeyen ve katı bir kişilik yapısına sahip bireyler olduğunu göstermiştir. Holland kişilik-iş uyumu teorisinde, çalışanın kişiliği ve işi arasındaki yüksek uyumun daha yüksek iş tatminine yol açtığını belirtmiştir. Buna göre seçtikleri iş ile kişilik yapıları birbirine uyumlu çalışanlar, işin gerektirdiği yetenek ve becerilere sahip olmalarından dolayı kolayca başarılı olmakta ve bu başarı tatmine yol açmaktadır (Aksayan, 1990; Aştı, 1993; Taşdemir, 1999; Vara 1999; Çimen ve Şahin, 2000; İnce, 2003). Benzer bir şekilde genel olarak yetenekleri sınırlı ve çevreye uyum sağlayamamış kişilerde iş doyumsuzluğu yaşanmaktadır (Davis,1988, s. 504).

#### 2.2.2.1.7.Zeka

Tek başına zeka düzeyi ile iş doyumunu arasında önemli bir ilişki bulunmamakla beraber, zeka düzeyine uygun bir işin yapılıp yapılmaması açısından zekanın iş doyumunda önemli bir etken olduğu gözlenmiştir. Pek çok iş ve meslek için belli bir zeka düzeyinin gerekli olduğu, bu düzeye uymayan durumlarda iş doyumsuzluğunun görüldüğü belirtilmektedir (Ulusoy, 1993).

#### 2.2.2.1.8.Genel Yaşam Tutumları

İş doyumunu etkileyen bir diğer bireysel özellik genel yaşam tutumlarıdır. İş doyumunu ve yaşam doyumunu arasında bir ilişki olduğu sezgisel olarak da söylenebilecek bir olgudur. Mantıksal olarak bakılırsa, yaşama ilişkin herhangi bir alandaki doyum düzeyi, başka yaşam alanlarında da belli etkilerde bulunacaktır (Weitz, 1952).

### 2.2.2.1.9. Aynı İşyerinde Geçirilen Süre

Aynı alanda ve/ veya aynı işyerinde çalışma süresi fazla olan çalışanların iş tatminin de yüksek olduğu ifade edilmektedir. Dolayısıyla iş tecrübesi iş doyumunu üzerinde etkili bir faktördür (Özgen ve diğerleri, 2002, s. 330). Okpara'nın (2006) Nijeryalı petrol çalışanları ile gerçekleştirdiği kişisel özellikler ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasının sonuçlarına göre, 10 yıldan daha fazla çalışan yöneticilerin, 10 yıldan daha az süre ile çalışan yöneticilere göre işlerinden daha doyumlu oldukları bulunmuştur.

### 2.2.2.2. Örgütsel ve Çevresel Faktörler

İş doyumunu konusunda çalışanın kişisel özellikleri kadar çalıştığı kurum da önemli rol oynamaktadır. Çalışan insanların çalışma ortamlarından ve çevrelerinden kaynaklanan bazı nedenlerle sıkıntı ve endişe yaşadıkları ve bu nedenle kurum ile bütünleşemedikleri, verimli çalışmadıkları ve doyumsuz oldukları bilinmektedir. Bu nedenle çalışan-kurum ilişkilerini inceleyerek, kurum üyelerinin ihtiyaçlarını giderecek ve amaçlara ulaştıracak bir ortam oluşturmak çalışanların iş doyumunu artırmada önemli rol oynayacaktır (Başaran, 1982, s. 33).

#### 2.2.2.2.1. İşin Niteliği

Poyrazoğlu'na (1992) göre işin içeriği;

- a. Bireyin yeteneklerini, yükselme becerilerini kullanmaya elverişli olması,
- b. Öğrenmeye olanak vermesi,
- c. İşin yaratıcılığa, değişikliğe, sorumluluğa olanak vermesi,
- d. Denetim biçiminin demokratik olması,
- e. İşin buluşlara, yeniliklere açıklığı,
- f. İşin sorun çözmeye dayanması unsurlarına dayanmaktadır.

İşin ilginç olması, kişiye öğrenme fırsatı vermesi, bir sorumluluk gerektirmesi de iş doyumunu etkiler. İşin ilgi çekici olması, genellikle iş doyumunu sağlayan değişkenler

arasında önemli bir yer alır. Bir iş kişiye ne kadar ilginç ve yenilikçi geliyorsa o derece iş doyumunu sağlamaya dönük olabilir. İşin zorluk derecesi doyum etkiler. Zihinsel olarak zor olan bir iş, kişi tarafından başarıyorsa ve çevre bu başarıyı fark ediyorsa çalışan üst düzeyde doyum sağlayacaktır. Fiziksel iş zorluğunun ise bir doyum faktörü olmadığını kabul etmek gerekir. Başarı noktasına kadar iş zorluğu doyum sağlarken, başarısızlık belirtilerinden sonra iş zorluğu doyumsuzluk yaratacaktır (Eren, 1991, s. 393). İşin monoton olması yani işin içeriğinin değişme imkanının az olması gibi nedenler doyumsuzluğa neden olabilmektedir. Sürekli olarak aynı işi yapan çalışan aynı işi yapmaktan sıkılmakta ve doyumsuzluk duymaktadır (Yıldırım, 1999).

#### 2.2.2.2.2. Ücret

Çalışanlar emekleri karşılığında kendilerine verilen ücretin yeterli ve adil olmasını isterler. Çalışanlar, ücretlerinin yeterli olup olmadığına karar verirken, bir yandan aldıkları ücretin gereksinimlerini mal ve hizmet olarak ne ölçüde karşıladığına; öte yandan başka kuruluşlarda benzer işler için ödenen ücretin miktarına bakarlar. Ücretlerinin adil olup olmadığını değerlendirirken de kendi ücretlerini, kuruluştaki diğer çalışanların ücretleriyle karşılaştırırlar. Bu karşılaştırmalar sonucunda kendisine verilen ücretin yetersiz veya adaletsiz olduğu duygusuna kapılan çalışan huzursuz olur; iş doyum düzeyi düşer (İncir, 1990, s.30-34).

Ücret, çalışanın iş için sahip olduğu niteliklere ve toplumun ekonomik yapısına göre adil ise çalışanın işine karşı tutumu olumlu olacaktır. Ücret işteki başarının karşılığı olarak görülmektedir. Ücretin düşük olması, iş doyumunu azalttığı gibi denklik duygusunu da azaltmaktadır (Başaran, 1982, s. 203-205).

Çalışanın aldığı ücret, aldığı eğitime, unvan ve yeteneğine göre ayarlanmalıdır. Bireyler ücreti, temel ihtiyaçlarını karşılamada başlıca araç olarak görmektedirler. Ayrıca başarı simgesi, tanınma aracı ve yöneticilerin kendilerine verdiği değer olarak kabul etmektedirler (Baysal, 1987).

İş doyumunu konusunda yapılan araştırma sonuçlarında ücretin iş doyumunu üzerindeki etkisi kanıtlanmıştır (Lawler, 1981, s. 85). Ancak ücretten doyum sağlamada kişinin bu ücreti hak ettiğine dair inancı da önemlidir.

Maaşın dışında kalan sosyal yardımlar, ikramiyeler, tazminatlar gibi adlar altında çalışanlara sağlanan ücretlerin, çalışanların kendilerini hem işletmelerin bir parçası olarak görmelerini hem de güdülenmelerinde ve dolayısıyla iş doyum düzeylerinin yükselmesinde etkili olmaları nedeniyle önemi daha da artmaktadır (Horozoğlu, 1995).

#### 2.2.2.2.3.Yükselme (Terfi) Olanakları

Yükselme, kişinin daha yüksek konumdaki bir göreve, dolayısıyla daha güç bir işe getirilmesidir. Görev güçleştikçe, kişiye yüklenen sorumluluk, verilen yetki ve ödenen ücret artar (İncir, 1990, s.32-34). Bu nedenle yükselme, kişi üzerinde güdüleyici bir etki yapar. Yükselmenin anlamı çalışandan çalışana değişmektedir. Yükselme bir çalışana, psikolojik gelişme anlamına gelirken, başkalarına denkliğin sağlanması, daha çok para kazanma, daha yüksek konum elde etme, yarışmayı kazanma anlamına gelebilir. Her çalışanın yükselmeye bakış açısı değişik olunca, yükselmenin bunlarda yaratacağı doyum ya da doyumsuzluk da değişik olmaktadır (Başaran, 2000, s. 203-207; İnce, 2003).

Yükselme, kişiyi çalışmaya teşvik eden önemli faktörlerden biridir. Eğer yeni işe başlayan bir kişi, önünde yükselme imkanlarının bulunmadığını düşünür ve ücretinin artmayacağı duygusuna kapılırsa, her türlü çabanın gereksiz olduğuna inanarak işe karşı olumsuz tutum sergileyebilir. Bu durum kişi de doyumsuzluğa ve şikayetlere neden olur (Eren, 1998, s. 184).

Yükselme imkanları iki şekilde bireyi etkiler: Birincisi; çalışanların yeteneklerinin dikkate alınmadığı veya yeterince değerlendirilmediği, gereken sorumlulukların verilmediği durumlarda çalışanın kendini geliştirme fırsatlarından mahrum kalması hali olarak tanımlanan yeterince ilerleyememe halidir. Bu durumda çalışan beklentilerine kavuşamadığından iş hayatında mutsuz olur. Diğeri; aşırı ilerleme, yeterince

ilerleyememenin yanında kişinin kapasitesinin üzerinde sorumluluk verilmesi, onun talepleri karşılayamamasına veya bulunduğu yeri koruyabilmesi için aşırı gayret sarf etmesine neden olur ki bu da çalışanlarda gerginlik ve işinde huzursuzluğa neden olur (İnce, 2003). Ayrıca çalışanlar işlerini iyice öğrenip tecrübe kazandıkça, iş monotonluk kazanacaktır. Bu durumda yerlerini beğenmeyip sorumluluklarını yetersiz bulacaklardır. Bu sebeple daha yüksek yetki ve sorumluluklarda çalışmayı isteyeceklerdir (Orhan, 1997).

#### 2.2.2.2.4. Denetim Biçimi

Kurumlarda oluşturulan denetim biçiminin uygulanış şekli de iş tatminini olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir (Çalışkan, 2005). Yöneticilerin, yönetim uygulama biçimleri ve yönetim çabalarını gerçekleştirme tarzları vardır. Bu tarz, yönetim süreçlerinden biri olan denetimin de tarzını belirler. Bireylerin çalıştığı iş yerinde yönetimin ve yöneticilerin niteliği, iş doyumunda başlı başına önem taşımaktadır. Ekip çalışmasına elverişli olan bireylerin verilen hizmetlere ilişkin kararlara katılmasına olanak veren, ekip üyeleri arasında açık iletişim olanakları sağlayan yönetim biçimleri, çalışanlara daha yüksek doyum sağlamaktadır. Aynı zamanda yöneticilerin dostça, nazik, hoş ve samimi olması, çalışanın sağlığına ve kişisel sorunlarına eğilmesi, iş dışı sorunları ile ilgilenmesi durumunda iş doyumunun önemli ölçüde arttığı gözlenmiştir (Aksayan, 1990; Vara, 1999).

Genel olarak çalışanlar denetlenmekten hoşlanmamaktadırlar. Özellikle denetim, düzeltici, yardım edici, birlikte yapıcı olmaktan çok kusur arayıcı, üstünlük gösterici, küçük düşürücü olduğunda çalışanların işten doyumlarına engel olmaktadır. Bu yüzden çalışanlar demokratik denetime, özellikle de özdenetime yer veren kurumlarda çalışmayı tercih etmektedirler (Başaran, 2000, s. 205-208).

Kontrolü ve hükmetmeyi esas alan, çalışanın eksiğini ya da hatasını bulmayı amaç edinen bir denetim süreci, çalışanları rahatsız eder, onların güdülenmelerini, kendilerini yenilemelerini engeller ve dolayısıyla performanslarını olumsuz etkiler (Yıldırım, 1999).



#### 2.2.2.2.5.Yönetime Katılma

İş görenlere kararlara katılma olanağı verildiğinde, çalışanlar kendi görüş ve fikirlerine önem verildiğini düşünerek gerçek bir doyum elde edebilirler. Çalışanların fikirlerini almak üstlere, yapacakları işlerin icrası için kolaylık sağlayacaktır. Çünkü işin planlamasına katılan çalışan, işini severek yapacaktır. Yönetime katılan çalışan, yöneticilerin sorunlarından daha çok haberdar olacak, yönetsel sorumluluğun elde edilmesinde ve karar verme alışkanlıklarının edinilmesinde yararlı bilgiler sağlayıp onların gelecekte yönetici olarak yetişmelerine de yararlı olacaktır (Eren, 1993, s. 193-199).

#### 2.2.2.2.6.Çalışma Koşulları

İşin fiziksel koşulları da ayrı bir iş doyumunu nedenidir. İşin, kişi için tehlikeli olması, iş ortamının aşırı soğuk veya sıcak olması, aydınlatma, havalandırma koşulları, iş yerinin kişinin oturduğu yere uzak olması gibi değişkenler iş doyumunu belirli sınırlar içinde etkilemektedir. Çalışma koşulları hem kişisel rahatlık, hem de işi iyi yapmak için önemlidir. İş doyumunu konusunda yapılan araştırmalar, çalışanların tehlikesiz ve rahat fiziksel ortamlardan hoşlandıklarını ortaya koymaktadır. Birçok çalışan evlerine yakın, temiz, modern ve yeterli araç gereci olan yerlerde çalışmak istemektedir (Yıldırım, 1999).

#### 2.2.2.2.7.Çalışma Arkadaşları

İş ortamı bireyin sosyal ilişki ihtiyacını karşılama fonksiyonuna sahip olma özelliği taşır. Bu nedenle çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkiler tatmin veya tatminsizlik üzerinde belirgin bir etkiye sahiptir (Vara, 1999).

Kurumdaki ilişkiler genellikle karşılıklı yapılan hizmet temeline dayalı işlevsel bir ilişkidir. İşlevsel ilişkide, her ilişki karşılıklı yapılan hizmete, yardıma ve dayanışmaya dayanır. Bu ilişkilerin iyi olması çalışana doyum sağlar (Orhan, 1997; Gezer, 1998; Pişkin, 2001). Tek başına çalışanlarda ise, kendilerini sosyal yalnızlığa itmeleri

nedeniyle işlerini sevmemeleri çok doğaldır. Bu nedenle, birbirleriyle iletişim içine girmeyen çalışanların iş doyumsuzluğu artmakta ve işi terk etme eğilimine girmektedirler. Grup üyelerinin aynı değerlere sahip olmaları ise daha fazla iş doyum kaynağı olmaktadır. Aynı değer ve tutuma sahip çalışanların beraber çalışması sürtüşmeleri azaltmakta ve kendine özgü bir benlik kavramı doğurmaktadır (Feldman ve Arnold, 1983, s. 193-194). Birçok kişi sevebileceği ve saygı duyabileceği kişilerle çalışmak ister. Çalışma arkadaşlarıyla samimiyeti hissedebilme, çalışanın kendisini iş grubunun bir parçası gibi hissetmesini sağlar. Böyle bir bütünleşme de çalışan açısından iş doyumunu getirir (Günbayı, 2000, s. 6-7).

Grup birliği ve dayanışması yüksek olan, çalışma arkadaşları arasında uyumlu ilişkiler bulunan ve gruptaki birey sayısı az olan çalışma gruplarında çalışanların iş doyumunu artmaktadır. Özellikle işin çok tekrarlı ve can sıkıcı olduğu durumlarda, çalışma arkadaşları ile uyumlu ilişkiler, doyumun en önemli kaynaklarından birisidir (Aksayan, 1990). Çalışma arkadaşları arasında söz konusu uyumun sağlanamadığı işyerlerinde stres faktörü nedeniyle iş tatmini olumsuz yönde etkilenmektedir (Günbayı, 2000, s.6-10; Eriğüç ve Yıldırım, 2001).

## **2.3. İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ KURAMLAR**

### **2.3.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı**

Bu kuram Abraham Maslow tarafından geliştirilmiştir. Maslow, ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramını iki temel varsayıma dayandırmaktadır. Bunlardan birincisi; kişinin gösterdiği her davranışın, kişinin sahip olduğu belirli ihtiyaçları gidermeye yönelik olduğudur. Kişi ihtiyaçlarını gidermek için belirli yönde davranır. Dolayısıyla ihtiyaçlar, davranışı belirleyen önemli bir faktördür. İkinci varsayım, ihtiyaçların sırası ile ilgilidir. Bu varsayıma göre; kişi, belirli bir hiyerarşi gösteren ihtiyaçlara sahiptir. Alt kademelerde bulunan ihtiyaçlar giderilmeden, üst kademelerde bulunan ihtiyaçlar kişiyi davranışa yöneltmezler. Bir basamaktaki ihtiyaç doyurulduğunda, bir diğer basamaktaki ihtiyaç ortaya çıkar ve doyum bekler (Gordon, 1999, s. 83-89).

Bu kurama göre; kişinin ihtiyaçları öncelik sırasına göre beş ana kategoriye ayrılmıştır.

Bunlar:

- 1.Fizyolojik ihtiyaçlar; acıkma, susuzluk, barınma, cinsellik ve diğer fiziksel ihtiyaçlar
- 2.Güvenlik ihtiyaçları; güvenliği sağlama, fiziksel ve duygusal tehlikelerden korunma.
- 3.Sosyal ihtiyaçlar; sevgi, ait olma duygusu, kabul görme ve arkadaşlık
- 4.Saygınlık ihtiyaçları; kişinin kendisine saygısı, özerklik ve başarıma duygusu, statü, şöhret ve dikkat çekme
- 5.Kendini gerçekleştirme ihtiyaçları; yeteneklerini sonuna kadar kullanma dürtüsü (Maslow, 1943).

Maslow'un kuramına göre yukarıda açıklanan beş ana ihtiyaç grubu, bir hiyerarşi oluşturur. Kişiler, ihtiyaç basamaklarının birinden kendileri yeterli doyuma ulaşınca bir üst basamağa yükselirler. Bir üst basamaktaki yeni ihtiyaç önem kazanarak, alt basamaktaki ihtiyaç doyurulduğu için önemini yitirir ve güdüleyici olmaktan çıkar. Böylece bireyler bir hiyerarşi içinde aşağıdan yukarıya doğru ihtiyaçlarını karşılamaya çalışırlar (İncir, 1990, s. 30-34).

Maslow'un kuramı eleştiriye de uğramıştır. Eleştiriler genel olarak, insan ihtiyaçları arasında bir hiyerarşinin olamayacağı, ihtiyaçları sınıflara ayırmanın güçlüğü, bir ihtiyacı sağlanıp hep onu isteyen kişilerin yanında, alt düzey ihtiyaçları giderildikten sonra, gelişme ihtiyaçlarını karşılamak için hiçbir çaba göstermeyen kişilerin de bulunabileceği üzerinde yoğunlaşmıştır (İncir, 1990, s.30-34).

### **2.3.2. İki Etken Kuramı**

Motivasyon-hijyen teorisi olarak da bilinmektedir. Bu kuram Frederic Herzberg tarafından ortaya atılmıştır. Maslow'un kuramından sonra bu alanda en çok sözü edilen ikinci kuram halini almıştır. İş doyumunun doyum ya da doyumсуzлuk olmak üzere ikili özelliğini yansıtmaktadır (Herzberg ve diğerleri, 1959; Herzberg, 1976).

Herzberg, Maslow gibi motivasyonun temelinde ihtiyaçların olduğunu savunmuştur. Herzberg, iş doymu ve verimlilik arasında ilişki aramak üzere 200 mühendis ve muhasebeci üzerinde bir araştırma yapmıştır. Bu araştırmada; çalışanlardan işlerini yaparken kendilerini en iyi ve en kötü hissettikleri durumları bildirmeleri istenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; bireylerin işyerlerinde motivasyonunu etkileyen değişkenlerle işten doymusuzluk yaratan değişkenlerin iki ayrı grupta toplandığı bulunmuştur. Bu iki grubu Herzberg, iki faktör olarak nitelemiştir. Birinci grup faktörleri motive edici faktörler, ikinci grup faktörleri ise hijyen faktörleri olarak nitelemiştir (Herzberg, 1964). Motive edici faktörler; iş başarımı, ödüllendirme ve ilerleme imkanları şeklinde sıralanmaktadır. Bunlar işin doğrudan kendisi ile ilgilidir ve bu faktörlerin varlığı, çalışana kişisel başarı hissi verdiği için kişiyi motive edecektir. Bunların yokluğu ise çalışanın motive olmamasına neden olacaktır (Gordon, 1999, s. 83-89).

Hijyen (doymusuzluk) faktörleri ise; ücret, statü, çalışma koşulları, işletme politikaları, denetim ve insan ilişkileri gibi faktörlerdir. Bu faktörler işin çevresine ilişkin faktörlerdir ve motive edici özellikleri yoktur (Silah, 2001, s. 214). Herzberg'in vurgulamak istediği husus; hijyen faktörlerinde belirli bir sınırın altına düşmenin doğurduğu doymusuzluk sonuçlarının çalışanın işinde, amirlerinden, işletmeden soğuyup nefret duymasına yol açacağıdır. Hijyen faktörleri oluştuktan sonra çalışanı teşvik etmek için bunlar üzerinde ısrar etmemek, aksine teşvik edici faktörler olan içsel faktörleri harekete geçirmek gerekir. Hijyen koşulları sağlandıktan sonra özendirici ve doym sağlayan etmenlerde yapılan her türlü artış çalışanı güdüleyici bir rol oynayacaktır (Eren,1991, s.393).

Güdüleyiciler ismi verilen ve işin kendisi ile ilgili olan bu öğelerin varlığı çalışanların doymunu artıracak ve bu da performansın yükselmesini sağlayacaktır. Bunun karşıtı olarak hijyen faktörlerinin eksikliği doymusuzluğa neden olmakta; ancak varlığı doymu artırmamaktadır. Herzberg'in bu çalışması daha çok doym ve doymusuzluğa neden olan öğelerin hangileri olduğunu ortaya koymaktadır (Ergenç, 1982).

### 2.3.3. Vroom'un Beklenti Kuramı

Motivasyon konusunda en kapsamlı açıklama Victor Vroom (1967) tarafından geliştirilen beklenti teorisidir. Beklenti kuramına göre; bireyin bir sonuç için istekli olması ve göstereceği çaba ile sonuca ulaşacağı beklentisi, onu sonuca ulaşmaya itecek, böylece doyum sağlanacaktır. Kazanılan ödüller, beklenenden daha az olursa doyumsuzluk olacaktır (Vroom, 1964, s.36, 193). Bu teori üç temel kavrama dayanmaktadır. Bu kavramlar;

1.Değerlilik: Bireyin belirli bir sonucu çekici bulması ya da tercih etmesidir. Değerliliğin pozitif olması sonucun birey tarafından tercih edildiğini, negatif olması tercih edilmediğini, ne pozitif ne de negatif olması bireyin sonuç konusunda nötr olduğunu gösterir. Pozitif değerlilik bireyin daha fazla çaba göstermesine neden olacaktır (Vroom, 1964, s. 15,22).

2.Beklenti: Çalışanın belli bir çaba sonucu, başarılı bir performansa ulaşacağına inanmasıdır. Çalışanın, belli bir şiddette ve süreklilikteki eylemlerini, yüksek derecede olumlu bir çıktı ya da amacın izleyeceğine olan öznel inancıdır (Vroom, 1964, s. 18,25).

3.Araçsallık: Araçsallık birinci düzey sonuçların (verimlilik, devamsızlık, personel devri, verimliliğin değeri vs.) ikinci düzey sonuçlara (ücret artışı, yükselme, grup tarafından kabul edilme ya da edilmeme vs.) ulaştıracağı konusunda bireyin sahip olduğu öznel olasılığı ifade etmektedir (Vroom, 1964, s.264). Kurama göre sonuca ulaşma beklentisi yüksek olan ve çok istenen amaçlar için kişiler çok uğraşacaklar; buna karşılık istenen, ancak sonuç beklentisi kuvvetli olmakla birlikte pek istenmeyen amaçlar içinde kişiler çabalamayacaklardır (Vroom, 1964, s. 281).

Bu kuramın temellerini şu şekilde özetlemek mümkündür:

1. Çalışan göstereceği çabanın ona bazı ödüller kazandıracağına büyük ölçüde inanmalıdır.
2. Çalışan başarı sonunda kendine verilecek ödülleri arzulamalıdır. Diğer bir deyimle, ödüller onun için bir kıymet arz etmelidir.

3. Birey kendinden beklenen başarıyı gerçekleştirebileceğine inanmalıdır.

Bu kuram yöneticilerin çalışanların amaçlarını dikkate almaları, ödül ve cezalandırma dağıtımına dikkat etmeleri gerektiğini vurgulamaktadır (Eren, 1998, s. 433-437).

#### **2.3.4. Lawler – Porter’ın Beklenti Kuramı**

Lawler ve Porter, işten duyulan tatmin ve hoşnut olma halinin performansı arttıracığı şeklindeki geleneksel inanca karşı çıkmışlar ve ümit ve beklentiye dayanan değişik bir model ortaya atmışlardır (Lawler ve Porter, 1967). Lawler ve Porter’a (1967) göre kişinin aynı zamanda gerekli bilgi ve yeteneğe de sahip olması gerekir. Eğer kişi gerekli bilgi ve yetenekten yoksunsa, ne kadar gayret gösterirse göstereceği etkin performans gösteremeyecektir. İkinci ilave değişken, kişinin kendisi için algıladığı rol ile ilgilidir. Her organizasyon üyesi, performans gösterebilmek için uygun bir rol anlayışına sahip olmak zorundadır. Aksi halde çeşitli rol çatışmaları ortaya çıkacak, bu durum da kişinin performans göstermesini engelleyecektir (Eren, 1993, s. 193-198). Bu kurama göre kişiden istenen davranış, kişinin yeteneklerinin veya niteliklerinin dışındaysa bu kişiyi değiştirmeye çalışmaktansa ya onu yeteneğine uygun bir işe yerleştirmek veya mümkünse bu konuda yetenek kazandırmak gerekir (Sürekli ve Tevrüz, 1999, s.38).

#### **2.3.5. Eşitlik Kuramı**

Eşitlik Kuramı 1965 yılında J. Stacey Adams tarafından ortaya atılmıştır. Bu teoriye göre eşit ve adil yapılan ödüllendirilme, çalışanın motive olmasını sağlar (Koçel, 2001, s. 524). Adams’ın bu teorisine göre; bireyler çabaları ve bu çabaları karşısında elde ettikleri kazanımlar ile benzer iş durumundaki diğer kişilerin çaba- kazanım durumlarını karşılaştırır (Can ve diğerleri, 1995, s. 330-331).

Eşitlik kuramında gösterilen performansa göre ücret alınmalıdır. Eğer iki birey aynı çabayı gösteriyorsa eşit ücret almaları gerekir. Aksi bir durum söz konusuysa bireyin iş doyumuzluğu yaşamayı kaçınılmazdır (Baysal ve Tekarslan, 2004, s. 11). Birey böyle bir eşitsizlik algıladığında bunu eşitliğe çevirmek için uğraşır. Adams bu eşitliğin

sağlanması için bazı seçenekler önerir. Bunlardan ilki, bireyin girdilerini değiştirmesidir. Bireyin girdilerini değiştirmesi kaytarma, daha az çalışma gibi işe daha az zaman harcaması yoluyla olur. İkincisi, bireyin çıktılarını değiştirmesidir. Bireyin çıktıları değiştirmesi, parça başı ödeme planının olduğu işlerde daha çok çalışmasıyla olur. Üçüncüsü, bireyin tutumlarını değiştirmesidir. Birey burada girdi ya da çıktıyla ilgilenmeyerek sahip olduğu tutumları değiştirir. Dördüncüsü, karşılaştırılan kişinin değiştirilmesidir (Koçel, 2001, s. 524).

### **2.3.6. ERG Kuramı (Varoluş, İlgililik ve Büyüme Kuramı)**

Bu kuram, birey davranışlarının oluşması ve kalıcılık kazanmasının bireyin çevresinde oluşan hangi durumlara bağlı olduğunu açıklamaktadır. Alderfer'e (1972) göre, doyum ve istek kavramları bireye ait öznel durumlardır. Doyum, bireyin çevresiyle olan ilişkisi sonucunda elde ettiklerinin bireyde yarattığı içsel bir durumdur. İstekler ise, doyum gibi mutlaka dışsal bir durumla ilgili olmaları gerekmediğinden daha özneldirler. Gereksinim ise hem istek hem doyum ya da bunun zıttı olan hayal kırıklığını içeren bir kavramdır. Alderfer, Varoluş, İlgililik ve Büyüme (ERG) Kuramını bu kavramlar üzerine temellendirirken temel gereksinimleri kuramının adını oluşturan üç sınıfta toplamıştır.

1.Varolma ihtiyacı: Fiziksel olarak sağlam olma konusundaki ihtiyaçlardır. Bir çalışan bu gereksinimlerini ücret, örgütsel olanaklar, rahat bir çalışma ortamı ve iş güvenliği ile giderebilir (Çetinkanat, 2000, s. 22; Özdamar, 2003, s. 205).

2.Aidiyet ihtiyacı: Başkalarıyla iyi ilişkiler kurma ihtiyacıdır. Bu gereksinimler işte, iş arkadaşları ile sosyal ilişkiler; iş dışında da arkadaşlar ve aile ile doyurulabilir (Can 1995; Ergin, 1996). Kabul, onay, anlayış ve etki ilgililik sürecinin unsurlarıdır (Alderfer,1972, s. 70).

3.Gelişme ihtiyacı: Kişisel yönden gelişme ve yeteneklerini artırma ihtiyacıdır. Bir iş; mücadele, otonomi ve yaratıcılığı içeriyorsa gelişme gereksinimlerini doyurabilir. Bu gereksinimlerin tam olarak doyumunu olanaksızdır. Çünkü yeteneklerin gelişmesi, yeni

yeteneklerin ortaya çıkmasına yol açar (Can 1995; Ergin, 1996). Bazı ortamlar gelişmeye olanak sağlayacak şekilde kişiyi zorlayıcı ve teşvik edici olurken bazı ortamlar engelleyici olmaktadır. Ortamın engelleyici olması durumunda bireyin büyüme isteği bir anlam taşımaz ve büyüme doyumundan söz edilemez (Alderfer, 1972, s. 21).

ERG Kuramına göre gereksinimler karşılanmadığında bir alt düzey gereksinim belirir. Buna hayal kırıklığı-çekilme adı verilmiştir. Alderfer'in kuramı da bir hiyerarşi içermekle birlikte Maslow'un hiyerarşisi kadar katı değildir. Alderfer gereksinim düzeylerini somuttan soyuta doğru sıralamıştır. Ayrıca birden fazla gereksinimin aynı anda doğabileceğini belirtmektedir. Örneğin; karnı aç bir insanın bir gruba ait olup olmadığını hissetmesinin mümkün olduğunu ve bir aktiviteyle uğraşmak konusunda yeteneklerini kullanıp kullanamayacağını farkında olabileceğini söylemektedir (Alderfer, 1972, s. 51).

### **2.3.7. Kazanılmış Gereksinim Kuramı**

David McClelland tarafından geliştirilen bu kurama göre; kişi üç grup ihtiyacın etkisi altında davranış gösterir. Bunlar;

1. İlişki kurma ihtiyacı: Başkaları ile ilişki kurma, gruba girme ve sosyal ilişkileri anlatır.
2. Güç kazanma ihtiyacı: Güç ve otorite kaynaklarını genişletme, başkalarını etkisi altına alma ve güç koruma davranışlarıdır.
3. Başarı ihtiyacı: kişinin belirli hedefler seçerek, bunun için yeteneklerini, bilgilerini kullanmasıdır.

Modelin temeli, üç temel güdünün başarı, güç ve arkadaşlık oluşması için insan davranışlarıyla çevresel etmenlerin nasıl birleştirilebileceği konusundadır ([McClelland, 1987](#)).

### **2.3.8. Amaç Saptama Kuramı**

Edwin A. Locke ve Gary P. Latham tarafından gerçekleştirilen amaç kuramında, insanların kendileri için saptadıkları ve bu amaçları başarmanın kendileri için ödül



olacağından, işe, bu amaçlar için güdülendikleri görüşü savunulmaktadır. Locke, kendisine yüksek amaçlar saptayan ya da başkalarının onlar için saptadığı yüksek amaçları kabul eden bireylerin, daha çok çalışıp ve daha iyi performans göstereceğini ileri sürmektedir (Çetinkanat, 2000, s. 10-22). Bu kurama göre, bireyin amaçlarına ulaşması ya da yüksek düzeyde verimlilik göstermesi, olumlu duygusal doyumu oluştururken, amaçlarına ulaşamaması doyumumsuzluğa neden olmaktadır (Locke ve Latham, 1990).

#### 2.4. İŞ DOYUMUNUN ÖLÇÜLMESİ

Porter'in (1961) iş doyumunu tanımladığı görüşe göre ise, bireylerin boyutlara ilişkin beklentileri, yani olması gerektiğini düşündüğü ile şu andaki algılama durumları arasındaki fark, iş doyumunu düzeyini belirleyecektir. Bundan farklı olarak, bireylerin olması gerektiğini düşündüğü değil, arzuladıkları ile şu andaki algılama durumu arasındaki fark değerlendirilerek iş doyumunu düzeyinin ölçülebileceği belirtilmektedir.

Çalışanların iş doyum düzeylerini belirlemek amacıyla soru formları, görüşme, davranışların izlenmesi gibi birçok tekniğe başvurulabilir. Bu tekniklerin uygulanması en kolay olanı, en ekonomik ve yanıtların nicel bir şekilde değerlendirilmesini sağlayan araç, soru formları olmasına rağmen uygulamalarda çeşitli sorunlarla karşılaşmaktadır. Bu sorunlardan birisi, o andaki durumu yansıtan soru cümlelerinin tam anlamıyla değerlendirmeyi sağlamamasıdır. Soru cümlelerinin düzenlenmesi ile ilgili diğer bir sorun da puanlamadır. Bireyin değer standardının bilinmediği durumlarda puanlama hataları yapılabilir (Işıkhan, 1996).

İş doyumunun ölçülmesiyle ilgili sorunlardan biri de, ölçümlerin kısa aralıklarla tekrarlanması durumunda bile bir önceki ölçümlerden farklı sonuçlarla karşılaşılabilmesidir. Bu durum, iş doyumunun birçok etmenden etkilenen, karmaşık yapıya sahip bir olgu olmasına bağlanabilir. Bireylerin ölçüm sırasındaki genel ruhsal ve fiziksel durumlarının yanı sıra ortamın uygunluğu, ölçüm zamanının seçimi gibi etmenler de sonuçların farklı olmasına yol açabilir. Özetle, iş doyumunu ölçmek için hazırlanma ve uygulanmasında ölçeğin duyarlılığını, geçerliliği ve güvenilirliğini

artırmanın üzerinde titizlikle durulması gerektiği ileri sürülmektedir (Baysal, 1981, s. 87).

## **2.5. İŞ DOYUMU SAĞLAMAYA YÖNELİK UYGULAMALAR**

### **2.5.1. İş Rotasyonu**

İş rotasyonu; tek yönlü iş yükünü ve monotonluğu azaltmak, bir işyeri için çok sayıda tecrübeli işçi bulundurmak amacıyla, işyerlerinin ve iş görevlerinin planlı bir biçimde değiştirilmesini ifade eder. Bu tür düzenleme, iş monotonluğunu ve doyumsuzluğu ortadan kaldırmak, personelin, işin tümünü görerek kendi işinin üretim sürecindeki yerini ve önemini kavramasını sağlamak, çalışanların yetiştirilmesi ve geliştirilmesini temin etmek gibi değişik amaçlara yöneliktir (Dinçer, 1992, s. 143).

İş rotasyonunun başlıca yararları şunlardır (Eren, 1998, s. 472-473):

1. Çalışanın sürekli olarak değişik işler yapması, birçok işi öğrenmesini sağlamaktadır.
2. Çalışan, değişik işler yapmakla geniş ölçüde beceri kazanmaktadır.
3. Çalışan, çeşitli işlemleri öğrendiğinden ürünün ortaya çıkarılmasında kendinin de bir payı olduğunu hissetmektedir.
4. Çalışan, diğer bütün işçileri tanıma olanağına sahip olmakta ve sosyal çevresi genişlemektedir.

Çalışanlar kendileri için işin daha anlamlı ve daha cazip hale gelmesini sağlamak, aynı ve değişmez işleri yapmanın verdiği monotonluktan kurtulmak için zaman zaman iş değiştirmelidir (Peker, 1995 s.153).

### **2.5.2. İş Genişletme**

İş genişletme; belirli bir işin, çalışanın daha çok ve daha çeşitli iş yapabilecek şekilde yeniden düzenlenmesi demektir (Drake ve Smith, 1982, s.263). İş genişletme, bir çalışanın sadece tek bir iş üzerinde ihtisaslaşması yerine onun birkaç işi öğrenerek icra

etmesi anlamına gelir. Bu nedenle iş genişletme uzmanlaşmanın sakıncalarını ortadan kaldırır ve monotonluğu önemli ölçüde azaltır (Eren, 1998, s. 193).

İş genişletme ile çalışan kendi işiyle yapı benzerliği olan diğer iş elemanlarını yan yana getirerek, yapmakta olduğu işin kapsamını genişletmektedir. Programın amacı, yorgunluğu ve monotonluğu ortadan kaldırarak motivasyonu sağlamaktır (Dinçer, 1992, s. 165).

### **2.5.3. İş Zenginleştirme**

İşin, çalışan açısından daha anlamlı hale getirilmesi için girişilen çabaların toplamıdır. Bu çabalar, yönetim kademelerinde bulunan işi planlama ve karar verme yetkisinin, astlarla paylaşılması anlamındadır. Çalışanlara yapacakları işi sadece icra etme değil; onları planlayabilme, yön verebilme ve kontrol edebilme bakımından sorumluluklar verildiği zaman çalışan hem inisiyatif sahibi olarak ileriye görme ve düşünme yeteneklerini geliştirebilmekte; hem de başkalarının vermiş oldukları kararları yapmak yerine, kendi zihinsel çabaları sonucu oluşan kararlarını yapabilme olanağına kavuşmaktadırlar. Böylece iş, onlar için daha anlamlı bir düzeye ulaşmaktadır (Eren, 1998, s. 437-439).

İş zenginleştirmenin amacı; çalışanların kendilerini işe adanmalarını, işi severek yapmalarını sağlamaktır. Bu nedenle, bireyin içsel bir doyum sağlaması amaçlanmış olmaktadır. İş zenginleştirme ile çalışan daha mutlu ve huzurlu yapılarak, örgütsel görevinde başarı elde etmesi düşünülmektedir. Ancak her örgütsel durum ve koşulda iş zenginleştirmeye gitmek başarılı sonuç vermemektedir. Bu nedenle herhangi bir uygulamaya gitmeden önce sahip olunan örgütsel koşulları iyi bir incelemeden geçirmek ve başarı şansını değerlendirmek gerekmektedir (Eren, 1998, s. 437-439).

## **2.6. İŞ DOYUMUNUN BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL DÜZEYDEKİ ETKİLERİ VE SONUÇLARI**

İş doyumunun çalışan ve örgüt açısından önemli sonuçlarının olduğu bilinmektedir. İş doyumunun yüksekliğinin çalışan mutluluğuna katkıda bulunacağı, düşmesinin ise kişinin işine yabancılaşmasına, buna bağlı olarak da ilgisizliğin ve uyumsuzluğun ortaya çıkacağı düşünülmektedir (Erdoğan, 1996, s. 231).

### **2.6.1.Genel Yaşam Doyumuna Etkisi**

Yaşam doyumunu kavramı, bireyin çalışma yaşamı ve çalışma dışı yaşamdaki doyumunu ifade etmektedir. Bireyin iş yaşamında geçirdiği zaman dilimi dikkate alındığında, iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkinin varlığı şaşırtıcı olmayacaktır (Dubin, 1956). Sonuçta, kişinin mutluluğu tüm yaşam alanlarını içeren bir olaydır. Buna göre, çalışanlar genel olarak doyuma ulaşmış ya da yaşamın bütünü içinde doyuma ulaşmamış olacaktır. Böylelikle, işten sağlanan doyumunu, yaşam alanlarının tümünü içeren, yaşam doyumundan ayırmak mümkün değildir (Izgar, 2003).

### **2.6.2. Fiziksel ve Ruh Sağlığına Etkisi**

İş doyumunu sağlanamayan bireylerde çeşitli fiziksel sorunlar ortaya çıkabilir. Araştırmalarda yorgunluk, nefes darlığı, baş ağrısı, terleme, iştahsızlık, hazımsızlık, bulantı hissi gibi birçok rahatsızlıkla iş doyumsuzluğu arasında yüksek ilişki bulunmuştur (Aksayan, 1990; Taşdemir, 1999; Vara, 1999).

Özellikle ruhsal sağlığı zayıf olan kişilerde iş doyumsuzluğu birtakım ruhsal rahatsızlıklara yol açmaktadır. Kişide kaygı, korku, gerilim, saldırganlık, çekilme (içine kapanma), direnme v.b. ruhsal rahatsızlıklar görülebilir (Türk, 2007, s.97).

### **2.6.3.Davranışlara Etkisi**

İş doyumunu ve davranışlar arasındaki ilişki, bireyin objeleri algılama ve değerlendirmesi sonucu oluşan olumlu olumsuz duygularının değişik tepkilere yol açması ile açıklanmaktadır. Bu tepkilerle ilgili olarak, birey çeşitli davranışlar geliştirir. Örneğin objeden kaçma ile ilgili olarak işe geç gitme, devamsızlık ve işten ayrılma davranışları görülebilir (Aksayan, 1990; Işıkhan, 1996). Çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlıklarıyla iş doyumunu arasında yakın bir ilişki olduğu bilinmektedir. Stresli ortamlarda çalışan bireylerde psikolojik doyumsuzluk oluşmakta ve bunun sonucunda zihinsel ve fiziksel davranış bozuklukları ortaya çıkmaktadır (Eren, 1996, 22).

Doyumsuzluğun en uç sonuçlarından biri şiddettir. Şiddet sözlü ya da fiziksel saldırı şeklinde olabilir. Bugün binlerce çalışan her yıl işyerlerindeki şiddetin kurbanı olmakta ve birçoğu doğrudan ya da algılanan bir zarar görme tehdidi altında yaşamaktadır. Yöneticiler, çalışanların işe karşı duydukları doyumsuzluğun işyerinde sözlü ya da bedensel zarar oluşturacak seviyeye gelip gelmediğini gösteren işaretleri yakından takip etmeli ve bunları engellemek için uygun önlemler almalıdır (İpek, 2003).

### **2.6.4.Verimliliğe Etkisi**

İş doyumunu ile verimlilik arasındaki ilişkiyi konu alan birçok araştırmada, bu iki değişken arasında yüksek bir ilişki saptanamamıştır. Araştırma sonuçlarına göre; işinden doyum sağlayamayan bir kişinin verimlilik düzeyi yüksek olabildiği gibi, doyumlu olan bir kişide her zaman yüksek verimliliğe ulaşmamaktadır (Aksayan, 1990; Vara 1999; Aydın, 2000).

### **2.6.5.İş Doyumunun Geç Kalmaya, Devamsızlığa ve İşten Ayrılmaya Etkisi**

İş doyumunu ile işe gelmeme ve geç gelme arasında olumsuz bir ilişki bulunmaktadır. Çalışanlarda iş doyumunun olmayışı veya düşük oluşu, işe gelmeme davranışının artmasına neden olabilmektedir (Robbins, 1989, s. 130; Zboril-Benson, 2002).

İş doyumu ve “devamsızlık” ile “işe geç gelme” arasındaki ilişkiye dair yapılan araştırmalarda tam bir netlik yoktur. Çeşitli araştırmacılar iş doyumunun işe geç gelme ile anlamlı ve ters yönde ilişkili olduğunu bulmasına rağmen, iki değişken arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanamamıştır. Ancak genel olarak, işinde ve iş yerinde mutlu olmayanların devamsızlık ve işe geç gelme davranışları gösterdiği yapılan çalışmalarla ortaya çıkarılmıştır (Pehlivan, 2005).

Geç kalma, işin zamanında tamamlanmasına engel olur ve iş arkadaşları arasındaki verimli ilişkileri bozar. Ani trafik yoğunluğu gibi nadir olabilen geç kalmaların yanında, geç kalma sıklıkla olumsuz bir tutumun belirtisidir ve yönetsel dikkat gerektirir. Örgütün ödül ve ceza sistemi bireyin geç kalma kararı vermesinde rol oynar (Vecchio, 1995, s 125).

İş doyumu ile işten ayrılma arasında olumsuz ilişki vardır. Üstelik iş doyumu ile işten ayrılma arasındaki ilişki, devamsızlıkla olan ilişkiden daha güçlüdür. İşten ayrılmayı iş piyasası koşulları, alternatif iş fırsatları, kişinin işletme kıdemi gibi faktörler de etkilemektedir. Ancak bu faktörler veri kabul edildiğinde iş doyumu ile işten ayrılma arasında açık bir ilişki bulunmamaktadır. İş doyumu ile işten ayrılma arasındaki ilişkiyi belirleyen bir diğer değişken çalışanın başarısıdır. Başarılı olan çalışana işletme ister; bu amaçla onu ödüllendirir, terfi imkanı verir ve kişinin işte kalıcılığını artırır. Tersine, başarısı düşük olan çalışana yönetim işte tutmak istemez; hatta bu kişileri işten ayrılmaya iter. Bu nedenle iş doyumunun daha çok düşük performanslı kişilerin işten ayrılmasını etkilediği belirtilebilir. Çalışanın iş doyum düzeyi ne olursa olsun, başarısı yüksekse, işletmede kalma eğilimi daha fazla olacaktır. Çünkü üstün başarının sonucu, alacağı fazla ücret veya benzeri ödüller işinden ayrılmaması için önemli bir sebep oluşturacaktır (Robbins, 1991, s.107). İş çevresinin genel ekonomik yapısı, çalışanların kendi özellik ve yeteneklerine güvenmeleri ve kolay iş bulacaklarına inanmaları, alacakları transfer teklifleri işten ayrılmaları belirleyen doyum dışı faktörlerdir. Ayrıca işletmeler de her zaman işgücü devrinin az olmasını istemezler. Ayrılmaları teşvik eden kurumlarda düşük doyum işten ayrılmayı destekler (Erdoğan, 1996, s. 23-25).

İşe devamsızlığı incelerken kaçınılmaz (gönülsüz) ve kaçınılabılır (gönüllü) devamsızlığı birbirinden ayırmak gereklidir. Hastalık ya da aile ile ilgili önemli bir durum gibi kaçınılmaz devamsızlıkların iş doyumunu ile ilişkisi yoktur (Grint, 1998, s. 33). Çalışanların işlerini önemli hissetmeleri iş doyumunu ve devamsızlık arasındaki ilişkiyi değiştiren bir etkidir (Luthans, 2002, s. 35).

#### **2.6.6. İş Doyumsuzluğunun Sağlığa Etkisi**

İş doyumsuzluğunun sinirsel ve duygusal bozukluklara yol açtığı bilinmektedir. İştahsızlık, uykusuzluk, duygusal çöküntü gibi faktörlerle iş doyumsuzluğu arasında ilişkiler vardır. Bazen çalışanın hayatındaki aile içi sorunlar diğer stres kaynakları iş doyumsuzluğu ile birleşerek kişiyi yıkmaktadır. İş doyumsuzluğu bazen kişinin hayatında kısır döngüler yaratır; baş ağrısı, yorgunluk gibi semptomların görülmesine neden olur (Miner, 1992, s. 119). Nitekim Burke (1989) yaptığı araştırmada iş doyumsuzluğu ile fiziksel semptomlar olarak ifade edilen yorgunluk, nefes darlığı, baş ağrısı arasında olumlu ilişki bulmuştur. Herzberg ve arkadaşları da (1959) iş ile ilgili doyumsuzluk sonucunda oluşan fiziksel semptomlar olarak baş ağrısı, iştah kaybı, sindirim güçlüğü ve bulantının ifade edildiğini bulmuşlardır. İş doyumsuzluğu aynı zamanda ruh sağlığını da olumsuz yönde etkileyen bir etmendir (Işıkhani, 1996).

#### **2.6.7. Örgütsel Bağlılığın Azalması**

Örgütsel bağlılık “insanların kendilerini çalıştıran örgütle özdeşleşme derecesi”dir. Bağlılık örgütün lehine çok miktarda çaba harcama gönüllülüğü ve çok uzun süre daha işletmede kalma niyeti olarak açıklanabilir (Wagner ve Hollenbeck, 1995). İş doyumunu çalışanların işlerine karşı sergiledikleri tutum üzerine odaklanırken, örgütsel bağlılık çalışanların tüm işletmeye karşı olan tutumları üzerine odaklanmaktadır (Luthans, 1992, s. 35). İş doyumsuzluğu, örgütsel bağlılığı azaltan en büyük nedenlerden biridir (Wagner, 1995).

İşletmede bireysel başarı elde etmiş ve çalışma süresi daha uzun olan çalışanların örgütsel bağlılıkları daha güçlüdür (Wagner ve Hollenbeck, 1995).

### 2.6.8. İş Yerinde Normal Olmayan Davranışlar Sergilenmesi

İş doyumsuzluğu, örgütün refahını ve varlığını tehdit eden, normal olmayan ve düşmanca davranışlar şeklinde kendini gösterebilir. Normal olmayan ve düşmanca davranışlar, işe devamsızlık ve personel devrinden daha ciddi bir durumdur. Bu davranışlar arasında; hırsızlık, zimmete geçirme, sabotaj, örgüt malına zarar verme, işvereni müşterilere ya da halka karşı kötöleme ve şiddet başlıcalarıdır (Smither, 1998, s. 75-79).

## 2.7. TÜKENMİŞLİK

Yirmi birinci yüzyıl dünya toplumları için bilgi, haberleşme, ulaşım, uzay teknolojisi, ekonomi, eğitim vb. alanlarda kalite yarışı şeklinde geçmektedir. Bütün uluslar bu rekabet ortamından daha karlı çıkabilmek için yeni teknolojiler üretmekte ve hızlı değişimden en az etkilenmek için sürekli çalışmaktadırlar. Bu yüzyıldaki hızlı gelişme insan hayatını her alanda olumlu ya da olumsuz olarak etkilemektedir. Toplumlar teknolojinin getirdiği imkânlardan yararlanırken yeni sorunlarla da karşı karşıya kalmaktadır (Yiğit, 2007).

Tükenmişlik kavramı, Greene'nin 1961 yılında yayınlanan ruhsal açıdan çöküntüye uğramış bir mimarın işini bırakıp Afrika ormanlarına kaçışını anlatan "Bir Tükenmişlik Olayı (A Burnt-Out Case)" adlı romanında aşırı derecede bitkinlik ve bireyin işi için hissettiği öfke duygusu ile birlikte idealizmini kaybetmesi şeklinde tanımlanmıştır (Maslach ve diğerleri, 2001). Tükenmişlik olgusu, sosyal bir problem olarak önemini anlaşılmasıyla birlikte; araştırmacılar tarafından ilgi duyulan bir çalışma konusu olmuştur. En yalın haliyle "Ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenişi" olarak tanımlanan tükenmişliğin çalışma ortamıyla bireyin etkileşiminin bir sonucu kurumlar açısından önemini ortaya koymaktadır (Budak ve Sürgevil, 2005).

Freudenberger (1974) tükenmişliği; başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu olarak ifade etmiştir. Maslach tükenmişliği, işyerindeki stres artırıcı



unsurlara karşı bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir sendrom olarak nitelendirmektedir (Maslach, 2003). Maslach ve Jackson tükenmişliği; duygusal tükenme, kişisel başarının azalması ve duyarsızlaşma olmak üzere üç boyutta tanımlamışlardır (Maslach ve Jackson, 1981).

Duygusal tükenme, tükenmişliğin bireysel ve stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı ifade etmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005). Kişisel başarının azalması; bireyin kendisi üzerindeki olumsuz değerlendirme eğilimi olarak ifade edilebilir (Budak ve Sürgevil, 2005). Duyarsızlaşma, çalışanların hizmet verdikleri kişilere birer nesne gibi davranması, küçültücü sözler sarf etmesi, umursamaz alaycı bir tutum sergilemeleridir. Duygusal tükenmeyi yaşayan kişi, kendini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hisseder. Başkalarının hislerine, duygularına soğuk ve kayıtsız kalırlar (Maslach, 1982, s. 58,155)

Tükenmişliğe ilişkin görüş birliğine varılmış ortak bir tanım olmasa da birçok araştırmacı tükenmişliğin, “beklentiler, tutumlar, güdüler ve duygular içeren, bireysel düzeyde ortaya çıkan, içsel bir psikolojik deneyim” olduğu konusunda görüş birliği içerisindedir (Sürgevil, 2006).

Glicken ve Janka (1982) tükenmişliği; düşük moral veya iş tatminsizliğine bir tepki olarak görmekten ziyade bunlardan farklı olarak tükenmişliğin klinik olarak gözlenebilen şartlarla ilgili olduğunu ayrıca işle ve diğer faktörlerle ilgili bir durumu anlattığını ifade etmişlerdir. Pines ve Aronson (1988)’a göre tükenmişlik; bir şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybıdır ve sürekli strese, umutsuzluğa ve çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme durumudur. Bakker ve arkadaşları (2004) tükenmişliği; işle ilgili negatif deneyimlerin sonucu ortaya çıkan bir sendrom olarak kavramlaştırmışlardır.

Cherniss'e göre (1980) tükenmişlik; işe bağlı tutum ve davranışlardaki değişikliklerle kendini gösteren fiziksel ve duygusal yorgunluk ve anksiyete ile karakterizedir. Tükenmişliğin belirtileri; ciddi somatik sinyaller olabileceği gibi, baş ağrıları, uykusuzluk, ülser, evliliğe ait çatışmalar, alkolizm ve depresyonu da kapsar.

Tükenmişlik, bulaşıcı bir hastalık gibi bireyleri de etkiler. Herhangi bir kurumda hoşnut olmayan ve depresif kişiler olduğu zaman, kurumdaki diğer çalışanlar da hoşnutsuz ve anksiyeteli olmaktadır (Coyne, 1976).

“İşime karşı duyduğum heyecanı kaybettim”, “işimin sonuna mı geliyorum?”, “işimde her geçen gün daha mutsuz, sinirli ve gergin oluyorum”, “Bu işe devam etmeyi sürdürüp sürdürmeme konusunda kararsızım”, “Aşırı yüklenmiş, aşırı çalışmış ve tüm bu yükün altında kendimi ezilmiş hissediyorum ve hiçbir çıkış yolum yok” gibi ifadelerle aktarılan tükenmişlik, herkes için farklı bir anlam ifade etse de, aslında özünde yatan temel düşünce hep aynıdır. Tükenmişlik yaşayanlarda görülen temel belirtiler; işe duyulan ilginin kaybı (birey için önemli, anlamlı ve cazibeli başlayan işin anlamsız, mutsuz edici ve tatmin edici olmayan bir hale gelmesi), duygularda aşınma (çalışma sevki, bağlılık, güven ve neşenin yerini sinirlilik, kaygı ve depresyonun alması) ve iş ile birey arasındaki uyumsuzluk şeklinde gözlenmektedir (Maslach ve Leiter, 1997).

Tükenmişlik çoğunlukla bir semptom örüntüsü olarak tanımlanmıştır. Tükenmişliği yaşayan kişi, genelde kişisel, mesleki doyumsuzluk ve yorgunluğun ardından karmaşık duygular yaşadığının farkına varır. Ancak bu duyguların dile getirilmesinin zor oluşu ve belirgin beklentilerin olmayışı, bu durumun sıklıkla söz edilmesine neden olur. Bunun bedeli ise, gittikçe artan bir şekilde işten soğumadır (Işıklar, 2002).

### **2.7.1. Tükenmişlik Belirtileri**

Günümüzün gittikçe karmaşıklaşan iş dünyasında tükenmişlik küçük sinyaller vererek başlar. Potter’a göre (1995); bu uyarı sinyalleri; engellenmişlik hissi, duygu patlamaları, rahatsız edilmeme isteği, yabancılaşma duygusu, düşük performans, ilaç ve alkol kullanımında artış şeklinde sıralanabilir. Calamidos tükenmişliğin; fiziksel tükenmişlik, entellektüel-zihinsel tükenmişlik, sosyal tükenmişlik, duygusal tükenmişlik ve son olarak ruhsal tükenmişlik olmak üzere beş aşamadan oluştuğunu belirtmektedir. Bu beş asama otuza yakın belirti içermektedir. Bunlar arasında; cinsel yetersizlik, dış gıcırdatma, terleme, kazalara yatkın olma, iş hakkında yoğun endişe, kötü niyet taşıyan

espriler yapma, alkolizm, kararsızlık, duyarsızlaşma, şüphencilik, işe devamsızlık ve depresyon gibi belirtiler bulunmaktadır (Ergin, 1992).

Özellikle hayatın büyük bölümünü işkolik olarak geçiren ve çeşitli sebeplerle yoğun iş yükü altında yaşayan kişiler “tükenme” durumuyla karşı karşıya kalırlar. Tükenme yavaş ve sinsice başlar. Ortaya çıkışı ne kadar ani olsa da tükenme sürekli gelişen bir durumdur. Kişi, haftalar, aylar, hatta yıllar boyunca belirlediği ideale ulaşmak için kendini zorlar. Tükenmiş kişiler, zayıf yönlerini iyi gizleyebilen, becerikli ve yetenekli insanlar oldukları için, çoğunlukla bu durumun ilk dönemlerinde, tükenmiş kişi tükenme sürecinin başladığının farkında değildir (Tümkiye, 1996).

Tükenme daha öncede belirtildiği gibi “çok başarılı” olmak için yoğun ve dolu bir programla çalışan, her çalışmada kendi üzerine düşenden fazlasını yapan ve sınırlarını tanımayan kişilerde görülür (Baltaş ve Baltaş, 1990, s. 77). Çeşitli derecelerde ele alınan tükenmişliğin her derece farklı davranışlarda gözlenebileceği bildirilmektedir. Buna göre tükenmişlik belirtileri; hafif, orta, ve şiddetli olarak üç grupta incelenmekte ve ortaya çıkan davranışlar şu şekilde bildirilmektedir (Vızlı, 2005).

Birinci derecede tükenme gösterenler (hafif): Kısa süren sinirlilik, alınganlık, bitkinlik, endişe durumu görülür.

İkinci derecede tükenme gösterenler (orta): Bir öncekiyle aynı belirtiler en az haftada iki kez tekrarlanır.

Üçüncü derecede tükenmişlik gösterenler (şiddetli): Fiziksel rahatsızlıklar ülser, kronik ağrılar ve migren gibi sorunlar bildirirler.

Tükenmişliğin belirtileri; fiziksel, psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç ayrı başlık altında incelenebilir. Bu belirtiler aynı zamanda tükenmişliğin sonuçları şeklinde de düşünülebilmektedir (Izgar, 2000, s. 39).

### 2.7.1.1.Fiziksel Belirtiler

Freudenberger ve Richelson'a (1981) göre tükenmişlik yaşayan insanlar genellikle; iş hayatlarının ilk yıllarında yetenekli, kendisine güvenen, enerjik, işe karşı hevesli, fazla mesaiye kalan, uykusuzluklarına rağmen yüksek performans gösteren bireylerdir. Zaman içerisinde ortaya çıkan bazı nedenlerle bu bireylerin metabolizmaları düzenli çalışmamaya başlamakta, bu da onların enerjisini tüketmektedir. Bireylerin işlerine ve çevrelerine yansıttıkları enerjilerinin tükenmesi, onların fiziksel açıdan ciddi problemler yaşamalarına neden olabilmektedir.

Tükenmişliğin fiziksel belirtileri;

1. Yorgunluk ve bitkinlik,
2. Kolay kolay geçmeyen soğuk algınlığı ve gripler,
3. Uykusuzluk, solunum güçlüğü, kilo kaybı, uyuşukluk,
4. Deri şikayetleri, genel ağrı ve sızılar,
5. Yüksek kolesterol ve kronik kalp rahatsızlığı (Izgar, 2000, s. 39-40).

### 2.7.1.2. Psikolojik Belirtiler

Psikolojik belirtiler, tükenmişlik yaşayan kişilerde görülebilecek diğer belirtilere oranla daha az belirgindir. Bu belirtiler;

- Aile sorunları,
- Uyku düzensizliği,
- Depresyon,
- Psikolojik hastalıklar
- Nedeni bilinmeyen huzursuzluk ve tedirginlik duygusu,
- Sabırsızlık,
- Özgüvende azalma,
- Çevreye karşı düşmanlık duygusu,
- Güçsüzlük, enerji kaybı,
- Hayata karşı negatif tutumlar geliştirme,

- Nezaket, saygı ve arkadaşlık gibi olumlu duygularda azalma,
- Düşüncelerde belirsizlik ve karmaşıklık, asılsız şüpheler, paranoya şeklinde sıralanabilir (Perlman ve Hartman, 1982; Leiter ve Maslach, 1988; Çam, 1992; Sabuncuoğlu 1996, s.65; Tümkiye, 1999).

Freudenberger (1974) depresyonu tükenmenin belirtileri arasında sayarken, Weiskopt (1980) depresyonu tükenmenin son hali olarak tanımlamıştır.

### 2.7.1.3. Davranışsal Belirtiler

1. Çabuk öfkelenme, işten nefret etme, şüphe ve endişe,
2. Alınganlık, takdir edilmediğini düşünme,
3. İş doyumsuzluğu, işe geç gelme, gelmeme, yeni bir meslek eğitimi alma eğilimi,
4. İlaç, alkol, sigara alımı ya da alımında artma,
5. Aile çatışmaları, aile ve arkadaşlardan uzaklaşma,
6. İçer kapanma, özgüven ve özsaygıda azalma, sıkıntı,
7. Çaresizlik, konsantrasyon güçlüğü, kolay ağlama,
8. Unutkanlık, suçluluk, başarısızlık
9. Örgütsel bağlılıkta azalma
10. Rol çatışması,
11. Görevlilere fazla güvenmeme, onlardan kaçınma,
12. Çalıştığı kuruma yönelik ilgi kaybı,
13. Bazı işleri erteleme,
15. Hizmet sunduğu insanlara tek tip davranma, onları küçümseme, alay etme,
16. Hizmet verdiği kişilerle ilişkiyi erteleme, onlarla yüz yüze gelmeye, telefonla konuşmaya direnç gösterme,
17. Arkadaşları ile iş konusunda tartışmaktan kaçınma, alaycı ve suçlayıcı olma,
18. Sık sık işinden ayrılmayı düşünme,
19. Yöneticilerin onları desteklemediklerini, onların iş performanslarını anlamadıklarını düşünme, iş çevresine, arkadaşlarına ve yöneticilerine karşı kızgınlık,

20. Duygusal durumdaki dalgalanmalar ve bunların sonucu olarak benlik imajının olumsuz yönde değişmeye başlaması vb.dir (Perlman ve Hartman, 1982; Maslach ve Leiter, 1988; Çam, 1992; Sabuncuoğlu 1996, s.66).

Tükenmişlikte duygular ve davranışlarla ilgili belirtiler daha önce ortaya çıkmakta ve daha kolay tanınmaktadır (Tümkiye, 1996). Bu belirtilerle birlikte; tükenmişlik sürecinin gelişimi Freudenberg (1974) tarafından şu şekilde açıklanmaktadır. Tükenmişlikte çabuk ve ani öfkelenmeler olmaktadır. Tükenmişlik yaşayan kişiler duygularını içlerinde saklamakta zorlanmakta, çabuk ağlamalar, bağırma, kendisine aşırı yüklenildiği düşüncesi, kuşkuculuk oluşmakta ve kişi aşırı gergin, inatçı, değişime kapalı bir hale gelebilmektedir. Değişiklik yeniden uyum sağlamak demektir ve kişinin buna ayıracak enerjisi kalmamıştır. Kişi kolay ağlamaya başlar, önemsiz baskılar ona taşıyabileceğinden çok fazlamış gibi gelir. Başkalarının yapamadıklarını kendisinin yapabildiğine inanan kişi, gittikçe kendisine aşırı bir güven duymaya başlar ve süreç içinde diğerlerini küçümsemeye başlar. Kişinin görünüşü gittikçe kapalı bir kutu gibi olmaya başlar. Aşırı katı, inatçı, esnekliğini yitirmiş bir görünüm veren kişi, her şeyi kendisinin bildiğine inanır, ilerleyici ve yapıcı bir değişim gösteremez. Herkesin kendi çıkarı için çalıştığına inanarak diğer çalışanlara kötü davranmaya başlar; bakışları hareketleri ve görüntüsü depresiftir. Kişi, kendisini korumak için böyle görünür. Karşıdaki kişiler ne olup bittiğini anlamazlar ancak bireyde bazı değişikliklerin de olduğunu farkındadırlar.

## **2.8. TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ KURAMSAL AÇIKLAMALAR**

### **2.8.1.Freudenberg'in Katkıları**

Tükenmişlik kelimesi psikoloji literatürüne Freudenberg'in "Journal of Social Issues" da yayınladığı makalesiyle girmiştir (Freudenberg, 1974). Freudenberg'e göre tükenme; başarısızlık, yıpranma veya enerji güç ve potansiyel üzerinde aşırı isteklerde ortaya çıkan bir durumdur ve bu tam olarak, kurumdaki personelin herhangi bir sebepten dolayı yüklendiği ve çalışamaz duruma gelip, amaca hizmet edemediği zamanı göstermektedir. Genellikle birey bir kurumda çalışmaya başladıktan bir yıl sonra ortaya

çıkar, çünkü bu süre içerisinde bazı faktörler etkili olmaya başlamaktadır (Aktaran: Örmen, 1993).

### 2.8.2. Maslach'ın Tükenmişlik Yaklaşımı ve Boyutları

Günümüzde tükenmişliğin en yaygın ve kabul gören tanımını yapan Christina Maslach, aynı zamanda kendi adıyla anılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni (Maslach Burnout Inventory-MBI) geliştirmiştir. Maslach tükenmişliği “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak zorunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom” şeklinde tanımlamıştır (Maslach ve Jackson, 1981).

Maslach tükenmişlikle ilgili araştırmalarına, karşılaştığı insanların yaşadıkları olayları gözlemleyerek ve sorgulayarak başlıyor. Bir hemşire iş hayatını anlatırken kendisini çaydanlığa benzetmiş. Meslek hayatının başlarında güç problemleri çözerken ateş üzerinde kaynayan bir çaydanlık iken, zaman içerisinde suyunun tamamen buharlaştığı, çatlama tehlikesiyle karşı karşıya kalan bir çaydanlığa dönüşmüş. Bir öğretmen ise durumunu dile getirirken kendisini aküyle kıyaslıyor. Her eğitim yılı başında öğrencilerinin aküden enerji almaya başladıklarını, eğitim yılı sonunda ise akünün tekrar doldurulması gerektiğini söylüyor. “Take off” diye tabir edilen kritik bir noktadan sonra ise akünün yenilenmesinin zorunluluk haline geldiğini belirtiyor (Aktaran: Örmen, 1993).

Maslach'ın geliştirdiği tükenmişlik modelinde bir tek boyuttan değil, “*duygusal tükenme*” (emotional exhaustion), “*duyarsızlaşma*” (depersonalization) ve “*kişisel başarı*” (personal accomplishment, self-efficacy) olmak üzere üç boyuttan bahsedilmektedir. Maslach'a göre tükenmişlik bir süreçtir ve değişik fonksiyonları içerir. Bu nedenle de tek bir puanla tükenmişlik ölçmek mümkün değildir. MBI'da her alt boyut ayrı ayrı değerlendirilmekte ve üç alt boyutun bir arada değerlendirilmesi ile mevcut durum tespit edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Buna göre yüksek

düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile düşük düzeyde kişisel başarı, yüksek düzeyde tükenmişliği yansıtmaktadır.

#### 2.8.2.1. Duygusal Tükenme

Maslach'ın modelinde duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun başlangıcı ve merkezidir. Özellikle iş stresi ile ortaya çıkar. Tükenmişliğin bu boyutu daha çok insanlarla yoğun ve yüz yüze ilişkinin kaçınılmaz olduğu meslek çalışanlarında görülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981)

Çalışan, bu duruma uyum sağlayabilmek için kendini zorlar ve diğer insanların duygusal taleplerini karşılayamadığı düşüncesine kapılarak bu talepler karşısında ezilmişlik hissi yaşar. Duygusal tükenme, çalışanın içinde bulunduğu bu duruma bir tepki olarak ortaya çıkar ve çalışan bunu kaçış yolu olarak görür (Dibekoğlu, 2006)

#### 2.8.2.2. Duyarsızlaşma

Maslach'a göre tükenmişliğin üç bileşeninden duyarsızlaşma alt boyutu en problemlili boyut olarak görülmektedir. Duyarsızlaşma, Maslach tarafından hizmet verilen kişilere karşı uzaklaşmış, katı hatta insancıl olmayan bir yanıt olarak tanımlanmıştır. Uzaklaşmanın artmasıyla, diğerlerinin gereksinmelerine aldırış etmeyen bir tutum ve duygularına aldırılmama durumu meydana gelmektedir (Maslach, 1982, s. 11-13). Bu davranışları, insanların sorunlarını çözmede kendini güçsüz hissettiğinde göstermeye başlar. Böylece üzerinde hissettiği duygusal yükü hafifletmeye çalışır. İşinin gereği olarak karşılaştığı kişilerle ilişkilerini en aza indirir, onları birer nesne gibi görmeye başlar. Ancak, işi gereği diğer insanlarla ilişkisini sürdürmesi gerektiğinden, başkalarının duygularına karşı soğuk ve kayıtsız bir yaklaşım gösterirler. Bu durum duyarsızlaşmayı oluşturur (Maslach ve Jackson, 1981; Örmən, 1993; Sılığ, 2003; Işıkhān, 2004).



### 2.8.2.3. Kişisel Başarı

Tükenmişliğin üç etmenli yapısı pek çok araştırma ile desteklenmekte, ancak tükenmişliğin özünde “duygusal tükenme” boyutunun bulunduğu, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığının buna eşlik eden değişkenler olduğu ileri sürülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

Başkaları hakkında geliştirdiği olumsuz düşünceler, bireyin kendisi için de olumsuz düşünceler geliştirmesine yol açmaktadır. Çalışan başkalarına ilişkin olumsuz düşünce ve davranışları nedeni ile kendisini suçlu hisseder, kimse tarafından sevilmediği, müşterileriyle ilgilenmede yetersiz kaldığı ve işinde başarılı olmadığı duygusuna kapılır. Tüm bunların sonucunda kendisine olan saygısını kaybedebilir ve depresyona girebilir. Kendisi hakkında “başarısız” hükmünü verir (Maslach, 1982, 99-101).

### 2.8.3. Perlman ve Hartman’ın Tükenmişlik Yaklaşımı

Perlman ve Hartman (1982), tükenmişlik çalışmalarını gözden geçirerek bir özet oluşturmuşlardır. Perlman ve Hartman’ın modeli, kişisel değişkenler ve bireyin çevresini yorumlayan bilişsel/algısal bir odağa sahiptir. Bu modele göre, tükenmenin üç boyutu, stresin üç temel semptom kategorisini yansıtmaktadır. Bunlar:

- a) Fiziksel semptomlar üzerinde odaklanan fizyolojik boyut (fiziksel tükenme),
- b) Tutum ve duygular üzerinde odaklanan duygusal – bilişsel boyut (duygusal tükenme),
- c) Semptomatik davranışlar üzerinde odaklanan davranışsal boyuttur (duyarsızlaşma ve düşük iş verimi).

### 2.8.4. Meier’in Tükenmişlik Yaklaşımı

Bu modele göre tükenmişlik; çalışanın işinde anlamlı pekiştireç, kontrol edilebilir yaşantı veya kişisel yeterliliğin az olmasından dolayı, küçük ödül ve büyük ceza beklentisinden kaynaklanan bir durum şeklinde ifade edilmektedir (Sarıkaya, 2007).

Düşük ödül veya ceza beklentisinin yüksek olması: Çalışan yaptığı işle ilgili geçmiş deneyimlerinden yola çıkarak düşük ödül veya ceza beklentisine kapılmakta bu durum da onu tükenmişliğe sürüklemektedir (Sarıkaya, 2007).

Kontrol edilebilir yaşantı beklentisinin az olması: Bu beklenti dolayısıyla çalışan özellikle cezadan kaçınması gereken durumlarında çaresizlik yaşamaktadır. Ödül ve cezanın dış güçler aracılığıyla gerçekleşeceğine; dolayısıyla kişisel çaba ve davranışların öneminin kalmadığına inanmaktadır (Sarıkaya, 2007).

Kişisel yeterlilik duygusunun az olması: Çalışanın kontrol için gerekli davranışları sergilemede kişisel olarak kendisini yetersiz görmesi onun tükenmişliğine neden olmaktadır (Sarıkaya, 2007).

#### **2.8.5. Suran ve Sheriden'in Tükenmişlik Yaklaşımı**

Suran ve Sheridan (1984), tükenmişliği dört basamakta açıkladıkları bir model geliştirmişlerdir.

1. Basamak; kimlik, rol karmaşası,
2. Basamak; yeterlilik, yetersizlik,
3. Basamak; verimlilik, durgunluk,
4. Basamak; yeniden oluşturma, hayal kırıklığı.

Suran ve Sheridan'ın modeli gözlem ve deneyimlere dayanmaktadır.

#### **2.8.6. Cherniss Tükenmişlik Modeli**

Cherniss 1980'de örgütsel, kişisel ve kültürel faktörleri içeren bir teori sunar ve konunun karışıklığına dikkat çeker. Bu teori tükenmişlik üzerinde rol yapısının önemine işaret eder. Bu bağlamda rol belirsizliği, aşırı iş yükü ve insanlarla çalışan yöneticilerin karşılaştığı tükenmişliğe yol açan etkenler ile potansiyel stres kaynakları arasındaki karmaşıklığı tanımlar. Cherniss, tükenmişlik araştırmalarını hem aşırı iş yükü

hem de değer çatışmalarını temel alarak devam ettirmiştir. Tükenmişliğin çalışanın beklentileriyle iş hayatının gerçekleri arasındaki uçurumdan kaynaklandığını ilk ortaya koyan Cherniss olmuştur (Cherniss, 1980, s.140,161).

Cherniss Modeli tükenmişliği bir süreç olarak ele almaktadır. Bu modelde tükenmişlik, işle ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlayan, işle psikolojik olarak ilişkiyi kesmeyi içeren ve bir başa çıkma davranışı ile son bulan bir süreçtir. Cherniss, işe ilişkin tutumlardaki değişimi güven duygusunda azalma, idealist olma durumunda azalma ve işten geri çekilme olmak üzere üçe ayırmıştır (Stout ve Williams, 1983).

### **2.8.7. Pines Tükenmişlik Modeli**

Pines modeline göre tükenmişlik; fiziksel, duygusal ve zihinsel açıdan bitkinlik durumu olarak tanımlanmaktadır (Stout ve Williams,1983). Bu modele göre tükenmişliğin temelinde bireyi sürekli olarak duygusal baskı altında tutan iş ortamları bulunmaktadır. Ancak bu iş ortamları sadece işe güdülenme düzeyi yüksek olan bireylerde tükenmişliğe yol açabilir (Baysal, 1995).

Kronik yorgunluk, enerji azalması, bezginlik ve zafiyet bedensel bitkinliğin; çaresizlik, umutsuzluk, aldanmış olma duygusu ve hayal kırıklığı duygusal bitkinliğin; işe yaramama, değersizlik, suçluluk duyguları ve kendine karşı olumsuz tutumlar içinde olma ise zihinsel bitkinliğin belirtileridir (Pines, 1982, s. 18-20).

Güdülenme düzeyi yüksek olan bireyler, iş çevresini destekleyici olarak algırlar. Böylece bu bireyler, beklentilerini ve dolayısıyla kendini gerçekleştirme şansını da beraberinde yakalamaktadırlar. Ancak, iş çevresinde stres boyutunun yüksek, destek ve ödül boyutunun düşük olduğu durumlarda, yaşanan başarısızlık, tükenmişliğin en önemli nedenini oluşturmaktadır. Bir kez tükenmişlik yaşandığında güdülenme düzeyleri giderek azalmaktadır. Bu durum bazı bireylerde işten ayrılma veya iş değişikliği ile sonuçlanmaktadır (Pines, 1982, s.27,76).

### 2.8.8. Edelvich Tükenmişlik Modeli

Edelvich ve Brodsky (1980) tükenmişliğin birbirini izleyen aşamalardan oluşan bir süreç olduğunu savunmuşlar ve bu aşamaları; idealistik coşku dönemi, durgunluk dönemi, engellenme dönemi ve duygusuzlaşma (apati) dönemi olarak dört başlık altında sıralamışlardır. Bu aşamalar bazı yazarlar tarafından tükenmişliğin gelişim süreci olarak da adlandırılmıştır.

**İdealistik Coşku:** İlk aşama heves ya da şevk (enthusiasm) aşamasıdır. İşe yeni başlanan dönemlerde görülen bu aşamada; birey enerjik, umutlu ve gerçekçi olmayan beklentilere sahiptir. Hizmet verilen insanlarla özdeşim kurma, enerjiyi gereksiz biçimde harcama, işi yaşamın amacı olarak görme, işin kendisine her şeyi sağlayacağı beklentisi, bulunulan pozisyonun sorumluluklarını ve faaliyet alanlarını kestirememeye bu dönemde görülebilen tehlike belirtileridir (Edelvich ve Brodsky, 1980, s.46, 63).

**Durgunluk:** Edelvich ve Brodsky (1980)'e göre; işin kişiye verdiği haz uzun süre devam etmediği takdirde, durgunluk (stagnation) adı verilen ikinci aşama başlar (Edelvich ve Brodsky, 1980, s.71-72). Kişinin ilk aşamadaki gerçekleştirdiği enerji düzeyi düşmeye başlar. Bununla birlikte motivasyonda da azalma görülür. İşle ilgili beklentilerinde hayal kırıklığı yaşandığı görülür. Bu durum devam ettiğinden, çalışan işinden soğumaya başlar. Bu aşamada bireyin ilgisi iş dışındaki kavramlara kaymaya başlar. Daha fazla para kazanma, daha iyi yaşama, boş zamanları daha iyi değerlendirme gibi iş dışı kavramlara önem vermeye başlanır (Edelvich ve Brodsky, 1980, s.7-81).

**Engellenme:** Engellenme (frustration) olarak isimlendirilen üçüncü aşamada; çalışan birey, zaman geçtikçe başarılı olma gayretlerinin yetersiz kaldığını düşünür. Bu durumun ortaya çıkmasına yol açan iki kaynak vardır; birincisi hizmet veren çalışanın, hizmet verdiği kişinin gereksinimlerini karşılayamayarak engellenmesidir. İkincisi ise hizmet veren çalışanın, sıklıkla hizmet verdiği kişilerin gereksinimlerini karşılamak için, kendi gereksinimlerini gözden çıkarmasından dolayı engellenmiş olmasıdır (Edelvich ve Brodsky, 1980, s.143-147).

Bireyin işinde sürekli engellenme yaşaması sonunda, birey üç yol izleyebilmektedir (Girgin, 1995):

- a. Adaptif Savunmalar: Bireyin içinde bulunduğu durum ile bir denge kurarak tükenmişlikten çıkmasıdır.
- b. Maladaptif Savunmalar: Kişinin sorunu görmezden gelerek kendisini işine daha çok vermesiyle sorunu çözeceğini düşünmesidir.
- c. Durumdan Kendini Çekme: Kişinin işini yaparken mekanikleşerek, kendisini ruhen işine vermemesidir.

### **2.8.9. Gaines ve Jerminer Tükenmişlik Modeli**

Tükenmişliğin ilk aşamasını oluşturan duygusal tükenmişlik, sürecin en önemli boyutudur. Bu boyut, diğer boyutlarla (duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalmayla) ardışık bir süreç oluşturmaktadır. Duygusal tükenmişlik, yorgunlukla benzer olmasına karşın, devamlılık gösterdiğinden dolayı süregelen yorgunluk olarak adlandırılabilir. Birey tarafından bu durum normal olarak algılanmaktadır. Çalışan, kendini işin gereklerinin yerine getirilmesinde bireysel olarak yetersiz hissetmektedir. (Gaines ve Jermier, 1983)

### **2.8.10. Veninga ve Spradley Tükenmişlik Modeli**

Bu modelde tükenmişlik beş aşamadan oluşan bir süreç olarak ele alınmıştır. “Balayı” olarak adlandırılan ilk aşama Edelwich ve Brodsky modelinin ilk aşaması ile benzerlik göstermektedir. Bu aşama, bireyin heyecanının ve enerjisinin üst düzeylerde bulunduğu aşamadır.

İkinci aşama “Yakıt Azalması” olarak adlandırılır. Bu aşamada iş verimliliğinde bir düşme, uyku sorunları, ilaç ve alkol kullanımında artış ve yorgunluk gibi şikâyetler ortaya çıkmaktadır.

Üçüncü aşamada kronikleşme eğilimi gösteren hastalıklar, öfke ve depresyon gibi fiziksel ve psikolojik belirtiler vardır. Gerçek krizin olduğu dördüncü aşamada belirtiler akut hale gelmiştir ve tükenme bireyin zihnini meşgul etmektedir. Umutsuzluk ile karakterize olan beşinci ve son aşama “çıkmaza girme” olarak adlandırılmaktadır ve bu noktada mesleki açıdan gerileme oluşmaktadır (Veninga ve Spradley, 1981, s.8-16).

### **2.8.11. Golembiewski Tükenmişlik Modeli**

Golembiewski Modeli'ne göre; süreç duyarsızlaşma ile başlamakta, duyarsızlaşma kişisel performansa yansımakta, bu da başarıya ilişkin değerlendirmeleri etkileyerek bireyin son aşamada duygusal tükenmişlik yaşaması ile sona ermektedir (Arı ve Bal, 2008).

## **2.9. TÜKENMİŞLİK NEDENLERİ**

Tükenmişlik nedenleri, başlıca 2 grupta incelenebilmektedir. Bunlar, örgütsel kaynaklı tükenmişlik nedenleri ve kişisel kaynaklı tükenmişlik nedenleridir (Sarıkaya, 2007).

### **2.9.1. Örgütsel Nedenler**

İş ortamı, çalışanları tükenmişliğe sürükleyebilir. İşle ilgili pek çok konu strese neden olabilir (Demirkol, 2006). Tükenmişlik üzerinde etkili olduğu düşünülen örgütsel faktörler; Maslach ve Leiter tarafından sınıflama çerçevesinde, iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler başlıkları altında incelenmiştir (Karlıdağ ve diğerleri, 2006). Demereouti ve arkadaşları yaptıkları çalışmada iş ortamının gereklilikleri ile sağladığı olanak ve ödülleri tükenme üzerinde oldukça etkili bulmuşlar, tükenmenin çalışma koşulları ile yaşam doyumu arasında aracı bir rol oynadığını ileri sürmüşlerdir (Budak ve Sürgevil, 2005).

### 2.9.1.1.İş yükü

İş, bir kişinin faaliyetlerini oluşturan görevler bütünü veya çalışanın yapmakla sorumlu olduğu görevler olarak tanımlanmaktadır (Çavuş, 2005, s.3). İş yükü ise eğer matematiksel olarak işin doğal yükü hesaplanmamışsa, çalışanın kendisine yüklenen işin normalin üzerinde olduğuna yönelik algısı olarak tanımlanmaktadır (Keser, 2006). Örgütsel tükenmişlik kaynaklarından en yaygın olanı aşırı iş yüküdür (Izgar, 2001, s. 19).

Aşırı iş yükü, bireyin işine konsantrasyonunu engeller, bireyin sürekli stresli bir ortamda çalışmasına neden olur. İşi yetiştirme paniği ile birey yaptığı işte yeteri kadar verimli ve başarılı olamaz. Bu da yapılan işteki hata oranını artırır. Maslach ve Jackson'a göre (1984); bireyler bir işi bitirebilmek için gerekli beceri ve yeteneklerden yoksun durumda olduklarını hissettiklerinde nitel yükten; verilen sürede işi tamamlayamayacaklarını algıladıklarında da nicel yükten söz edilebilir. Ağır bir yükte karşı karşıya olan kişiler aileleriyle yeteri kadar beraber olamaz ve dinlenme ve eğlenmeye ayırabildikleri süreler kısıtlanır. Zaman baskısı altında çalışmak ve istenilen faaliyetlere yer verememek beden ve ruh sağlığını olumsuz yönde etkiler.

Çok zor işlerin yanında çok kolay, monoton işler de kişiyi olumsuz biçimde etkilemekte ve gerek aşırı iş yükü, gerekse monoton, çok kolay işler de tükenmişlik kaynağı olmaktadır (Özkaya, 2006).

### 2.9.1.2.Kontrol

Tükenmişlik ile birlikte kontrol kavramını ele aldığımızda; kontrol, çalışanın çalışma ortamında sorumluluklarını yerine getirirken sahip olduğu seçim yapma, karar verme, sorun çözme olanağını ve bireyin özgürlüklerini belirler (Budak ve Sürgevil, 2005; Can, 2005).

Maslach'a göre iş yerinde kontrol, çalışma önceliklerinin belirlenmesi, iş yapma şekillerinin seçilmesi ve kaynakların kullanılması hakkında karar alma kapasitesi ile

ilgilidir. Bu kapasitesinin kullanılmasının önüne geçen yöntemler, bireysel özerkliği ve işe katılımı sınırlandırdığından, çalışan işindeki önemli konular üzerindeki kontrolünü kaybettiğinde, karşılaştığı problemleri tanımlayamamaya başlamaktadır. Örgüt içindeki aşırı kontrol, çalışanların bitkin düşmelerine, yaptıkları işten bezmelerine, kendilerini yetersiz hissetmelerine ve güven eksikliğine neden olabilmektedir. Bu nedenle aşırı kontrolün tükenmişliği ve beraberinde alaycı davranışları desteklediği belirtilmektedir. Diğer taraftan çalışanlar, yaptıkları iş üzerinde bireysel veya paylaşılan bir kontrole sahip değillerse de aynı sonuçlarla karşılaşmak olasıdır. Bu yüzden çalışanlar ile yöneticiler arasında aktif bir iş birliğinin oluşması için dengeli bir kontrol sisteminin yanı sıra çalışanların katkılarının ödüllendirilmesi de önemlidir. Nitekim çalışanların yaptıkları iş üzerinde yoğun olarak kontrol eksikliği olduğunda özellikle duygusal tükenmişlik yaşadıkları belirtilmektedir (Ok, 2002).

#### 2.9.1.3. Ödül

Dışsal ve içsel olarak iki gruba ayrılabilen ödül, bireye verilen ücret ve maaş artışları, üstler tarafından övülme, takdir, iş güvenliği sağlama, terfi, sorumluluğunu arttırma, statü geliştirme, çalışma koşullarını değiştirme, önemli kararlara ve bilgiye ortak etme, daha önemli görevler verme gibi davranış ve hususları kapsamaktadır (Koçel, 2007, s. 493).

#### 2.9.1.4. Aidiyet/Birlik Duygusu

Aidiyet / birlik duygusu, örgütün sosyal çevresinin bir özelliğini ifade etmektedir. Buna göre, bireyler; sosyal destek, işbirliği gibi olumlu kazanımlar sağladıkları gruplara girerler (Cordes ve Dougherty, 1993)

Birey ile iş arasında aidiyet açısından uyum; bireylerin birbirleriyle destekleyici ilişkiler içinde olmasının ve işyerinde birlik, beraberlik duygularının hakim olduğunun bir göstergesidir (Maslach ve diğerleri, 2001). Birey ile iş arasında aidiyet açısından uyumsuzluk ise; bireyin iş arkadaşlarıyla pozitif iletişimi yakalayamaması veya kaybetmesi sonucuna neden olmaktadır. Aidiyet açısından uyumsuzluk yaşayan birey



kendisini geri planda, yalnız ve çevreden soyutlanmış hisseder ve/veya diğerleriyle aktif bir çatışma içerisine girer (Leiter, 2003, s. 10). Maslach ve arkadaşlarına göre çalışma hayatı için en zarar verici durum, çalışanlar arasındaki kronikleşmiş ve çözülemeyen anlaşmazlıklardır (Maslach ve diğerleri, 2001). Örgüt içerisinde meydana gelen çatışma veya anlaşmazlıklar bireylerin, çalışma arkadaşlarıyla olumlu ilişkilere sahip oldukları duygusunu kaybetmelerine neden olur.

#### 2.9.1.5. Adalet

Adalet kavramı “örgütün herkes için tutarlı ve eşit kurallara sahip olması” anlamına gelmektedir (Bilgin, 2003, s. 273). Bir örgütte adaletin varlığından söz edilebilmesi için örgütün herkes için tutarlı ve eşit kurallara sahip olması gerekmektedir (Leiter, 2003, s.2). Adalet; dağıtıcı ve prosedürel adalet olarak ele alınmaktadır. Dağıtıcı adalet, çalışanın bulunduğu kuruma bizzat kendisinin katmış olduğu değere ilişkin olması gereken ideal ödül miktarını ifade etmektedir. Prosedürel adalet ise; ücret, terfi, maddi olanaklar, çalışma şartları ve performans değerlemesi gibi unsurların belirlenmesi ve ölçümünde kullanılan metot, prosedür ve politikaların adil olma derecesi olarak tanımlanmaktadır (Doğan, 2002).

Bir örgütte adalet açısından algılanan uyumsuzluk tükenmişlik üzerinde iki şekilde etkili olmaktadır. Bunlardan birincisi, birey çalıştığı örgütte adaletsizlik hissettiğinde, duygusal olarak çökmesi ve tükenmesidir. İkincisi ise; adaletsiz ortamın, bireyin işe ve kuruma karşı duyarsızlaşmasına neden olmasıdır (Maslach ve diğerleri, 2001).

#### 2.9.1.6. Değerler

Bireyin “iyi”, “doğru” veya “istenen” olarak kabul ettiği, temel kanaatleri ve inançları içinde barındıran bir kavramdır (Robbins, 1986, s. 21). Birey ile iş çevresi arasında sözü edilen alanlarda yaşanacak uyum ise bireyin işe bağlılığının artmasına neden olacaktır (Budak ve Sürgevil, 2005).

Birey ile iş arasında değerler açısından uyumsuzluk ise; örgütün yapısındaki bazı özelliklerin, bireyin beklentileriyle ters düşmesi durumunda ortaya çıkmaktadır. Çalışma hayatının değerler açısından birey ve iş arasındaki uyumsuzluk, tükenmişliğin her üç boyutuyla da ilişkili bulunmuştur (Leiter ve Maslach, 2004, s.99).

Sonuç olarak eğer bu altı alanda uyum sağlanırsa, bu uyumdan doğacak sinerji tükenmişlik yaşanmasına izin vermeyeceği gibi, tükenmişliğin tam tersi özelliklere sahip olan ve örgütsel başarı için çok önemli sayılabilecek işle bütünleşmeyi de oluşturacaktır (Maslach ve diğerleri, 2001).

### **2.9.2. Kişisel Nedenler**

Bireysel faktörler, örgüt içerisindeki kişilerden kaynaklanan ve tükenmeye neden olan özelliklerdir. Diğer yandan bu faktörler, örgütsel özelliklerin bireyler üzerindeki etkisini de pozitif veya negatif yönde etkilemektedir. Aynı şartlar altında çalışan bireylerin bazıları tükenirken, bazıları daha az tükenmekte veya tükenmemektedirler (Lee ve diğerleri, 2003) Bunun nedeni, tükenmişliğe etki eden bireysel faktörlerin kişiden kişiye farklılık göstermesidir.

Freudenberger (1974)'e göre kişinin yaşı, medeni durumu, cinsiyeti, eğitim düzeyi, işte çalışma süresi gibi demografik özellikler ile kişilik yapısı, kontrol odağı, hayattan ve meslekten beklentileri, bireysel ihtiyaçları, öz yeterliliği, empati kurabilme yeteneği, işkoliklik veya tembellik gibi kişilik özellikleri tükenmişlik düzeyi üzerinde önemli etkiye sahiptir.

#### **2.9.2.1. Yaş**

Yaşın tükenmişlik ile ilişkili olduğu ve yaşı daha genç olanların daha yüksek duygusal tükenme ve duyarsızlaşma eğiliminde oldukları yani genel olarak yaş ile tükenmişlik arasında ters yönde bir ilişki olduğu yönünde yaygın bir görüş vardır (Sarros ve Sarros, 1992).

Friedman ve Lotan (1985), tükenmişlik düzeyinin yaş ve deneyim ile birlikte artmakta olduğunu; özellikle 41-45 yaşlarına ulaşıldıktan sonra tekrar gerilediğini belirtmişlerdir. Yaş ilerledikçe ve deneyim kazandıkça tükenmişlikle başa çıkma becerileri kazanan çalışanın yaşadığı tükenmişlik de azalmaktadır. Erken yaşlarda karşılaşılan tükenmişlik çalışmanı işten ayrılmaya zorlamaktadır (Dibekoğlu, 2006). Ancak Chernis tarafından yapılan ve 12 yıl süren araştırmada, genç yaşlarda yaşanan tükenmişliğin daha düşük düzeyde olduğu ve uzun vadeli sonuçlara yol açmadığı, ileri yaşlarda tükenmişlik yaşandığında ise olumsuz etkilerinin daha ciddi olduğu belirlenmiştir (Engin, 2006, s. 44).

#### 2.9.2.2. Medeni durum

Yapılan araştırmalarda bekarların evlilere, çocuk sahibi olmayanların olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981; Lee ve Ashforth, 1993). Samimi, sürekli ve ulaşılabilir bir aile ve dost çevresi içerisinde bulunma, bireye hem güven kazandırıp hayatını olumlu yönde etkiler, hem de stres yapıcı bir olayla karşılaşıldığında daha etkili başa çıkma konusunda sosyal destek ortamı sağlar (Selçukoglu, 2001).

#### 2.9.2.3. Cinsiyet

Tükenmişlik araştırmalarında genellikle kadınların erkeklerden daha fazla tükendikleri sonucuna ulaşılmaktadır. Bunun nedeni kadınların cinsiyetlerinden kaynaklanan iç güdülerini nedeniyle karşılarındaki insanları daha fazla gözetmeleri ve önem vermeleridir (Ergin, 1992). Ergin'in yaptığı çalışmada cinsiyetler açısından tükenmişlik alt boyutları dikkate alındığında; duyarsızlaşma yönünden bir fark bulunmazken, duygusal tükenmeyi kadınların, kişisel başarı duygusunu ise erkeklerin daha fazla yaşadıkları saptanmıştır. Ergin'e göre kadınlar ve erkekler arasındaki bu farkın nedeni kadınların genellikle işin "insan ilişkileri" yönüne önem vermeleri, erkeklerin ise işin "sonuçlarına" önem vermeleri olabilir.

Pines (1996)'a göre, son yıllarda kadınların sosyal statülerindeki ilerlemelere rağmen bir ev ve meslek birleşimi sonucu oluşan iki tam zamanlı çifte iş yükünü taşımaları oldukça zor olmaktadır. Özellikle çocuk bakımı ve ev işleri görevlerinin yanı sıra düzenli bir meslek görevini de bir arada götürmek gibi bir misyonu bulunan kadınlar meslek kadını/eş/anne olarak kendisinden beklenen tüm taleplere cevap vermeye çalışmaktadırlar. Bu nedenle, tükenmişlik ile ilgili çalışmalarda özellikle kadınların ev ve iş yaşantıları arasında büyük bir çatışma yaşadıklarının bulunması sürpriz bir sonuç değildir.

Ancak özellikle mesleki tükenmişlik alanında yapılan çalışmalarda farklı bulgular göze çarpmaktadır. Çoğunlukla cinsiyetler açısından kadınların lehine fark bulan araştırmalar (Maslach ve Jackson 1981; Etzion ve Pines 1986) göze çarparken, cinsiyetler açısından erkeklerin lehine fark bulan (Maslach ve Jackson 1985; Burke ve Greenglass 1989; Brake, Bloemendal ve Hoogstraten 2003) ve bu iki cinsiyet arasında hiçbir fark bulamayan araştırmalar (Maslach ve Jackson 1985; Greenglass ve Burke 1988) da göze çarpmaktadır.

Diğer yandan çalışma hayatında kadınlar, mesai saatlerinin bitimden sonra evlerinde eşleri, çocukları, aile büyükleri ve ev işleriyle ilgili olan sorumlulukları da taşımaları nedeniyle iki vardiyalı bir çalışma sistemi yürütmek zorunda kalmaktadırlar. Bu da kadınların çalışma hayatındaki başarılarını etkilemekte, aile hayatı ile ilgili sorumluluklarını tam anlamıyla yerine getirebilmelerini zorlaştırmaktadır. Bu şekilde iki vardiyalı bir çalışma sistemi içerisinde olmaları nedeniyle kendilerine ayıracak nitelikli zamanı bulamayan kadınların, tükenme olasılığı erkeklere oranla çok daha fazladır. Bu durum da kadının aile hayatı üzerindeki görevlerini yerine getirememesine veya getirirken sorun yaşamasına neden olmakta, aile içi huzursuzluk ve çatışmaları da beraberinde getirmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009).

#### 2.9.2.4. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasındaki ilişki net değildir (Özdemir, 2001). Eğitim düzeyleri yükseldikçe, bireylerin mesleğe ilişkin beklentileri daha yüksek olmakta ve

bunların karşılanamaması tükenmişliğin yaşanma olasılığını arttırmaktadır (Çokluk, 1999). Buna karşılık; bazı araştırmacılar eğitim düzeyi ilerledikçe, tükenmişlikle başa çıkma başarısının artabileceğini savunmuşlar; bazı araştırmacılar ise üniversite eğitimi almamış çalışanların daha az tükenme yaşadıkları ve üniversite mezunlarının da yüksek lisans mezunlarından daha fazla tükenme yaşadıklarını ortaya koymuşlardır (Özdemir, 2001).

Bu sonuçların muhtemel bir açıklaması, değişik eğitim düzeylerindeki çalışanların değişik işlere girmesinde aranabilir. Farklılıklar sadece eğitim düzeylerinde değil, kişilerin çalıştıkları işlerdeki duygusal zorlamayla da yakından ilgilidir. Yüksek eğitim mezunları duygusal tükenmişliğin sorunlarını daha çok yaşamakta fakat tükenmişliğin diğer alt boyutlarıyla mücadelede daha başarılı olmaktadır. Lisans ve yüksek lisans eğitimi arasındaki tükenmişlik farkı ise yüksek lisans düzeyinde kişilerin daha iyi işlere daha fazla pratik tecrübeye sahip olarak girmelerinde aramak gerekir (Özkaya, 2006).

#### 2.9.2.5. Kişilik

Bireylerin kişilik özellikleri tükenmişlikle ilgili önemli bir değişkendir. Bireyin kişilik özellikleri iş seçimleri etkileyebilir. Bazı bireyler daha az stresi olan işleri seçer, bazı bireyler ise daha fazla stres yaşayacakları işlere yönelebilirler (Akçamete ve diğerleri, 2001, s.14). Kişilik yapısı açısından idealist, mükemmeliyetçi, amaç odaklı, mücadeleci, rekabetten hoşlanan, kaybetmeyi sevmeyen, çevrelerine karşı öfkeli ve saldırgan davranışlar sergileyen, eleştirici, aceleci, verilen işleri zamanında bitirme gayretinde olan, sözüne sadık, sorumluluk sahibi, kişisel çıkarlarını her şeyden üstün tutan bireyler (Freudenberger, 1974; Nagy ve Davis, 1985; Akçamete ve diğerleri, 2001, s.14), hayatlarını şans ve kader gibi dışsal faktörlerin yönettiğini düşünenler, karşılanması zor beklentileri olan (Cordes ve Dougherty, 1993) daha fazla tükenme riski altındadırlar.

### 2.10. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI

Freudenberger'e göre (1974); tükenmişliğin en önemli ve bireye en çok ipucu veren belirtilerinden veya sonuçlarından biri; bireyin enerji seviyesindeki azalmadır. Bireyin

enerjisi fark edilir bir şekilde eskiye nazaran azalmışsa, bir şeyler ters gitmektedir. Tükenmişlik sendromunu yaşayan çalışanda yanlış beslenme alışkanlığından dolayı ortaya çıkan sağlık sorunları görülebilir. Kendini baskı altında hisseden çalışan, sık olarak öğünlerini atlayabilir veya yemek molalarını, işlerini yetiştirmeye çalışmakla geçirebilir (Örmen,1993). İş yoğunluğu nedeniyle yemek saatlerinin geçiştirilmesi ya da hızlı yemek yenmesi vücut direncini düşürebilir; bireyde ülser gibi mide rahatsızlıkları, boyun ve sırt ağrıları görülebilir (Maslach ve Zimbardo, 1982, s.72).

Bireyin uykusunu bölen kötü rüyalar veya kabuslar, uykusuz gecelerin tedirginliği ve korkular, sık sık bir şeylerin ters gideceği duygusunun yaşanmasına neden olmaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982, s. 74). Birey, yaşadığı problemlerle baş edebilmek için; ilaç (ağrı kesici, uyku ilaçları vb.), sakinleştirici, uyuşturucu veya alkole yönelebilmektedir. Acı bir şekilde bu yönelim “alkolizm”le ve/veya ilaç bağımlılığı ile sonuçlanabilmektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982, s. 75-77).

Tükenmişlik sendromu çalışanın sağlığını olumsuz yönde etkilemekte özellikle kalp krizine neden olduğu yapılan araştırmalarda belirtilmektedir. İstatistiklere göre; birçok insan, pazartesi günleri sabah saatlerinde, haftanın diğer zamanlarına göre, daha çok kalp krizi ve kalp spazmı geçirmektedir (Angerer, 2003).

Tükenmişlik, bireyin sadece fiziksel sağlığı ile ilgili değil, aynı zamanda psikolojik/ruh sağlığı ile de ilgilidir. Tükenmişlik, kişisel başarı duygusunda ve bireyin benlik saygısında azalmayı beraberinde getirir. Tükenmişlik yaşayan kişi; kendisi ve işi hakkında “kötü” hissetmektedir. Kişinin kendisini kötü hissetmesi; işini kötü yapmasına neden olur. Nitekim çalışanların işlerinde kendilerini yetersiz ve değersiz hissetmelerinin nedeni, burada yatmaktadır. Bu noktada, kişide kendisini suçlama eğilimi başlar. Bu eğilim, bireyin insanlardan kopmasına ve kendisine zarar vermesine; bunların bir sonucu olarak da izole bir hayat sürmesine neden olmaktadır (Freudenberger, 1974).

Tükenmişliğin kurum ortamındaki sonuçları; performans düzeyinde düşme, çalışanın hizmet alan kişilere yetersiz ilgi göstermesi, hizmet verilen kişileri alaya alma, onları

suçlamayla gelişmekte ve işe devamsızlık, iş değiştirme isteği şeklinde ortaya çıkmaktadır (Stout ve Williams, 1983; Çam, 1992; Örmən, 1993; Baysal, 1995).

Tükenmişliğin iş hayatına en önemli etkilerinden biri de çalışanın iş doyumunda olmaktadır. İş doyumsuzluğu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında yüksek düzeyde ilişki vardır. Araştırmalarda üzerinde fikir birliğine varılamayan bir nokta mevcuttur. O da; iş doyumunun tükenmişliğin bir sonucu mu, yoksa nedeni mi olduğudur. Maslach ve Schaufeli (1993)'e göre de tükenmişlik ve iş doyumunda bir ilişki vardır ancak bu ilişkinin doğası tartışmaya açıktır. Çünkü araştırma sonuçlarına dayanarak iş doyumsuzluğunun tükenmişliğe neden olduğu ya da tükenmişliğin iş doyumsuzluğuna neden olduğunu söylemek güçtür (Yıldırım, 1996).

Tükenmişliğin sonuçları birey ve çalışma hayatı üzerinde yaptığı olumsuz etkilerle bitmemekte, tükenmişlik sonucu ortaya çıkan ruhsal sıkıntılar, davranış bozukluklarına ve kişilerarası anlaşmazlıklara yol açtığından aile hayatını da olumsuz etkilemektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982, s. 73; Potter, 1995, s.1; Burke ve Greenglass, 2001).

Birey, işinde karşılaştığı sorunlardan dolayı tükenme yaşadığında, bunun etkileri özel hayatta da kendisini ciddi bir şekilde göstermektedir. Yaşanan tükenme duygusu ile eve gelen bireyin eşi, çocukları veya anne-babası kendilerini ihmal edilmiş ve yalnız hissetmekte, bireyin kendileri ile birlikte olmaktan dolayı memnuniyetsizlik yaşadığını düşünmektedirler. Bu nedenle de bireyi suçlamaktadırlar. Zaten yaşadığı tükenmişlikten kaynaklanan suçluluk duygusuna sahip olan birey, ailesi tarafından da bu tarz bir suçlama ile daha ciddi sorunlara itilerek aile içi çatışmaların yaşanmasına, aile fertlerinin birbirlerinden uzaklaşmalarına, boşanma veya ayrı evde yaşamalara, çocuk ve ebeveynin birbirinden kopmasına neden olmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009).

## **2.11. TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI**

Genellikle bireysel, kurumsal ve hatta sistemden kaynaklanan etmenlerin bir araya gelmesiyle ortaya çıkan tükenmişlik, bir sendrom ve sistem sorunu olarak ele alınmalıdır (Kaçmaz, 2005). Çalışanın aile yapısı, sosyal çevresi tükenmişlik

sendromundan kurtulmada önemli rol oynar. Ailede uyum arttıkça, bireyin aile ortamında olumlu bulduğu özelliklerin artması, çeşitli sosyal ihtiyaçlarının ailenin yardımıyla giderilmesi tükenmişliği azaltmaktadır. Sosyal çevreden destek gören bireyler tükenmişliğe neden olan olaylara karşı güç kazanmaktadırlar ve duygusal tükenmeden fazla etkilenmemektedirler. En önemlisi baştan, ortaya çıkarıcı etmenlerin giderilmesi, bu olmuyorsa erken dönemde tanınarak hızla müdahale edilmesidir (Pines, 1996, 22-25).

Tükenmişlik sendromu ile baş edebilme yöntemlerini oluşturmak ve bunları yaşama geçirebilmek için bireysel kontrol olanakları çok önemlidir. İş ortamlarını kontrol etme olasılığının az olduğu yerlerde bireysel baş etme yöntemleri öncelik kazanmaktadır (Ersoy ve diğerleri, 2001) Tükenmişlikle mücadele etmede, faydalı olacağı düşünülen bazı davranış, yöntem ve teknikler; kendini tanıma, gerçekçi hedefler belirleme, işin yapılış tarzını değiştirme, psikolojik geri çekilme, işe ara verme, kendi kendine diyalog kurma/iç konuşma, olumlu yanları görme, sorunları içselleştirmeme, zaman yönetimi, stres yönetimi, solunumun kontrolü, dinlenme ve gevşeme, doğru beslenme, egzersiz ve uyku, mizah duygusu ve gülme, iş değiştirme alt başlıkları altında sıralanmıştır (Maslach, 1982).

Tükenmişlikle başa çıkabilmek için örgütsel yöntemler de geliştirilmiştir. Bunlar şöyle sıralanabilir:

Sistemdeki ödül kaynaklarının artırılması, uzun çalışma saatlerinin azaltılması, düşük ücret sorununun giderilmesi, tatil ve sosyal aktivite olanaklarının artırılması, personel yetersizliği sorununun giderilmesi, görev tanımlarının açık ve net olması, işe yeni başlayan kişinin oryantasyon programına katılımı ve süper vizyon sağlanması, bölümlerin özelliklerine göre etkin personel planının yapılması, düzenli ekip içi toplantıları ile öneri ve eleştirilerin alınması, sorun çözmede kalıcı mekanizmaların oluşturulması, sorunların ilk ortaya çıkış anında ele alınması, yöneticilerin çalışanı destekledikleri, sıkıntılı bir durumda kendilerinden yardım alabilecekleri, elemanların gereksinim duyduğu sürekli eğitim olanaklarının sağlanması, sistemdeki ödül kaynaklarının çoğaltılması, çalışanların bireysel ihtiyaçlarının karşılanmasına önem



verilmesi ve kolaylaştırılması, alınan kararlara katılımın sağlanması gereklidir (Kaçmaz, 2005).

Çalışan, örgütsel açıdan tükenmişlik ile başa çıkmada örgüt yönetimin nasıl olması gerektiğini sorgulamalı ve bunun için bir proje geliştirmelidir. Proje çalışması çalışanların istek ve beklentileri göz önünde bulundurularak geliştirilmelidir. Proje çalışmasında çalışanlara anket düzenlenebilir, böylelikle çalışanların yaşadıkları sorunların ortaya çıkması sağlanabilir. Bunun sonucunda örgütsel bakış açısıyla hangi işin hangi bireye uygun olduğu, yönetimde olması gereken değişikliklerin neler olduğu öğrenilebilir ve çözüm yolları üretilebilir (Maslach ve Leiter, 1997).

Örgütsel düzeyde başa çıkma yöntemleri, hem bireysel düzeydekilere göre daha kalıcıdır, hem de tükenmişliğin örgüt için önemli bir problem olduğu ve önlenmesi gerektiği düşüncesini pekiştirmektedir (Izgar, 2001, s. 29-31).

Aile düzeyinde yapılması gerekenlere baktığımızda ise; iş dışındaki yaşamda ailenin ve diğer yakın kişilerin desteğinin vazgeçilmez olduğu görülmektedir. Çalışan ailesinden aldığı destekle, işi dışında var olduğu ve takdir edildiği bir alan bulmuş olacaktır (Kaçmaz, 2005).

## **2.12. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER**

### **2.12.1. Kurum Ev İdaresi Bölümünde İş Doyumu ve Tükenmişlik**

Kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biri iş doyumudur (Musal ve diğerleri, 1995). Bireyin günün üçte birini işinde geçirmesi, doğal olarak birtakım fiziksel, ruhsal ve sosyal gereksinimlerinin karşılanmasını işten beklemesi, bu gereksinimlerin karşılanmaması sonucunda oluşan iş doyumsuzluğu, çalışanın genel yaşam doyumunu, fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Yavaş, 1993).

İş doyumu ve tükenmişlik her meslekte önemlidir. Sağlık hizmeti içinde önemli bir yere sahip olan hastanelerde temizlik, destek, lojistik ve veri girişi gibi alanlarda ev idaresi çalışanları, sağlık sınıfında çalışanlar gibi hastanede çalışmanın getirdiği sorumluluk ve yüklerden etkilenmektedirler (Saari, 2004).

Kurum ev idaresinde çalışan personel, sayılarındaki yetersizlik, zor çalışma koşulları, uykusuzluk, yorgunluk, düzensiz çalışma saatleri, farklı düzeyde eğitim görmüş kişilerin görev, yetki ve sorumluluklarının aynı olması gibi bir dizi soruna sahiptir. Ayrıca finans kaynaklarının yetersiz olması, hizmetlerin ve personelin dengesiz dağılımı, düşük ücretle çalışma, araç-gereç yetersizliği, haftalık çalışma süresinin ve hizmet verilen kişi sayısının fazla olması gibi sorunlar ekip içinde rol karmaşasına, disiplinler arası iletişim kopukluğuna neden olmaktadır (Buick ve Thomas; 2001; Pelit ve Türkmen, 2008).

İşçilikte değişim ve ilerlemenin sağlanması, disiplinler arası ilişkilerin kurulması, hizmet kalitesinin yükselmesi ve verimli bir çalışma ortamının yaratılması için, çalışanların tutum ve davranışlarının yorumlanması ve iş doyum düzeyleri ile bunu etkileyen faktörlerin bilinmesi gerekir. Bu konuda şirket ve hastane yöneticilerinin duyarlılık göstermesi, yönetsel önlemlerin alınması ve yeni düzenlemelere gidilmesi gerekmektedir (Oflezer ve diğerleri, 2004).

### **2.12.2. İş Doymu ve Tükenmişliğin Aile Yaşamına Etkileri**

Endüstrileşmeden önce özellikle üretimin tarıma dayalı olduğu toplumlarda üretim, aileler tarafından kendi tüketimleri amacıyla yapılmıştır. Bu süreçte işletmelerde en az değer verilen kaynak insan, yani işgücü olmuştur. Bireylerin endüstri devrimi öncesinde temel ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde çalışmaya mecbur olmaları, işgücünün karlılıktaki ve üretimdeki payının kolay ölçülebilir olmaması ya da böyle gösterilmeye çalışılması, insan performansının sınırlarının öngörülmemesi gibi nedenlerle insan kaynağına yeteri kadar önem verilmemiştir. Endüstri devrimi ile birlikte iş yerleri, ev ve aileden uzaklaşmış ve üretim bunların dışındaki işletmelerde gerçekleştirilmeye başlanmıştır. Önceleri iş ve aile yaşamına ilişkin aktiviteler kolaylıkla birlikte

yürütülürken, endüstrileşme sürecinde iş ve aile yaşamına ilişkin aktiviteler birbirlerinden ayrılmaya başlamıştır (Kapız-Özen, 2002).

Yaklaşık olarak 30 yıllık bir süreyi kapsayan süreçte pek çok araştırma, iş doyumunun, bireyin genel yaşamına, yaşamındaki tutum ve davranışlara yönelik bir etkisinin olduğuna işaret etmektedir (Rode, 2004). Araştırma sonuçlarında, işten alınan tatminin ya da işten kazanılan tecrübelerin, bireyin çalışma dışı yaşamını olumlu etkilediği sonucu çıkmaktadır. İşinde istediği doyuma ulaşmış kişiler, iş dışı yaşamda da doyuma ulaşırlar ya da çalışma yaşamındaki doyumsuzluk, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik halleri, bireyin yaşamdan da doyum almamaya başlamasına neden olabilmektedir. Bu durum bireyin çevresini, ailesini ve arkadaşlık ilişkilerini de olumsuz etkileyerek, fiziksel ve ruhsal sağlığını bozabilmektedir. Sonuçta, kişinin mutluluğu tüm yaşam alanlarını içeren bir olaydır (Izgar, 2003, s.141; Kök, 2006). Ancak araştırmalar çalışanların iş ve özel yaşamları daha özelde ise aile yaşamları arasında sağlıklı bir denge kurarak bir yandan iş yaşamında verimli çalışmalarının, öte yandan özel yaşamlarında ailelerine daha fazla zaman ayırarak mutlu olmalarının pek de kolay olmadığını göstermektedir. Bunun sebebi ise, iş ve aile yaşam alanlarının sürekli değişken yapıda olmasıdır. İşletmelerin açık sistemler oldukları göz önünde bulundurulduğunda, çalışanların iş yaşamlarını şekillendiren işletme amaçlarının, işletme kültürünün, örgüt yapısının, çalışanların iş tanımlarının, iş gereklerinin ve iş standartlarının değişime açık unsur ve süreçler olduğu rahatlıkla söylenebilir. Bunun yanında, çalışanların aile yaşantıları da biyolojik, psikolojik, ekonomik, toplumsal ve hukuki özellikleri olan ailenin sosyal bir kurum olması nedeniyle oldukça değişime açıktır. Dolayısıyla iş ve aile yaşamları arasındaki ilişki de değişken bir yapıdadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007).

Aile, bireyin yaşadığı sıkıntılardan doğrudan etkilenmektedir. Bireyin iş yaşamı aile sorumluluklarını yerine getirmesini engellediğinde, birey işinden daha az memnun olacaktır. İş alanından aile alanına yayılan olumsuz durumlar tatminsizliğe neden olabilmektedir (Kim ve Ling, 2001). Esnek olmayan çalışma programları, uzun çalışma saatleri ve sık sık yaşanan fazla çalışmalar örnek olarak gösterilebilir. Roller arası çatışma ve iş tatmini ayrıca birbirleriyle ilgilidir; çünkü birey zamanını iş ve aile

alanları arasında etkili bir şekilde paylaştıramadığı durumlarda aile ile ilgili sorumluluklarını göz ardı ederek bütün zamanını ve enerjisini iş alanı için kullanabilmektedir (Chiu ve diğerleri, 1998). Diğer yandan güvensiz çalışma koşulları, istikrarsız istihdam, bölünmüş ve öngörülemeyen çalışma takvimi, müşteri talepleri ve yüksek performans için işverenin baskısı, iş ve aile yaşamı arasında denge kurmayı zorlaştırmaktadır. Böylece çalışan bireyler aile yaşamının taleplerine ayırmaları gereken zamanı iş yaşamının taleplerini gerçekleştirmek amacı ile kullanmaktadırlar. Bu durum aile yaşamının taleplerini (çocuklar, alışveriş, günlük işler vb.) yerine getirmeyi güçleştirmektedir (Eker, 2011).

Çalışan bireylerden iş ve aile yaşamına ilişkin görev ve sorumluluklarını gerçekleştirebilmeleri için insansal kaynaklarını çoğu zaman eş zamanlı olarak kullanmaları beklenmektedir. Her insan yaratılışının gereği olarak sınırlı kaynaklara sahiptir. Bu nedenle birbiri ile çelişen istek ve ihtiyaçları karşılamak durumunda kalan bireyde yorgunluk ve bıkkınlıkla ortaya çıkan tükenmişlik duygusu artabilmektedir (Taslak 2007).

Duygusal tükenme ve bireylere karşı duyarsızlaşma işten kaynaklanabilir; fakat etkileri tükenmişlik yaşayan kişinin ailesi ve arkadaşları tarafından güçlü bir şekilde hissedilir. Duygusal açıdan yorgun olan birey, evinde gergin, huzursuz ve fiziksel olarak yorgundur. Evde geçirdiği zamanın büyük bir kısmını, işi ile ilgili şikayetlerini anlatmakla geçirecektir. Bu da ailesinin bireyden beklediği zaman ve ilginin azalmasına neden olacaktır. Çalışanın yaşadığı bu durum sonucu ortaya çıkan rahatsızlıklar aile krizlerine, ciddi evlilik sorunlarına neden olabildiği gibi; aile üyeleri kendilerini yalnız ve değersiz hissetmesine, çalışan bireyin diğer insanlara gösterdiği ilginin kıskanılmasına ve bireyin suçlanmasına neden olabilir. Bu ve benzeri durumlar aile içi çatışmaların yaşanmasına ve aile bireylerinin birbirinden uzaklaşmasına neden olmaktadır. Evdeki bu huzursuzlukların, işteki stresten kaynaklandığı genelde fark edilmez. “Artık birbirimizi sevmiyoruz galiba” gibi sonuçlar çıkarılabilir. Bu da ayrılma ya da boşanma gibi ciddi sonuçlara kadar gidebilir. Günümüzde boşanma oranlarındaki artış; artık çalışanların işlerinde başarılı olabilmek için aile hayatlarından ödün verdikleri varsayımını güçlendirmektedir. Duygusal açıdan yorgun olan kişi, evine de

gergin, rahatsız ve fiziksel olarak yorgun gelecektir. Evde geçirdiği zamanın büyük bir kısmını, işi ile ilgili şikayetlerini anlatmakla geçirecektir. Bu da ailesinin bireyden beklediği zaman ve ilginin azalmasına neden olacaktır. Aile üyeleri kendilerini kırılmış ve ihmal edilmiş hissedeceklerdir (Maslach ve Zimbardo, 1982, s.81-82 ).

Çalışan bireyler, evlerine gittiklerinde işleri hakkında hiçbir şey konuşmamayı tercih edebilmektedirler. Bu durum, bireylerin, işlerinin katı yönleriyle ailelerinin yüzleşmelerini istemedikleri için, sığındıkları bir çözümdür. Birey bu şekilde, bir anlamda ailesini koruma altına almaktadır. Bu davranış, her ne kadar avantajlı gibi görünse de; özellikle evli çiftler arasında, açık, güvenli ve paylaşımcı bir ilişkiye sahip olmayı engeller niteliktedir (Maslach ve Zimbardo, 1982, s.82-83). Çalışanın ailesiyle huzurluk yaşamasının diğer bir nedeni, çalışanın özel hayatında uygun olmayan zamanlarda telefonla aranması, hatta işine gitmek zorunda bırakılmasıdır (Maslach ve Zimbardo, 1982, s. 83). Bu gibi durumların birey için ağır bir bedeli bulunmaktadır. Nitekim herhangi bir acil durumun ne zaman ortaya çıkacağı bilinemeyeceği için, her an hazırlıklı olmak zorunda kalan birey; gerçek anlamda rahatlama fırsatı bulamayacaktır (Maslach ve Zimbardo, 1982, s.83-84). Bununla birlikte, aileyle ortak geçirilecek zamanların bu şekilde kesintiye uğraması ve bunun zaman içinde sıklıkla tekrar etmesi, aile üyelerini birbirinden uzaklaştıracaktır. Bazı durumlarda, iş hayatında başarının aile hayatından ödünler vererek, aile huzurunun bozulması pahasına gerçekleştiği gözlenir. Aile içinde yaşanan huzursuzlukların ve kavgaların artması ciddi aile sorunlarına neden olabilmektedir. Bu sorunların arasında da ayrılma/boşanmalar ilk sıralarda yer almaktadır Mesleki rollerle ailedeki roller arasında bocalayan ve bu iki alan arasında doyurucu bir denge kuramayan bireylerde bu sorunun tükenmişliğe yol açtığı görülmüştür. Öte yandan, evlilik ve aile hayatından alınan doyumun ve aile yapısının uyumlu olarak algılanmasının düşük düzeyde tükenmişlikle ilişkili olduğu bulunmuştur (Örmen, 1993; Sürgevil, 2005).

Çalışanın aile yapısı, sosyal çevresi tükenmişlik sendromundan kurtulmada önemli rol oynar. Ailede uyum arttıkça, bireyin aile ortamında olumlu bulunduğu özelliklerin artması, çeşitli sosyal ihtiyaçlarının ailenin yardımıyla giderilmesi tükenmişliği azaltmaktadır.

Sosyal çevreden destek gören bireyler tükenmişliğe neden olan olaylara karşı güç kazanmakta ve duygusal tükenmeden fazla etkilenmemektedirler (Torun, 1995).

### **2.13. KONU İLE İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR**

Tükenmişlik, 1970’li yıllardan bu yana, üzerinde tartışılan bir kavramdır. İşi gereği, sürekli olarak diğer insanlarla çalışan kişilerde, sıklıkla ortaya çıkan tükenmişlik ya da işten bıkkıma duygusu; insanlarla yüz yüze çalışan meslek gruplarında önemli bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır (Kozak, 2001).

Tükenmişliğe ilişkin olarak gerek yurt dışında, gerek Türkiye’de yapılan araştırmalar toplu olarak değerlendirildiğinde pek çok değişkenin tükenmişlikle ilişkisinin araştırıldığı görülmektedir. Bu araştırmalarda incelenen değişkenlerden özellikle kişisel ve demografik özelliklere (yaş, cinsiyet, medeni durum vb.) ilişkin oldukça farklı sonuçlar elde edilmiştir (Oruç, 2007).

#### **2.13.1. Türkiye’de Yapılan Araştırmalar**

Türkiye’de tükenmişlik konusuna 90’lı yıllarda ilgi gösterilmeye başlanmıştır. Literatüre bakıldığında iş doyumu ve tükenmişlik ile ilgili araştırmaların sağlık ve eğitim sektöründe yoğunlaştığı görülmektedir (Dinler, 2010). İncelenen araştırmalarda, yurt dışında yapılan çalışmalardan çok farklı olarak yalnızca Türkiye koşullarına özgü herhangi bir tükenmişlik nedenine rastlanamamıştır (Oruç, 2007).

Türkiye’de yapılan çalışmaların incelendiği literatür taramasında; iş doyumu ve tükenmişlik açısından yapılan araştırmaların sayısı oldukça fazla olup (Aksayan; 1990; İncir, 1990; Poyrazoğlu, 1992; Aştı, 1993; Girgin, 1995; Işıkhana, 1996; Orhan, 1997; Akçamete ve diğerleri, 1998; Gezer, 1998; Erigüç, 2000; Özdemir, 2001; Akıncı, 2002; Halıcı ve Yurtseven, 2002; İnce, 2003; Demir, 2004; Bahar, 2006; Gürses, 2006; Sürgevil, 2006; Efeoğlu, 2007; Sarıkaya, 2007; Yiğit, 2007); tükenmişlik ve iş doyumunun aile yaşantısına olan etkisini inceleyen araştırmalar yaşam doyumu, iş –aile çatışması konuları içerisinde sınırlı bir biçimde ele alınmış (Uyguç ve diğerleri, 1998;

Kapız-Özen, 2002; Efeoğlu ve Özgen, 2007; Eker, 2011); kurum ev idaresi personelinin iş doyumunu ve tükenmişlik durumlarının aile yaşamına etkisini inceleyen bir araştırmaya ise rastlanmamıştır. Ancak “konaklama işletmeleri” üzerinde yapılan araştırmalarda “kat hizmetlisi” olarak çalışmanın bir kısmına dahil edildiği görülmektedir (Torun, 1995; Pelit ve Türkmen, 2008; Dinler, 2010; Üngüren ve diğerleri, 2010; Oflezer, ve diğerleri, 2011; Türkmen ve Artuğer, 2011; Erkal ve Şahin, 2012).

Torun’un (1995) İstanbul’daki öğretmen, satış elemanı, trafik polisi ve laborantlar üzerinde yürütmüş olduğu “Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkilerini inceleme” konulu araştırmasında, ailede uyum arttıkça ve sosyal destek çoğaldıkça stresin olumsuz sonuçlarından biri olan tükenmişliğin azaldığı belirtilmiştir. Çocuk sayısı arttıkça Maslach tükenmişlik ölçeğinin üçüncü boyut olan duyarsızlaşmanın azaldığı bulunmuştur. Aile hayatıyla tükenmişlik arasındaki ilişkiye bakıldığında ise, mesleki rollerle aile rolleri arasında bocalayan ve her iki alan arasında doyurucu bir denge kuramayan kişilerde tükenmişliğe daha sık rastlandığı belirlenmiştir.

Pelit ve Türkmen’in (2008) otel işletmeleri çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik yaptıkları araştırmalarında, şehir otelciliğinde çalışanların, kıyı kesimdeki otel işletmelerinde çalışanlara göre kişisel başarılarının yüksek olduğunu belirlemişlerdir. Bu durumu; kıyı kesimi otellerinde iş gücü devir hızının fazla olması sebebiyle, çalışanların tükenmişlik sendromu yaşadıkları, iç kesimdeki otel çalışanlarının çalışma sürelerinin (yıllarının) daha uzun olması sebebiyle kişisel başarı açısından kendilerini yeterli gördükleri, fakat daha fazla tükenmişliğe maruz kaldıklarına bağlamışlardır.

Dinler’in (2010) Isparta ili otel işletmelerinde çalışanların iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri ile bunu etkileyen etmenlerin belirlenmesine yönelik yaptığı çalışmada; kat hizmetleri personelinin buldukları departmanlardaki çalışanların iş doyum düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Araştırmada, erkeklerde kadınlara göre, evli olanların bekarlara göre, çocuk sahibi olanların olmayanlara göre, günlük 9-10 saat çalışanların 11 saat ve üstü çalışanlara göre, iş değiştirmeyi istemeyenlerin iş

değiştirmeyi isteyenlere göre, sürekli çalışanların sezonluk çalışanlara göre iş doyumunun daha fazla olduğu, ücret arttıkça iş doyumunun da arttığı saptanmıştır.

Üngüren, Doğan, Özmen ve Tekin'in (2010) Antalya ilinin Finike ve Kumluca ilçeleri sınırları içerisinde bulunan Kültür ve Turizm Bakanlığı belgeli otel işletmelerinde çalışanların iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerini tespit etmek amacıyla yürüttükleri araştırmalarında, kat hizmetleri çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin kararsız düzeyde olduğu saptanmıştır. Kat hizmetleri departmanında çalışanların, tükenmişlik puanlarının departman grupları içerisinde (Servis ve Bar, Mutfak, Teknik Servis ) tükenmişlik düzeylerinin en yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. İşleri gereği müşterilerle yüz yüze gelinen departmanlardaki servis&bar, kat hizmetleri) çalışanların, destekleyici departmanlarda (teknik servis mutfak, çalışanlara göre) çalışanlara göre tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık) aldıkları puanların daha yüksek olduğu saptanmıştır. Çalışanların eğitim düzeylerinin, çalışmış oldukları pozisyonun, yaşın, mesleki deneyimin ve işletmedeki çalışma sürelerinin, tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturmadığı görülmüştür.

Oflezer ve diğerleri'nin (2011) İstanbul'da bir Kamu Hastanesinde Çalışan İşçilerin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörleri belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmalarında personelin büyük bir kısmı mesleklerini isteyerek yaptıklarını belirtirken; %30.1'i birimden ayrılmayı düşündüklerini bildirmişlerdir. Personelin genel iş doyumunu puan ortalamalarının düşük olduğu, eğitim düzeyinin genel iş doyumunu puanları üzerinde önemli bir etkisinin olmadığı vurgulanmıştır. Bununla birlikte, ücret alt boyutunda, ortaokul mezunlarının diğerlerine göre daha doyumlu oldukları belirlenmiştir. Personelin çalışma düzenine göre genel iş doyumunu puan ortalamaları karşılaştırıldığında sadece gündüz çalışan personelin puan ortalamaları; sadece gece veya gece-gündüz vardiyalı çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Mesleği isteyerek yaptığını ifade eden personelin puan ortalaması, istemeyerek yaptığını ifade edenlerin puan ortalamasından anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur.



Türkmen ve Artuğer'in (2011) İstanbul ve Ankara'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmada, otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri çalıştıkları bölümler açısından karşılaştırılmıştır. Kat hizmetlerinde çalışanların diğer tüm bölümlerdeki çalışanlara oranla daha fazla duygusal tükenme içinde oldukları belirlenmiştir. Kat hizmetlerinde çalışanların, diğer tüm bölümlerde çalışanlara oranla kişisel başarı ile ilgili olarak anlamlı farklılıkları olduğu belirlenmiştir. Kat hizmetlerinde çalışan çalışanların kişisel başarı yönünden büyük bir tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir. Araştırmada duygusal tükenme boyutuyla ilgili olarak; 23-27 yaş aralığında olanların diğer yaş gruplarına göre, lise mezunu olanların diğer eğitim düzeyindekilere göre, kat hizmetleri bölümünde çalışanların diğer bölümlerdeki çalışanlara göre, 501-1000 TL gelire sahip olanlar da 500 TL'den az olanlar hariç diğer gelir gruplarına göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları belirlenmiştir.

Erkal ve Şahin'in (2012) Antalya'da konaklama hizmetlerinde çalışan ev idaresi personelinin tükenmişlik düzeylerini inceledikleri araştırmada; haftada 7 gün çalışanların 6 gün çalışanlara göre tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu; işlerini değiştirmek istemeyen çalışanların işlerinden daha çok doyum aldıkları saptanmıştır. Ayrıca araştırmada eğitim ve gelir düzeyi, günlük çalışma saatleri ve iş yükü ile tükenmişlik düzeyi arasında dikkate değer bir ilişki bulunmuştur. Eğitim düzeyi azaldıkça ve aylık gelir düzeyinin 1900 TL ve altına düştüğü durumlarda da tükenmişliğin yükseldiği saptanmıştır. Tükenmişlik düzeylerine personele göre bakıldığında da tükenmişlik düzeyinin diğer alanlarda çalışan personele göre en yüksek olarak temizlik personeline görüldüğü bulunmuştur.

### **2.13.2. Yabancı Ülkelerde Yapılan Araştırmalar**

İş doyumunu ve tükenmişlikle ilgili yurt dışında yapılan birçok araştırma mevcuttur (Vroom, 1967; Freudenberg, 1974; Porter ve diğerleri, 1975; Tiffin ve Cormick, 1975; Galbraith, 1977; Chernis, 1980; Maslach ve Zimbardo, 1982; Perlman ve Hartman, 1982; Feldman ve Arnold, 1983; Glicken ve Janka, 1983; Firth, 1986; Greenglass ve Burke, 1988; Buick ve Thomas, 2001; Angerer, 2003; Leiter, 2003; Maslach, 2003).

Ancak kurum ev idaresi personelinin iş doyumunu ve tükenmişlik durumlarını inceleyen bir araştırmaya rastlanmamış olup; Türkiye’deki araştırmalara benzer şekilde otel çalışanlarının iş doyumunu ya da tükenmişlik durumlarını inceleyen araştırmalarda çok sınırlı bir şekilde ele alınmıştır. Yurtdışında yapılan araştırmaların başında tükenmişlik alanında otorite kabul edilen Christina Maslach ve Susan Jackson’ın yaptıkları araştırmalar gelmektedir. Maslach ve Jackson’ın (1981) Amerika’da kamu hizmeti çalışanlarında yaşanmış olan tükenmişliğin ölçülmesi için yaptıkları araştırmada, tükenmişlik sendromunun değerlendirilmesi amacıyla bir ölçek hazırlamışlardır. Ortaya çıkan ilk Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI) 47 maddeden oluşmuş ve 605 kişiye uygulanmıştır. Daha sonra bazı maddeler elenerek hazırlanan veri analizinde duygusal tükenme boyutunda 9, duyarsızlaşma boyutunda 5 ve kişisel başarı boyutunda 8 olmak üzere üç alt ölçek ortaya çıkmış ve yeni envanter bu kez 420 değişik kişiye uygulanmıştır. Uygulananlar içinde hemşireler, öğretmenler, avukatlar ve polisler yer almıştır. Araştırma sonunda, Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt ölçeklerine göre cinsiyetler arasında farklı sonuçlar ortaya çıkmıştır. Kadınların erkeklere göre fazla duygusal tükenme yaşadıkları bulunmuştur.

Herzberg ve diğerleri’nin (1957) Amerika’da iş doyumunu konusunda yapılan ve 11 bin çalışanı (danışmanlar, öğretiler, işçiler, yöneticiler, araştırmacılar vb.) kapsayan araştırmalarında, genel olarak iş doyumunu açısından çalışanlar için en önemli iş faktörlerinin işinde yükselme fırsatları, ilgi, güvenlik olduğu; en önemsiz faktörlerin de işin kolaylığı ve sağlanan yararlar olduğu belirtmişleridir. Yapılan çalışmalar, karmaşık ve önemli görevlerin az beceri isteyen rutin görevlere oranla, çalışanları daha çok doyuma ulaştırdığını göstermektedir.

Etzion ve Pines’in (1986) İsrail ve Amerika’daki cinsiyet, kültür farkları ve tükenmişliği karşılaştırmalı olarak ele alan araştırmalarına göre; kadınlar erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Ancak araştırma sonuçlarına göre kültürel farklılıklar cinsiyet farklılıklarından daha yüksek bulunmuştur. Yaş ve tükenmişlik arasındaki ilişki yapılan araştırmalarda açık bir şekilde görülmektedir. Tükenmişlik, genç çalışanlar arasında yüksek yaşlı çalışanlar arasında düşüktür (Maslach 1982).

Friedman ve Lotan (1985)'in İsrail'deki öğretmenlerin tükenmişliklerini belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmaya göre; tükenmişlik düzeyi yaş ve deneyim ile birlikte artmakta, zirveye 41–45 yaşlarında ulaşır ve daha sonra gerilemektedir. Genç yaşta karşılaşılan tükenmişlik işten ayrılma ile sonuçlanırken, ileri yaşlarda tükenmişlikte ise başa çıkma deneyimi de beraberinde getirmekte ve tükenmişlik daha az yaşanmaktadır.

Chacko'nun (1983) Amerika'da iş doyumu ve genel yaşam doyumu ilişkisini belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada iş doyumunun yaşam doyumunu sağladığı saptanmıştır. Yaşam memnuniyetinin en önemli kaynağı çalışma koşulları ve maaş olduğu saptanmıştır. Maaşın ve terfi durumunun yüksek olmasının iş doyumunu arttırmakta olduğu belirlenmiştir. Bunun yanı sıra çalışma koşullarının kötü olmasının doyumsuzluğuna neden olduğu saptanmıştır.

Hayes ve Weathington'un (2007) Restoran yöneticilerinin iş çatışması ve yaşam doyumu ile ilişkisinin incelendiği çalışmada stres, genel yaşam doyumu ve tükenmişliğin birbiriyle oldukça ilgili olduğunu ve stresi az olan kişilerin kişisel başarılarının da arttığı, bunun da genel yaşam doyumunu olumlu etkilediği belirtilmiştir.

### 3.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Kurum ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamlarına etkisini belirleyebilmek, kurum ve kuruluşlara, ev idaresi personeline geçerli önerilerde bulunmak amacıyla planlanan ve yürütülen araştırmanın gereç ve yöntemi aşağıdaki başlıklar altında verilmiştir.

#### 3.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİNİN SEÇİMİ

Araştırma bölgesi olarak, Ankara ili sınırları içerisinde bulunan, belirli alanlarda ihtisaslaşmış, özel ve 50 yatak kapasitenin altındaki hastaneler dışındaki, tüm genel amaçlı hastaneler belirlenmiştir. Ankara ilindeki hastanelerin araştırma bölgesi olarak seçilmesinin nedenleri:

- Daha önce benzer bir araştırmanın bu hastanelerde yapılmamış olması,
- Uygulamada kolaylık sağlaması açısından araştırmacının kolay ulaşabileceği bir bölge olması,
- Bu hastanelerin araştırmanın anket formunu uygulama sürecini daha güvenilir bir ortamda uygulama imkanı sağlaması ve dolayısıyla araştırmanın sonuçlarının daha güvenilir olmasını sağlamasıdır.

#### 3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini, Ankara'da faaliyet gösteren hastanelerdeki kurum ev idaresi personeli oluşturmaktadır. Örneklem kapsamında yer alan hastaneler ve uygulanan anket sayıları ise Türkiye Yüksek İhtisas Hastanesi için 41; Numune Hastanesi için 87; Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi için 63; Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi için 115; Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi için 296; Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi İbni Sina Hastanesi için 82'dir. İlgili hastanelerden alınan toplam kurum ev idaresi personeli N=2799'dur. Araştırmada kullanılan değişkenlerin nicel değişken olması ve evrenin içerdiği birim sayısının 10.000'den küçük olması göz

önüne alındığında, örneklem hacminin hesaplanmasında aşağıdaki formül kullanılmıştır (Özdamar, 2001; Ural ve Kılıç, 2011).

$$n = N\sigma^2.Z_\alpha^2 / [(N-1)d^2 + \sigma^2.Z_\alpha^2]$$

Bu formülde; n minimum örneklem hacmini, N evren hacmini,  $\sigma$  standart sapmayı,  $Z_\alpha$  anlamlılık düzeyine karşılık gelen teorik değeri (0,05 anlamlılık düzeyi için bu değer 1,96'dır), d ise örneklem hatasını veya etki büyüklüğünü ifade etmektedir. Bu çerçevede araştırmada, ilk 40 kişilik anket sonuçları pilot uygulama olarak ele alınarak yukarıdaki parametreler belirlenmeye çalışılmıştır. Buna göre,  $\sigma$  standart sapma değeri 1,3 ve d ise örneklem hatası ise 0,1 olarak alınıp formülde değerler yerine konulduğunda minimum örneklem hacmi;

$$n = 2799.1,3^2.1,96^2 / [(2799-1).0,1^2 + 1,3^2.1,96^2]$$

n= 528 olarak hesaplanmaktadır.

Sonuç olarak toplam 750 sayıda anket hastanede çalışan ev idaresi personeline dağıtılmış, 66 anket geri dönmüş, toplam 684 anket değerlendirmeye alınarak analize tabi tutulmuştur.

### **3.3. VERİ TOPLAMA YÖNTEM VE ARAÇLARI**

Araştırma verileri, araştırmacı tarafından hazırlanan anket formuna bağlı kalınarak, hastanelerde çalışan ev idaresi personeliyle yüz yüze görüşmeyi kabul eden kurumlarda personel ile birebir, kabul etmeyenler de ise anketlerin dağıtılıp, sonrasında toplanması sonucunda elde edilmiştir.

#### **3.3.1. Anket Formunun Hazırlanması**

Araştırmada uygulanan anket formu dört bölümden oluşmakta olup, birinci bölümde; hastanelerde çalışan ev idaresi personelinin bazı bireysel özelliklerini (cinsiyet, yaş, aile yapısı, öğrenim düzeyi, gelir, hizmet yılı, kurumdaki görev şekli, sektörde çalışma

süresi, kurumda çalışma süresi vb.) belirlemeyi amaçlayan 31 kapalı uçlu soruya yer verilmiştir.

Anketin ikinci bölümünde; çalışanların iş doyum düzeylerini belirlemeye yönelik Weiss ve diğerleri (1967), tarafından geliştirilen “Minnesota Doyum Ölçeği” (Minnesota Satisfaction Questionary-MSQ) kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçeye uyarlama, geçerlik ve güvenirlik çalışması Baycan (1985) tarafından yapılmış ve Cronbach Alpha katsayısı 0,77 olarak hesaplanmıştır. Akademik araştırmalarda, çalışanların iş doyumlarını ölçmek için en fazla tercih edilen ölçeklerden Minnesota İş Doyum Ölçeği, 20 farklı iş boyutuna bağlı olarak bireysel iş doyumunu ya da doyumsuzluğunu ölçmeye çalışmaktadır. Minnesota İş Doyum Ölçeği, Likert tipi bir ölçektir. Ölçek puanlaması, “hiç memnun değilim” 1 puan; “memnun değilim” 2 puan; “kararsızım” 3 puan; “memnunum” 4 puan ve; “çok memnunum” 5 puan şeklinde yapılmıştır. Minnesota İş Doyum Ölçeği’nde yer alan doyum alanları, uygulanan anketteki madde numaraları sırası ile içsel doyum için; 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 şeklinde; dışsal doyum için ise 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19 ve genel doyum için ise 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 şeklindedir.

Anketin üçüncü bölümünde; çalışanların tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik “Maslach Tükenmişlik Ölçeği”nden yararlanılmıştır. Bu ölçek Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Uyarlama çalışmasında 6 farklı meslekten toplam 235 kişi ile çalışılmıştır. Ölçek Türkçe’ye çevrilirken her maddeye birden fazla karşılık önerilmiş ve dil bilimciler, psikologlar ve değişik mesleklerden 15 yargıcıya incelettirilerek dil ve kültüre uygunluk açısından üzerinde en fazla uzlaşılan maddeler seçilmiş ve görünüş geçerliği sağlanmıştır (Ergin 1992). Maslach tarafından geliştirilmiş ve 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Burn-out Inventory-MBI), “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarı” olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır (Gökçakan, 2003). Ölçekte 1,2,3,6,8,13,14,16,20 numaralı ifadeler “Duygusal Tükenmişlik”, 5,10,11,15,22 numaraları olanlar “Duyarsızlaşma”, 4,7,9,12,17,18,19,21 numaralı ifadeler “Kişisel Başarı” boyutunu belirlemeye yöneliktir. Ölçek, 5 dereceli Likert tipi skalaya göre dizayn edilmiş olup, ölçekte yer alan ifadeler; şiddet derecelerine göre 1-Hiçbir zaman 2-Çok nadir 3-Bazen 4-Çoğu zaman 5-Her zaman

şeklinde düzenlenmiştir. Duygusal tükenme alt ölçeği 9, duyarsızlaşma alt ölçeği 5, kişisel başarı alt ölçeği 8 maddeden oluşmaktadır. Tükenmişlik tek bir puanla değil, her bir ölçekten alınan üç ayrı puanla değerlendirilmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005). Konuyla ilgili literatür incelendiğinde, bazı çalışmalarda, “kişisel başarı düşüklüğü” boyutu puanlaması diğer alt ölçek puanlamalarının tersi olacak şekilde değerlendirilmektedir. Bu kapsamda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz, kişisel başarı boyutu olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Bu nedenle puanlama sırasında, kişisel başarı boyutundaki sorular tersine puanlandırılmıştır.

Anketin dördüncü bölümünde ise çalışanların aile yaşamının çeşitli yönlerini değerlendirilmesini amaçlayan ve konuyla ilgili yapılmış çalışmalardan (Maslach ve Zimbardo; 1982; Örmən, 1993; Torun, 1995; Carlson ve diğerleri, 2000; Eker, 2011) yararlanılarak, araştırmacı tarafından hazırlanan 14 maddelik “iş-aile yaşamı” ölçeği yer almaktadır. Ölçek, 5 dereceli Likert tipi skalaya göre hazırlanmış olup, puanlama; 1-Hiçbir zaman 2-Çok nadir 3-Bazen 4-Çoğu zaman 5-Her zaman şeklinde düzenlenmiştir.

### **3.3.2. Anket Formunun Uygulanması**

Kurum ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamlarına etkisini belirleyebilmek amacıyla hazırlanmış anket formunun uygulama aşamasına geçilmeden önce, Ankara’da faaliyet gösteren hastanelerin başhekimliklerine izin yazısı gönderilmek suretiyle anket çalışması açıklanmıştır. Anket uygulamasını kabul eden hastanelerde ev idaresi personeline anket uygulanmıştır.

Kurum ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamlarına etkisini belirlenmesine yönelik bilgiler, araştırmacı tarafından hazırlanan anket formuna bağlı kalınarak, ev idaresi personeli ile yapılan görüşmeler sonucunda toplanmıştır. Söz konusu anket çalışması kasım 2012 ve şubat 2013 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Her bir görüşme ortalama kırk beş dakika sürmüştür.

### 3.3.3. Verilerin Değerlendirilmesi ve Analizi

Araştırmaya ilişkin toplanan veriler SPSS Statistics 21.0 programı aracılığıyla analiz edilmiş olup, çalışanların bireysel özellikleri ile kuruma ve işe yönelik bazı bilgi/tutumlarına ilişkin bulguları, frekans ve yüzde dağılımları ile açıklanmıştır. Ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri ile aile yaşamlarına ilişkin ifadelerine verdikleri cevapların, frekans ve yüzde dağılımlarının yanı sıra aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak yorumlanmıştır. Araştırmada uygulanan ölçekler, bu çalışma kapsamında 40 kişiye uygulanmış ve bu kişilerden elde edilen veriler üzerinde gerçekleştirilen analiz sonucunda ölçeğin güvenilirliğine ilişkin olarak Cronbach's Alpha değerleri hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 1'de sunulmuştur.

**Tablo 1.** Kullanılan Ölçeklere Yönelik Güvenirlik Katsayıları

Ölçekler	Alt Ölçekler	Güvenirlik Katsayısı ( $\alpha$ )
İş Doyumu Ölçeği	İçsel Doyum	0,894
	Dışsal Doyum	0,822
	<b>Genel</b>	0,922
Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenme	0,836
	Kişisel Başarı	0,790
	Duyarsızlaşma	0,739
	<b>Genel</b>	0,815
Aile Yaşamı Ölçeği	Aile Yaşamı ( <b>Genel</b> )	0,789

Ölçeklerin güvenilirlik düzeylerine ilişkin Tablo 1'de sunulan veriler dikkate alındığında araştırmada kullanılan ölçeklerin, gerek her bir boyutuna, gerekse geneline ilişkin güvenilirlik katsayısı ölçeklerin güvenilir olduğu şeklinde yorumlanabilir (Sekaran, 2003, s. 225; Şencan, 2005, s. 128; Ural ve Kılıç, 2006, s. 290).

Araştırma kapsamındaki çalışanların iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri ile aile yaşamlarına ilişkin ifadelerine verdikleri cevapların bireysel ve kuruma yönelik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği parametrik testlerden



bağımsız örneklem için t testi (independent samples t test) ve tek (ilişkisiz) faktörlü varyans analizi (One Way Anova) ile çözümlenmiştir.

Ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamlarına etkilerinin belirlenmesinde ise korelasyon ve regresyon analizinden faydalanılmıştır. Araştırmada parametrik testlerin kullanılmasının nedeni ise; verilerin nicel özellik taşıması, örnekleme oluşturan birimlerin kişilerin evrenden yansız olarak seçilmesi, örneklem büyüklüğünün 10'dan az olmaması, varyansların homojen olma şartlarını taşımasından kaynaklanmaktadır (Ural ve Kılıç, 2006).

#### **3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Çalışmanın yalnızca Sağlık Bakanlığı'na ve Üniversitelere bağlı hastanelerde yürütülmesi araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

#### **3.5. Araştırmanın Hipotezi**

Kurum ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamlarına etkisini belirleyebilmeyi amaçlayan bu araştırmada aşağıdaki hipotez test edilecektir;

**H1:** Ev idaresi personelinin iş doyum düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri onların aile yaşamları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

## 4. BULGULAR

Bu bölümde; araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin demografik ve bazı bireysel özelliklerine ilişkin bulgular ile kurum ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik durumlarının aile yaşamlarına olan etkisi ve bunların bireysel özelliklere göre karşılaştırılmasına yer verilmiştir.

### 4.1.Ev İdaresi Personelinin Bireysel Özellikleri İle Kuruma ve İşe Yönelik Bazı Bilgi/Tutumlarına İlişkin Bulgular

Hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamlarına olan etkisinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada, örneklem grubunu oluşturan bireylerin demografik ve bazı bireysel özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2’ye göre araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin, %43,1’i (n=295) kadın ve %56,9’u (n=389) ise erkektir. Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin yaş dağılımı incelendiğinde; %28,1 ile 30-34 yaş grubunda olanlar ilk sırada yer almakta, bunu %20,8 ile 25-29, %19,2 ile 40-44 yaş grubundakiler izlemektedir (Tablo 2).

Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin, aile yapısına göre dağılımı incelendiğinde; %74,7’sinin çekirdek aileye, %25,3’ünün de geniş aileye sahip olduğu belirlenmiştir (Tablo 2).

Tablo 2’de görüldüğü gibi evli olan ev idaresi personelinin (n=632) %41,3’ünün eşinin çalıştığı; %79,3’ünün çocuğunun olduğu saptanmıştır. Kurum ev idaresi personelinin, %35,2’sinin 2 çocuğu, %23,1’inin tek çocuğu, %10,2’sinin 3 çocuğu olduğu, bunu %3,5 ile 4 çocuğu olan ailelerin izlediği, 5 ve üzeri çocuğu olan ailelerin ise en düşük oranda olduğu bulunmuştur (%1,5) (Tablo 2).

Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin, öğrenim düzeyine göre dağılımları incelendiğinde; %1'nin okuma yazma bilmediği, %2,8'inin okur-yazar olduğu, %24,1'nin ilkokul, %25,0'nin ortaokul, %34,4'ünün lise, %12,4'ünün üniversite, %0,3'ünün de yüksek lisans- doktora düzeyinde öğrenime sahip olduğu görülmektedir (Tablo 2).

Ev idaresi personelinin aylık gelir düzeyine bakıldığında, %86,3'ünün 751-1000 TL gelire sahip olduğu ve personelin tamamının (%100,0) sosyal güvence sahibi olduğu belirlenmiştir (Tablo 2).

Ev idaresi personelinin toplam hizmet yılına bakıldığında, toplam hizmet yılı 5-8 yıl arasında olanların (%34,1) önde geldiği, bunu %26,3 ile toplam hizmet yılı 9-12 yıl arasında olanların izlediği, %16,8'inin toplam hizmet yılının 1-4 yıl arasında; %15,8'inin toplam hizmet yılının 13+ yıl ve toplam hizmet yılı 1'den az olanların ise en düşük oranda (%7,0) olduğu bulunmuştur (Tablo 2).

Personelin şu anda görev yaptıkları kurumda çalıştıkları süreye bakıldığında, %33,5'inin 5-8 yıl, %26,8'inin ise 1-4 yıl arasında olduğu belirlenmiştir. Şu anki departmandaki çalışma sürelerinde ise, %32,0'nin 5-8 yıl, %31,6'sinin da 1-4 yıl arasında olduğu saptanmıştır (Tablo 2).

Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin, kurumdaki görevlerine göre dağılımı incelendiğinde; %1,9'unun Ev İdaresi Koordinatörü, %4,5'inin Ev İdaresi Koordinatör Yardımcısı, %10,4'ünün Ekip Şefi-Gözetmen, %9,8'inin Kat Görevlisi, %73,4'ü Temizlik Personeli olduğu belirlenmiştir. Personelin %83,9'u şirket personeli olarak görev yapmaktadır (Tablo 2).

Çalışmada ev idaresi personelinden çalıştıkları kuruma ilişkin soruları cevaplandırmaları istenmiştir. Mesai izni konusuna bakıldığında; %53,9'u mesai izni olduğunu; iş bölümü konusuna bakıldığında; %76,0'ı iş bölümünün olduğunu belirtmişlerdir. Personelin %64,9'u esnek mesai saatlerinin, %64,3'ü nöbet seçiminin, %52,2'si de süreli günlük izinlerinin olmadığını belirtmişlerdir (Tablo 2).

Araştırma kapsamındaki kurum ev idaresi personelinin, günlük çalışma süresi incelendiğinde; %81,6'sının 8-9 saat arasında çalıştığı; haftalık çalışma süresine bakıldığında ise büyük çoğunluğun (%74,3) 6 gün çalıştığı saptanmıştır. Çalışanların %68,6'sı sürekli gündüz, %31,4'ü ise vardiya şeklinde çalışmaktadır (Tablo 2).

Personelin %88,0'ı hizmet içi eğitim almaktadır. Hizmet içi eğitim alan personel arasında, “temizlik yöntemi” konusunda eğitim alanlar (%72,6) ilk sırada gelmekte, bunu, %67,5 ile “Temizlik Araç-Gereç Bakım ve kullanımı”; %65,5 ile “Temizlik Maddeleri Kullanımı”; %58,8 ile “Enfeksiyon Kontrolü, Sanitasyon” ; %55,0 ile “Kişisel Hijyen”; ve %53,6 ile “Çevre Hijyeni” konularında eğitim alanlar izlemektedir. Personelin %65,6'sı ayda 1-2 kez hizmet içi eğitim aldığını, %86,4'ü aldıkları hizmet içi eğitimin aile yaşamlarına da yarar sağladıklarını belirtmişlerdir (Tablo 2).

Personelin %32,6'sı görevlerini “monoton” olarak değerlendirirken; %25,9'u “hiç monoton değil” cevabını vermişlerdir. Ev idaresi personelinin %79,8'i yaptığı işi sevmekte; %62,4'ü işini değiştirmeyi düşünmemektedir. Personelin % 41,5'i işe “çok istekli” geldiğini, %37,0'ı “az istekli”, %14,6'sı da “çok az” istekli geldiklerini belirtmişlerdir (Tablo 2).

Personelin %56,4'ünün işine bağlı olduğu, %29,4'ünün kısmen bağlı olduğu, % 14,2'sinin ise bağlılığının bulunmadığı saptanmıştır (Tablo 2).

Kurum ev idaresi personelinin %57,9'unun işyerinde “nadiren” sorun yaşadığı, %18,7'sinin “sık sık”, %14,5'inin hiçbir zaman”, %8,9'unun ise “her zaman” sorun yaşadığı saptanmıştır (Tablo 2).

Araştırma kapsamındaki personelin %58,3'ü işleri ile ilgili yaşadıkları sorunların aile yaşamlarını etkilemediğini düşünmektedir. Personelin %66,8'nin iş ile ilgili şikayetlerini evde anlatmadıkları, %75,7'sinin de işle ilgili şikayetler yüzünden evde sorun yaşamadıkları belirlenmiştir (Tablo 2).

**Tablo 2:** Ev İdaresi Personelinin Bireysel Özellikleri ile Kuruma ve İşe Yönelik Bazı Bilgi/Tutumlarına Göre Dağılımları

Değişkenler	Gruplar	Sayı	%	Değişkenler	Gruplar	Sayı	%
<b>Cinsiyet (n=684)</b>	Kadın	295	43,1	<b>Şu anki Kurumdaki Hizmet Yılı</b>	1den az	68	9,9
	Erkek	389	56,9		1-4	183	26,8
<b>Yaş</b>	20-24	36	5,3		5-8	229	33,5
	25-29	142	20,8		9-12	139	20,3
	30-34	192	28,1		13+	65	9,5
	35-39	118	17,3		<b>Şu anki Departmandaki Hizmet Yılı</b>	1den az	99
	40-44	131	19,2	1-4		216	31,6
	45 ve üstü	65	9,5	5-8		219	32,0
<b>Aile Yapısı</b>	Çekirdek	511	74,7	9-12		98	14,3
	Geniş	173	25,3	13+		52	7,6
<b>Eşin Çalışma Durumu (n=632)</b>	Evet	261	41,3	<b>Kurumdaki Görev</b>	Ev İdaresi Koordinatörü	13	1,9
	Hayır	371	58,7		Ev İdaresi Koordinatör Yard.	31	4,5
<b>Çocuk Durumu (n=632)</b>	Var	501	79,3		Ekip Şefi-Gözetmen	71	10,4
	Yok	131	20,7		Kat Görevlisi	67	9,8
<b>Çocuk Sayısı</b>	1	158	23,1		Temiz.Personeli	502	73,4
	2	241	35,2	<b>Kurumdaki Çalışma Şekli</b>	Kurum Personeli	110	16,1
	3	70	10,2		Şirket Personeli	574	83,9
	4	24	3,5	<b>Mesai İzni</b>	Var	369	53,9
	5 ve üzeri	9	1,5		Yok	315	46,1
<b>Öğrenim Düzeyi</b>	Okuma yazma bilmiyorum	7	1,0	<b>İş Bölümü</b>	Var	520	76,0
	Okur-Yazar	19	2,8		Yok	164	24,0
	İlkokul	165	24,1	<b>Esnek Mesai Saatleri</b>	Var	240	35,1
	Ortaokul	171	25,0		Yok	444	64,9
	Lise	235	34,4	<b>Nöbet Seçimi</b>	Var	244	35,7
	Üniversite	85	12,4		Yok	440	64,3
<b>Aylık Gelir Düzeyi</b>	Y.Lisans-doktora	2	0,3	<b>Sürelili Günlük İzin</b>	Var	327	47,8
	751-1000	590	86,3		Yok	357	52,2
	1001-1500	53	7,7	<b>Günlük Çalışma Süresi</b>	5 ve altı saat	2	0,3
	1501-2000	35	5,1		6-7 saat	42	6,1
2001-2500	6	,9	8-9 saat		558	81,6	
			9+ saat		82	12,0	
<b>Sosyal Güvence</b>	Var	684	100,0	<b>Haftalık Çalışma Süresi</b>	3 Gün	10	1,5
	Yok	-	-		4 Gün	18	2,6
<b>Toplam Hizmet Yılı</b>	1den az	48	7,0		5 Gün	130	19,0
	1-4	115	16,8		6 Gün	508	74,3
	5-8	233	34,1		7 Gün	18	2,6
	9-12	180	26,3				
	13+	108	15,8				

**Tablo 2 (Devamı):** Ev İdaresi Personelinin Bireysel Özellikleri ile Kuruma ve İşe Yönelik Bazı Bilgi/Tutumlarına Göre Dağılımları

Değişkenler		Gruplar	Sayı	%	Değişkenler	Gruplar	Sayı	%
<b>Çalışma Şekli</b>	Sürekli Gündüz		469	68,6	<b>Görevin Monotonluğu</b>	Monoton	223	32,6
	Vardiya		215	31,4		Oldukça Monoton	123	18,0
<b>Hizmet içi Eğitim Alma Durumu</b>	Evet		602	88,0		Fazla monoton Değil	161	23,5
	Hayır		82	12,0		Hiç monoton Değil	177	25,9
<b>Hizmet içi Eğitim Konusu</b>	Temizlik Yöntemi	Evet	439	72,6	<b>İşi Sevme Durumu</b>	Evet	546	79,8
	Temizlik Araç-Gereç Bakım Ve Kullanımı	Evet	408	67,5		Hayır	138	20,2
	Temizlik Maddeleri Kullanımı	Evet	396	65,5	<b>İşi Değiştirme Düşünme</b>	Evet	427	62,4
	Enfeksiyon Kontrolü, Sanitasyon	Evet	355	58,8		Hayır	257	37,6
	Çevre Hijyeni	Evet	324	53,6	<b>İşe İstekli Gelme Derecesi</b>	Çok Az	100	14,6
	Kişisel Hijyen	Evet	332	55,0		Az	253	37,0
	Stres, Stresle Baş Etme Yolları	Evet	167	27,6		Çok	284	41,5
	İnsan İlişkileri	Evet	268	44,4		Pek Çok	47	6,9
	Tükenmişlik	Evet	131	21,7	<b>İşe/Mesleğe Bağlılık Durumu</b>	Bağlıyım	386	56,4
	İş Doyumu	Evet	145	24,0		Kısmen Bağlıyım	201	29,4
Kazalar	Evet	272	45,0	Bağlılığım yok		97	14,2	
Diğer	Evet	22	3,65	<b>İş Yerinde Sorun Yaşama Sıklığı</b>	Hiçbir zaman	99	14,5	
<b>Hizmet içi Eğitim Alma Sıklığı</b>	İşe İlk Başladığımda		46		7,61	Nadiren	396	57,9
	Ayda 1-2 kez		396		65,6	Sık sık	128	18,7
	Yılda 1-2 kez		111		18,4	Her zaman	61	8,9
	Çalışma Süresince Bir Kez		27	4,5	<b>İşle İlgili Sorunların Aile Yaşantısına Etkisi</b>	Evet	399	58,3
	Diğer		22	3,65		Hayır	285	41,7
<b>HİE'nin Ailedeki Yarar Durumu</b>	Evet		520	86,4	<b>İşle İlgili Şikayetleri Evde Anlatma</b>	Evet	227	33,2
	Hayır		82	13,6		Hayır	457	66,8
					<b>İşle İlgili Şikayetler Yüzünden Evde Sorun Yaşama</b>	Evet	166	24,3
						Hayır	518	75,7

#### 4.2. Ev İdaresi Personelinin İş Doyum Düzeylerine İlişkin Bulgular

Tablo 3’te ankete yanıt veren kurum ev idaresi personelinin işlerinden elde ettikleri içsel doyum, Tablo 4’te ise dışsal doyum düzeylerine ilişkin yüzde, frekans değerleri ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır.

Çalışmaya katılan personelin içsel doyum düzeylerine ait ölçekte belirtilen her bir ifadeye ilişkin cevaplarının aritmetik ortalamaları incelendiğinde, “Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından ( $\bar{x}=3,54$ )”, “Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden ( $\bar{x}=3,50$ )” ve “Bana iş güvencesi sağlaması bakımından ( $\bar{x}=3,49$ )” ifadelerinde personelin içsel doyum düzeylerinin diğer ifadelere göre yüksek olduğu belirtilebilir (Tablo 3).

Genel ortalama değerinden de anlaşılacağı ( $\bar{x}=3,29$ ) üzere içsel iş doyum düzeylerinin yüksek olmadığı belirtilebilir (Tablo 3).

**Tablo 3:** Ev İdaresi Personelinin İçsel Doyum Düzeylerine Göre Dağılımları ve Ortalama Puanları

Maddeler		Hiç Memnun	Memnun	Kararsız	Memnunum	Çok Memnunum	$\bar{x}$	ss
		Değilim	Değilim					
1. Şimdiki işimden bana meşguliyet sağlaması bakımından	f	100	72	149	311	52	3,21	1,19
	%	14,6	10,5	21,8	45,5	7,6		
2. Tek başıma çalışma olanağının olması bakımından	f	72	137	142	278	55	3,16	1,15
	%	10,5	20,0	20,8	40,6	8,0		
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından	f	95	81	199	265	44	3,12	1,14
	%	13,9	11,8	29,1	38,7	6,4		
4. Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından	f	80	76	165	259	104	3,34	1,21
	%	11,7	11,1	24,1	37,9	15,2		
7. Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansının olması bakımından	f	71	76	160	258	119	3,41	1,20
	%	10,4	11,1	23,4	37,7	17,4		
8. Bana iş güvencesi sağlaması bakımından	f	64	72	140	281	127	3,49	1,18
	%	9,4	10,5	20,5	41,1	18,6		
9. Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından	f	57	77	144	255	151	3,54	1,19
	%	8,3	11,3	21,1	37,3	22,1		
10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma bakımından	f	91	99	149	236	109	3,25	1,26
	%	13,3	14,5	21,8	34,5	15,9		
11. Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması açısından	f	80	66	162	273	103	3,37	1,20
	%	11,7	9,6	23,7	39,9	15,1		
15. Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	f	114	98	205	198	69	3,01	1,23
	%	16,7	14,3	30,0	28,9	10,1		
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması açısından	f	101	97	155	267	64	3,14	1,22
	%	14,8	14,2	22,7	39,0	9,4		
20. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	f	88	53	109	298	136	3,50	1,26
	%	12,9	7,7	15,9	43,6	19,9		
<b>Genel Ortalama</b>							3,29	0,82

Çalışmaya katılan personelin dışsal doyum düzeylerine ait ölçekte belirtilen her bir ifadeye ilişkin cevaplarının aritmetik ortalamaları incelendiğinde, “Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşması bakımından ( $\bar{x}=3,30$ )”, “Amirim karar vermedeki yeteneği bakımından ( $\bar{x}=3,25$ )” ve “Amirim emrindeki kişileri idare tarzı açısından ( $\bar{x}=3,24$ )” ifadelerinde personelin doyum düzeylerinin diğer ifadeler arasında en yüksek olduğu belirtilebilir. Kurum ev idaresi personelinin en düşük dışsal doyum düzeyinin ise “Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından ( $\bar{x}=2,45$ )” ve



“İş içinde terfi olanağının olması açısından ( $\bar{x}=2,68$ )” ifadesi olduğu görülmektedir (Tablo 4).

Genel ortalama değerinden de anlaşılacağı ( $\bar{x}=3,04$ ) üzere ev idaresi personelinin dışsal iş doyum düzeylerinin yüksek olmadığı belirtilebilir (Tablo 4).

**Tablo 4:** Ev İdaresi Personelinin Dışsal Doyum Düzeylerine Göre Dağılımları ve Ortalama Puanları

Maddeler		Hiç Memnun	Memnun	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum	$\bar{x}$	ss
		Değilim	Değilim					
5.Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	f	97	70	168	273	76	3,24	1,21
	%	14,2	10,2	24,6	39,9	11,1		
6. Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	f	92	87	150	267	88	3,25	1,23
	%	13,5	12,7	21,9	39,0	12,9		
12. İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	f	97	105	143	273	66	3,15	1,22
	%	14,2	15,4	20,9	39,9	9,6		
13. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından	f	244	111	159	119	51	2,45	1,33
	%	35,7	16,2	23,2	17,4	7,5		
14. İş içinde terfi olanağının olması açısından	f	182	140	138	165	59	2,68	1,32
	%	26,6	20,5	20,2	24,1	8,6		
17. Çalışma şartları açısından	f	128	87	137	258	74	3,09	1,30
	%	18,7	12,7	20,0	37,7	10,8		
18.Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşması bakımından	f	98	79	141	255	111	3,30	1,28
	%	14,3	11,5	20,6	37,3	16,2		
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	f	114	89	140	257	84	3,16	1,28
	%	16,7	13,0	20,5	37,6	12,3		
<b>Genel Ortalama</b>							3,04	0,85

### 4.3. Ev İdaresi Personelinin Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

Kurum ev idaresi personelinin tükenmişlik boyutlarından olan; duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve duyarsızlaşmaya ilişkin görüşlerinin yüzde, frekans değerleri ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 5, Tablo 6 ve Tablo 7’de yer almaktadır.

Tablo 5’te yer alan duygusal tükenmişliğe ilişkin ifadelerden “işimden soğuduğumu hissediyorum” ifadesine personelin, %22,8’i hiçbir zaman, %25,6’sı çok nadir, %34,9’u bazen, %9,8’i nadiren ve %6,9’u ise hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. İlgili ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama değeri ise 2,52 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç personelin bu ifadeye ilişkin pek de olumsuz görüş belirtmediklerini yani, işlerine karşı pek fazla soğukluk yaşamadıklarını ortaya koymaktadır (Tablo 5).

Çalışmaya katılan personelin ölçekte belirtilen her bir ifadeye ilişkin cevaplarının dağılımı ve aritmetik ortalamalar incelendiğinde, diğer maddelere göre en olumsuz sonuçlar “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum ( $\bar{x}=2,97$ )” ve “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum ( $\bar{x}=2,85$ )” ifadeleridir. Personelin duygusal tükenmişlik boyutuna ilişkin ifadelerde "Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum ( $\bar{x}=2,38$ )” ve “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum ( $\bar{x}=2,33$ )” ifadelerinde "hiçbir zaman” yanıtını verenler ilk sırada yer alırken; diğer ifadelerde “bazen” yanıtını bildirenler önde gelmektedir (Tablo 5).

**Tablo 5:** Ev İdaresi Personelinin Duygusal Tükenmişlik Boyutuna Göre Dağılımları ve Ortalama Puanları

Maddeler		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman	$\bar{X}$	ss
		f	f	f	f	f		
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum.	f	156	175	239	67	47	2,52	1,15
	%	22,8	25,6	34,9	9,8	6,9		
2.İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	f	83	175	251	115	60	2,85	1,11
	%	12,1	25,6	36,7	16,8	8,8		
3.Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	f	204	173	184	86	37	2,38	1,19
	%	29,8	25,3	26,9	12,6	5,4		
6.Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	f	145	144	206	134	55	2,72	1,23
	%	21,2	21,1	30,1	19,6	8,0		
8.Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	f	197	126	201	95	65	2,57	1,29
	%	28,8	18,4	29,4	13,9	9,5		
13.İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	f	157	135	220	91	81	2,71	1,28
	%	23,0	19,7	32,2	13,3	11,8		
14.İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	f	136	97	214	126	111	2,97	1,33
	%	19,9	14,2	31,3	18,4	16,2		
16.Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.	f	176	151	205	85	67	2,58	1,26
	%	25,7	22,1	30,0	12,4	9,8		
20.Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	f	276	99	175	78	56	2,33	1,32
	%	40,4	14,5	25,6	11,4	8,2		
<b>Genel Ortalama</b>							2,63	0,82

Personelin kişisel başarı boyutuna ilişkin ifadelerde bazen seçeneği üzerine yoğunlaştıkları görülmektedir.

Personelin diğer bir boyut olan “kişisel başarı” boyutuyla ilgili verdikleri cevaplara bakıldığında; diğer maddelere göre en olumsuz sonuçlar “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum ( $\bar{X}=3,33$ )”, “İşim gereği insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum ( $\bar{X}=3,25$ )”, “Çok şeyler yapabilecek güçteyim ( $\bar{X}=3,24$ )” ifadeleridir (Tablo 6).

**Tablo 6:** Ev İdaresi Personelinin Kişisel Başarı Boyutuna Göre Dağılımları ve Ortalama Puanları

Maddeler		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman	$\bar{x}$	ss
4.İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	f	69	130	218	211	56	3,08	1,11
	%	10,1	19,0	31,9	30,8	8,2		
7.İşim gereği insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	f	71	102	207	191	113	3,25	1,20
	%	10,4	14,9	30,3	27,9	16,5		
9.Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	f	88	78	191	173	154	3,33	1,29
	%	12,9	11,4	27,9	25,3	22,5		
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	f	94	101	190	148	151	3,24	1,32
	%	13,7	14,8	27,8	21,6	22,1		
17.İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	f	87	103	222	150	122	3,17	1,25
	%	12,7	15,1	32,5	21,9	17,8		
18.İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	f	73	115	226	179	91	3,15	1,17
	%	10,7	16,8	33,0	26,2	13,3		
19.Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	f	117	122	200	142	103	2,99	1,29
	%	17,1	17,8	29,2	20,8	15,1		
21.İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlıkla yaklaşıyorum.	f	95	85	218	144	142	3,22	1,29
	%	13,9	12,4	31,9	21,1	20,8		
<b>Genel Ortalama</b>							3,18	0,79

Kurum ev idaresi personelinin duyarsızlaşma boyutunda, ortalamalara ilişkin tükenmiş olarak nitelendirilebileceği ifadeler “İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum ( $\bar{x}=2,58$ )” , “Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum ( $\bar{x}=2,52$ )” ve “Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim ( $\bar{x}=2,40$ ) ‘dir. Personelin duyarsızlaşma boyutuna ilişkin verdikleri cevapların ortalamalarına bakıldığında personelin bu boyuta ilişkin pek de olumsuz görüş belirtmedikleri saptanmıştır ( $\bar{x}=2,38$ )”. Sadece “işim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum (%32,5)” ifadesinde “bazen” cevabı verenler önde gelirken, diğer ifadelerde “hiçbir zaman” seçeneğini belirtenler ilk sırada yer almaktadır (Tablo 7) .

**Tablo 7:** Ev İdaresi Personelinin Duyarsızlaşma Boyutuna Göre Dağılımları ve Ortalama Puanları

Maddeler		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman	$\bar{X}$	ss
		f						
5.İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	f	297	90	167	100	30	2,23	1,27
	%	43,4	13,2	24,4	14,6	4,4		
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	f	244	121	176	88	55	2,40	1,30
	%	35,7	17,7	25,7	12,9	8,0		
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	f	214	130	187	79	74	2,52	1,33
	%	31,3	19,0	27,3	11,5	10,8		
15.İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	f	308	110	143	70	53	2,20	1,32
	%	45,0	16,1	20,9	10,2	7,7		
22.İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	f	197	116	222	76	73	2,58	1,30
	%	28,8	17,0	32,5	11,1	10,7		
<b>Genel Ortalama</b>							2,38	0,91

#### 4.4. Ev İdaresi Personelinin İşin Aile Yaşamını Etkilemesiyle İlgili Görüşlerine İlişkin Bulgular

Tablo 8’de kurum ev idaresi personelinin işlerinin aile yaşamlarını etkilemesine ilişkin görüşlerinin yüzde, frekans dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır. Buna göre Tablo 8’de yer alan ilk ifade olan “işimden geriye kalan zamanda ailemle geçirdiğim boş zamandan doyum sağlıyorum” ifadesine personelin %16,5’i hiçbir zaman, %18,4’ü çok nadir, %20,0’ı bazen, %21,1’i çoğu zaman, %24,0’ı her zaman yanıtını vermişlerdir. İlgili ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama değerinden de ( $\bar{X}=3,18$ ) anlaşılacağı üzere personelin işlerinden artı kalan zamanda aileleriyle geçirdikleri zamandan pek de doyum sağlamadıkları, ortalama bir doyuma sahip oldukları söylenebilir (Tablo 8).

Ev idaresi personeli arasında “İş kaynaklı tükenmişlik duygusunu aile hayatıma da taşıyorum; bu da ailemde huzursuzluk, anlaşmazlık, kopukluk gibi problemlere yol açar (%40,1)”, “İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor (%36,8)”, “İşimle ilgili sorunlardan dolayı mutsuz olduğumda evde kavga, tartışma ve çatışma

olur (%34,4)” , “İşyerindeki rol ve sorumluluklar ile ailedeki roller arasında bocalıyorum ve bu sorun tükenmeme yol açıyor (%33,8)” , “İş yaşamıdaki gerginlik ve endişeler çoğunlukla aile yaşantımı etkiliyor (%29,8)” , “İşte yaşadığımı tekrar yaşamamak için; evde işimden memnun olmadığım için hiç bahsetmem (%26,0)” ifadelerinde “hiçbir zaman” yanıtını verenler ilk sıradadır. “İşte yorulduğumda evde de gergin, huzursuz ve fiziksel olarak yorgun olurum (%35,8)” , “İş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum (%35,5)” , “İşimden dolayı bitkin olduğumda eve ilişkin yapmam gereken işleri tamamlayabilmek için ailemden yardım isterim (%33,5)” , “İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantıyla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum, bu da aileme zaman ayırmamama neden oluyor (%32,9)” , “İşten eve geldiğimde çoğunlukla aile-içi aktivitelere katılamayacak ve aile sorumluluklarımı yapamayacak kadar bitkin oluyorum (%32,0)” , “İşimden doyum sağladığım zaman aile yaşantıma da bunu yansıtırım (%31,0)” , “Kurumum ailem ile ilgili bir konuda yardım gerektiğinde bütün çalışanlara eşit davranır (%25,6) ifadelerinde “bazen” cevabını verenler önde gelmektedir (Tablo 8).

**Tablo 8:** Ev İdaresi Personelinin İşin Aile Yaşamını Etkilemesiyle İlgili Görüşlerine Göre Dağılımları ve Ortalama Puanları

Maddeler		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman	$\bar{X}$	ss
1. İşimden geriye kalan zamanda ailemle geçirdiğim boş zamandan doyum sağlıyorum.	f	113	126	137	144	164	3,18	1,41
	%	16,5	18,4	20,0	21,1	24,0		
2. İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantıyla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum, bu da aileme zaman ayırmamama neden oluyor.	f	131	136	225	123	69	2,80	1,23
	%	19,2	19,9	32,9	18,0	10,1		
3. İş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.	f	125	130	243	119	67	2,81	1,21
	%	18,3	19,0	35,5	17,4	9,8		
4. İşimden doyum sağladığım zaman aile yaşantıma da bunu yansıtırım.	f	101	110	212	155	106	3,08	1,26
	%	14,8	16,1	31,0	22,7	15,5		
5. İşte yorulduğumda evde de gergin, huzursuz ve fiziksel olarak yorgun olurum.	f	122	138	245	111	68	2,80	1,20
	%	17,8	20,2	35,8	16,2	9,9		
6. İşimle ilgili sorunlardan dolayı mutsuz olduğumda evde kavga, tartışma ve çatışma olur.	f	235	149	189	78	33	2,31	1,19
	%	34,4	21,8	27,6	11,4	4,8		
7. İşte yaşadığımı tekrar yaşamamak için; evde işimden memnun olmadığım için hiç bahsetmem.	f	178	156	158	122	70	2,63	1,31
	%	26,0	22,8	23,1	17,8	10,2		
8. İşyerindeki rol ve sorumluluklar ile ailedeki roller arasında bocalıyorum ve bu sorun tükenmeme yol açıyor.	f	231	142	179	96	36	2,36	1,23
	%	33,8	20,8	26,2	14,0	5,3		
9. İş kaynaklı tükenmişlik duygusu aile hayatıma da taşırım; bu da ailemde huzursuzluk, anlaşmazlık, kopukluk gibi problemlere yol açar.	f	274	128	179	75	28	2,20	1,20
	%	40,1	18,7	26,2	11,0	4,1		
10. İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz etkiliyor.	f	252	131	174	76	51	2,33	1,28
	%	36,8	19,2	25,4	11,1	7,5		
11. İş yaşamımdaki gerginlik ve endişeler çoğunlukla aile yaşantımı etkiliyor.	f	204	147	182	94	57	2,49	1,27
	%	29,8	21,5	26,6	13,7	8,3		
12. İşten eve geldiğimde çoğunlukla aile-içi aktivitelere katılamayacak ve aile sorumluluklarımı yapamayacak kadar bitkin oluyorum.	f	143	154	219	121	47	2,67	1,19
	%	20,9	22,5	32,0	17,7	6,9		
13. İşimden dolayı bitkin olduğumda eve ilişkin yapmam gereken işleri tamamlayabilmek için ailemden yardım isterim.	f	119	120	229	152	64	2,89	1,21
	%	17,4	17,5	33,5	22,2	9,4		
14. Kurumum ailem ile ilgili bir konuda yardım gerektiğinde bütün çalışanlara eşit davranır.	f	128	115	175	128	138	3,05	1,38
	%	18,7	16,8	25,6	18,7	20,2		
<b>Genel Ortalama</b>							2,70	0,59

#### 4.5. Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş-Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Bireysel Değişkenler ile Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Tablo 9’da araştırma kapsamındaki kurum ev idaresi personelinin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına ilişkin *t* testi sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doyum, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ( $p>0,05$ ) görülmektedir (Tablo 9).

**Tablo 9:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırması

Ölçekler	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	ss	<i>t</i>	<i>p</i>
İş Doyumu	Kadın	295	3,16	0,48	1,850	0,065
	Erkek	389	3,09	0,51		
Tükenmişlik	Kadın	295	2,63	0,53	-,225	0,822
	Erkek	389	2,64	0,52		
Aile Yaşamı	Kadın	295	2,72	0,63	1,232	0,218
	Erkek	389	2,67	0,55		

Tablo 10’da araştırma kapsamındaki kurum ev idaresi personelinin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin aile yapılarına göre karşılaştırılmasına ilişkin *t* testi sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doyum, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ( $p>0,05$ ) görülmektedir (Tablo 10).



**Tablo 10:** Ev idaresi Personelinin İş Doymu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Aile Yapısına Göre Karşılaştırması

Ölçekler	Aile Yapısı	N	$\bar{X}$	ss	<i>t</i>	<i>p</i>
İş Doymu	Çekirdek	511	3,11	0,49	-1,631	0,103
	Geniş	173	3,18	0,49		
Tükenmişlik	Çekirdek	511	2,66	0,51	1,621	0,105
	Geniş	173	2,58	0,57		
Aile Yaşamı	Çekirdek	511	2,71	0,60	1,298	0,195
	Geniş	173	2,64	0,52		

Tablo 11’de personelin iş doymu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin evli olan bireylerin eşlerin çalışma durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin *t* testi sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doyum, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri ile eşin çalışma durumu arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ( $p>0,05$ ) belirlenmiştir (Tablo 11).

**Tablo 11:** Ev İdaresi Personelinin İş Doymu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Eşin Çalışma Durumuna Göre Karşılaştırması

Ölçekler	Eş Çalışma Durumu	N	$\bar{X}$	ss	<i>t</i>	<i>p</i>
İş Doymu	Evet	261	3,15	0,50	1,168	0,243
	Hayır	365	3,11	0,49		
Tükenmişlik	Evet	261	2,63	0,51	0,190	0,850
	Hayır	365	2,62	0,53		
Aile Yaşamı	Evet	261	2,71	0,59	1,219	0,223
	Hayır	365	2,66	0,58		

Tablo 12’de personelin iş doymu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin çocuk sahibi olma durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin *t* testi sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doyum, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri ile çocuk sahibi olma durumu arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ( $p>0,05$ ) belirlenmiştir (Tablo 12).

**Tablo 12:** Ev İdaresi Personelinin İş Doymu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre Karşılaştırması

Ölçekler	Çocuk Sahibi Olma Durumu	N	$\bar{X}$	ss	<i>t</i>	<i>p</i>
İş Doymu	Evet	501	3,14	0,50	0,574	0,566
	Hayır	131	3,11	0,48		
Tükenmişlik	Evet	501	2,62	0,51	-0,953	0,341
	Hayır	131	2,67	0,55		
Aile Yaşamı	Evet	501	2,67	0,59	-0,799	0,425
	Hayır	131	2,72	0,58		

Tablo 13'te personelin iş doymu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin kurumdaki çalışma şekillerine göre karşılaştırılmasına ilişkin *t* testi sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doymu, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri ile personelin kurumdaki çalışma şekli arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ( $p>0,05$ ) belirlenmiştir (Tablo 13).

**Tablo13:** Ev İdaresi Personelinin İş Doymu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Kurumdaki Çalışma Şekline Göre Karşılaştırması

Ölçekler	Kurumdaki Çalışma Şekli	N	$\bar{X}$	ss	<i>t</i>	<i>p</i>
İş Doymu	Kurum Personel	110	3,08	0,58	-0,947	0,344
	Şirket Personeli	574	3,13	0,48		
Tükenmişlik	Kurum Personel	110	2,67	0,53	0,659	0,510
	Şirket Personeli	574	2,63	0,52		
Aile Yaşamı	Kurum Personel	110	2,68	0,59	-0,195	0,846
	Şirket Personeli	574	2,69	0,58		

Tablo 14'te personelin iş doymu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin çalışma zamanına göre karşılaştırılmasına ilişkin *t* testi sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doymu, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşlerinin personelin çalışma zamanına göre anlamlı bir farklılık göstermediği ( $p>0,05$ ) belirlenmiştir (Tablo 14).

**Tablo 14:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Çalışma Zamanına Göre Karşılaştırması

Ölçekler	Çalışma Zamanı	N	$\bar{X}$	ss	<i>t</i>	<i>p</i>
İş Doyumu	Sürekli-Gündüz	469	3,14	0,51	0,848	0,396
	Vardiya	215	3,10	0,47		
Tükenmişlik	Sürekli-Gündüz	469	2,63	0,51	-0,274	0,784
	Vardiya	215	2,65	0,56		
Aile Yaşamı	Sürekli-Gündüz	469	2,69	0,57	0,262	0,794
	Vardiya	215	2,68	0,61		

Tablo 15’te Ev idaresi personelinin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin hizmet içi eğitim alma durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin *t* testi sonuçları yer almaktadır. Bu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doyum, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri arasında hizmet içi eğitim alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık olmadığı ( $p>0,05$ ) belirlenmiştir (Tablo 15).

**Tablo 15:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Hizmet içi Eğitim Alma Durumuna Göre Karşılaştırması

Ölçekler	Hizmet içi Eğitim alma Durumları	N	$\bar{X}$	ss	<i>t</i>	<i>p</i>
İş Doyumu	Evet	602	3,12	0,51	-0,556	0,578
	Hayır	82	3,15	0,40		
Tükenmişlik	Evet	602	2,63	0,52	-0,661	0,509
	Hayır	82	2,67	0,57		
Aile Yaşamı	Evet	602	2,68	0,57	-1,030	0,303
	Hayır	82	2,75	0,64		

Tablo 16’da ev idaresi personelinin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin yerine getirdikleri işi sevme durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin *t* testi sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doyum, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri arasında işi sevme

durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu ( $p<0,05$ ) belirlenmiştir. Buna göre iş doyumunu yüksek olanların işlerini sevme düzeyleri ( $\bar{x}=3,18$ ) iş doyumları düşük olanlara oranla ( $\bar{x}=2,90$ ) daha fazla, diğer taraftan aile ve iş yaşam ilişkisinden hoşnut olanların olmayanlara, tükenmişlik düzeylerinin düşük olanların ise fazla olanlara oranla işlerini daha fazla sevdikleri aritmetik ortalamalardan anlaşılmaktadır (Tablo 16).

**Tablo16:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkinine Yönelik Görüşlerinin İş Sevme Durumuna Göre Karşılaştırması

Ölçekler	İş Sevme Durumu	N	$\bar{x}$	ss	t	p
İş Doyumu	Evet	546	3,18	0,49	6,090	<b>0,000*</b>
	Hayır	138	2,90	0,46		
Tükenmişlik	Evet	546	2,57	0,52	-7,267	<b>0,000*</b>
	Hayır	138	2,92	0,43		
Aile Yaşamı	Evet	546	2,83	0,59	682	<b>0,001*</b>
	Hayır	138	2,65	0,52		

\* $p<0,05$

Tablo 17' de personelin iş doyumunu, tükenmişlik ve işin aile yaşamına etkisine yönelik görüşlerinin, işlerini değiştirmeyi düşünme durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin  $t$  testi sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doyum, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri arasında işi değiştirmeyi düşünme durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu ( $p<0,05$ ) belirlenmiştir. Buna göre iş doyumunu düşük olanların işlerini değiştirme durumları ( $\bar{x}=2,97$ ) iş doyumları yüksek olanlara oranla ( $\bar{x}=3,22$ ) daha fazla, diğer taraftan aile ve iş yaşam ilişkisinden hoşnut olanların olmayanlara, tükenmişlik düzeyleri yüksek olanların ise düşük olanlara oranla işlerini değiştirmeyi daha fazla düşündükleri aritmetik ortalamalardan anlaşılmaktadır (Tablo 17).

**Tablo17:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin İş Değiştirmeyi Düşünme Durumuna Göre Karşılaştırması

Ölçekler	İş Değiştirmeyi Düşünme Durumu	N	$\bar{X}$	ss	t	p
İş Doyumu	Evet	427	2,97	0,47	-6,427	<b>0,000*</b>
	Hayır	257	3,22	0,49		
Tükenmişlik	Evet	427	2,81	0,50	6,729	<b>0,000*</b>
	Hayır	257	2,54	0,51		
Aile Yaşamı	Evet	427	2,85	0,58	682	<b>0,000*</b>
	Hayır	257	2,59	0,56		

\* $p < 0,05$

Tablo 18’de personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamına etkisine yönelik görüşlerinin karşılaştıkları iş sorunlarının aileyi etkilemesi durumuna ilişkin *t* testi sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doyum, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşlerinin iş sorunlarının aileye etkisi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ( $p < 0,05$ ) belirlenmiştir. Buna göre iş doyumu düşük olanların iş sorunlarının aileyi etkilemesi durumu ( $\bar{x} = 3,04$ ) iş doyumları yüksek olanlara oranla ( $\bar{x} = 3,19$ ) daha fazla, diğer taraftan aile ve iş yaşam ilişkisinden hoşnut olmayanların, olanlara, tükenmişlik düzeyleri yüksek olanların ise düşük olanlara oranla iş sorunlarının aileyi etkileme durumunun daha fazla olduğu aritmetik ortalamalardan anlaşılmaktadır (Tablo 18).

**Tablo 18:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştıkları İş Sorunlarının Aileye Etkisine Göre Karşılaştırması

Ölçekler	İş Sorunlarının Aileye Etkisi	N	$\bar{X}$	ss	t	p
İş Doyumu	Evet	399	3,04	0,47	-3,859	<b>0,000*</b>
	Hayır	285	3,19	0,51		
Tükenmişlik	Evet	399	2,79	0,52	6,642	<b>0,000*</b>
	Hayır	285	2,53	0,50		
Aile Yaşamı	Evet	399	2,90	0,54	8,477	<b>0,000*</b>
	Hayır	285	2,54	0,570		

\* $p < 0,05$

Tablo 19’da personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin işe ilişkin sorunlarını evde anlatma durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin *t* testi sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doyumu, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri ve işe ilişkin sorunlarını evde anlatma durumları arasında anlamlı bir farklılık olduğu ( $p<0,05$ ) belirlenmiştir. Buna göre iş doyumu düşük olanların işe ilişkin sorunları evde anlatma durumu ( $\bar{x}=3,16$ ) iş doyumları yüksek olanlara oranla ( $\bar{x}=3,05$ ) daha az, diğer taraftan aile ve iş yaşamı ilişkisinden hoşnut olmayanların, olanlara, tükenmişlik düzeyleri yüksek olanların ise düşük olanlara oranla işe ilişkin sorunlarının aileyi etkileme durumunun daha fazla olduğu aritmetik ortalamalardan anlaşılmaktadır (Tablo 19).

**Tablo 19:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin İş Sorunlarının Evde Anlatılma Durumuna Göre Karşılaştırması

Ölçekler	İşe İlişkin Sorunları Evde Anlatma Durumu	N	$\bar{x}$	ss	<i>t</i>	<i>p</i>
İş Doyumu	Evet	227	3,05	0,51	-2,757	<b>0,006*</b>
	Hayır	457	3,16	0,49		
Tükenmişlik	Evet	227	2,83	0,47	6,826	<b>0,000*</b>
	Hayır	457	2,54	0,52		
Aile Yaşamı	Evet	227	2,88	0,59	6,146	<b>0,000*</b>
	Hayır	457	2,60	0,56		

\* $p<0,05$

Tablo 20’de personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin işe ilişkin şikâyet yüzünden evde sorun yaşama durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin *t* testi sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri, işe ilişkin şikâyet yüzünden evde sorun yaşama değişkenine göre anlamlı farklılık gösterirken ( $p<0,05$ ), iş doyumu düzeyleri değişkenine ilişkin anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ). Buna göre, tükenmişlik duygusu yüksek olanların, düşük olanlara, iş-aile yaşamlarından hoşnut olmayanların olanlara göre evde daha fazla sorun yaşadığı belirtilebilir.

**Tablo 20:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin İşe İlişkin Şikayet Yüzünden Evde Sorun Yaşama Durumlarına Göre Karşılaştırması

Ölçekler	Evde Sorun Yaşama Durumu	N	$\bar{x}$	ss	t	p
İş Doyumu	Evet	166	3,07	0,47	-1,522	0,117
	Hayır	518	3,14	0,50		
Tükenmişlik	Evet	166	2,89	0,45	7,327	<b>0,000*</b>
	Hayır	518	2,56	0,52		
Aile Yaşamı	Evet	166	2,99	0,53	7,827	<b>0,000*</b>
	Hayır	518	2,59	0,57		

\* $p < 0,05$

Tablo 21’ de personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin yaşlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi (ANOVA) sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri, personelin yaşlarına göre anlamlı farklılık gösterirken ( $p < 0,05$ ), iş doyum düzeyleri anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p > 0,05$ ). Buna göre, yaş ilerledikçe personelin işin aile yaşamı üzerindeki etkisi ile tükenmişlik düzeyleri düşmektedir. Söz konusu bu durumun ilgili değişkenlere ilişkin aritmetik ortalama değerlere de yansıdığı belirlenmiştir (Tablo 21).

**Tablo 21:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırması

Değişkenler	Yaş	N	$\bar{X}$	ss	F	p
İş Doyumu	20-24	36	3,00	0,43	1,753	0,120
	25-29	142	3,15	0,46		
	30-34	192	3,06	0,51		
	35-39	118	3,20	0,53		
	40-44	131	3,13	0,51		
	45 ve üstü	65	3,17	0,45		
Tükenmişlik	20-24	36	2,71	0,44	4,170	<b>0,001*</b>
	25-29	142	2,74	0,56		
	30-34	192	2,70	0,47		
	35-39	118	2,53	0,57		
	40-44	131	2,59	0,50		
	45 ve üstü	65	2,49	0,51		
Aile Yaşamı	20-24	36	2,86	0,44	3,018	<b>0,011*</b>
	25-29	142	2,76	0,59		
	30-34	192	2,69	0,59		
	35-39	118	2,71	0,57		
	40-44	131	2,67	0,59		
	45 ve üstü	65	2,46	0,56		

\* $p < 0,05$

Tablo 22 'de personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin öğrenim düzeylerine göre karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi (ANOVA) sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doyum düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri, öğrenim düzeylerine göre anlamlı farklılık gösterirken ( $p < 0,05$ ), tükenmişlik düzeylerine ilişkin görüşleri anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p > 0,05$ ). Buna göre, iş doyum düzeyleri arasında en yüksek aritmetik ortama puana sahip grubu sırası ile ilkökul, lise ve ortaokul seviyesinde öğrenime sahip olan grup oluştururken, aile yaşamına ilişkin görüşlerde en yüksek aritmetik ortalama değerler okuma yazma bilmeyenler ve üniversite grubunda yer alanlardır (Tablo 22).



**Tablo 22:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Öğrenim Düzeylerine Göre Karşılaştırması

Değişkenler	Öğrenim Düzeyi	N	$\bar{x}$	ss	F	p
İş Doyumu	Okuma yazma bilmiyorum	7	2,76	0,81	2,874	<b>0,009*</b>
	Okuryazarlık belgem var	19	3,01	0,53		
	İlkokul	165	3,22	0,51		
	Ortaokul	171	3,08	0,48		
	Lise	235	3,15	0,47		
	Üniversite	85	3,02	0,50		
	Yükseklisans-doktora	2	2,75	0,00		
Tükenmişlik	Okuma yazma bilmiyorum	7	2,77	0,39	1,666	0,127
	Okuryazarlık belgem var	19	2,76	0,50		
	İlkokul	165	2,61	0,51		
	Ortaokul	171	2,66	0,51		
	Lise	235	2,58	0,55		
	Üniversite	85	2,77	0,51		
	Yükseklisans-doktora	2	2,45	0,00		
Aile Yaşamı	Okuma yazma bilmiyorum	7	3,09	0,57	4,205	<b>0,000*</b>
	Okuryazarlık belgem var	19	2,84	0,48		
	İlkokul	165	2,64	0,56		
	Ortaokul	171	2,71	0,53		
	Lise	235	2,60	0,60		
	Üniversite	85	2,93	0,65		
	Yükseklisans-doktora	2	2,71	0,00		

\* $p < 0,05$

Tablo 23' de personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin gelir durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi (ANOVA) sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin tükenmişlik, iş doyum düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p > 0,05$ ) (Tablo 23).

**Tablo 23:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Gelir Durumlarına Göre Karşılaştırması

Değişkenler	Gelir	N	$\bar{x}$	ss	F	p
İş Doyumu	751-1000 TL	590	3,13	0,49	1,360	0,254*
	1001-1500 TL	53	3,02	0,52		
	1501-2000 TL	35	3,2	0,60		
	2001-2500 TL	6	2,9	0,33		
Tükenmişlik	751-1000 TL	590	2,63	0,52	3,343	0,19*
	1001-1500 TL	53	2,78	0,55		
	1501-2000 TL	35	2,52	0,55		
	2001-2500 TL	6	3,09	0,13		
Aile Yaşamı	751-1000 TL	590	2,67	0,58	1,868	0,134*
	1001-1500 TL	53	2,81	0,47		
	1501-2000 TL	35	2,78	0,74		
	2001-2500 TL	6	3,01	0,02		

\* $p>0,05$

Tablo 24'te personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin toplam hizmet yıllarına göre karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi (ANOVA) sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin tükenmişlik düzeyleri kurumda toplam hizmet yıllarına göre anlamlı farklılık gösterirken ( $p<0,05$ ), iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri ile iş doyum düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ). Buna göre, 5-8, 1-4, ve 9-12 yıldır kurumda çalışanların tükenmişlik düzeyleri diğer gruplara oranla daha yüksektir (Tablo 24).

**Tablo 24:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Toplam Hizmet Yılına Göre Karşılaştırması

Değişkenler	Hizmet Yılı	N	$\bar{x}$	ss	F	p
İş Doyumu	1den az	48	3,27	0,48	1,901	0,109
	1-4	115	3,07	0,49		
	5-8	233	3,15	0,48		
	9-12	180	3,08	0,47		
	13+	108	3,14	0,57		
Tükenmişlik	1den az	48	2,46	0,57	3,281	<b>0,011*</b>
	1-4	115	2,69	0,53		
	5-8	233	2,70	0,51		
	9-12	180	2,62	0,50		
	13+	108	2,55	0,54		
Aile Yaşamı	1den az	48	2,63	0,61	2,371	0,051
	1-4	115	2,82	0,62		
	5-8	233	2,71	0,57		
	9-12	180	2,66	0,57		
	13+	108	2,59	0,57		

\* $p < 0,05$

Tablo 25'te personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin kurumda çalışma süresine göre karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi (ANOVA) sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri ile iş-aile yaşamı ilişkisi kurumda çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p < 0,05$ ). Buna göre, iş doyum düzeyleri en yüksek grubu 1 yıldan az ve 13 yıldan fazla bir süredir aynı kurumda çalışan kişiler oluştururken, tükenmişlik düzeyi yüksek ve işin aile yaşamına etkisini en fazla yaşayanları 1-4 yıldır aynı kurumda çalışan grup oluşturmaktadır (Tablo 25).

**Tablo 25:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Kurumda Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırması

Değişkenler	Çalışma Süresi	N	$\bar{x}$	ss	F	p
İş Doyumu	1den az	68	3,24	0,47	2,549	<b>0,038*</b>
	1-4	183	3,05	0,51		
	5-8	229	3,14	0,47		
	9-12	139	3,11	0,48		
	13+	65	3,21	0,58		
Tükenmişlik	1den az	68	2,49	0,55	5,916	<b>0,000*</b>
	1-4	183	2,75	0,50		
	5-8	229	2,68	0,49		
	9-12	139	2,55	0,48		
	13+	65	2,51	0,65		
Aile Yaşamı	1den az	68	2,62	0,53	4,897	<b>0,001*</b>
	1-4	183	2,82	0,58		
	5-8	229	2,70	0,59		
	9-12	139	2,62	0,54		
	13+	65	2,51	0,62		

\* $p < 0,05$

Tablo 26'da personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin çalıştıkları departmandaki çalışma yıllarına göre karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi (ANOVA) sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri ile iş-aile yaşamı ilişkisi departmandaki çalışma yıllarına göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p < 0,05$ ). Buna göre, iş doyum düzeyleri en yüksek grubu 1 yıldan az ve 13 yıldan fazla bir süredir aynı departmanda çalışan kişiler oluştururken, tükenmişlik düzeyi yüksek ve iş-aile yaşamı etkisini en fazla yaşayanları 1-4 yıldır aynı departmanda çalışan grup oluşturmaktadır (Tablo 26).

**Tablo 26:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Çalıştıkları Departmanda Çalışma Süresine Göre Karşılaştırması

Değişkenler	Departmanda Çalışma Süresi	N	$\bar{X}$	ss	F	p
İş Doyumu	1den az	99	3,22	0,45	2,471	<b>0,043*</b>
	1-4	216	3,05	0,47		
	5-8	219	3,16	0,48		
	9-12	98	3,13	0,52		
	13+	52	3,10	0,65		
Tükenmişlik	1den az	99	2,59	0,52	4,852	<b>0,001*</b>
	1-4	216	2,73	0,53		
	5-8	219	2,65	0,48		
	9-12	98	2,56	0,50		
	13+	52	2,42	0,64		
Aile Yaşamı	1den az	99	2,69	0,53	3,329	<b>0,010*</b>
	1-4	216	2,78	0,58		
	5-8	219	2,68	0,58		
	9-12	98	2,63	0,58		
	13+	52	2,48	0,61		

\* $p < 0,05$

Tablo 27’de personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin çalıştıkları kurumdaki görevlerine göre karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi (ANOVA) sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri kurumdaki görevlerine göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p < 0,05$ ). Buna göre, iş doyum düzeyleri en yüksek grubu ev idaresi koordinatör yardımcısı olarak çalışan ( $\bar{X} = 3,20$ ) kişiler oluştururken, tükenmişlik düzeyi en yüksek grup arasında ekip şefi-gözetmen ilk sırada yer almakta, bunu temizlik personeli izlemektedir ( $\bar{X} = 2,63$ ) (Tablo 27).

**Tablo 27:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Kurumdaki Görevlerine Göre Karşılaştırması

Değişkenler	Kurumdaki Görev	N	$\bar{x}$	ss	F	p
İş Doyumu	Ev idaresi koordinatörü	13	3,11	0,70	2,850	<b>0,015*</b>
	Ev idaresi koordinatörü yard.	31	3,20	0,36		
	Ekip şefi-gözetmen	71	3,09	0,58		
	Kat görevlisi	67	3,07	0,55		
	Temizlik personeli	502	3,15	0,47		
Tükenmişlik	Ev idaresi koordinatörü	13	2,61	0,74	3,286	<b>0,006*</b>
	Ev idaresi koordinatörü yard.	31	2,52	0,46		
	Ekip şefi-gözetmen	71	2,86	0,53		
	Kat görevlisi	67	2,59	0,51		
	Temizlik personeli	502	2,63	0,52		
Aile Yaşamı	Ev idaresi koordinatörü	13	2,53	0,67	1,994	0,078
	Ev idaresi koordinatörü yard.	31	2,53	0,57		
	Ekip şefi-gözetmen	71	2,88	0,64		
	Kat görevlisi	67	2,67	0,60		
	Temizlik personeli	502	2,65	0,57		

\* $p < 0,05$

Tablo 28’de personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin günlük çalışma saatlerine göre karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi (ANOVA) sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri ile iş-aile yaşamı ilişkisi günlük çalışma sürelerine göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p < 0,05$ ). Buna göre günlük çalışma saatleri arttıkça çalışanların iş doyum düzeyleri düşmektedir. Kurumda 5-6 saat çalıştığını belirten ev idaresi personelinin iş doyumu ( $\bar{x} = 3,45$ ), 9+ saat çalışan personelden ( $\bar{x} = 3,12$ ) daha fazladır. Çalışma saatlerine göre en yüksek tükenmişlik düzeyini oluşturan grup 5-6 saat ile 8-9 saat çalışan grup olurken, aile yaşamında bu grubu 5-6 saat çalışan grup oluşturmaktadır (Tablo 28).

**Tablo 28:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Günlük Çalışma Süresine (Saat) Göre Karşılaştırması

Değişkenler	Günlük Çalışma Süresi	N	$\bar{X}$	ss	F	p
İş Doyumu	5-6	2	3,45	0,00	2,493	<b>0,049*</b>
	6-7	42	3,32	0,53		
	8-9	558	3,11	0,48		
	9+	82	3,12	0,56		
Tükenmişlik	5-6	2	2,68	0,00	5,601	<b>0,001*</b>
	6-7	42	2,33	0,08		
	8-9	558	2,67	0,02		
	9+	82	2,59	0,06		
Aile Yaşamı	5-6	2	3,00	0,00	11,850	<b>0,000*</b>
	6-7	42	2,19	0,68		
	8-9	558	2,73	0,56		
	9+	82	2,67	0,61		

\* $p < 0,05$

Tablo 29’da personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin haftalık çalışma sürelerine (gün) göre karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi (ANOVA) sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin tükenmişlik düzeyleri ile iş-aile yaşamı ilişkisi haftalık çalışma sürelerine göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p < 0,05$ ) (Tablo 29). Sonuçlar incelendiğinde, personelin tükenmişlik düzeyleri ile iş-aile yaşamı ilişkisi günlük çalışma sürelerine göre anlamlı farklılık gösterirken ( $p < 0,05$ ), söz konusu görüşler personelin iş doyum düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p > 0,05$ ). Çalışmada, tükenmişlik düzeyi en yüksek grubu 5 gün ve üzeri çalışanlar oluştururken; aile yaşamı- iş ilişkisinde 7 gün çalıştığını belirtenler ( $\bar{X} = 2,78$ ) en yüksek grubu oluşturmaktadır. Araştırmada 7 gün çalıştığını belirtenlerin tükenmişlik düzeyi ve iş-aile yaşamı etkisi, 3-4 gün çalıştığını belirtenlerden daha fazladır (Tablo 29).

**Tablo 29:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Haftalık Çalışma Süresine (Gün) Göre Karşılaştırması

Değişkenler	Haftalık Çalışma Süresi	N	$\bar{X}$	ss	F	p
İş Doyumu	3 gün	10	3,28	0,49	1,320	0,261
	4 gün	18	3,30	0,70		
	5 gün	130	3,10	0,54		
	6 gün	508	3,13	0,47		
	7 gün	18	2,96	0,47		
Tükenmişlik	3 gün	10	2,47	0,49	2,639	<b>0,033*</b>
	4 gün	18	2,44	0,66		
	5 gün	130	2,75	0,55		
	6 gün	508	2,62	0,51		
	7 gün	18	2,70	0,50		
Aile Yaşamı	3 gün	10	2,44	0,40	1,962	<b>0,009*</b>
	4 gün	18	2,40	0,61		
	5 gün	130	2,74	0,59		
	6 gün	508	2,69	0,58		
	7 gün	18	2,78	0,51		

\* $p < 0,05$

Tablo 30’da personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin görevlerinin monotonluk düzeyine göre karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi (ANOVA) sonuçları yer almaktadır. Sonuçlar incelendiğinde, personelin tükenmişlik düzeyleri ile iş-aile yaşamı ilişkisi görevin monotonluk düzeyine göre anlamlı farklılık gösterirken ( $p < 0,05$ ), söz konusu görüşler personelin iş doyum düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p > 0,05$ ). Tükenmişlik düzeyi en yüksek grubu görevlerinin “oldukça monoton” olduğunu belirten grup oluştururken ( $\bar{X} = 2,85$ ), aile yaşamında bu grubu “monoton ( $\bar{X} = 2,77$ ),” ve “oldukça monoton ( $\bar{X} = 2,77$ ),” şeklinde cevap bildiren grup oluşturmaktadır (Tablo 30).



**Tablo30:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Görevin Monotonluk Düzeyine Göre Karşılaştırması

Değişkenler	Monotonluk Düzeyi	N	$\bar{x}$	ss	F	p
İş Doyumu	Monoton	223	3,13	0,47	0,756	0,519
	Oldukça monoton	123	3,11	0,45		
	Fazla monoton değil	161	3,08	0,49		
	Hiç monoton değil	177	3,16	0,55		
Tükenmişlik	Monoton	223	2,68	0,46	13,675	<b>0,000*</b>
	Oldukça monoton	123	2,85	0,50		
	Fazla monoton değil	161	2,59	0,53		
	Hiç monoton değil	177	2,48	0,55		
Aile Yaşamı	Monoton	223	2,77	0,55	4,479	<b>0,004*</b>
	Oldukça monoton	123	2,76	0,54		
	Fazla monoton değil	161	2,61	0,51		
	Hiç monoton değil	177	2,60	0,69		

\* $p < 0,05$

Tablo 31’de personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin her gün işlerine istekli gelme durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi (ANOVA) sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin tükenmişlik ve iş doyum düzeyleri ile iş-aile yaşamı ilişkisi her gün işe istekli gelme durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p < 0,05$ ). Buna göre, işe istekli gelme durumuna ilişkin “çok” ve “pek çok” yanıtını verenlerin iş doyum düzeyleri daha yüksekken, tersi şekilde bu durum tükenmişlik düzeylerinde düşmektedir. Başka bir deyişle işe istekli gelme durumu azaldıkça çalışanların tükenmişlik düzeyleri artmaktadır. İşin aile yaşamına etkisine ilişkin çalışanların görüşlerinde en yüksek grubu ise “çok az” ve “az” cevabını veren grup oluşturmaktadır (Tablo 31).

**Tablo 31:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin İşe İstekli Gelme Durumuna Göre Karşılaştırması

Değişkenler	İstek Durumu	N	$\bar{x}$	ss	F	p
İş Doyumu	Çok az	100	2,92	0,51	12,939	<b>0,000*</b>
	Az	253	3,06	0,46		
	Çok	284	3,25	0,48		
	Pek çok	47	3,13	0,53		
Tükenmişlik	Çok az	100	2,94	0,45	26,818	<b>0,000*</b>
	Az	253	2,73	0,45		
	Çok	284	2,49	0,54		
	Pek çok	47	2,40	0,54		
Aile Yaşamı	Çok az	100	2,85	0,54	7,494	<b>0,000*</b>
	Az	253	2,75	0,55		
	Çok	284	2,62	0,61		
	Pek çok	47	2,45	0,58		

\* $p < 0,05$

Tablo 32’de personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin işe bağlı olma durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi (ANOVA) sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin tükenmişlik ve iş doyum düzeyleri işe bağlı olma durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p < 0,05$ ). Buna göre, işine bağlı olanların iş doyum düzeyleri bağlı olmayanlara göre daha yüksek olurken, tersi şekilde işlerine bağlılık durumları azaldıkça çalışanların tükenmişlik düzeyleri de artmaktadır (Tablo 32).

**Tablo 32:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile İş Aile Yaşamı İlişkisine Yönelik Görüşlerinin İşe Bağlı Olma Durumuna Göre Karşılaştırması

Değişkenler	İşe Bağlı Olma	N	$\bar{x}$	ss	F	p
İş Doyumu	Bağlıyım	386	3,20	0,51	13,770	<b>0,000*</b>
	Kısmen bağlıyım	201	3,09	0,44		
	Yok	97	2,91	0,49		
Tükenmişlik	Bağlıyım	386	2,54	0,54	19,202	<b>0,000*</b>
	Kısmen bağlıyım	201	2,71	0,42		
	Yok	97	2,88	0,55		
Aile Yaşamı	Bağlıyım	386	2,66	0,59	1,014	0,363
	Kısmen bağlıyım	201	2,74	0,57		
	Yok	97	2,70	0,60		

\* $p < 0,05$

Tablo 33'te personelin iş doyumu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin iş yerinde sorun yaşama sıklıklarına göre karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi (ANOVA) sonuçları yer almaktadır. Söz konusu sonuçlar incelendiğinde, personelin tükenmişlik ve iş doyum düzeyleri ile iş-aile yaşamı ilişkisi iş yerinde sorun yaşama sıklığına göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p < 0,05$ ). Buna göre, personelin iş yerinde sorun yaşama sıklığı arttıkça iş doyum düzeyleri düşmektedir. Çalışanların iş yerinde sorun yaşama sıklığına ilişkin tükenmişlik düzeyi en yüksek grubu sık sık ve her zaman sorun yaşadığını belirtenler oluştururken, aile yaşamında bu grubu sık sık sorun yaşayanlar oluşturmaktadır (Tablo 33).

**Tablo 33:** Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu, Tükenmişlik Düzeyleri ve İş Aile Yaşamı İlişisine Yönelik Görüşlerinin İş Yerinde Sorun Yaşama Sıklığına Göre Karşılaştırması

Değişkenler	İş Yerinde Sorun Yaşama	N	$\bar{x}$	ss	F	p
İş Doyumu	Hiçbir zaman	99	3,16	0,46	25,430	<b>0,000*</b>
	Nadiren	396	3,23	0,46		
	Sık sık	128	2,97	0,47		
	Her zaman	61	2,72	0,53		
Tükenmişlik	Hiçbir zaman	99	2,66	0,47	7,835	<b>0,000*</b>
	Nadiren	396	2,56	0,55		
	Sık sık	128	2,78	0,47		
	Her zaman	61	2,78	0,45		
Aile Yaşamı	Hiçbir zaman	99	2,63	0,56	6,591	<b>0,000*</b>
	Nadiren	396	2,63	0,61		
	Sık sık	128	2,88	0,51		
	Her zaman	61	2,77	0,47		

\* $p<0,05$

#### 4.6. Ev İdaresi Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Aile Yaşamlarına Etkisine İlişkin Bulgular

Çalışanların iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri ile aile yaşamları arasındaki korelasyon matrisi Tablo 34'te verilmiştir. Korelasyon matrisi incelendiğinde bazı değişkenler arasında pozitif ve bazı değişkenler arasında negatif olmak üzere önemli ilişkiler tespit edilirken ( $p<0,05$ ), bazı değişkenler arasındaki korelasyon katsayısı ise önemli bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

Tablo 34'teki bulgulara göre, iş doyumunun alt boyutu olan dışsal doyum ile tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma boyutu dışındaki tüm değişkenlerin çalışanların aile yaşamıyla arasında, 0,01 anlamlılık düzeyinde önemli bir ilişki bulunmuştur. Diğer bir ifade ile çalışanların; içsel doyum, genel doyum, duygusal tükenme, kişisel başarı ile genel tükenmişlik düzeyleri ile aile yaşamları arasındaki "Pearson Korelasyon Katsayısı (r)" anlamlıdır ( $p<0,01$ ) (Tablo 34).

Tablo 34'te de görüldüğü gibi, iş doyumunun alt boyutunu oluşturan içsel doyum ( $r=0,419$ ), dışsal doyum ( $r=-0,348$ ) ve genel doyum ( $r=0,403$ ) ile aile yaşamları

arasında pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki vardır. Öte taraftan duygusal tükenme ( $r=-0,540$ ), duyarsızlaşma ( $r=-0,515$ ) ve genel tükenmişlik düzeyleri ( $r=-0,563$ ) ile aile yaşantısı arasında negatif yönde ve kuvvetli bir ilişki varken, kişisel başarı boyutu ile aile yaşamı arasında ise pozitif yönde zayıf bir ilişki ( $r=0,235$ ) bulunmuştur.

**Tablo 34:** İş Doyumu, Tükenmişlik ve Aile Yaşamı Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Matrisi

Değişkenler	İçsel Doyum	Dışsal Doyum	Genel Doyum	Duygusal Tükenme	Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma	Genel Tükenmişlik	Aile Yaşamı
İçsel Doyum	1	0,760	0,898	-0,306	0,389	-0,354	-0,439	0,419
Dışsal Doyum		1	0,899	-0,283	0,321	-0,252	-0,348	0,348
<b>Genel Doyum</b>			1	-0,392	0,351	-0,320	-0,397	<b>0,403</b>
Duygusal Tükenme				1	-0,226	0,692	0,782	-0,540
Kişisel Başarı					1	-0,295	0,365	0,235
Duyarsızlaşma						1	0,779	-0,515
<b>Genel Tükenmişlik</b>							1	<b>-0,563</b>

Bu sonuçlar, çalışanların iş doyum düzeyleri ile aile yaşamları arasındaki ilişkinin pozitif, aile yaşamları ile tükenmişlik düzeyleri arasında ise negatif ilişkiler olduğunu ortaya koymaktadır. Buna ilave olarak çalışanların gerek genel gerekse alt boyutları itibari ile içsel ve dışsal doyum puanları ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu hariç genel olarak tükenmişlikleri ile arasındaki ilişkiler negatif yönlüdür. Yani çalışanların iş doyum düzeyleri arttıkça tükenmişlik düzeyleri azalmaktadır. Öte taraftan, gerçekleştirilen söz konusu bu korelasyon analizi, neden-sonuç bağlamında bir yorumlama yapmaya yönelik bir kısıtlılık ortaya çıkarmaktadır. Sadece değişkenlerin birlikte hangi düzeyde ve yönde değiştikleri konusunda fikir vermektedir. Bu bakımdan, çalışanların iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri ile aile yaşantısı arasındaki ilişkinin (etkinin), matematiksel bir modelle açıklanmasına yönelik gerçekleştirilen doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 35'te verilmiştir.

Tablo 35’te araştırmada elde edilen veriler doğrultusunda, iş doyumu alt boyutları ile tüklenmişlik alt boyutlarının aile yaşamı üzerindeki etkisine yönelik çok değişkenli doğrusal regresyon analizi sonuçları verilmiştir.

**Tablo 35:** İş Doyumu Alt Boyutları İle Tüklenmişlik Alt Boyutlarının Aile Yaşamı Üzerindeki Etkisine Yönelik Çok Değişkenli Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	$b_i$	$S(b_i)$	t	p	$R^2$	ANOVA
Sabit	2,023	0,105	19,323	0,000*	0,386	F=85,265 p=0,000*
İçsel Doyum (İD)	0,212	0,035	6,046	0,000*		
Dışsal Doyum (DD)	0,179	0,033	5,506	0,000*		
Duygusal Tüklenme (DT)	-0,296	0,031	-9,510	0,000*		
Kişisel Başarı (KB)	0,086	0,025	3,371	0,001*		
Duyarsızlaşma (D)	-0,135	0,027	-4,927	0,000*		

\*  $p < 0,001$  Bağımlı Değişken: Aile Yaşamı

Tablo 36’daki ANOVA sonuçları, elde edilen regresyon modelinin anlamlı olduğunu ortaya koymaktadır ( $p < 0,001$ ). Belirlilik katsayısı için hesaplanan  $R^2 = 0,386$  değeri modelin açıklanma oranının %38,6 olduğunu ortaya koymaktadır. Regresyon modellerindeki katsayıların ( $b_j$ ) anlamlılığına ilişkin t değerleri incelendiğinde, aile yaşantısı üzerinde en fazla etkisi (pozitif) olan iş doyumu boyutu “içsel doyum” olurken; tüklenmişlikte bu boyutları duygusal tüklenme ve duyarsızlaşma boyutları (negatif) oluşturmaktadır. Bu sonuç, korelasyon analizi ile elde edilen sonuçları desteklemektedir. Analiz sonucunda elde edilen çok değişkenli doğrusal model aşağıda sunulmuştur (Tablo 36).

$$\text{Aile Yaşamı} = 2,023 + 0,212(\text{İD}) + 0,179(\text{DD}) - 0,296(\text{DT}) + 0,086(\text{KB}) - 0,135(\text{D})$$

Araştırmada genel iş doyumu ve genel tüklenmişliğin çalışanların aile yaşamı üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yapılan çok değişkenli doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 36’da verilmiştir.

**Tablo36:** Genel İş Doyumu ve Genel Tükenmişliğin Aile Yaşamı Üzerindeki Etkisine Yönelik Çok Değişkenli Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	$b_j$	$S(b_j)$	t	p	$R^2$	ANOVA
Sabit	0,927	0,178	5,198	0,000*	0,317	F=158,384 p=0,000*
Genel İş Doyumu (GİD)	0,229	0,039	3,732	0,000*		
Genel Tükenmişlik (GT)	-0,635	0,037	-17,199	0,000*		

\*  $p < 0,001$  Bağımlı Değişken: Aile Yaşamı

Tablo 36'daki ANOVA sonuçlarına göre, değişkenler arasındaki doğrusal regresyon modelinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $p < 0,001$ ). Hesaplanan  $R^2 = 0,317$  değeri modelin açıklanma oranının diğer bir ifade ile aile yaşamı üzerindeki değişimlerin 0,317'sinin iş doyumu ve tükenmişlik tarafından açıklandığını göstermektedir. Bir başka ifade ile, iş doyumu ve tükenmişlik bağımsız değişkenlerinin, aile yaşamı bağımlı değişkenine yönelik regresyon modelini açıklamadaki başarısı (oranı) %32'dir. Regresyon analizi sonucunda elde edilen model aşağıda sunulmuştur:

$$\text{Aile Yaşamı} = 0,927 + 0,229 (\text{GİD}) - 0,635 (\text{GT})$$

Regresyon analizi sonuçlarına ilişkin oluşturulan model, çalışanların tükenmişlik ve iş doyum düzeylerindeki bir birimlik artışın aile yaşamları üzerinde 0,317 birim artış yaratacağını göstermektedir. Bu kapsamda, çalışma bulgularına ilişkin gerçekleştirilen korelasyon ve regresyon analizi sonuçları, çalışanların iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamları üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur.

Yukarıdaki bulgular çerçevesinde araştırmanın "Ev idaresi personelinin iş doyum düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri onların aile yaşamları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir" şeklindeki temel hipotezi gerçekleştirmiştir.

## 5. TARTIŞMA

Bu araştırma, hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamlarına olan etkisini belirlemek amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür. Araştırma kapsamına Ankara’da faaliyet gösteren hastanelerdeki kurum ev idaresi personeli arasından toplam 684 çalışan alınmıştır.

Araştırmaya katılan kurum ev idaresi personeli arasında erkekler (%56,9), 30-34 yaş grubunda olanlar (%28,1) önde gelmektedir.

Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin %74,7’sinin çekirdek aileden oluştuğu; evli olan personelin %38,2’sinin eşinin çalıştığı; %73,2’sinin çocuğunun olduğu belirlenmiştir.

Evli olan personel arasında 2 çocuğu olanlar (%35,2) ilk sırada yer almakta; 5 ve üzeri çocuğu olan aileler ise en düşük orandadır (%1,5).

Kurum ev idaresi personelinin, %1’inin okuma yazma bilmediği, %2,8’inin okur-yazar olduğu, %24,1’nin ilkokul, %25,0’inin ortaokul, %34,4’ünün lise, %12,4’ünün üniversite, %0,3’ünün de yüksek lisans- doktora düzeyinde öğrenime sahip olduğu görülmektedir. Hazer, Buğday ve Aslan (2011) tarafından ev idaresi personelinin iş doyum düzeyini belirlemek amacıyla yapılan araştırmada ise ilkokul mezunu ev idaresi personeli büyük çoğunluğu oluşturmaktadır. Üniversite ve üzeri öğrenim düzeyine sahip olan personel sayısının az olması, araştırma kapsamına alınan personelin büyük bir çoğunluğunu “temizlik personeli”nin oluşturmasından kaynaklanmış olabilir.

Ev idaresi personelinin aylık gelir düzeyine bakıldığında, %86,3’ünün 751-1000 TL gelire sahip olduğu görülmektedir. Bu bulgu, kurum ev idaresi personelinin düşük ücretle çalışmasına bağlanabilir. Hazer, Buğday ve Aslan’ın (2011) araştırmasında ise geliri 451-600 TL arasında olanlar önde gelmektedir. Bu fark araştırmanın yapıldığı dönemde personele ödenen asgari ücretin miktarından kaynaklanabilir.



Ev idaresi personeli arasında toplam hizmet yılı 5-8 yıl arasında olanlar %33,9 ile ilk sırada yer almakta; personelin şu anda görev yaptıkları kurumda çalıştıkları süreye bakıldığında ise personel arasında aynı şekilde 5-8 yıl çalışanlar önde gelmektedir (%33, 5).

Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personelinin, %1,9'unun Ev İdaresi Koordinatörü, %4,5'inin Ev İdaresi Koordinatör Yardımcısı, %10,4'ünün Ekip Şefi-Gözetmen, %9,8'inin Kat Görevlisi, %73,4'ünün Temizlik Personeli olduğu belirlenmiştir. Personelin %83,9'u da şirket personeli olarak görev yapmaktadır.

Personelin, %53,9'u mesai izninin, %76,0'ı iş bölümünün olduğunu; bunun aksine %64,9'u esnek mesai saatlerinin, %64,3'ü nöbet seçiminin, %52,2'si de süreli günlük izinlerinin olmadığını belirtmişlerdir.

Araştırma kapsamındaki kurum ev idaresi personeli arasında günlük çalışma süresi 8-9 saat olanlar (%81,6) önde gelmektedir. Haftalık çalışma süresine bakıldığında ise; ev idaresi personeli arasında büyük çoğunluğunun (%74,3) 6 gün çalıştığı saptanmıştır. Çalışanların %68,6'sı sürekli gündüz, %31,4'ü ise vardiya şeklinde çalışmaktadır.

Personelin %88,0'ı hizmet içi eğitim almaktadır. Hizmet içi eğitim alan kurum ev idaresi personeli arasında, "temizlik yöntemi" konusunda eğitim alanlar (%64,2) ilk sırada gelmekte, bunu, %59,6 ile "Temizlik Araç-Gereç Bakım ve kullanımı" konusunu belirtenler izlemektedir. Personelin %57,9'u ayda 1-2 kez hizmet içi eğitim aldığını, %76,3'ü aldıkları hizmet içi eğitimin aile yaşamlarına da yarar sağladıklarını belirtmişlerdir.

Personelin %32,6'sı görevlerini "monoton" olarak değerlendirirken; ev idaresi personeli arasında yaptığı işi sevenler (%79,8) önde gelmektedir. Ev idaresi personeli arasında %62,4 ile işini değiştirmeyi düşünmeyenler , %41,5 ile de işe "çok istekli" gelenler ilk sırada yer almaktadır.

Ev idaresi personelinin % 56,4'ü işine bağlı olduğunu, %29,4'ü kısmen bağlı olduğunu, % 14,2'si ise işe bağlılığının bulunmadığını belirtmişlerdir.

Kurum ev idaresi personelinin %57,9'unun işyerinde “nadiren” sorun yaşadığı, %18,7'sinin “sık sık”, %14,5'inin hiçbir zaman”, %8,9'unun ise “her zaman” sorun yaşadığı saptanmıştır.

Araştırma kapsamındaki personelin %58,3'ü işleri ile ilgili yaşadıkları sorunların aile yaşamlarını etkilemediğini düşünmektedir. Personelin %66,8'inin iş ile ilgili şikayetlerini evde anlatmadıkları, %75,7'sinin de işle ilgili şikayetler yüzünden evde sorun yaşamadıkları belirlenmiştir.

Ev idaresi personelinin iş doyum düzeylerinden; içsel doyum düzeylerine bakıldığında genel ortalama değerlerinden içsel iş doyum düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. İfadelere ilişkin verilen cevaplarda “Başkalari için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından”, “Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden” ve “Bana iş güvencesi sağlaması bakımından” ifadelerinde, personelin içsel doyum düzeyleri diğer ifadeler arasında en yüksektir. Pelit ve Öztürk'ün (2010) otel işletmeleri işgörenlerinin iş doyum düzeylerini belirlemek için yaptığı çalışmada da benzer şekilde “Başkalari için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından” ve “Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden” ifadelerinde personelin iş doyum düzeyi yüksek olarak belirlenmiştir. Bu ifadelerde personelin içsel doyum düzeylerinin yüksek çıkması, personelin yaptığı işin önemini farkında olmasına bağlanabilir.

Ev idaresi personelinin “Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından” ve “Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından” ifadelerinde ise içsel iş doyum düzeyinin diğer ifadelere oranla düşük olduğu belirlenmiştir. Söz konusu bu sonuçlar ise personelin kararlara katılımlarının istedikleri düzeyde olmadığı, bağımsız iş yapabilme şansları bakımından memnun olmadıklarını ortaya koymaktadır. Kurum ev idaresi personeli gerçekleştirdikleri işlerin kendilerini, kurumda bazen farklı işler yapabilme şansından yoksun bıraktığını belirtmektedirler. Bu

durum, özellikle aynı işi sürekli olarak gerçekleştiren personelin, zaman geçtikçe işin monotonlaşmasından ve kişide meydana getirdiği sıkılganlıktan kaynaklanıyor olabilir.

Çalışmaya katılan personelin dışsal doyum düzeylerine bakıldığında; “Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşması bakımından”, “Amirim karar vermedeki yeteneği bakımından” ve “Amirim emrindeki kişileri idare tarzı açısından” ifadelerinde personelin doyum düzeylerinin diğer ifadeler arasında en yüksek olduğu belirtilebilir. Kurum ev idaresi personelinin en düşük dışsal doyum düzeyi ise ücret ile ilgili ifade de olmuştur. Çalışanların yarısından fazlası aldıkları ücretin kendilerini tatmin etmediklerini belirtmişlerdir. Bu sonuç, 751-1000 TL ücret alan personelin büyük çoğunlukta olması, ücretin çalışanlar açısından kullandıkları fiziksel güç ve zor çalışma şartları düşünüldüğünde ücretlerini yetersiz olarak görmelerine bağlanabilir.

Kurum ev idaresi personelinin tükenmişlik boyutlarından olan; duygusal tükenmişlik boyutuna bakıldığında, diğer ifadelerle göre en olumsuz sonuçlar “işimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” ve “iş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ifadeleridir. Pelit ve Türkmen’in (2008) otel işletmeleri işgörenlerinin tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmalarında ise “işim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabilirim”, “sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ve “iş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ifadeleri çalışanlar tarafından en olumsuz ifadeler olarak belirtilmiştir. Hastaneler, günün yirmi dört saati hizmet veren kurumlardır. Kurum ev idaresi personelinin zor çalışma koşulları, uykusuzluk, yorgunluk, düzensiz çalışma saatleri düşünüldüğünde söz konusu sonucun bu nedenlerden dolayı olduğu düşünülebilir.

Personelin diğer bir boyut olan “kişisel başarı” boyutuyla ilgili verdikleri cevaplar, ortalamaları itibariyle değerlendirildiğinde, özellikle “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum”, “İşim gereği insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum” ve “İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım” ifadeleri için personelin “bazen” seçeneği üzerinde yoğunlaştıkları görülmektedir. Pelit ve Türkmen’in (2008) araştırmasında da “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum” ifadesine bazen yanıtı verenler

çoğunluktadır. Bu sonuç iki çalışmada da paralellik göstermektedir. Bu durum personelin işine değer verdiğini ve yaptığı işin, kuruma gelen ve kurumda çalışan diğer insanlara katkı sağladığına inandığını göstermektedir.

Kurum ev idaresi personelinin duyarsızlaşma boyutuna ilişkin verdikleri cevapların ortalamalarına bakıldığında personelin bu boyuta ilişkin pek de olumsuz görüş belirtmedikleri saptanmıştır.

Personelin, işlerinin aile yaşamlarını etkilemesine ilişkin görüşlerinde genel ortalamaya bakıldığında, personelin işlerinden arta kalan zamanda aileleriyle geçirdikleri zamandan pek de doyum sağlamadıkları söylenebilir. Bu sonuç, hastanelerin 24 saat hizmet veren kurumlar olması nedeniyle personelin de yoğun mesai saati olmasına ve aileleri ile geçirdikleri zamanın azalmasına bağlanabilir.

Araştırma kapsamındaki kurum ev idaresi personelinin iş doyumunu, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşlerinin cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasında, personelin iş doyum, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ( $p>0,05$ ) görülmektedir. Hazer, Buğday ve Aslan'ın (2011) araştırmasında ise kadınların işlerinden duydukları doyumun erkeklerden daha fazla olduğu bulunmuştur. Kozak (2001) tarafından, Türkiye'de konaklama sektöründe çalışan kadınların tükenmişlik durumları üzerine yapılan çalışmada, araştırma kapsamına alınan otel işletmelerinde çalışan kadınların %55'inin tükenmiş duygusuna çok uzak oldukları belirtilmiştir. Pelit ve Türkmen'in (2008) çalışmasında ise benzer şekilde tükenmişlik ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Ev idaresi personelinin iş doyumunu, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri arasında eşin çalışma durumu, çocuk sahibi olma ve kurumdaki çalışma şekillerine, çalışma zamanına, hizmet içi eğitim alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık olmadığı ( $p>0,05$ ) belirlenmiştir. Bahar (2006)'ın yapmış olduğu araştırma sonuçlarına göre; çalışanların çalışma süresi, aylık kazanç durumu değişkenler tükenmişliğin hiçbir boyutunda farklılıklar göstermezken, cinsiyet, çocuk sahibi olma

durumu arasında anlamlı farklılıklar olduğu belirtilmiştir. Pines (1996 s. 77-79)'a göre, bazı evli eşlerde çocuklar bir stres kaynağı olarak değerlendirilirken; bazılarında çocuklar bir eğlence ve neşe kaynağı olarak değerlendirildiği için çocukların, eşlerin beklentileri, stres yaşantıları ve ulaşılabilir kaynakları üzerinde önemli bir role sahiptir. Özellikle ebeveynliğin neden olduğu stres yaşantıları göz önünde bulundurulduğunda, bir çiftin sahip olduğu çocuk sayısı ve hala evde yaşayan çocuk sayısı ile evlilik tükenmişliği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmaması, ilginç ve üzerinde çalışılması gereken bir durum olarak değerlendirilebilir.

Kurum ev idaresi personelinin iş doyum, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri ile işi sevme durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu ( $p<0,05$ ) belirlenmiştir. Buna göre iş doyumunu yüksek olanların işlerini sevme düzeyleri iş doyumları düşük olanlara oranla daha fazla, diğer taraftan aile ve iş yaşam ilişkisinden hoşnut olanların, olmayanlara, tükenmişlik düzeyleri düşük olanların ise fazla olanlara oranla işlerini daha fazla sevdikleri aritmetik ortalamalardan anlaşılmaktadır. Erkal ve Şahin'in (2012) konaklama tesislerindeki ev idaresi personelinin tükenmişlik düzeylerini belirlemek için yaptıkları araştırmada, işinden memnun olan personelin tükenmişlik düzeyinin diğerlerine oranla daha düşük olduğu belirlenmiştir. Tüm mesleklerde, doyum sağlayan en önemli etkenlerden biri de işini sevmedir. Çalışan kişiyi, iş yerinde harekete geçiren, hareketine enerji veren ve devamlılık kazandıran iç ve dış nedenler vardır. Bu nedenler kişinin hareketine ivme kazandırarak onu işine yönlendirmekte, işini sevmesini, benimsemesini, onda doyum bulmasını sağlamaktadır (Silah, 2001, s. 83). İşinden doyum sağlayan ve tükenmişliği yüksek olmayan personelin, işini daha fazla severek bunu da aile yaşamlarına olumlu olarak yansıtacakları düşünülmektedir.

Personelin iş doyum, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri, işi değiştirmeyi düşünme durumlarına göre anlamlı bir farklılık ( $p<0,05$ ) göstermektedir. Buna göre iş doyumunu düşük olanların işlerini değiştirme durumları, iş doyumları yüksek olanlara oranla daha fazla, diğer taraftan aile ve iş yaşam ilişkisinden hoşnut olmayanların, olanlara; tükenmişlik düzeyleri yüksek olanların ise düşük olanlara oranla işlerini değiştirmeyi daha fazla düşünmektedirler. Erkal ve Şahin'in (2012)

araştırmasında, işlerini değiştirmek isteyen bireylerin daha fazla tükenme yaşadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Dinler'in (2010) Isparta İli Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile Etkileyen Etmenleri belirlemek amacıyla yaptığı çalışmasında da iş değiştirmeyi düşünenlerde hem duygusal tükenme hem de duyarsızlaşma puanları ortalamaları iş değiştirmeyi düşünmeyenlere göre daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca iş değiştirmeyi istemeyenlerin, iş değiştirmeyi isteyenlere göre iş doyumunu düzeyinin daha yüksek olduğu belirtilmiştir.

Personelin iş doyum, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri ve işe ilişkin sorunlarını evde anlatma durumları arasında anlamlı bir farklılık olduğu ( $p<0,05$ ) belirlenmiştir. İş doyumunu düşük olanların işe ilişkin sorunları evde anlatma durumu, iş doyumları yüksek olanlara oranla daha az, diğer taraftan aile ve iş yaşam ilişkisinden hoşnut olmayanların, olanlara; tükenmişlik düzeyleri yüksek olanların ise düşük olanlara oranla işe ilişkin sorunlarının aileyi etkileme durumunun daha fazla olduğu belirlenmiştir. İş doyumunu düşük, tükenmişlik durumları yüksek olanlar ve iş aile yaşamı ilişkisi olumsuz yönde olanların evde işe ilişkin sorunlarını anlatmadıkları sonucuna varılabilir.

Ev idaresi personelinin tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri, işe ilişkin şikâyet yüzünden evde sorun yaşama değişkenine göre anlamlı farklılık gösterirken ( $p<0,05$ ), iş doyum düzeyleri, ilgili değişkene göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ). Buna göre evde işe ilişkin şikâyetlerini anlatmaları sebebiyle evde sorun yaşayanların tükenmişlik düzeyleri daha yüksek, aynı şekilde evde sorun yaşayanların aile yaşamlarından da daha az hoşnut oldukları görülmektedir. Personel evde geçirdiği zamanın büyük bir kısmını, işi ile ilgili şikâyetlerini anlatmakla geçirdiğinde, ailesinin bireyden beklediği zaman ve ilginin azalmasına neden olacağından, hem şikâyetler nedeniyle tükenmişliğin artmasına, hem de aile yaşamından duyulan memnuniyetin de azalmasına yol açacaktır.

Personelin tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri, personelin yaşlarına göre anlamlı farklılık gösterirken ( $p<0,05$ ), iş doyum düzeyleri anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ). Buna göre, yaş ilerledikçe personelin işin aile

yaşamı üzerindeki olumsuz etkisi ile tükenmişlik düzeyleri düşmektedir. Buna neden olarak yaş yükseldikçe ve deneyim kazandıkça tükenmişlikle başa çıkma becerileri kazanan çalışanın yaşadığı tükenmişliğin de azaldığı düşünülmektedir. Hazer, Buğday ve Aslan'ın (2011) araştırmasında ise yaş yükseldikçe iş doyumunu düzeyinin düştüğü belirlenmiştir. Mottaz (1987) da; emeklilik zamanı yaklaşan çalışanlarda iş doyumunda azalma olduğu, bu durumun kişinin işten ayrıldığı zaman ne yapacağı endişesinden kaynaklanabileceğini belirtmiştir.

Ev idaresi personelinin iş doyum düzeyleri ve aile yaşamlarına ilişkin görüşleri öğrenim düzeylerine göre anlamlı farklılık gösterirken ( $p<0,05$ ), tükenmişlik düzeylerine ilişkin görüşleri anlamlı bir farklılık göstermemektedir. ( $p>0,05$ ). Buna göre öğrenim düzeyi yükseldikçe, iş doyum düzeyleri yükselmekte ve işin aile yaşamı üzerindeki olumsuz etkisi düşmektedir. Eğitim düzeyi daha yüksek olan ev idaresi personelinin diğer ev idaresi personeline göre daha kıdemli bir görevde çalışıyor olması nedeniyle daha doyumlu olabilecekleri düşünülebilir. Erkal ve Şahin'in (2012) araştırmasında ise öğrenim düzeyi düştükçe tükenmişlik düzeyinin arttığı saptanmıştır.

Ev idaresi personelinin tükenmişlik, iş doyum düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına etkisine ilişkin görüşleri, gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Altay'ın (2009) Antakya ve İskenderun otel çalışanlarının tükenmişliği ve iş tatminini belirlemek amacıyla yaptığı çalışmasında da personelin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyi açısından gelir durumuna göre anlamlı farklılıklara rastlanmamıştır. Türkmen ve Artuğer'in (2011) otel işletmeleri işgörenlerinin tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada ise gelir seviyesi düştükçe işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin her boyut için yükseldiği sonucuna ulaşılmıştır. Erkal ve Şahin'in (2012) araştırmasında da gelir düzeyi 1000 TL'nin altına düştüğünde tükenmişlik düzeyinin arttığı saptanmıştır.

Personelin tükenmişlik düzeyleri, kurumda toplam hizmet yıllarına göre anlamlı farklılık gösterirken ( $p<0,05$ ), iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri ile iş doyum düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ). Buna göre, 1-4, 5-8 ve 9-12 yıldır kurumda çalışanların tükenmişlik düzeyleri diğer gruplara oranla daha

yüksektir. Hizmet yılı fazla olan personelde daha fazla tükenmişlik yaşanması beklenen bir durum iken, 1-4 yıl hizmet yılı olan personelde de tükenmişliğin yüksek olması ilgi çekicidir. Bu ise yeni personelin işe adaptasyonundan kaynaklanmış olabilir. Erkal ve Şahin'in (2012) araştırmasında ise bir yılın altında çalışanların diğer gruplara göre daha yüksek tükenmişliğe sahip oldukları tespit edilmiştir. Türkmen ve Pelit'in (2008) otel işletmeleri işgörenlerinin tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmalarında ise işgörenlerin sektörde az veya çok çalışmış olması, tükenmişlik boyutları arasında anlamlı farklılıklar oluşturmamakta, sektördeki çalışma deneyimlerinin kişilerin tükenmişlik seviyelerini etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. İş doyumunu açısından bakıldığında Uysal'ın (2002) otel çalışanlarının iş doyumları ve sağlık bilgi düzeylerinin değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirdiği araştırmasına göre kurumda çalışma süresinin iş doyumunu etkilediği görülmüştür. Kurumda çalışma süresi arttıkça iş doyum düzeyinin de arttığı tespit edilmiştir. Oflezer ve diğerleri'nin (2011) bir kamu hastanesinde çalışan işçilerin iş doyumunu ve etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmalarında ise genel iş doyum puan ortalamaları meslekte 16- 20 yıl çalışan işçilerde, meslekte 10 yıl ve daha az çalışan işçilere göre daha yüksek bulunmuştur.

Personelin iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri ile iş-aile yaşamına ilişkin görüşleri, kurumda çalışma süresine ve departmandaki çalışma yıllarına göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ). Buna göre, iş doyum düzeyleri en yüksek grubu 1 yıldan az ve 13 yıldan fazla süredir aynı kurumda çalışan kişiler oluştururken, tükenmişlik düzeyi ve iş-aile yaşamı etkisini en fazla 1-4 yıldır aynı kurumda çalışan grup oluşturmaktadır. Bu da mesleğin ilk yıllarında personelin beklentilerinin yüksek olması nedeniyle daha fazla tükenmişlik hissettiklerinden kaynaklanabilir.

Ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri kurumdaki görevlerine göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ). Buna göre, iş doyum düzeyleri en yüksek grubu ev idaresi koordinatörü yardımcısı olarak çalışan kişiler oluştururken tükenmişlik düzeyi en yüksek grubu ise ekip şefi-gözetmen grubu oluşturmaktadır, bunu da temizlik personeli izlemektedir. Erkal ve Şahin'in (2012) araştırmasında ise tükenmişlik düzeyi



en yüksek grubu temizlik personeli oluştururken; en düşük tükenmişliğe sahip grup ise yöneticilerdir. Üngüren vd'nin (2010) otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmalarında ise kat hizmetleri personelinin iş tatmin düzeylerinin kararsız; tükenmişlik puanlarının ise departman grupları içerisinde en yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. Çalışmada en yüksek iş doyum düzeyinin ev idaresi koordinatör yardımcısı olması, işlerini severek yapmaları ve diğer kat hizmetleri personeline göre daha yüksek mevkide olmalarına bağlanabilir. Tükenmişlik düzeyi en yüksek grubun ekip şefi-gözetmen olması özellikle hastanelerde yapılan işin sürekli gözlem ve kontrollerinin yapılması, personele iş başı eğitim verilmesi, koordinatörlükte sürekli koordinasyonun sağlanması nedeniyle yorgunluk yaratması sonucundan kaynaklanabilir.

Ev idaresi personelinin günlük çalışma saatleri arttıkça iş doyum düzeyleri düşmektedir. Çalışma saatlerine göre en yüksek tükenmişlik düzeyi oluşturan grup 5-6 saat ile 8-9 saat çalışan grup olurken, aile yaşamında bu grubu 5-6 saat çalışan grup oluşturmaktadır. Erkal ve Şahin'in (2012) araştırmasında da benzer şekilde günlük çalışma süresi arttıkça tükenmişlik düzeyinin de arttığı belirlenmiştir. Dinler'in (2010) Isparta ili otel işletmelerinde çalışanların iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri ile etkileyen etmenleri belirlemek amacıyla gerçekleştirdiği araştırmasında da, çalışma saati arttıkça iş doyum düzeyinin azalmakta olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, çalışma sürelerinin uzamasının hem daha fazla yorgunluk yaratması hem de stres kaynağı olması nedeniyle bu bulgunun beklendik bir durum olduğu düşünülebilir.

Personelin iş doyum, tükenmişlik ve iş aile yaşamı ilişkisine yönelik görüşleri, haftalık çalışma sürelerine (gün) göre incelendiğinde, personelin tükenmişlik düzeyleri ile iş-aile yaşamı ilişkisi günlük çalışma sürelerine göre anlamlı farklılık gösterirken ( $p<0,05$ ), personelin iş doyum düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ). Dinler'in (2010) araştırmasında ise haftalık çalışılan gün sayısı ile tükenmişlik alt ölçekleri arasında anlamlı ilişki görülmemiştir.

Personelin tükenmişlik düzeyleri ile iş-aile yaşamına ilişkin görüşleri görevin monotonluk düzeyine göre anlamlı farklılık gösterirken ( $p<0,05$ ), personelin iş doyum

düzelelerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0,05$ ). Tükenmişlik düzeyi en yüksek grubu görevlerinin oldukça monoton olduğunu belirten grup oluştururken, aile yaşamında bu grubu monoton ve oldukça monoton şeklinde cevap bildiren grup oluşturmaktadır. Diğer bir ifadeyle, işlerine ilişkin olumlu algıya sahip ve monoton bulmayan personel kendilerini daha yetkin görmekte ve daha az tükenmektedirler.

Personelin tükenmişlik ve iş doyum düzeyleri ile iş-aile yaşamı ilişkisi her gün iş istekli gelme ve işe bağlı olma durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ). Buna göre, işe istekli gelme durumuna ilişkin çok ve pek çok yanıtını verenlerin iş doyum düzeyleri daha yüksekken, tersi şekilde işe istekli gelme durumu azaldıkça çalışanların tükenmişlik düzeyleri artmaktadır. Çalışma yaşamındaki isteksizlik halleri, personelin işinden doyum almamaya başlamasına neden olabilmekte ve tükenmişliği de artırabilmektedir.

Personelin iş yerinde sorun yaşama sıklığı arttıkça iş doyum düzeyleri düşmektedir. Çalışanların iş yerinde sorun yaşama sıklığına ilişkin tükenmişlik düzeyi en yüksek grubu “sık sık” ve “her zaman” sorun yaşadığını belirtenler oluştururken, aile yaşamında bu grubu “sık sık” sorun yaşayanlar oluşturmaktadır. İş yerinde sorun yaşayan personelin motivasyonu da azalacağından iş doyum ve tükenmişliğin artmış olacağı düşünülebilir. Aynı şekilde iş yerinde sorun yaşayan personelin bu durumu aile yaşamına da taşıdığı görülmektedir.

İş doyumunun alt boyutu olan dışsal doyum ile tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma boyutu dışındaki tüm değişkenlerin çalışanların aile yaşamıyla arasında, 0,01 anlamlılık düzeyinde önemli bir ilişki bulunmuştur. Diğer bir ifade ile çalışanların; içsel doyum, genel doyum, duygusal tükenme, kişisel başarı ile genel tükenmişlik düzeyleri ile aile yaşamları arasındaki “Pearson Korelasyon Katsayısı (r)” anlamlıdır.

Bu nedenle, iş doyum düzeyleri arttıkça çalışanların davranışları ailedeki ilişkilere de olumlu yansımakta; aile yaşamları ile tükenmişlik düzeyleri arasında bulunan negatif ilişkiler ise tükenmişlik artıkça, bunun ailedeki sorunlara da yansıdığını göstermektedir.

Regresyon analizi sonuçlarına ilişkin oluşturulan model, çalışanların tükenmişlik ve iş doyum düzeylerindeki bir birimlik artışın aile yaşamları üzerinde 0,317 birim artış yaratacağını göstermektedir. Bu kapsamda, çalışma bulgularına ilişkin gerçekleştirilen korelasyon ve regresyon analizi sonuçları, “çalışanların iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamları üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur. İşten alınan doyumun personelin çalışma dışı yaşamını olumlu etkilediği sonucu çıkmaktadır. İşinde istediği doyuma ulaşmış personel aile yaşamında da doyuma ulaşmaktadır. Personelin çalışma yaşamında tükenmişlik hissetmesi, aile yaşamına da yansımaktadır.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma, hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamlarına olan etkisinin belirlenmesi amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür.

Araştırma sonuçlarına göre;

- Araştırma kapsamına alınan kurum ev idaresi personeli arasında; erkekler, 30-34 yaş grubunda olanlar, lise mezunları, 751-1000 TL gelire sahip olanlar önde gelmektedir.
- Çalışmada çekirdek aile yapısına sahip olanlar, eşi çalışanlar, çocuk sahibi olanlar ilk sıradadır. Evli olan ev idaresi personeli arasında iki çocuğa sahip olanlar en yüksek orandadır.
- Ev idaresi personeli arasında toplam hizmet yılı, şu anda görev yaptıkları kurumda ve departmanda çalıştıkları süre 5-8 yıl arasında olanlar önde gelmektedir.
- Araştırmaya katılan ev idaresi personeli arasında temizlik personeli yüksek orandadır.
- Personelin yarıdan fazlası esnek mesai saatlerinin, nöbet seçiminin, süreli günlük izinlerinin olmadığını belirtirken, yarıdan biraz fazlası da mesai izninin, işbölümünün olduğunu bildirmiştir.
- Ev idaresi personelinin büyük çoğunluğu 8-9 saat arasında ve 6 gün çalışmaktadır. Çalışanların da yarıdan fazlası gündüz çalışırken, %31,4'ü vardiya şeklinde çalışmaktadır.

- Ev idaresi personelinin büyük çoğunluğu hizmet içi eğitim almaktadır. Hizmet içi eğitim alan personel; “Temizlik yöntemi” , “Temizlik Araç-Gereç Bakım ve kullanımı” ve “Temizlik Maddeleri Kullanımı” konularında diğer konulara oranla daha fazla eğitim almıştır.
- Ev idaresi personelinin büyük çoğunluğu yaptığı işi sevmekte ve yarıdan fazlası da işini değiştirmeyi düşünmemektedir. Personelin yarıdan azı işe “çok istekli” gelmekte ve yarıdan fazlası da işine bağlı olduğunu belirtmektedir.
- Personel arasında “nadiren” sorun yaşayanlar ve işleri ile ilgili yaşadıkları sorunların aile yaşamlarını etkilemediğini düşünenler önde gelmektedir.
- Araştırma kapsamındaki personelin %66,8’i iş ile ilgili şikayetlerini evde anlatmadıklarını belirtirken; çoğunluğu işle ilgili şikayetler yüzünden evde sorun yaşamadıklarını belirtmiştir.
- Çalışmaya katılan personelin içsel doyum ortalaması 3,29’dur. Bu boyuta ait olan “Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından”, “Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden” ve “Bana iş güvencesi sağlaması bakımından” ifadelerinde personelin içsel doyum düzeyleri yüksektir.
- Ev idaresi personelinin dışsal doyum ortalaması 3,04’tür. Bu boyuta ait olan, “Çalışma arkadaşlarımla anlaşması bakımından”, “Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından” ve “Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından” ifadelerinde personelin dışsal doyum düzeyleri diğer ifadeler arasında en yüksektir.
- Ev idaresi personelinin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenmişliğe ilişkin ifadelerden diğer maddelere göre en olumsuz sonuçlar “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” ve “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ifadeleridir.

- Personelin diğ er bir boyut olan “kişisel başarı” boyutuyla ilgili en olumsuz sonuçlar “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum”, “İşim gereği insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum”, “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ifadeleridir. Bu boyuta ilişkin olarak personelin diğ er boyutlara oranla daha fazla tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır.
- Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunda ise personelin, tükenmiş olarak nitelendirilebileceği ifadeler “İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum” , “Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum” ve “Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim” ifadeleridir. Personelin duyarsızlaşma boyutuna ilişkin verdikleri cevapların ortalamalarına bakıldığında bu boyuta ilişkin pek de olumsuz görüş belirtmedikleri saptanmıştır.
- Kurum ev idaresi personelinin, işlerinin aile yaşamlarını etkilemesine ilişkin görüşlerinde genel aritmetik ortalamaya bakıldığında personelin işlerinden arta kalan zamanda aileleriyle geçirdikleri zamandan pek de doyum sağlamadıkları, ortalama bir doyuma sahip oldukları belirlenmiştir. Ev idaresi personeli arasında “İş kaynaklı tükenmişlik duygusu aile hayatıma da taşırım; bu da ailemde huzursuzluk, anlaşmazlık, kopukluk gibi problemlere yol açar” , “İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor” , “İşimle ilgili sorunlardan dolayı mutsuz olduğumda evde kavga, tartışma ve çatışma olur ” ve “İşyerindeki rol ve sorumluluklar ile ailedeki roller arasında bocalıyorum ve bu sorun tükenmeme yol açıyor” ifadelerinde “hiçbir zaman” yanıtını verenler ilk sıradadır.
- Personelin iş doyum, tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri ile işi sevme, işi değiştirmeyi düşünme, iş sorunlarının aileye etkisi, işe ilişkin sorunlarını evde anlatma, kurumda çalışma süresi, departmandaki çalışma süresi, günlük çalışma süresi, kurumdaki görevi, iş yerinde sorun

yaşama sıklığı, her gün işe istekli gelme durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir.

- Ev idaresi personelinin tükenmişlik ve iş doyum düzeyleri öğrenim düzeyi ve işe bağlı olma durumları arasında anlamlı farklılık göstermektedir.
- Personelin tükenmişlik düzeyleri ve iş-aile yaşamlarına ilişkin görüşleri, personelin yaşlarına, görevin monotonluk düzeyine ve işe ilişkin şikâyet yüzünden evde sorun yaşama değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- Personelin tükenmişlik düzeyleri de kurumda toplam hizmet yıllarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- İş doyumunun alt boyutunu olan dışsal doyum ile tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma boyutu dışındaki tüm değişkenlerin çalışanların aile yaşamıyla arasında, 0,01 anlamlılık düzeyinde önemli bir ilişki bulunmuştur. Ev idaresi personelinin içsel doyum, genel doyum, duygusal tükenme, kişisel başarı ile genel tükenmişlik düzeyleri ile aile yaşamları arasındaki “Pearson Korelasyon Katsayısı (r)” istatistiksel olarak anlamlıdır.
- İş doyumunun alt boyutu oluşturan içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum ile aile yaşamları arasında pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki vardır. Öte taraftan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve genel tükenmişlik düzeyleri ile aile yaşantısı arasında negatif yönde ve kuvvetli bir ilişki varken, kişisel başarı boyutu ile aile yaşamı arasında ise pozitif yönde zayıf bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlar, ev idaresi personelinin iş doyum düzeyleri ile aile yaşamları arasındaki ilişkinin pozitif aile yaşamları ile tükenmişlik düzeyleri arasında ise negatif ilişkiler olduğunu ortaya koymaktadır. Buna ilave olarak çalışanların gerek genel gerekse alt boyutları itibari ile içsel ve dışsal doyum puanları ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu hariç genel olarak tükenmişlikleri ile

arasındaki ilişkiler negatif yönlüdür. Yani çalışanların iş doyum düzeyleri arttıkça tükenmişlik düzeyleri azalmaktadır.

- Personelin aile yaşantısı üzerinde en fazla etkisi (pozitif) olan iş doyum boyutu “içsel doyum” olurken; tükenmişlikte bu boyutları duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları (negatif) oluşturmaktadır. Bu sonuç, korelasyon analizi ile elde edilen sonuçları desteklemektedir.
- Regresyon analizi sonuçlarına ilişkin oluşturulan model, çalışanların tükenmişlik ve iş doyum düzeylerindeki bir birimlik artışın aile yaşamları üzerinde 0,317 birim artış yaratacağını göstermektedir. Bu kapsamda, çalışma bulgularına ilişkin gerçekleştirilen korelasyon ve regresyon analizi sonuçları, çalışanların iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamları üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur.
- Araştırmanın, “Ev idaresi personelinin iş doyum düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri onların aile yaşamları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir” şeklindeki temel hipotezi gerçekleşmiştir.

Hastaneler insan emeğinden büyük ölçüde yararlanan kurumlardır. Ev idaresi personeli, yoğun iş temposuna uyum sağlama zorunluluğu, fiziksel gücün yoğun olarak kullanılması zorunluluğu, çalışma saatlerinin fazlalığı gibi çalışma koşullarına sahip çalışanlardır. Buradan hareketle, hastanelerde çalışan kurum ev idaresi personelinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin aile yaşamlarına olan etkisinin belirlenmesi ve değerlendirilmesi ile elde edilen sonuçlara göre; iş doyumunun artırılması, tükenmişliğinin azaltılması ve işin aile yaşamlarına olan olumsuz etkisini azaltabilmek için şu önerilerde bulunulabilir.

- Personelin olası tükenmişlik durumunun engellenebilmesi, iş doyumunun yükseltilebilmesi için bireysel olarak, öncelikle sahip olduğu olanak ve kaynakları düşünerek; önceliklerini belirlemesi, fiziksel sağlığını koruması,



kendi insansal kaynaklarını kullanmasının yanı sıra aile, arkadaş, akraba gibi yakın çevresindeki sosyal destekten de yararlanması,

- Kurumların çalışan personelden çok fazla taleplerde bulunması tükenmeye yol açmakta, personel, bireysel çabaları ile tükenmişlik ile baş edememektedir. Çalışma saatlerinin kısa tutulması, vardiyalı çalışma saatlerinin planlanması, böylece hem daha fazla personelin çalıştırılması hem de personelin çok fazla yorulmamasının sağlanması,
- Hastanelerin personeline değer verdiklerini sergilemeleri, personelin sağlığına ve kişisel sorunlarına eğilmeleri, belli aralıklarla personel ile sorunlarına yönelik toplantılar düzenlemeleri, gerekli olanaklar sağlayarak personelin eğitim durumu da göz önüne alınarak, gelişimine fırsat verilmesi, özellikle stresle başa çıkma, sorun çözme, tükenmişlik ve iş doyumu konularında, hizmet içi eğitim ve seminer programlarına katılımını sağlanması,
- Hastanelerde iş doyumu sağlama ve tükenmişliği önlemenin bir adımı da, hastanelerde insan kaynakları bölümünün bulundurulması, çalışmalarını ciddiye alması ve gerekirse her bir personeli tek tek dinleyip, sorunlarını çözümlenmeye çalışması hususundaki gerekliliklerdir. Sorunu çözümlenmeyen bir çalışan işinden soğur ve tükenmeye başlar. Bundan dolayı, işletme yöneticilerinin, işlerliğe koyacakları tüm yönetim uygulamalarında, insanı merkeze alan bir politika izlemeleri ve onların sorunlarına eğilmeye özen göstermeleri,
- Kurumda çalışanlar arasında kaliteli iletişim ortamının kurulması, böylece iletişimsizlikten kaynaklanan tükenmişliğin azaltılması,
- Kurum çalışanlarına yönelik yapılacak maddi ve manevi desteğin personelin iş doyumunu yükselteceği bilinmektedir. Bununla ilgili olarak maddi anlamda ücretlere yapılacak zamlar, maddi ödüller, avanslar, ikramiye vb. uygulamalarla bireylerin iş doyumunun yükseltilmesi,

- Personelin iş doyumunu artırmaya yönelik olarak; personelden işleriyle ilgili görüş ve düşüncelerinin öğrenilmesi, personelin önerdiği görüş ve düşüncelere değer verilmesi, denetimin gerektiği kadar yapılması ve yapılan denetimin kusur arayıcı değil düzeltici olması,
- Hastanelerde çalışan personel açısından, personelin hastane dışında da rolleri olduğunu düşünerek çalışma saatlerinin ayarlanması, iş planı ve organizasyonun yapılması, iş yaşamına ilişkin rollerin daha açık bir biçimde tanımlanması, iş yükünün azaltılması, iş rotasyonu, iş basitleştirme, iş zenginleştirmenin yapılması böylece tükenmişliğin azaltılması ve iş doyumunun yükseltilmesi,
- Aynı yerde çalışan personelin, uyumlu bir ekip çalışması içinde olmaları, aralarında eşit görev dağılımının olması, birlikte çalışmadan doğan sorunların zamanında çözülmesi, işte karşılaşılan sorunların ve duygusal zorlukların paylaşılabilmesi, destekleyici grupların oluşturulması, daha kıdemli çalışanların, işe yeni başlayanlara rehberlik etmeleri ve rol modeli olmaları,
- Hastane yönetimi, personelin işe yönelik tutum ve davranışlarını etkilemek için sadece hastane sınırlarını kapsayan iyileştirmelerle yetinmemeli, personelin aile yaşamlarının iyileştirilmesine yönelik olarak da uygulamalar geliştirmeleri, aile ile ilgili sorunlarını dinlemeleri, sorunlara yönelik çözüm yolu üretmeleri,
- İş yaşamından kaynaklanan sorunların aile yaşamını olumsuz yönde etkilememesi ve personelin aileleriyle olan ilişkilerini başarılı bir şekilde sürdürebilmeleri için, ailelerine zaman ayırmalarını gerektirmektedir. Ev idaresi personelinin aile yaşamına ayrılacak zamanı planlanması, böylece iş ve aile yaşamına ayrılan zamanın verimli bir şekilde yönetilmesi ile zamana bağlı iş ve aile yaşamındaki muhtemel sorunların da önlenmesi engellenmesi mümkün olmaktadır. Böylelikle özellikle iş doyumunun sağlanması ve tükenmişlik duygusunun yaşanmaması,

- Aile bütünlüğünü korumak ve bir eş olarak uyumlu bir ilişkiyi devam ettirebilmek için aile bireylerinin birbirlerinin kararlarına, seçimlerine ve iş önceliklerine saygı duymaları, böylece tükenmişliğin ve iş doyumsuzluğunun önlenmesi,
- Türkiye genelinde daha geniş örneklem üzerinde hastanelerdeki ev idaresi personelinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik araştırmaların planlanması, uygulanması ve sorunlarının paylaşılması önerilebilir.

## KAYNAKLAR

- Adal, Z. (1998). *İşçi-İşveren İlişkileri - İnsan Kaynaklar Yönetimi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, Yayın No: 276.
- Akçamete, G., Kaner, S., Sucuoğlu, B. (1998). Engelli ve Normal Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi. *Altıncı Ergonomi Kongresi. Ergonomi ve Yaşam Kalitesi: Bildiriler (1-28)*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Akçamete, G., Kaner S. ve Sucuoğlu B. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 4, 1-25.
- Aksayan, S. (1990). *Koruyucu ve Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu Etkenlerinin İrdelenmesi*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, İstanbul.
- Alderfer, C.P. (1972). *Human Needs in Organizational Settings*. New York: Free Press.
- Angerer, J. M., (2003). Job Burnout. *Journal of Employment Counselling*, 40, 98-107.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Arı, S.G. ve Bal, E.Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.

- Arı, S.G. ve Tunçay, A. (2010). Yöneticiye Duyulan Güven ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler: Ankara'daki Devlet Hastanelerinde Çalışan İdari Personel Üzerinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 113-135.
- Artuğer, S. ve Türkmen, F. (2011). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma (İstanbul ve Ankara İllerinin Karşılaştırılması). *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(22) , 229-254.
- Aştı, N.(1993). *Çalışan Hemşirelerin İş Günü Kaybı, Nedenleri, Sıklığı ve İş Doyumu İlişkisi*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, İstanbul.
- Aydın, R. (2000). *Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışmalara Olan Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, İstanbul.
- Bahar, E. (2006). *Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 7, 1-30.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. ve Verbeke, W. (2004). Using the Job Demands Resources Model to Predict Burnout and Performance. *Human Resource Management, Spring*, 43(1), 83-104.
- Balcı, A. (1985). *Eğitim Yöneticisinin İş Tatmini*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Balcı, E. (1988). *Milli Eğitim Sisteminde Ödül Kavramı ve Yılın Öğretmeni Ödülü*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Baltaş, A. ve Baltas,Z. (1990). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul:Remzi Kitabevi.
- Başaran, İ.E. (1982). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları No:108.
- Başaran, İ.E. (2000). *Örgütsel Davranış-İnsanın Üretim Gücü*. Ankara: Feryal Kitabevi.
- Baysal, A.C. (1981). *Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar*. İstanbul: Yalçın Ofset Matbaası.
- Baysal, A.C. ve Tekarslan, E. (1987). *Davranış Bilimleri I-II*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Baysal, A.C. (1987). İşletmelerde İş Tatmini Ölçmede Kullanılan Psikoteknik Yöntemler. *İşletme Fakülte Dergisi*, 16(2), 22-29.
- Baysal, A. (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Baysal, A. C. ve Tekarslan, E.(2004). *Davranış Bilimleri*. Avcıol Basım.
- Bilgin, N. (2003). *Sosyal Psikoloji Sözlüğü*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Bingöl, D. (1996). *Personel Yönetimi*. İstanbul: Beta Baskı Yayım.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analize İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *D.E.Ü. İİBF. Dergisi*, 20 (2), 95–108.

- Buick, I. ve Thomas, M. (2001). Why Do Middle Managers In Hotels Burn-Out?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(6), 304-309.
- Brake, H. T., Bloemendal, E. ve Hoogstraten, J. (2003). Gender Differences in Burnout Among Dutch Dentists. *Community Dentistry Oral Epidemiology*, 31, 321–327.
- Burke, R. J. ve Greenglass, E. R. (1989). Psychological Burnout Among Men and Women in Teaching: An Examination of the Cherniss Model. *Human Relation*, 42 (3), 261-273.
- Can, H., Akgün, A. ve Kavuncubaşı, Ş. (1995). *Kamu ve Özel Kesimde Personel Yönetimi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Can, H. (2005). *Organizasyon ve Yönetim*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Carlson, D., Kacmar, K. M. ve Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work–Family Conflict . *Journal of Vocational Behavior*, 56 (2), 249-276.
- Chacko, T. I. (1983). Job and Life Satisfaction: Acausal Analysis of Their Relationships. *Academy of Management*, 26(1), 163-169.
- Chiu, R. K., Janet S.W. ve Thayer,J. (1998). *Effects of Role Conflicts and Role Satisfaction on Stress of Three Professions in Hong Kong: A Path Analyses Approach*. *Journal of Managerial Psychology*, 13(5/6), 318 – 333.
- Chou T. (2002). *Environmental Services, in APIC Text of Infection Control and Epidemiology*. [Elektronik Sürüm]. Association for Professionals in Infection Control and Epidemiology. Washington, DC: APIC.

- Chou,T. (2002). *A Study of The Leadership Role-Identity and Self- Expectation of The National Team Badminton Coach in Taiwan*. Doktora tezi. The University of Incarnate Word, U.S.A.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. New York: Praeger Press.
- Constable CJF, Russell DW. (1986). The Effect Of Social Support and The Work Environment Upon Burnout Among Nurses. *Human Stress*, 12, 20-26.
- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621–656.
- Coyne, J.(1976). Depression and the Response of Others. *Journal of Abnormal Psvchology*. 85, 186–193.
- Cribbin, J J. (1972). *Effective Managerial Leadership*. New York: American Management Association.
- Çalışkan, Z. (2005). □ İş Tatmini: Malatya □ da Sağlık Kuruluşları Üzerinde Bir Deneme, *DAUM Dergisi*, 4(1), 9-18.
- Çam, O. (1992), Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik Güvenirliğinin Araştırılması. Bayraktar, R., Dağ, İ. (Ed.). VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı. (s.155-166). Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Çavuş, S. (2005). *İş Analizi ve İş Tasarımı*. Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Çetinkanat, C. (2000). *Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu*. Ankara: Anı Yayıncılık.



- Çimen, M. ve Şahin, İ., (2000). Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş doyum Düzeyinin Belirlenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 5(4), 53-67.
- Çokluk, Ö. (1999). *Zihinsel ve İşitme Engelliler Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerde Tükenmişliğin Kestirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Davis, K. (1981). *Human Behavior at Work. Organization Behavior*, 6 th Ed., New York: Mc Graw Hill.
- Davis, K. (1988). *İşletmelerde İnsan Davranışı*. (K. Tosun, ve diğerleri, Çev.), İstanbul: İşletme Fakültesi Yayınları.
- Demir, A. (2004). Hemşirelikte Tükenmişliğe Bir Bakış. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 7 (1), 10-19.
- Demirkol, İ. (2006). *Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Dereli, T. (1995). *Örgütsel Davranış*. İstanbul: Mentş Kitabevi.
- Derin, N. (2007). *Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler*. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.
- Dibekoğlu, Z. (2006). *Okul Yöneticilerinin Denetim Odaklarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri (Sakarya İli Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Dinçer, Ö. (1992). *Örgüt Geliştirme*. İstanbul:Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.

- Dinler, A. (2010). *Isparta İli Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri ile Etkileyen Etmenler*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Isparta.
- Doğan, H. (2002). İşgörenlerin Adalet Algılamalarında Örgüt İçi İletişim ve Prosedürel Bilgilendirmenin Rolü. *Ege Akademik Bakış*, 2(2), 71-78.
- Drake, R.J. ve Smith, P.J. (1982). *Sanayide Davranış Bilimleri*. (K. Tosun, ve diğerleri, Çev.) İstanbul: İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Yayın No:136.
- Dubin, R. (1956). Industrial Workers Worlds: The Central Interests of Industrial Workers. *Journal of Social Issues*, 3,131-142.
- Edelwich J, Brodsky A. (1980). Burnout: Stages of Disillusionment in the helping Professions. New York: Human Sciences Press.
- Efeoğlu, E. İ. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,16 (2), 237-254.
- Eker, I. (2011). *İş, Aile ve Bireysel Yaşam Uyumunu: Yaşamın Dengesine Bazı Değişkenlerin Etkisinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.
- Engin, A. (2006). *Milli Bakanlık İLKÖğretim Müfettişlerinin Tükenmişlik Duygusu Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şanlıurfa.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z. ve Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini

Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5 (1), 17-26.

Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: Avcıol BasımYayın.

Eren, E. (1991). *Yönetim ve Organizasyon*. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fak.Yayını, No: 236.

Eren, E. (1993). *Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Eren, E. (1998). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Eren, E.(2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.(7. Basım).

Ergenç, A. (1982). İş Doyumunun Belirleyicileri Olarak Beklenti-Algılama Tutarsızlığı ve Çalışma Değerleri. *Yönetim Psikolojisi II. Ulusal Sempozyumu*. Ankara: TODAİE Yayınları.

Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. *VII Ulusal Psikoloji Bilimsel Çalışmaları*. Ankara: H.Ü. VII Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını.

Ergin, C. (1996). Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normları. *3 P Dergisi*. 4 (1),28-33.

Erigüç G. ve Yıldırım Y. (2001). Değer Algı Uyumsuzluğu Modeline Göre Hastane Yöneticilerinin İş Doyumu ve Görevden Ayrılma İle İlgili Düşünceleri. *Amme İdaresi Dergisi*, 34 (4), 183-204.

- Erigüç, G.(2000). Sağlık Personelinin Kişisel Özelliklerine Göre İş doyumu Üzerine Bir İnceleme. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 5(3), 7-39.
- Ergü, A. (1998). *Milli Eğitim Müfettişlerinin İş Doyumu*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Erkal, S. ve Şafak, Ş. (2000). Hastanelerde Enfeksiyonların Kontrolünde Ev İdaresi Bölümünün Önemi. *Ev Ekonomisi Dergisi*, 6(6), 53-58.
- Erkal, S. ve Şahin, H. (2012). The Level of Burnout of Housekeeping Personnel in Accommodation Facilities. *International Journal of Human Sciences*, 9(2), 969-980.
- Ersoy, F., Yıldırım, R. C. ve Edirne, T. (2001). Tükenmişlik (Staff Burnout) Sendromu. *Sted Dergi*, 10 (2). Erişim: 05.11.2012, <http://www.ttb.org.tr/STED/sted0201/1>.
- Etzion, D. ve Pines, A. (1986). Sex and Culture in Burnout and Coping Among Human Service Professionals. *Journal of Cross - Cultural Psychology*, 17(2), 191-209.
- Feldman, C.D. ve Arnold, J.H. (1983). *Managing Individual and Group Behaviour In Organizations*. Auckland: Mc. Graw-Hill International Book Company.
- Firth, H. (1986). Burnout and Professional Depression. *Journal of Advanced Nursing*. 11(6), 633-641.
- Freudenberger H.J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*. 30(1), 159-165.
- Freudenberger, H. J. ve G. Richelson (1981), *Burn-Out; How to Beat the High Cost of Success*, New York: Bantam Boks, Doubleday & Company, Inc.
- Friedman, I. A ve Lotan, J. (1985). Burnout in Elementary Teachers in Israel. Jerusalem: *Henrietta Szold Institute*.

- Gaines, J. ve Jermier, J. (1983). Emotional Exhaustion in a High Stress Organization. *Academy Of Management Journal*, 26,567-586.
- Galbraith, J.R. (1977). *Organization Design*. Addison-Wesley Pub. Co.,- Business & Economics.
- Gezer, N. (1998). *Muğla İl Merkezindeki Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Hemşirelerde İş Doyumu ve Stres*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, İzmir.
- Girard, R ve Diğ. (2002). *Prevention of Hospital-Acquired Infections: A Practical Guide*. WHO/CDS/EPH, 2.nd Edition.
- Girgin, G. (1995). *İlkokul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Glenn, N.D., Taylor, R. D. ve Weaver, C.N. (1977). Age And Job Satisfaction Among Males And Females: A Multivariate Multi-Study. *Journal Of Applied Psychology*, 62, 190-193.
- Glicken, M. D. ve Janka, K. (1982). Executives Under Fire: The Burnout Syndrome. *California Management Review*, 24(3), 67-73.
- Gordon, J. R. (1999). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Gökçeakan, Z. ve Özer, R. (2003). Psikolojik Danışmanlarda Tükenmişlik Sendromu, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Yöret Postası*, 19(1).
- Greenglass, E. R. ve Burke, R. J. (1988). Work and Family Precursors of Burnout in Teachers: Sex differences. *Sex Roles*, 18, 215-229.

- Grint K.(1998). *Çalışma Psikolojisi*. (V. Bozkurt, Çev.). İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Günbayı, İ. (2000). *Örgütlerde İş Doyumu ve Güdüleme*. Ankara: Özen Yayımcılık.
- Güney, S., Varoğlu, A. ve Aktaş, A. (1996).Özel ve Kamu Bankalarında İş Tatminine Yönelik Bir Araştırma. *Verimlilik Dergisi*, 3, 53-76.
- Güven, N.S. (2006). *Hastanelerde Çalışan Kurum Ev İdaresi Personelinin Hizmet İçi Eğitim Programını Değerlendirmeleri*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Ev Ekonomisi Anabilim Dalı, Ankara.
- Halıcı A. ve Yurtseven G. (2002). Hizmet Sektöründe İşgören ve Tüketici Tatmininin İlişkilendirilmesi: Bir Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Pilot Uygulama. *Modern Hastane Yönetimi Dergisi*, 6(1), 34-40.
- Hayes, C.T. ve Weathington,B.L. (2007). Optimism, Stres, Life Satisfaction and Job Burnout in Restaurant Managers. *Journal of Psychology*, 41(6), 565-579.
- Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R. O. ve Capwell, D. F. (1957). *Job Attitudes: Review of Research and Opinion*. Pittsburgh, PA: Psychological Service of Pittsburgh.
- Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley.
- Herzberg, F. (1964). The Motivation-Hygiene Concept and Problems of Manpower. *Personnel Administrator*,27, 3-7.
- Herzberg, F. (1974). Motivation Hygiene Profiles. *Organizational Dynamics*. 3(2) 18-29.

Herzberg, F. (1976). *The Managerial Choice*. Homewood. IL: Dow Jones-Irwin.

Horozoğlu, S. (1995). *Çalışanların İş Doyum Düzeylerinin Karşılaştırılması*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Hulin, C. L. ve Smith, P. C. (1964). Sex Differences in Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 48(2), 88-92.

Hulin, C.L., Drasgow, F. ve Komocar, J. (1985). *Applications of Item Response Theory To Analysis of Attitude Scale Translation*. *Journal of Applied Psychology*, 67(6), 818-825.

ILO (1998), *Encyclopedia of Occupational Health and Safety*. International Labour Organization Publication, volume I-ch. 5, volume II-ch. 34-35, Geneva.

Işıkhan, V. (1996). Sosyal Hizmet Örgütlerinin İşlevsellik Ölçütü: İş Doyumu. *Verimlik Dergisi*, 1, 117-130.

Işıklar, A. (2002). *Lise Dengi ve İlköğretim Okullarındaki Öğretmenlerin İş Doyumu, Tükenmişlik ve Empatik Eğilimleri Arasındaki İlişkilerin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Izgar, H.(2000). *Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri, Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Izgar, H. (2003). *Çalışanlarda Stres ve Tükenmişlik. Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. Konya: Eğitim Kitapevi Yayınları.

- İnce, Ö. (2003). *İş Tatminine Etki Eden Başlıca Faktörler ve Uygulamadan Bir Örnek*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- İnce, S. (2005). *Hacettepe Üniversitesi İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesinde Çalışanların İş Doyum Düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- İncir, G. (1990). *Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- İpek, H.(2003). *Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu ve Denetim Odakları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Hizmetleri Yönetim Anabilim Dalı, Ankara.
- Kaçmaz N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68, 29-32.
- Kapız-Özen, S. (2002). İş-Aile Yasamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3), 139-153.
- Karlıdağ, R., Ünal, S. ve Yoloğlu, S. (2000). Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 11(1), 49-57.
- Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkinin Araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 100-119.



- Kim, J.L.S. ve Ling, C.S. (2001). Work-Family Conflict of Women Entrepreneurs in Singapore. *Women in Management Review*, 16 (5) , 204-21.
- Koçel, T. (2001). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul:Beta Basım Yayın.
- Koçel, T. (2007). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Arıkan Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti.
- Korman, A.K. (1968). Ask Success, Task Popularity, and Self-Esteem as Influences on Task liking. *Journal of Applied Psychology*. 52, 484-490,
- Kozak, M. (2001). Türkiye’de Konaklama Sektörü ve Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Akademik Dergisi*, 2, 11-12.
- Kozak, M., Kale, E. (2004). *Temizlik Hizmetleri İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kök, B.S. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.Dergisi*, 20 (1), 91-317.
- Kuşdil, M.E., Bayram, N., Aytaç, S. ve Bilgel, N. (2005). Çalışma Yaşamında Bireylerin Yaptıkları İşe İlişkin Duygularının İş Stres Tepkileri Üzerine Etkisi. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(1). 207-216.
- Lawler, E.E. (1981). *Pay and Organization Development*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Lawler, E. E. ve Porter, L. W. (1967). Antecedent Attitudes of Effective Managerial Performance. *Organizational Behavior and Human Performance*, 2, 122-142.
- Lee, R. T., Ashford, B. E. (1993). A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model. *Journal of Organizational Behavior*, 14(1), 3-20.

- Lee, H., Song, R., Cho, Y. S., Lee G. Z. ve Daly, B. (2003). A Comprehensive Model for Predicting Burnout in Korean Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 44(5), 534-545.
- Leiter, M. P. (2003). *Areas of Worklife Survey Manual (Third Edition)*. Centre for Organizational Research and Development, Wolfville, NS, Canada.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (2004). *Areas Of Worklife: A Structured Approach To Organizational Predictors of Job Burnout. Research in Occupational Stress and Well Being: Vol. 3. Emotional And Physiological Processes and Positive Intervention Strategies: 91-134. Oxford, UK: JAI Press/Elsevier.*
- Locke, E.A. (1983). Handbook of Organizational Behavior Management (Review), *Contemporary Psychology*, 28, 681-682.
- Locke, E. A. ve Latham, G. P. A. (1990). *Theory of Goal Setting and Task Performance*. Englewood Cliffs. NJ: Prentice Hall.
- Luthans, F. (2002). *Organizational Behavior*. New York: McGrawv- Hifl. (Ninth Edition).
- Maktalan, F.K. (1997). *İş Tatminin Etkileyen Faktörler ve Plastik Profil İşlemelerinde Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P. G. (1982). *Burnout – The Cost of Caring*. New Jersey: Prentice-Hall.

- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1985). The Role of Sex and Family Variables in Burnout. *Sex Roles, 12* (7/8), 837-851.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco: Jossey Bass Publishers.
- Maslach, C., Schaufeli, B. W. ve Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science, 12*(5), 189-192.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review, 50*(4), 370-396.
- McClelland, D. C. (1987). *Human Motivation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Miner, J.B. (1992). *Industrial-Organizational Psychology*. Singapore: Mc-Graw Hill Int. Ed.
- Mottaz, C.J. (1987). Age And Work Satisfaction. *Work And Occupations, 14* (3), 389-408.
- Musal, B., Elçi, Ç. Ö. ve Ergin, S. (1995). Uzman Hekimlerde Mesleki Doyum. *Toplum ve Hekim, 10* (68), 2-7.
- Nagy, S. ve Davis, L. G. (1985). Burnout: A Comparative Analysis of Personality and Environmental Variables. *Psychological Reports, 57*, 1319-1326.
- Oflezer, C., Ateş, M., Bektaş, G. ve İrbán, A. (2001). Bir Kamu Hastanesinde Çalışan İşçilerin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 2*(4), 203-214.

- Ok, S. (2002). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Okpara, J.O. (2006). The Relationship of Personal Characteristics and Job Satisfaction: A Study of Nigerian Managers in the Oil Industry. *The Journal Of American Academy Of Business*, 10(1), 49-58.
- Oral, S. ve Kuşlivan, Z. (1997). Motivasyon Konusunda Oluşturulan Yaklaşımlar ve İşletmelerde Motivasyonu Artırmaya Yönelik Olarak Kullanılan Araçlar. *Verimlilik Dergisi* 3, 93-116.
- Orhan K. (1997). *İş Doyumu ve Değerler*. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Bölümü Bilim Dalı, İzmir.
- Oruç, S. (2007). *Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İlköğretim Anabilim Dalı, Adana.
- Otacıoğlu, S. G. (2008). Müzik Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9 (15), 103–116.
- OTED. (2003). Housekeeping, Otel Temizlik Eğitimi Dekorasyonu Derneği. OTED Yayını, ISBN: 975-92426-0-5, İstanbul, 2003.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdamar K.(2003). *Modern Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Eskişehir: Kaan Kitap Evi.

- Özdemir, H. D. (2001). *Üniversite Akademik Personelinin Görev Unvanları Açısından İş Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Özgen, H. Öztürk, A. Yalçın, A. (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana: Nobel Kitabevi.
- Özkaya, H. (2006). *Yatılı İlköğretim Bölge Okulu Ve İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Öğretmen Görüşleri Açısından Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Öztürk,A. ve Özdemir,F. (2003). İşletmelerde Personel Güçlendirmeye Dayalı İş Doyumunun Artırılması. *Atatürk Üniversitesi,İ.İ.B.F. Dergisi*, 17(1-2), 189-202.
- Öztürk, Y. ve Pelit, E. (2010). *Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. İşletme Araştırmaları Dergisi* 2(1).43-72.
- Pehlivan, O. (2005). *Ödül Sisteminin Meslekî Motivasyona Etkisi: Kara Kuvvetleri Mensubu Subaylar Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Savunma Yönetimi Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 10(1), 117 – 139.
- Peker, Ö. (1995). *Örgüt Geliştirmenin Sürekliliği*. Ankara: TODAİE Yayınları No:258.
- Perlman, B. ve Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary And Future Research. *Human Relations*, 35 (4), 283-305.

- Pines, A. M. ve Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York: Free Press.
- Pines, A. M. (1996). *Couple Burnout: Causes and Cures*. New York/London: Routledge.
- Pines, A. M., Aronson, E. ve Kaffry, D. (1981). *Burnout: From Tedium To Personal Growth*. New York: Free Press.
- Pişkin, A. (2001). *Malatya Turgut Özal Tıp Merkezinde Çalışan Sağlık, İdari, Teknik ve Yardımcı Hizmetler Sınıfındaki Personelin İş Doyumu*. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Malatya.
- Porter, L.W. (1961). A Study of Perceived Need Satisfaction in Bottom and Middle Management Jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45, 1-10.
- Porter, L. W., Lawler, E. E. ve Hackman, J. R. (1975). *Behavior in Organizations*. New York: McGraw-Hill, Business & Economics
- Potter, B. A. (1995). *Preventing Job Burnout: Transforming Work Pressures into Productivity*. California: Course Technology Crisp.
- Poyrazoğlu N. (1992). *Hastane Çalışanlarında İş Doyumu- Verimlilik İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Gazi Üniversitesi, İşletme Programı, Ankara.
- Price M. (2002). Job Satisfaction of Registered Nurses Working in an Acute Hospital. *British Journal of Nursing*, 11(4), 275-280.
- Rakich J. S., Longest, B.B. ve Darr, K.(1987). *Cases in Health Services Management*. Washington: Aupha Press.

- Reitz, J.H. (1987). *Behavior In Organizations*. III. Edition. Burr Ridge, IL: Irwin.
- Robbins, S.P.(1986). *Organizational Behavior, Concepts, Controversies, and Applications*. New Jersey:Prentice/Hall.
- Robbins, S.P. (1989). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications*. IV. Editions. New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, S.P. (1991). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications*. V. Editions. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rode, J. C. (2004). Job Satisfaction and Life Satisfaction Revisited: A Longitudinal Test of an Integrated Model. *Human Relations*, 57 (9), 1206-1230.
- Saari L.M. ve Judge T. A. (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Human Resource Management*, 43 (4), 395–407.
- Sabuncuoğlu, Z. (1996). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Ezgi Kitapevi Yayınları.
- Sarıkaya P. (2007). *Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Sarros, J. C. ve Sarros, A. M. (1992). Social Support and Teacher Burnout. *Journal of Educational Administration*, 30(1), 55-70.
- Seçim H. (1991), *Türkiye’de Hastanelerin Organizasyonu İçin Bir Model Önerisi*. *Hastane Yönetimi ve Organizasyonu*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business*. New York: John Wiley.

- Selçukoğlu, Z. (2001). *Araştırma Grevlilerinde Tükenmişlik Düzeyi ile Yalnızlık Düzeyi ve Yasam Doyumu Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Sılığ, A. (2003). *Banka alışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin eşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Silah, M. (2001). *alışma Psikolojisi*. Ankara: Selim Kitabevi Yayınları.
- Smither R.D. (1998). *The Psychology of Work and Human Performance*. United States: Addison Wesley Longman.
- Stout, J. K. ve Williams, J. M. (1983). Comparison Of Two Measures Of Burnout. *Psychological Reports*, 53, 283-289.
- Suran, B. G. ve Sheridan, E. P. (1984). Management of Burnout: Training Psychologists in Professional Life Span Perspectives. *Professional Psychology: Research and Practice*, 16(6), 741-752.
- Sürekli, D. ve Tevrüz, S. (1999). *Endüstri ve rgt Psikolojisi*. İstanbul: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Sürgevil, O. (2005). *Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen rgtsel Faktörler: Akademik Personel zerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Sürgevil, O. (2006). *alışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.



SSYB Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği, Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü. Yayın No: 449, Ankara, 1983, s. 3.

Swansburg R.C. ve Swansburg R.J. (1999). *Introductory Management and Leadership for Nurses*. Second Edition. Boston: Jones and Bartlett Publishers.

Sun, Ö.H. (2002). *İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü*. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü. Yayınlanmamış Uzmanlık Yeterlilik Tezi. Ankara.

Şafak, Ş.(1997). *Kurumlarda Ev İdaresi*. Ankara: Damla Matbaacılık Reklamcılık ve Yayıncılık Ltd.

Şafak Ş. Yertutan C. Erkal S. ve Çopur Z. (2002). Hastane Yönetiminde Ev İdaresinin (Housekeeping) Önemi. Beşinci Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyum Kitabı. E. Göktürk, A. Şahin, Y. Odacıoğlu. (Ed.). 16–19 Ekim, 53–56, Eskişehir.

Şafak, Ş. ve Erkal, S. (2011). *Kurumlarda Ev İdaresi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenirlilik ve Geçerlik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Taslak, S. (2007). İş-Aile Çatışmalarının Bireysel ve Örgütsel Sonuçları Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma. *Yönetim: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 58, 67-75.

Taşdemir, G. (1999). *Ege Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde Çalışan Hemşirelerin Empatik Eğilim ve İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, İzmir.

- Taylor, F.W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper and Brothers.
- Tiffin, J. ve McCormick, E.J. (1975). *Industrial Psychology*. London: George Allen & Unwin.
- Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Turgut, T. (2010). *Çalışmaya Tutkunluk*. G. İslamoğlu. (Ed.). Ankara: Nobel. Yayıncılık.
- Tümkaya, S. (1996). *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Tümkaya, S. (1997). Çukurova Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Akademik Tükenmişlik Düzeyleri 4. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, 10–12 Eylül, Eskişehir.
- Tümkaya, S. (1999). Akademik Tükenmişlik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi*, Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim Fakültesi, Ankara.
- Türk, S. (2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*. Ankara:Gazi Yayınevi.
- Türkmen, F. ve Artuğer, S. (2011). Otel işletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma:İstanbul ve Ankara İllerinin Karşılaştırılması. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(22), 229-254.

- Uçkun, G., Pelit, E. ve Emir, O. (2004). Otel İşgörenlerinin İş Doyumlarının Önemi Ve Akçakoca'da Yerleşik Yıldızlı Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 39-59.
- Ulusoy, T. (1993). *İşletmelerde İş Tatmini ve Karşılaştırmalı Bir Uygulama Araştırması*. Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, İstanbul.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi (SPSS 10.00 - 12.0 For Windows)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uyguç. N., Arbak, Y., Duygulu, E. ve Çıraklar, N. (1998). İş ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Üç Temel Varsayım Altında İncelenmesi. *DEÜ İİBF Dergisi*, 13(2), 193.
- Uysal, M.H. (2002). *Turistik Otel Çalışanlarının İş Doyumları ve Sağlık Bilgi Düzeylerinin Değerlendirilmesi*. Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Üngüren, E., Cengiz, F. ve Algür, S. (2009). Örgütsel Çatışma Yönetimi ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(27), 36-56.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ö. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi. *Journal of Yasar University*, 17(5), 2922-2937.
- Vara, Ş. (1999). *Yoğun Bakım Hemşirelerinde İş Doyumu ve Genel Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, İzmir.

- Varoğlu, D. (1993). *Kamu Sektörü Çalışanlarının İşlerine ve Kuruluşlarına Karşı Tutumları, Bağlılıkları ve Değerleri*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Vecchio R.P. (1995). *Organizational Behavior*. California: Harcourt Brace College Publisher.
- Veninga, R. L., Spradley, J. P. (1981). *The Work/Stress Connection: How to Cope with Job Burnout*. Boston: Little, Brown and Company.
- Vızlı, C. (2005) *Görme Engelliler İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlere Normal İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması Üsküdar İlçesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Vries, K., Miller, J.M. ve Toulouse, P. F. (1984). *Using the Life Cycle to Anticipate Satisfaction at Work*. *Journal of Forecasting*,3, 161-172.
- Vroom, V. H. (1967). *Work and Motivation*. John Wiley and Sons Inc.
- Wagner J.A. ve Hollenbeck J.R. (1995). *Management of Organizational Behavior*. Second Edition. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., A Simon and Schuster Company,
- Weiskopf, P. E. (1980). Burnout Among Teachers of Exceptional Children. *Exceptional Children*, 47(1), 18-23.
- Weiss, R., Dawis, G., England, G. ve Lofquist, L. (1967). *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation 22: Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota.
- Weitz, J. A. (1952). A Neglected Concept in the Study of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 52, 129-148.

- Yavaş, Ö. (1993). *Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş doyumu ve Örgütsel Gereksinimlerine İlişkin Bir İnceleme*. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Programı, İzmir.
- Yerebakan, M. (2000). *Özel Hastaneler Araştırması, Mevcut Durum, Sorunlar ve Çözüm Önerileri*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayını, Yayın no: 2000 (26).
- Yertutan, C. (1998). *Kurum Ev İdaresi ve Toplam Kalite*. 1. Ulusal Kurum Ev İdaresi Kongresi, s.15-21, Ankara.
- Yertutan, C. ve Aksu, S. (1998). *Hastanelerde Temizlik Programı Uygulama Durumunun İncelenmesi*. 1. Ulusal Kurum Ev İdaresi Kongresi, s. 318-328, Ankara.
- Yıldırım, F. (1996). *Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki*. Yayınlamamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi SBE, Ankara.
- Yıldırım Y. (1999). *Sağlık Bakanlığına Bağlı Genel Hastanelerde Çalışan Hastane Yöneticilerinin İş Doyumu*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yiğit, A. (2007). *Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu Tükenmişlik ve Ruh Sağlık Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Anabilim Dalı Eğitim Programları ve Öğretimi Anabilim Dalı, Niğde.
- Zboril-Benson L.R. (2002). Why Nurses are Calling in Sick: The Impact of Health-Care Restructuring. *Canadian Journal of Nursing Research*, 33(4), 89-108.

**EK 1.**

**T.C. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ  
İ.İ.B.F. AİLE VE TÜKETİCİ BİLİMLERİ BÖLÜMÜ**

*Değerli katılımcı,*

*Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisiyim. Bu anket formu Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Aile ve Tüketici Bilimleri Programı kapsamında “Hastane Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Durumlarının Aile Yaşamına Etkisi: Kurum Ev İdaresi Personeli Üzerine Bir Uygulama” konusunda yürütülen tez çalışmamda kullanılmak üzere hazırlanmıştır.*

*Araştırmada toplanan veriler, sadece tez çalışmasında kullanılacaktır ve sorulara verilen yanıtlar kesinlikle gizli tutulacaktır. Araştırmanın başarılı olabilmesi açısından sorulara vereceğiniz yanıtların gerçek duygu ve düşüncelerinizi yansıtması oldukça önemlidir. Lütfen, her soru için size uygun seçeneğe (x) işareti koyup işaretleyiniz.*

*Katkılarınız için şimdiden teşekkür ederim.*

*Arş. Gör. Nihan Gürsoy*

*H.Ü. İ.İ.B.F. Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü*

**A.KİŞİSEL BİLGİ FORMU**

Aşağıda sizi tanımaya yönelik sorular sıralanmıştır. Tüm soruları lütfen dikkatlice okuyunuz ve yanıtlayınız.

1.Cinsiyetiniz?

Kadın  Erkek

2. Yaşınız?

20-24  25-29  30-34  35-39  40-44  45 ve üstü

3.Aile yapınızı nasıl tanımlarsınız?

Çekirdek Aile

Geniş Aile

4.Eşiniz çalışıyor mu?

evet

hayır

5.Çocuğunuz var mı?

var

yok

6.Çocuğunuz varsa sayısı? (5. Soruya evet cevabı verenlere sorulacak)

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5 ve üzeri

7.Öğrenim Düzeyinizi belirtiniz.

- Okuma yazma bilmiyorum  
 Okur yazarlık belgem var  
 İlkokul  
 Ortaokul  
 Lise  
 Üniversite  
 Yüksek Lisans-Doktora

8.Aylık gelir düzeyinizi belirtiniz.

- 750 TL ve altı  
 751-1000 TL  
 1001-1500 TL  
 1501-2000 TL  
 2001-2500 TL  
 2501-3000 TL  
 3001 TL ve üzeri

9.Sosyal güvenceniz var mı?

- Var  
 Yok

10.Toplam hizmet yılınız?

- 1 yıldan az  1-2 yıl  3-5 yıl  6-10 yıl  11-15 yıl  16-20 yıl  21 yıldan fazla

11.Şu an görev yaptığınız kurumda kaç yıldır çalışıyorsunuz?

- 1 yıldan az  1-4 yıl  5-8 yıl  9-12 yıl  13 yıldan fazla

12.Bu departmanda kaç yıldır çalışıyorsunuz?

- 1 yıldan az  1-4 yıl  5-8 yıl  9-12 yıl  13 yıldan fazla

13.Kurumdaki Göreviniz?

- Ev İdaresi Koordinatörü  
 Ev İdaresi Koordinatör Yardımcısı  
 Ekip Şefi, Gözetmen  
 Kat Görevlisi  
 Temizlik Personeli  
 Diğer (Açıklayınız.....)

14. Kurumdaki çalışma şekliniz?

- ( ) Kurum Personeli ( ) Şirket Personeli  
 ( ) Diğer(Açıklayınız.....)

15.Çalıştığınız kuruma ilişkin soruları cevaplandırınız.

- Mesai izni ( )var ( )yok  
 İş bölümü ( )var ( )yok  
 Esnek mesai saatleri ( )var ( )yok  
 Nöbet seçimi ( )var ( )yok  
 Süreli günlük izin ( )var ( )yok

16.Günlük çalışma süreniz?

- ( ) 5 saatten az  
 ( ) 6-7saat  
 ( ) 8-9 saat  
 ( ) 9 saat ve üzeri

17.Haftalık çalışma süreniz?

- ( ) 3 gün  
 ( ) 4 gün  
 ( ) 5 gün  
 ( ) 6 gün  
 ( ) 7 gün

18.Çalışma Şekliniz?

- ( ) Sürekli gündüz  
 ( ) Vardiya şeklinde

19.Hizmet içi eğitim aldınız mı?

- ( ) Evet  
 ( ) Hayır

20.Hangi konularda hizmet içi eğitim aldınız? (19. Soruya evet cevabı verenlere sorulacak)

- ( ) Temizlik Yöntemi  
 ( ) Temizlik Araç-Gereç Bakım Ve Kullanımı  
 ( ) Temizlik Maddeleri Kullanımı  
 ( ) Enfeksiyon Kontrolü, Sanitasyon  
 ( ) Çevre Hijyeni  
 ( ) Kişisel Hijyen  
 ( ) Stres, Stresle Baş Etme Yolları  
 ( ) İnsan İlişkileri  
 ( ) Tükenmişlik  
 ( ) İş Doyumu  
 ( ) Kazalar  
 ( ) Diğer (Açıklayınız.....)



21.Hizmet içi eğitim alma sıklığınız?

- ( ) Sadece işe ilk başladığım zaman  
 ( ) Ayda 1-2 kez  
 ( ) Yılda 1-2 kez  
 ( ) Çalışma süresince bir kez  
 ( ) Diğer (Açıklayınız.....)

22.Hizmet içi eğitim programında öğrendiğiniz bilgi aile yaşamınızda da yararlı oluyor mu?

- ( )Evet  
 ( )Hayır

23.Görevinizi tanımlamanız gerekirse aşağıdaki cevaplardan hangisini seçersiniz?

- ( ) Monoton  
 ( ) Oldukça Monoton  
 ( ) Fazla Monoton Değil  
 ( ) Hiç Monoton Değil

24.Yaptığınız işi seviyor musunuz?

- ( ) Evet  
 ( )Hayır

25.İşinizi değiştirmeyi düşünüyor musunuz?

- ( ) Evet  
 ( ) Hayır

26.Her gün işinize ne derece istekli gelirsiniz?

- ( )Çok Az İstekli  
 ( )Az İstekli  
 ( )Çok İstekli  
 ( )Pek Çok İstekli

27.İşinize/mesleğinize bağlılığınızla ilgili ne söyleyebilirsiniz?

- ( )Bağlıyım  
 ( )Kısmen bağlıyım  
 ( )Bağlılığım yok/olanağım olsa meslek değiştirirdim

28.İş yerinizde hangi sıklıklarla (sizi çok etkileyen) sorunlar yaşıyorsunuz?

- ( )Hiçbir zaman  
 ( )Nadiren  
 ( )Sık sık  
 ( )Her zaman

29.İşinizle ilgili yaşadığınız sorunların aile yaşamınızı etkilediğini düşünüyor musunuz?

- ( )Evet, aile yaşamımı olumsuz etkiliyor.  
 ( )Hayır, aile yaşamımı etkilemiyor.

30. İşinize ilişkin şikayetlerinizi evde anlatır mısınız?

- ( ) Evet  
( ) Hayır

31. İşinize ilişkin şikayetleriniz yüzünden evde sorun yaşar mısınız?

- ( ) Evet  
( ) Hayır

### B.MİNNESOTA İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ

Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Lütfen her cümleyi dikkatle okuyarak, işinizden o cümlede belirtilen yönde ne derecede memnun olduğunuzu uygun yanıt aralığına bir (X) işareti koyarak belirtiniz.

1-Hiç Memnun Değilim, 2-Memnun Değilim, 3-Kararsızım, 4- Memnunum, 5-Çok Memnunum

	1	2	3	4	5
1. Şimdiki işimden bana meşguliyet sağlaması bakımından					
2. Tek başıma çalışma olanağının olması bakımından					
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
4. Toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından					
5. Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından					
6. Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından					
7.Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
8. Bana iş güvencesi sağlaması bakımından					
9. Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından					
10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma bakımından					
11.Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından					
12. İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından					
13. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından					
14. İş içinde terfi olanağımın olması açısından					
15. Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından					
16.İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması açısından					
17. Çalışma şartları açısından					
18.Çalışma arkadaşlarımla anlaşması bakımından					
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından					
20. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden					

### C.MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Lütfen her cümleyi dikkatle okuyarak, işinizden o cümlede belirtilen yönde ne derecede memnun olduğunuzu uygun yanıt aralığına bir (X) işareti koyarak belirtiniz.

1-Hiçbir zaman 2-Çok nadir 3-Bazen 4- Çoğu zaman 5-Her zaman

	1	2	3	4	5
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2.İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3.Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4.İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5.İşim gereği bazı insanlara sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6.Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7.İşim gereği insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8.Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9.Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13.İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14.İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15.İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16.Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.					
17.İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18.İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
19.Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20.Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21.İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22.İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

### D.İŞ-AİLE YAŞAMI

Aşağıda aile yaşamınızın çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Lütfen her cümleyi dikkatle okuyarak, işinizden o cümlede belirtilen yönde ne derecede memnun olduğunuzu uygun yanıt aralığına bir (X) işareti koyarak belirtiniz.

1-Hiçbir zaman 2-Çok nadir 3-Bazen 4- Çoğu zaman 5-Her zaman

	1	2	3	4	5
1.İşimden geriye kalan zamanda ailemle geçirdiğim boş zamandan doyum sağlıyorum.					
2.İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum, bu da aileme zaman ayırmamama neden oluyor.					
3.İş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.					
4.İşimden doyum sağladığım zaman aile yaşantıma da bunu yansıtırım.					
5.İşte yorulduğumda evde de gergin, huzursuz ve fiziksel olarak yorgun olurum.					
6.İşimle ilgili sorunlardan dolayı mutsuz olduğumda evde kavga, tartışma ve çatışma olur.					
7.İşte yaşadığımı tekrar yaşamamak için; evde işimden memnun olmadığım için hiç bahsetmem.					
8.İşyerindeki rol ve sorumluluklar ile ailedeki roller arasında bocalıyorum ve bu sorun tükenmeme yol açıyor.					
9.İş kaynaklı tükenmişlik duygusu aile hayatıma da taşırım; bu da ailemde huzursuzluk, anlaşmazlık, kopukluk gibi problemlere yol açar.					
10.İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.					
11.İş yaşamımdaki gerginlik ve endişeler çoğunlukla aile yaşantımı etkiliyor.					
12.İşten eve geldiğimde çoğunlukla aile-içi aktivitelere katılamayacak ve aile sorumluluklarımı yapamayacak kadar bitkin oluyorum.					
13.İşimden dolayı bitkin olduğumda eve ilişkin yapmam gereken işleri tamamlayabilmek için ailemden yardım isterim.					
14.Kurumum ailem ile ilgili bir konuda yardım gerektiğinde bütün çalışanlara eşit davranır.					

