

**T.C.  
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ  
İŞLETME ENSTİTÜSÜ**

**ÇALIŞMAYA TUTKUNLUK VE İŞ YÜKÜNÜN İŞTE YAŞAM  
KALİTESİ ÜZERİNE ETKİSİ:112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ  
ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hümeyra ŞAHİN**

**Enstitü Anabilim Dalı : Sağlık Yönetimi**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT**

**MART – 2019**

T.C.  
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ  
İŞLETME ENSTİTÜSÜ



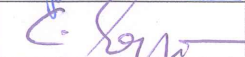
ÇALIŞMAYA TUTKUNLUK VE İŞ YÜKÜNÜN İŞTE YAŞAM  
KALİTESİ ÜZERİNE ETKİSİ: 112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ  
ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hümeyra ŞAHİN

Enstitü Anabilim Dalı: Sağlık Yönetimi

“Bu tez 01 /03 /2019 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği /~~Oyçokluğu~~ ile kabul edilmiştir.”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI	İMZA
Doç. Dr. Mahmut AKBOĞAZ	KABUL	
Doç. Dr. Ayşe YILMAZ	KABUL	
Doç. Dr. Remal SEZER	KABUL	



SAKARYA  
ÜNİVERSİTESİ

T.C.  
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ  
İŞLETME ENSTİTÜSÜ  
TEZ SAVUNULABİLİRLİK VE ORJİNALLİK BEYAN FORMU

Sayfa : 1/1

Öğrencinin

Adı Soyadı	:	Hümeysra ŞAHİN
Öğrenci Numarası	:	1460Y47008
Enstitü Anabilim Dalı	:	Sağlık Yönetimi
Enstitü Bilim Dalı	:	Sağlık Yönetimi
Programı	:	<input checked="" type="checkbox"/> YÜKSEK LİSANS <input type="checkbox"/> DOKTORA
Tezin Başlığı	:	Çalışmaya Tutkunluk ve İşyükünün İşte Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi: 112 Acil Sağlık Çalışanları Örneği
Benzerlik Oranı	:	%14

..... ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE,

Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen tez çalışmasının benzerlik oranının herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi beyan ederim.

  
...../...../20.....  
İmza

Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez çalışması ile ilgili gerekli düzenleme tarafımda yapılmış olup, yeniden değerlendirilmek üzere gsbttez@sakarya.edu.tr adresine yüklenmiştir.

Bilgilerinize arz ederim.

01/03/2019  
İmza

Uygundur

Danışman  
Unvanı / Adı-Soyadı: Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT

Tarih: 01/03/2019

İmza: 

KABUL EDİLMİŞTİR

REDDEDİLMİŞTİR

EYK Tarih ve No:

Enstitü Birim Sorumlusu Onayı

## ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasında 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarında çalışmaya tutkunluk iş yükü algısı ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin düzeyi, çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesine etkisi ve bu etkide iş yükünün aracı rolü incelenmek istenmiştir.

Bu amaçla tez çalışmam boyunca tüm hazırlık aşamalarında bilgi ve tecrübeleri ile bana yol gösteren kıymetli zamanını hiç esirgemeyerek yardımcı olan değerli danışman hocam Doç.Dr.Mahmut AKBOLAT'a;

Tez savunma sınavımda önemli katkıları ile çalışmamı zenginleştiren değerli hocalarım Doç.Dr.Cemal SEZER ve Dr.Ali YILMAZ'a;

Çalışmamda veri toplama sürecinde desteklerini esirgemeyen başta Sakarya 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliği çalışanları olmak üzere tüm 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarına;

Her zaman yanımda olduklarını hissettiğim dualarını hiç eksik etmeyen canım annem Saniye ALBAYRAK ve babam Nedim ALBAYRAK'a;

Bu süreçte her zaman görüş önerilerine değer verdiğim iyi ki varsınız dediğim ablam Şerife ÇETİN, kardeşlerim Selçuk ALBAYRAK ve Aslıhan ALBAYRAK'a,;

Eğitim denince hiçbir fedakarlıktan kaçınmayan, arkamda varlığı ile bana güç veren sevgili eşim Ahmet ŞAHİN'e sonsuz teşekkür ediyorum;

Ve son olarak en kıymetli varlıklarım Baturalp'im ve Servet Alper'im; Rabbimin "Oku" diyerek farz kıldığı ilim yolunda sizle beraber yürürken amacım sizin yolunuza küçük bir ışık olabilmektir. Rabbim sizi doğru yolundan ayırmasın...

**Hümeyra ŞAHİN**

**01.03.2019**

# İÇİNDEKİLER

<b>KISALTMALAR</b> .....	<b>v</b>
<b>TABLO LİSTESİ</b> .....	<b>vi</b>
<b>ŞEKİL LİSTESİ</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>ix</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>x</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>BÖLÜM 1: ÇALIŞMAYA TUTKUNLUK</b> .....	<b>4</b>
1.1. Çalışmaya Tutkunluk Tanımı.....	4
1.2. Çalışmaya Tutkunluğun Tarihçesi .....	5
1.3. Çalışmaya Tutkunluğun Boyutları .....	9
<b>BÖLÜM 2: İŞYÜKÜ</b> .....	<b>10</b>
2.1 İş Yükü Tanımı .....	10
2.2 İş Yükü Algısı .....	14
<b>BÖLÜM 3: İŞ YAŞAM KALİTESİ</b> .....	<b>18</b>
3.1. İş Yaşam Kalitesi .....	18
3.2. İş Yaşam Kalitesi Tanımı.....	18
3.3. Tarihçe.....	20
3.4. İş Yaşam Kalitesinin Amacı .....	21
3.5. İş Yaşam Kalitesinin Boyutları .....	21
3.5.1. Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Koşulları.....	23
3.5.2. Yeterli ve Adil Ücretlendirme.....	23

3.5.3. İnsan Kapasitesini Kullanma ve Geliştirme Fırsatı.....	24
3.5.4. Kariyer Geliştirme Fırsatı .....	24
3.5.5. Sosyal Entegrasyon .....	24
3.5.6 İşte Stres .....	25
3.5.7. Anayasallaşma.....	25
3.5.8. Ev-İş Arayüzü .....	25
3.6. Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi.....	26
<b>BÖLÜM 4: GEREÇ VE YÖNTEM .....</b>	<b>27</b>
4.1. Evren ve Örneklem .....	27
4.2. Veri Toplama Araçları .....	27
4.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri .....	30
4.4. Araştırmanın Kısıtları.....	31
4.5. Veri Analiz Yöntemleri.....	31
4.6. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri.....	31
<b>BÖLÜM 5: BULGULAR.....</b>	<b>38</b>
5.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	38
5.2. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	39
5.3. İş Yaşam Kalitesi, Bireysel İşyükü Algısı ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişki .....	40
5.4. Çalışmaya Tutkunluğun Alt Boyutlarının İş Yaşam Kalitesine Etkisi .....	43
5.5. Çalışmaya Tutkunluk Düzeyinin Bireysel İş Yükü Algısına Etkisi.....	43
5.6. Bireysel İş Yükünün İş Yaşam Kalitesine Etkisi .....	44

5.7. Çalışmaya Tutkunluğun İş Yaşam Kalitesine Etkisi ve Bu Etkide Bireysel İş yükü Algısının Aracı Rolü .....	45
5.8. Araştırmaya İlişkin Fark Analizleri .....	47
<b>TARTIŞMA VE SONUÇ.....</b>	<b>68</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>73</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>91</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>966</b>

## KISALTMALAR

**DFA** : Doğrulayıcı Faktör Analizi

**İYK** : İş Yaşam Kalitesi

**KMO** : Kaiser-Meyer-Olkin





## TABLO LİSTESİ

<b>Tablo 1:</b> İş yüküne etki eden faktörler .....	15
<b>Tablo 2:</b> Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları .....	32
<b>Tablo 3:</b> Çalışmaya Tutkunluk ve İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri .....	35
<b>Tablo 4:</b> Bireysel İş Yükü Algı Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu .....	37
<b>Tablo 5:</b> Sosyo demografik özellikler .....	39
<b>Tablo 6:</b> Çalışmada Kullanılan Ölçekler ve Alt Boyutlarının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....	40
<b>Tablo 7:</b> İş Yaşam Kalitesi, Bireysel İşyükü Algısı ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişki .....	42
<b>Tablo 8:</b> Yoğunlaşmanın İş Yaşam Kalitesine Etkisi .....	43
<b>Tablo 9:</b> Çalışmaya Tutkunluk Düzeyini Bireysel İş Yükü Algısına Etkisi .....	44
<b>Tablo 10:</b> Bireysel İş Yükünün İş Yaşam Kalitesine Etkisi .....	45
<b>Tablo 11:</b> Çalışmaya Tutkunluğun İşte Yaşam Kalitesine Etkisi .....	46
<b>Tablo 12:</b> Çalışmaya Tutkunluğun Bireysel İş Yükü Algısına Etkisi .....	46
<b>Tablo 13:</b> Çalışmaya Tutkunluğun İş Yaşam Kalitesine Etkisinde Bireysel İş Yükü Algısının Aracılık Rolü .....	47
<b>Tablo 14:</b> Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260) .....	48
<b>Tablo 16:</b> Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260) .....	49
<b>Tablo 17:</b> Çalıştığı Birim Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260) .....	50
<b>Tablo 18:</b> Yaş Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260) .....	51
<b>Tablo 19:</b> Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260) .....	54
<b>Tablo 20:</b> Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260) .....	58

<b>Tablo 21:</b> Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260).....	60
<b>Tablo 22:</b> Ortalama Aylık Gelir Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260) .....	62
<b>Tablo 23:</b> Meslek Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260) .....	65



## ŞEKİL LİSTESİ

<b>Şekil 1:</b> Çalışmanın Modeli .....	30
<b>Şekil 2:</b> Çalışmaya Tutkunluk Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi .....	33
<b>Şekil 3:</b> İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi .....	34



**Tezin Başlığı:** Çalışmaya Tutkunluk ve İş Yükünün İşte Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi: 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanları Örneği

**Tezin Yazarı:** Hümeyra ŞAHİN      **Danışman:** Doç.Dr.Mahmut AKBOLAT

**Kabul Tarihi:** 01/03/2019      **Sayfa Sayısı:** x (ön kısım) + 90 (tez) + 6(ek)

**Anabilim Dalı:** Sağlık Yönetimi      **Bilim Dalı:** Sağlık Yönetimi

Bu tezin amacı, Sakarya İli acil sağlık hizmetlerinde görev yapan 112 çalışanlarının çalışmaya tutkunluk ve iş yükü düzeylerinin işte yaşam kalitesine etkisinin incelenmesidir. Çalışmada veri toplamak amacıyla Schaufeli ve arkadaşları (2002) tarafından geliştirilen Çalışmaya Tutkunluk Ölçeği (The Utrecht Work Engagement Scale), Cox tarafından 2003 yılında geliştirilmiş, yine Cox ve arkadaşları tarafından 2006 yılında geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiş ve Saygılı (2008) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Bireysel İşyükü Algı Ölçeği, Stamm (2005) tarafından geliştirilen, Yeşil ve arkadaşları (2010) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği (The Utrecht Work Engagement Scale –UWES) ile katılımcıların sosyo demografik özelliklerinden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Elde edilen verilerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Verilerin analizinde IBM SPSS 22 programından yararlanılarak tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, korelasyon analizi, Process macro regresyon analizi, Bağımsız örneklerde t testi, Tek Yönlü Varyans analizi, Kruskal Wallis H testi ve Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. Veriler %95 güven aralığında (p=0,05) analiz edilmiştir. Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk, işte yaşam kalitesi algısı ve iş yükü algısı arasında anlamlı ilişkiler vardır. Çalışmaya tutkunluk düzeylerinin işte yaşam kalitesi üzerinde yoğunlaşma alt boyutu düzeyinde, iş yükü algısı üzerinde ise dinçlik ve adanmışlık boyutu düzeyinde anlamlı etkisi vardır. Bireysel iş yükünü oluşturan boyutların hiç birinin iş yaşam kalitesi üzerinde anlamlı etkisi bulunmadığı ancak acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin iş yaşam kalitesine etkisinde iş yükü algısının aracı etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Acil sağlık hizmetlerinde yüksek iş yaşam kalitesi için politika ve müdahaleler belirlenmeli ayrıca çalışanların çalışmaya tutkunluk düzeylerini yükseltmek için geliştirici eğitim programları düzenlenmelidir.

**Anahtar Kelimeler:** işte yaşam kalitesi, iş yükü, çalışmaya tutkunluk, acil sağlık hizmetleri çalışanı

<b>Title of Thesis:</b> Work Engagement and Workload Effect on Quality of Worklife : Example of 112 Emergency Healthcare Workers	
<b>Author:</b> Hümeyra ŞAHİN	<b>Supervisor:</b> Assoc Prof.Mahmut AKBOLAT
<b>Date:</b> 01/03/2019	<b>Nu.ofpages:</b> x(pre text)+90 (main body)+6 (App.)
<b>Department :</b> Health Management	<b>Subfield:</b> Health Management
<p>The aim of this thesis is to investigate the effect of work engagement and workload levels of 112 employees working in emergency health services in Sakarya province on the quality of work life. Study in order to collect data developed by Schaufeli and his colleagues (2002) Utrecht Work Engagement Scale (UWES), developed by Cox in 2003, again the validity and reliability of scale tested by Cox and his colleagues in 2006 and adapted to Turkish by Saygılı as Individual Workload Perception Scale, developed by Stamm (2005) and adapted to Turkish by Yesil and his colleagues (2010) as Quality of Life Scale for Employees (The Utrecht Work Engagement Scale – UWES) and a questionnaire consisting of socio demographic characteristics of the participants were used. The validity and reliability analyses of the obtained data were performed. Descriptive statistical methods, correlation analysis, process macro regression analysis, independent sample t-test, one-way analysis of variance, Kruskal Wallis H test and Mann-Whitney U test were used in the analysis of data by using IBM SPSS 22 program. Data were analyzed at 95% confidence interval (<math>p = 0.05</math>). There is a significant relationship between work engagement, the perception of quality of work life and perception of workload on employees of emergency health services. There are differences in the sub-dimension level of concentration on quality of work life of the level of work engagement. The level of work engagement has a significant effect on the sub- dimension level of concentration on quality of work life and on the level of vigor and devotional dimension on the workload perception. It was concluded that none of the dimensions of the individual workload had a significant effect on the quality of work life, however, workload perception has a mediating effect on the quality of work life and the effect of work engagement levels of employees of emergency health services. Policies and interventions should be defined for high quality of work life in emergency health services, and developer training programs should be organized to increase the level of work engagement for employees.</p>	
<b>Keywords:</b> workload, quality of work-life, work engagement, emergency healthcare workers	

## GİRİŞ

İş dünyasında organizasyonların etkili bir şekilde yönetilebilmesi, piyasadaki rekabet güçlerini arttırabilmeleri insan kaynağının ne şekilde yönetildiği ve buna ne derece değer verildiği ile ilgilidir. İş hayatı çalışanların günlerinin önemli bir kısmını kapsar. Bu nedenle çalışma vakitlerinin nitelikli ve istekli geçirilmesi verilen hizmetin kalitesini de önemli oranda etkilediği söylenebilir. İş hayatının kişiye, kişinin de iş yaşamına etkisi bulunmaktadır (Aytaç, 2006: 836)

İş dünyasında, etkili bir şekilde rekabet edebilmek için, organizasyonların sadece en iyi yetenekleri işe almaları gerekmiyor, aynı zamanda çalışanların çalışmalarına tüm yeteneklerini uygulamalarını sağlamak ve ilham vermek zorundadırlar. İş yaşamındaki gelişmeler, iş hayatının değişimi üzerine yapılan araştırmalar işverenlerin çalışanlara ve iş hayatına yönelik düşüncelerini de değişime uğratmıştır. İşverenler, hem çalışanlarına hem de ve topluma yönelik sorumlulukları olduğunun farkına varmaya başlamışlardır (Tütüncü, 2008: 171).

Sağlık hizmetleri yoğun stres yaşanan çalışma alanlarından biridir. Yedi yirmidört hastalara hizmet sunulması ile beraber hastalıkları nedeniyle stres altında olan bireylere hizmet etmekle yükümlü olunması, sunulan hizmetin yoğunluğu ve yapılacak küçük hataların telafisinin mümkün olamaması nedeniyle kaygıya yol açan olaylarla sık sık karşılaşılacak ve bütün bunlardan dolayı da diğer çalışma alanlarından farklılık gösteren bir alandır (Koltarla, 2008: 6).

Bu çalışmada çalışmaya tutkunluk, yaşam kalitesi ve iş yükü arasındaki ilişkinin ortaya konması amaçlanmıştır. Çalışma beş bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde, çalışmaya tutkunluk kavramı irdelenerek, çalışmaya tutkunluğun tanımı, tarihesi ve boyutlarına ilişkin literatür bilgileri sunulmaktadır.

İkinci bölümde, iş yükü kavramı incelenmektedir. İş yükü kavramının tanımı ve boyutları hakkında genel bilgiler verilmiştir.

Üçüncü bölümde, iş yaşam kalitesi kavramı ele alınarak iş yaşam kalitesi kavramı, tanımı, kavramın tarihsel gelişimi, amacı ve boyutları hakkında literatür bilgilerine yer verilmiştir.

Dördüncü bölümde, araştırma ile ilgili olarak evren ve örneklem, veri toplama araçları, araştırmanın modeli ve kısıtları, veri analiz yöntemleri, araştırmada kullanılan ölçekler ile ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizlerine yer verilmiştir.

Beşinci ve son bölüm, araştırmaya ilişkin bulguların yer aldığı bölümdür. Tartışma ve sonuç kısmında ise, araştırmada elde edilen sonuçlar ile diğer çalışmaların sonuçları karşılaştırılarak, değerlendirme ve önerilerde bulunulmuştur.

### **Çalışmanın Konusu**

Bu çalışmada örgütsel davranış konularından olan son yıllarda araştırmalara konu olan ve örgütsel açıdan olumlu sonuçlar oluşturan çalışmaya tutkunluk kavramı, gerek zihinsel gerekse de fiziksel anlamda çalışanın sağlığına, performansına etki eden iş yükü ve çalışanın ömrünün önemli bir zaman dilimini oluşturan iş yaşamının kalitesi konuları üzerinde durulmaktadır. Çalışmada Sakarya İli acil sağlık hizmetlerinde görev yapan çalışanların, çalışmaya tutkunluk, iş yükü ve iş yaşam kalitesi düzeyleri belirlenerek bunların arasındaki ilişki incelenmiştir. Elde edilen veriler bu alanda yapılmış diğer çalışmalarla karşılaştırılmıştır.

### **Çalışmanın Önemi**

Sağlık hizmeti sunanlar insan hayatının söz konusu olduğu, hataya yer vermeyen, hata yapıldığında telafisi imkansız olabilen bir alanda görev yapmaktadır. Sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitelerinin ve işteki memnuniyetlerinin yüksek olması hizmet sundukları hastalarda da tedavi ve bakım sürecinde olumlu etkisi olacaktır. Bu nedenle sağlık hizmeti veren kurum ve kuruluşların, çalışanlarının memnuniyetlerin, iş yaşam kalitelerini yüksek tutmalı ve bu alandaki uygulamaları hayata geçirmelidir.

### **Çalışmanın Amacı**

Bu araştırmanın amacı, Sakarya İli acil sağlık hizmetlerinde görev yapan 112 çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin yaşam kalitesine etkisinde iş yükünün aracı rolünü ortaya koymaktır. Bu amaçla çalışmaya tutkunluk, yaşam kalitesi ve iş yükü arasındaki ilişki incelenmekte ve her üç konuda çalışanların sosyo-demografik özelliklerinin bir farklılık oluşturup oluşturmadığı irdelenmiştir.

## **Çalışmanın Yöntemi**

Çalışma, alan araştırmasına dayalı kesitsel bir çalışmadır. Bu çalışmada veri toplamak için üç farklı ölçek ve araştırmaya katılanların sosyo-demografik özelliklerini belirleyen bir anket formu kullanılmıştır. Verileri analiz etmek için tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, korelasyon analizi, Process macro regresyon analizi, bağımsız örneklerde t testi ve Tek Yönlü Varyans analizi kullanılmıştır. Çalışma sadece Sakarya ili Sağlık Müdürlüğüne bağlı 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanları Örneği ile sınırlandırılmıştır.





## BÖLÜM 1: ÇALIŞMAYA TUTKUNLUK

Bu bölümde, çalışmaya tutkunluk kavramı incelenerek, çalışmaya tutkunluk kavramının yazındaki tanımı, çalışmaya tutkunluğun boyutları ve daha önce bu alanda yapılmış çalışmalardan bilgiler verilmektedir.

### 1.1. Çalışmaya Tutkunluk Tanımı

Çalışanların işleriyle olan psikolojik bağlantısı, günümüzde kritik öneme sahiptir. Çağdaş örgütler, işlerine psikolojik olarak bağlı, kendi rollerini yerine getirmek ve rollerini tam olarak yapmak için kendilerine yatırım yapmaya istekli, yüksek performans standartlarına kendini adayan, proaktif ve kararlı olan çalışanlara ihtiyaç duymaktadır ([www.arnoldbakker.com](http://www.arnoldbakker.com)). Bireysel ve örgütsel düzeyde, çeşitli olumlu sonuçları olan ve motivasyonel bir faktör olarak görülen çalışmaya tutkunluk kavramı bu anlamda son yıllarda araştırmalara konu olmaktadır. Örgütsel Davranış literatüründe İngilizce ‘work engagement’ olarak ifade edilen kavram, Türkçe’de çalışmaya tutkunluk olarak tanımlanmıştır. Ancak, Türkçe karşılığı konusunda uzun bir süre fikir birliği sağlanamayan kavram, işe cezbolma, işe adanma, işe bağlılık (Turgut, 2010: 57), işe angaje olma (Güneşer, 2007: 36), işe gönülden adanma (Bal, 2008: 19) ve işe kapılma (Öner, 2008: 29) kavramlarıyla ifade edilmiştir. William Kahn (1990: 694) çalışmaya tutkunluğu, çalışanın kendini, hem fiziksel olarak, hem bilişsel yönden ve hem de duygusal manada tam olarak işinin gerektirdiği rolü yerine getirmeye, kendini vermesi olarak tanımlamıştır. Kahn, tanımda yer alan üç bileşenden; fiziksel unsuru, işi yaptığı sırada bireyin tüm enerjisini harcaması, duygusal bileşeni, bireyin yüreğini ortaya koyması, bilişsel unsurun ise işi yaptığı esnada kendini kaptırması ve her şeyi unutması olarak ifade etmiştir. Çalışmaya tutkunluk, “pozitif, tatmin edici, çalışmayla ilgili ruh hali” olarak da tanımlanmaktadır (Schaufeli ve diğ., 2002: 74). Çalışmaya tutkunluk iş etkinlikleriyle enerjik ve etkili bir bağ kurma hissi ve işin isteklerini yerine getirebilme algısı anlamına da gelmektedir (Taris ve diğ., 2010: 42).

Kavram kimi zaman işkoliklik kavramı ile de karıştırılmaktadır. Çalışmaya tutkunlukta işkoliklikten farklı olarak çalışmaya tutkun bireyler, işlerini eğlenceli bulurlar. Oysaki işkolikler kendilerini zorunda hissederler ve kendilerine engel olamazlar. İşkoliklere karar yetkisi verildiğinde çok fazla zaman harcarlar, onlar aşırı derecede zor işçilerdir. İşkolikler işten ayrılma konusunda isteksizdir ve işyerinde olmadıklarında ısrarla ve

sıkça çalışmayı düşünürler. Bu, işkoliklerin işlerine takıntılı olduğunu göstermektedir; Onlar kompulsif çalışanlardır. İşkoliklik, çalışanda eğlence hissinin bulunmaması ve çalışmaya tutkunlukta yer alan olumlu duygu ve düşünce halinin bulunmaması nedeniyle çalışmaya tutkunluk kavramından ayrılmaktadır (Schaufeli ve diğ., 2006: 211).

Örgütsel bağlılığın çalışmaya tutkunluk ile ilişkili olduğundan söz eden çalışmalar da bulunmaktadır. Ancak, çalışmaya tutkunluk ile örgütsel bağlılık arasında önemli farklar bulunmaktadır. Çalışmaya tutkunluk işe odaklanmaktadır. Örgütsel bağlılık ise örgütün tamamıyla ilgilenmektedir (Maslach ve diğ., 2001: 416).

Macey ve Schneider' a göre (2008: 8) çalışmaya tutkunluk iş tatmininden farklı bir kavramdır. İş tatmini doygunluktan bahsetmektedir ve memnuniyet ile sınırlıdır. Çalışmaya tutkunluk ise, iş tatmininden daha kapsamlıdır. Kişiyi harekete geçiren bir etkisi vardır.

## **1.2. Çalışmaya Tutkunluğun Tarihçesi**

Çalışmaya tutkunluk kavramı ilk defa 1990 yılında Kahn tarafından ileri atılmıştır. Kahn (1990), işin özelliklerinin, rol özelliklerinin ve iş etkileşimlerinin çalışanın psikolojik algısını etkilediğini bulmuştur. Kişilerarası ilişkiler, grup ve gruplar arası dinamikler ve doğrudan gözlem psikolojik güvenmeyi etkiler. Buna göre, psikolojik güvenliğin teşvik edildiği ortamlarda katılım artar. Kahn (1990)'a göre, çalışanların işyerindeki rollerine gösterdikleri bağlılık duygusu çalışmaya tutkunluk olarak tanımlanabilir. Çalışmaya tutkun bireylerin, iş rollerini etkili ve tam olarak yapabilecekleri ileri sürülmektedir. Başoda'nın (2017: 74-76) aktarımına göre, Kahn (1990), insanların rollerinden nasıl denge sağladıklarını açıklarken, kendini verme ve uzaklaşma kavramlarından bahsetmiştir. Bu kavramlar, bireylerin işlerini yaparken kendilerini iş rollerine verdiği ve iş rollerinden uzaklaştırdığını gösteren davranışlar olarak tanımlamıştır. Kahn, (1992) yılında, bireyin psikolojik olarak işinde var olma durumu olarak tanımladığı bireysel kendini verme kavramının, dikkatlilik, bağlanma, kendilik duygusunu gösterme ve yönelme gibi unsurlardan oluştuğunu savunmuştur.

Kahn'ın tutkunluğa yönelik çalışmasından sonra Maslach ve Leiter da (1997) çalışmaya tutkunluk kavramını tanımladıklarında, çalışmaya tutkunluğun, tükenmişliğin tersi

olduğunu savunarak, tükenmişliğin ölçülmesinde kullanılan ölçekle (MTE - Maslach Burnout Inventory) çalışmaya tutkunluğun da ölçülebileceğini iddia etmişlerdir. Buna karşılık Schaufeli (2002) bu iki kavramın birbirinden bağımsız olarak değerlendirilmesi gerektiğini ve çalışmaya tutkunluk ile tükenmişlik kavramlarının birbirinin zıttı olduğu düşüncesinin doğru olmadığı tezini savunmuştur. Schaufeli'ye göre tükenmişlik, yüksek olduğunda tutkunluk düşük olmayabilir veya tutkunluk düşük olduğu zaman tükenmişlik seviyesi yüksek olmayabilir. Bu nedenle de tükenmişlik duygusu olmadığında bireylerin işlerine tutkunluğunun olduğunu söylemek doğru olmayacaktır (Oktuğ, 2014: 37)

Kahn'ın (1990) çalışmaları ve sonuçları ile birlikte, pek çok araştırmacı, iş kaynaklarının, yani görevin öneminin, özerkliğin, kişisel geribildirim, sosyal desteğin, denetleyici koçluğun, kişisel gelişim fırsatları, meslektaş desteği, rol-netliğinin katılımı öngördüğü argümanını desteklemiştir (Bakker ve diğ., 2008: 187; Nahrgang ve diğ., 2011: 71; Schaufeli ve Bakker, 2004: 293; Koçak, 2013: 3, Turgut, 2013: 17). Kişisel Kaynaklar, ya da yazında geçtiği gibi psikolojik sermaye, işe bağlılığın öncülleri olarak kabul görmüştür. Birçok araştırmacı, psikolojik sermayenin boyutları, yani umut, iyimserlik, öz-yeterlilik ve esneklik ile çalışmaya tutkunluk arasında anlamlı ilişkiler bulmuştur (Xanthopoulou ve diğ., 2009: 183; Deese, 2009: 8). Bu doğrultuda çalışan Arabacı (2012: 4), örgütsel güvenin çalışmaya tutkunluğu artırdığını iddia etmektedir. Benzer şekilde McKeown ve Cochrane (2012: 786), örgütsel desteğin çalışmaya tutkunluk ile pozitif ilişkili olduğunu göstermiştir. Adalet veya tanınma gibi liderlik davranışlarının çalışmaya tutkunluk üzerinde olumlu etkileri olduğu sonucuna ulaşılan çalışmalar da bulunmaktadır (Hartog ve Belschak, 2012: 35; Clercq ve diğ., 2014: 183).

Kişi-örgüt uyumu (Ünal ve Turgut, 2013: 215) ve kişi-iş uyumunun (Chen ve diğ. 2014; 21 Shuck ve diğ., 2011: 7) çalışmaya tutkunluk üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. Çok fazla çalışılmamakla birlikte, çalışmaya tutkunluk konusunda gerçekleştirilen diğer bir kavram da fırsat, bilgi, kaynak, destek, resmi güç, gayri resmi güç boyutlarından oluşan yapısal güçlendirmedir (Batuk, 2011: 9). Buna karşılık, yazında psikolojik güçlendirme ile çalışmaya tutkunluk arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu ileri sürülmektedir (Ugwu ve diğ., 2014: 377).

Kahn (1990), çalışanların mesleki yaşamlarında kendini ifade etmeye ve kendisi için çalışmaya ihtiyaç duyduğunu iddia etmektedir. Kahn'a (1990) göre, anlamlılık, güvenlik ve ulaşılabilirlik olmak üzere üç koşul kişinin işe bağlılığını etkilemektedir (Bal, 2008: 17).

**Deneyimli anlamlılık**, kişinin kendi işi için değer verdiği bir duygudur. Anlamlılığın derecesi, bireyin görev etkileşimleri, işteki rolleri ve işteki etkileşimlerinden etkilenir. Eğer işler zorlayıcı ise, beceri çeşitliliği içeriyorsa ve özerklik sağlıyorsa daha anlamlı olurlar. Ayrıca, kişinin görünmek istediği statüye uygun iş rolleri sunan işler anlamlılık deneyimine yol açmaktadır. Buna ek olarak itibar ve profesyonellik duygusunu geliştiren kişilerarası etkileşimleri içeren işler daha büyük bir anlamlılığa sebep olmaktadır (Bal, 2008: 17)

**Güvenlik**, bireylerin görevlerini yerine getirirken kendilerini açıkça ifade edebildiklerinde, kendini ifade ederken, işini sürdürebilme, iyi bir üne sahip olma becerisini tehlikeye atmayacak ve kendine değer verildiğini hissetmeye devam ettiği sürece, yaşanır (Arabacı 2012: 25). Bir deneyimin güvenlik miktarı, bireyin meslektaşları, üst ve astları ile olan ilişkileri, farklı çalışma grupları içinde ve arasında meydana gelen önyargıları, yönetim tarafından geliştirilen prosedürler ve etkileşimler, organizasyonun kültürel normları gibi kişiler arası ve örgütsel değişkenlerden etkilenmektedir (Bal, 2008: 17).

**Ulaşılabilirlik**, birey, bir iş rolüne girebilmek için yeterli zihinsel, sosyal, duygusal ve fiziksel kaynağa sahip olduğunu hissetmesidir (Bal, 2008: 17).

Çalışmaya tutkun bir çalışanın özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Robinson ve diğ., 2004: 6):

- Organizasyonel performansı iyileştirmek için fırsat arar,
- İş ve organizasyon hakkında olumlu düşünür,
- Organizasyona inanır,
- İşleri daha iyi hale getirmek için aktif olarak çalışır,
- Başkalarına saygılı davranır ve meslektaşlarının daha etkili olmalarına yardımcı olur,
- İşin gerekliliklerine dayanabilir ve ötesine geçebilir,

- Kişisel bedeli bile olsa büyük resmi görür,
- Kendini kuruluşla tanımlar,
- Alanındaki gelişmeleri takip eder.

Tarihsel gelişim süreci içerisinde zaman zaman işe bağlılık ile çalışmaya bağlılık birbirine karıştırılan iki kavramdır. Çalışanın yüksek enerjisi ve bağlılığı, işte sergilediği performansa yansımakta ve örgütsel açıdan olumlu sonuçları beraberinde getirirken enerjinin düşmesi, bağlılığın azalıp duyarsızlaşmanın öne çıkması ise tam tersine, örgütsel açıdan olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir. Enerjinin yüksek ya da düşük olması, iş yükü, kontrol, aidiyet duygusu, adalet, ödül ve değerler gibi konularda çalışanın kendini işi ile uyum içinde hissetme düzeyine bağlı olduğu görülmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 26-29). Bu durum psikolojik özdeşleme kavramını öne çıkarmaktadır. Psikolojik özdeşleşmeye dair zihinsel bir durum olarak tanımlanan işe bağlanma (job involvement) çalışmaya tutkunluğa en yakın kavramlardan biri olarak görülmektedir (Kanungo, 1982: 341). Çalışmaya tutkunluk, bir kişinin fiziksel, duygusal ve bilişsel kaynaklarından (Biggs ve diğ., 2014: 236) önemli miktarda yatırım yapılması gereken iş görevlerine güçlü bir psikolojik bağlanmayı gerektirmektedir. Çalışanın coşkulu bir biçimde işe bağlanması olarak da ifade edilen çalışmaya tutkunluk kavramından farklı olarak işe bağlanma kavramı çalışanın, işin onu tatmin eden yönlerine dair zihinsel çıkarımını temel almaktadır. Oysa çalışmaya tutkunluk kavramı, işe yönelik psikolojik bir bağlanmayı içerir. Dolayısıyla, zihinsel boyutun ötesinde, duygusal ve davranışsal öğeleri de kapsamaktadır (Okтуğ, 2014: 37). Özyeterlilik, özsaygı ve iyimserlik gibi bireysel özelliklerle güçlü ilişkisi olan çalışmaya tutkunluk (Xanthopoulou ve diğ., 2009: 183) aynı zamanda birçok ortamsal faktörden olumlu yönde etkilenmektedir. Yapılan çalışmalarda özellikle özerkliğin, performansla ilgili geri bildirim, ödüllerin ve kurum içindeki sosyal desteğin çalışmaya tutkunluğu arttırdığı gözlenmiştir (Turgut, 2011; Saks, 2006: 600)

Bireyin söz konusu işi yapabileceğine dair kendine olan inancı çalışmaya tutkunluk üzerinde olumlu etkiler yaratmaktadır. Aynı şekilde bireyin kendi değeri ile ilgili pozitif yöndeki inançları da çalışmaya tutkunluğu olumlu yönde etkilemektedir. Bireysel özelliklerin yanında, örgüt içinde sağlanabilecek bazı koşulların da çalışmaya tutkunluğu artırabildiği görülmüştür. İş tatmini düzeyinin yüksek olması, çalışmaya tutkunluk

üzerinde olumlu etkiler göstermektedir (Abraham, 2012: 35) Ayrıca, çalışanlara performansları ile ilgili verilen geri bildirim çalışmaya tutkunluk ile pozitif yönde ilişkili olduğu ortaya konmuştur (Schaufeli ve Bakker, 2004: 306) Geribildirim bireyi problemleri çözmeye güdülemekte ve öğrenmeye yöneltmektedir (London, 2003: 15) Örgütün sağladığı sosyal desteğin de çalışmaya tutkunluk üzerinde olumlu etkilere sahip olduğu belirlenmiştir (Hakanen ve diğ., 2006: 510). Çalışan, örgüt içindeki sosyal ağlar aracılığıyla, örgüt üyeleri ile olan ilişkilerini güçlendirebilir, bu da onun kişisel gücünü artırmaktadır (Spreitzer, 1996: 483).

### 1.3. Çalışmaya Tutkunluğun Boyutları

Çalışmaya tutkunluk, üç boyutlu bir kavram olarak incelenmektedir:

- Dinçlik (vigor),
- Adanmışlık (dedication),
- Yoğunlaşma (absorption).

**Dinçlik Boyutu**, çalışanın yüksek enerjisi, kolay yorulmaması, zorluklar karşısında yılmayarak çaba göstermesi olarak ifade edilebilir. Birey zorluklar karşısında enerjisini, azmini ve kararlılığını yitirmeden çalışma faaliyetini sürdürür. Dinçlik boyutunda birey işine harcadığı enerji açısından isteklidir, yaptığı işe coşku ile sarılmış ve işini ciddiye almaktadır (Özsoy ve diğ., 2013: 62).

**Adanmışlık Boyutu**, çalışanın işine güçlü bir bağı olması, şevkle çalışması, yaptığı işten gurur duyması ve işinde kendini önemli hissetmesi olarak değerlendirilir. Çalışan yaptığı işin ilgi çekici olduğunu ve bir amaca hizmet ettiğini düşünür. Çalışan işini yaparken heves, ilham, övünme gibi duygularını hisseder. Birey bu duyguları hissettiği zamanda doğal olarak yaptığı işe yönelik güçlü bir bağlılığın oluşması söz konusu olur (Bakker ve diğ., 2008: 188).

**Yoğunlaşma Boyutu**, çalışanın işe tamamen odaklanması, kendini kaptırarak geçen zamanın farkına varmaması, hatta işe ara vermekte zorlanmasını ifade etmektedir. İşine odaklanan bir kişi kendini işine kaptırmıştır, mutludur ve çalışma faaliyetini ara vermeksizin devam ettirir (Bakker ve diğ., 2008: 188).

## BÖLÜM 2: İŞ YÜKÜ

Bu bölümde örgütsel davranış konularından olan “iş yükü” kavramı hakkında bilgi verilecektir. İş yükü kavramı ve iş yüküne etki eden faktörler ve iş yükü algısı konuları irdelenecektir.

### 2.1 İş Yükü Tanımı

İş yükü, “Belirli bir zamanda, belirli bir kalitede yapılması gereken bir işin gerektirdiği çaba miktarı” şeklinde tanımlanabilir (akt. Korkmaz, 2012: 22, Kim ve diğ., 1996). İş yükü örgüt açısından verimliliği, bireysel açıdan ise işi yapmak için harcanan zaman ve enerjiyi ifade etmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 26). Teknolojideki gelişmelerle beraber son yıllarda değişen çaba ve kapasiteye ihtiyaç duyan iş gücü piyasası ile birlikte iş yükü kavramının tanımı da sürekli değişmiş ve gelişmiştir. Hart ve Staveland 1988’de iş yükünü, bir görevin gerekleri ile performans, beceriler, davranışlar ve çalışanın algılama koşulları arası oluşan etkileşimi olarak tanımlamıştır (akt. Atik ve Kozak, 2016: 342). Weiner (1982) iş yükünü ‘bir çalışanın iş performansına ve işe yönelik tepkilerine etki eden çeşitli baskılar’ olarak ifade etmektedir (akt. Öğrüç, 2009: 33). Hart ve Wickens’a (1990) göre iş yükü insan-makine sistemlerinde insana düşen görevlerin maliyetlerinin genel bir tanımıdır (akt. Dağdeviren 2004: 518). Bu maliyet, dikkatin azalması, tepki süresinin uzaması, görevleri tam olarak yerine getirememeye, stres, yorgunluk ve performans azalması olarak yansımaktadır. Ordukaya (2011: 214) ’ya göre iş yükü çalışana verilen görevin niteliği ile gösterdikleri performans arasındaki uyumsuzluğun yol açtığı bir algıdır. Çelik ve Çıra ise (2013: 11) iş yükünü ‘bireyin kendisine yüklenen işin normalin üzerinde olduğuna yönelik algısı’ şeklinde tanımlamaktadır

İş yükü, kişinin çalışma ortamında görevinin üzerinde iş verildiği algısını oluşturan bir kavramdır. İş yükü algısı, kişi ve zaman başına düşen iş miktarının kişiyi baskı altına alması anlamını da ifade etmektedir. Tükenmişlik kavramı incelendiğinde bu durumun temel kaynaklarından birinin iş yükü olduğu gösterilmektedir. Bu nedenle iş yükünün, çalışanlar açısından son derece önemli bir kavram olduğu anlaşılmaktadır. Bir başka ifade ile aşırı iş yükü, işe dair stres kaynaklarının içerisinde çok sık rastlanan ve önemli bir unsurdur (Gümüştekin ve Öztemiz 2005: 274). İş yükü, işgörenin işyerinde kendisine

yüklenen işin normalin üzerinde ağır ve yoğun olduğuna ilişkin algısıdır (Keser, 2006: 105). Spector ve Jex (1998: 358)'e göre ise bir çalışanın gerektirdiği iş hacmini temsil etmesidir.

İş yükü verilen işin yoğunluğuna karşılık gelir. Bu, çalışanlar için bir zihinsel stres kaynağıdır. Stres, insanın hem bir fırsat hem de kısıtlama ile karşı karşıya bulunduğu aktif bir zihinsel durumdur (Robbins, 1996: 611).

İş yükü bireyi çeşitli yönlerden olumsuz etkilemektedir. Belirgin olmayan görev yüklenimi, işi bitirmesi gerektiği zamana ait baskı (iş yapabileceğinden daha kısa bir sürede tamamlanmasının talep edilmesi genel olarak kişi üzerinde stres oluşturabilmektedir), çalışana uygun ve uyumlu olmayan eğitim ve geliştirme ile düşük düzeyde sosyal destek bunlar arasında sayılmaktadır (Understanding Ergonomics at Work, 2005).

Aşırı iş yükünün ortaya çıkmasında birçok sebep bulunmaktadır. Bu sebepler çalışanın hem ruhsal yönden hem de fiziksel olarak çökkünlük yaşamasına sebep olabilir. Aşırı iş yükü fiziksel, zihinsel, çevresel ve konumsal sebeplerle oluşabilmektedir (Dağdeviren ve diğ., 2005: 518). Rizzo ve arkadaşları (1970: 30) aşırı iş yükünün; çalışanlarca, uygunluk, yetenek ve diğer faktörler gözlemlenmeden, kendilerinden çok fazla sorumluluk ve faaliyet beklendiğine olan inançları şeklinde tanımlanan bir durum olduğunu ifade etmektedirler (Love ve diğ., 2010: 1).

Yazında iş yükü yoğunluğunun olumsuz etkilerine yönelik görüşler ve ampirik kanıtlar bulunmaktadır. Aşırı iş yükünün çalışanlarda, tüm işi yapıp yapamayacağına dair tereddüt yaratma ihtimalini meydana getirdiği ve bu tereddütün endişe gibi duygulara neden olduğu belirtilmektedir. Yine aşırı iş yükü düzeyinin hedeflerin gerçekleşmesini engelleyici etki yaratabileceği vurgulanmaktadır (Spector ve Jex, 1998: 358). Ayrıca fazla çalışmanın bireysel düzeyde uykusuzluk, yorgunluk, sinirlilik ve hastalık gibi olumsuz psikolojik sonuçlar doğurabildiği belirtilmektedir. Bu sonuçların sadece bireyin iyi oluşunu değil onun ailesini ve iş arkadaşlarını da etkilediğine işaret edilmektedir (Burke, ve diğ., 2009: 13). Buna göre iş yükü artışı, çalışanlarda kapsamlı şekilde zararlı etkiler ortaya çıkarabilmektedir

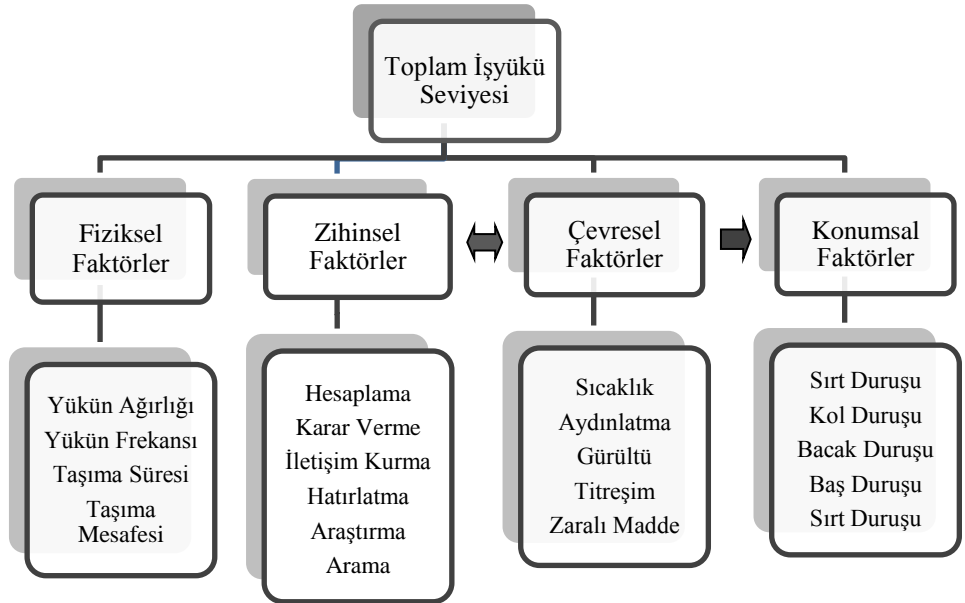


Aşırı iş yükü niceliksel iş yükü ve niteliksel iş yükü şeklinde iki bölümde incelenmektedir:

**Niceliksel aşırı iş yükü**, yapılacak işlerin fiziksel olarak ağır ve yorucu olması, belirli bir iş için zamanın yetersizliği ve belirli bir zamanda yapılacak çok farklı işlerin olması olarak ifade edilebilir (Cam, 2004: 3). Kişi işi yapabilecek becerilere sahip olsa bile üzerinde zaman baskısı hissetmesi onu olumsuz etkileyecek ve bu durum, bireyin işi yapış biçimini de olumsuz yönde etkileyebilecektir.

**Niteliksel olarak aşırı iş yükünde** ise zaman baskısı yoktur. Yapılan işin gerektirdikleri ile çalışanın bireysel özellikleri arasında, çalışan açısından olumsuz yönde bir dengesizlik durumu mevcuttur. Çalışanın iş ile ilgili bilgi, yetenek ve kişisel özelliklere tam anlamıyla sahip olmadığı durumda, yapılan işin çalışan için zor geleceği belirtilmektedir (Eroğlu, 2007: 455)

İş yükü gerek zihinsel gerekse de fiziksel anlamda çalışanın sağlığına, performansına ve verimine etki etmektedir. Başka bir çalışmada İş yükü dört ana faktör üzerinden değerlendirilmiştir: Fiziksel, çevresel, zihinsel ve konumsal (Dağdeviren ve diğ., 2005: 521).



Kaynak: Dağdeviren ve diğ., 2005.

**Fiziksel iş yükü:** Bir işin yerine getirilebilmesi için harcanan fiziksel kaynakların ölçülebilir bir ifadesidir. Fiziksel iş yükü genel olarak harcanan enerji miktarı ile ölçülebilmektedir (Koruca ve diğ., 2015: 526). İş yükü, taşıma frekansı, yükün ağırlığı, taşıma süresi ve mesafesi ile ilişkili olarak değişmektedir. Yapılan araştırmalarda taşınan yükün ağırlığı unsurunun çeşitli hastalıklara ve sakatlanmalara neden olduğu ifade edilmiştir. Bununla birlikte bu faktör diğer faktörlere göre insan sağlığı açısından daha riskli bir faktördür (Öğrüş 2009: 33-34).

**Çevresel iş yükü:** Çalışma ortamında doğan iş yükü türüdür. Sıcaklık, gürültü, aydınlatma, toz, titreşim ve gaz gibi kimi zararlı maddelerin ortaya çıkardığı etkilerden kaynaklanan iş yüküdür. Bu tip çevresel faktörlerin çalışanlar üzerinde yarattığı olumsuz etkiler birçok araştırmacı tarafından incelenmiştir. Bu noktadan ulaşılan ortak nokta; çevreden gelen sürekli ve güçlü bir etkinin çalışanın bünyesinde negatif bir etki yaratacağı ve iş stresini fazlalaştıracağı konusundadır (Dağdeviren, 2005: 520).

**Konuma bağlı iş yükü:** Bireyin örgüt içerisinde aldığı görevleri yaparken yaşadığı bedensel sıkıntılara maruz kaldığı iş yükünden oluşmaktadır. Vücut duruşlarına bağlı olarak gelişen, vücut hareketlerinin tersliği ve elverişsiz konumdan dolayı algılanan iş yükü faktörleridir (Saaty, 1980; Finegold ve diğ., 1986; akt. Atik ve Kozak, 2016: 343). Çalışma sırasında uygun olmayan duruşlar çalışanın iş yükünün daha da artmasına neden olabilmektedir. Fiziksel aktiviteler, çevresel faktörler ve konumsal rahatsızlıklar insan üzerinde işin oluşturduğu baskıların temeli olup, iş yükünü doğrudan belirlemektedir (Karwowski ve diğ., 1986 ; akt. Dağdeviren ve diğ., 2005; 518-521).

**Zihinsel iş yükü:** Karar verme, hesaplama, hatırlama, iletişim kurma, araştırma, arama vb. gerek algısal gerekse de zihinsel faaliyetlerin meydana getirdiği iş yüküdür. Zihinsel iş yükü üzerindeki genel bir görüş zihinsel iş yükünün görevin istediği kaynaklar ile mevcut kaynaklar arasındaki fark ile doğru orantılı olduğu yönündedir (Sanders ve McCormick, 1992: 7-8). Zihinsel ağırlıklı işlerde, çalışan bireyler daha az iş yapıyormuş gibi görünürler fakat fiziksel yönden çok çaba sarf edilmemesi her zaman iş yükünün az olduğu anlamına gelmemektedir. Zihinsel ağırlığı fazla olan işlerin iş yükünü belirlemek, fiziksel ağırlıklı işlere göre daha karmaşık ve zor olmaktadır. Çünkü zihinsel iş yükünü ölçülemek için bir ölçüm aracı mevcut değildir (Koruca ve diğ.,

2015: 526). Zihinsel iş yükü, zaman baskısı, zihinsel çaba ve psikolojik stres içeren çok boyutlu bir yapı olarak kabul edilir (Meshkati ve Hancock, 2011, s.185).

Tüm bunlara ek olarak hizmet sektöründe müşteri ile yüzyüze gerçekleştirilen birçok işte çalışanların daha önce belirlen dört faktör yanında, duygusal olarak iş yükü algılayabilecekleri söylenebilmektedir. Duygusal çaba, yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış, duyguları yansıtmaya ve görünüm kurallarından oluşmaktadır. Bu boyutlar, çalışanların daha çok duygularıyla baş etmesiyle ilgili olup, iş yükü algısına sebep olmaktadır(Morris ve Feldman, 1996: 986, Grandey, 2003: 86).

## 2.2 İş Yükü Algısı

İş yükü algısı, bireyin iş yerinde kendisine yüklenen işin normalin üzerinde olduğuna yönelik algısıdır. Bu kavram, zaman ve kişi başına düşen işin bireyi baskı altında tutması anlamına da gelebilmektedir (Kulaklıkaya, 2013: 42). Kulaklıkaya (2013)'ya göre ise iş yükü bireylerin zihninde kişinin kaldırabileceğinden fazla işi anlamına gelen, "aşırı iş yükü" olarak tanımlanmaktadır. Çalışanın performansı ve görevleri değişmese bile çalışan zihinsel ve fiziksel yönden çok çaba sarfettiğini ve kendisine yüklenildiğini hissederse (algılsa) iş yükü algısı da artmaktadır..

Görevlerin bir araya getiriliş şekli, sunulan bilginin oranı, yapılması gereken görevin süresi, zihinsel işlem gerekliliği, işin doğru ve hızlı bir şekilde başarılması zorunluluğu iş yükünde önemli bir etkiye sahiptir (Turhan, 2001: 31).

İş görenin yaptığı işi, yük olarak algılamasına neden olan faktörler şu şekilde sıralanabilir ([www.hse.gov.uk](http://www.hse.gov.uk))

- Net olmayan iş yüklenimi,
- İş yapması gereken süreye ait baskı,
- Uygun olmayan eğitim ve geliştirme,
- Düşük seviyede sosyal destek,
- Rol çatışması, rol kargaşası,
- İş yükünün fazla çalışan sayısının az olması,
- Organizasyondaki karmaşık yapı
- Teknoloji,

- Mükemmeliyetçi liderler,
- Yetki devrinin belli olmaması,
- Yasalar ve kuralların yazılı olmaması,
- İş analizinin olmaması

İş yüküne etki eden faktörler 4 başlık altında incelenmiştir (Korkmaz, 2012: 24-25):

- İşe bağlı faktörler
- Organizasyona bağlı faktörler
- İş görene bağlı faktörler
- Yasa ve Normlar

**Tablo 1**  
**İş yüküne etki eden faktörler**

<b>İşe bağlı faktörler:</b>	<b>Organizasyona bağlı faktörler:</b>
- Ekip birlikteliği	- İş gücü planlaması
- İş ve çalışan güvenliği	- Kullanılan teknoloji
- İşin süresi	- Organizasyon Yapısı
- İşin özel beceri veya eğitim gerektirmesi	- Kullanılan Malzeme
- İşin zorluk derecesi	- Malzeme Deposunun Düzeni
- İşin gereklerinin net olmaması	- Yöneticinin özellikleri
- İş Tanımlarının olmaması	- Güven duyma
- İşin değeri	- Çevresel faktörler
	- Fiziksel Bileşenler
	- Organizasyon içi iletişim

**Tablo 1 Devamı**

<b>İş görene ait faktörler:</b>	<b>Yasa ve Normlara ait faktörler:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Sağlık durumu</li><li>- Kültür</li><li>- İş Algısı</li><li>- İş ve özel hayattaki sorumlulukları</li><li>- Eğitim durumu</li><li>- İş paylaşımı ve iş doyumunu</li><li>- İş yapma alışkanlığı</li><li>- Bilgi ve becerisi</li><li>- Çalışma şekli ve temposu</li><li>- İletişim özellikleri</li><li>- İş yapma alışkanlıkları</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Yasa veya ilgili mevzuatın olmaması ya da eksik olması</li><li>- Kurum politikasının olmaması veya eksik olması</li></ul>

**Kaynak:** Korkmaz, 2012

London ve Klimoski (1975: 46) hemşirelere yönelik olarak yaptıkları çalışmada, fiziksel ve zihinsel yorgunluğa sebep olan 33 iş özelliğinin olduğunu söylemişlerdir. Bu iş özelliklerini de aşırı iş yükü, çatışma ve işgören denetimi olmak üzere 3 ana başlıkta sınıflandırmışlardır.

Xhako'nun (2017: 28) aktarımına göre zihinsel iş yükü, bireylerin iş yükü algılarına ve görev gereksinimleriyle etkileşimlerine bağlıdır. Buna bağlı olarak, aynı organizasyonda çalışan ve aynı görev taleplerine sahip iki kişi farklı iş yükü seviyeleri yaşayabilir. Bu, iş yükünü nesnel olarak ölçülmesi zor bir yapı haline getirir (Kember ve Leung, 1998)

Hizmet sektöründe iş yükü konusu en fazla sağlık sektöründe ele alınmıştır. Çalışmalarda çalışanların iş yükü algıları iş yükünün oluşum nedenleri ve etkileri incelenmiştir. Çalışmalar sonucunda iş yükünün en önemli etkisinin çalışan hatalarını artırması ve buna bağlı olarak sağlık sektöründe sorunlar gelişebileceği belirlenmiştir (Atik ve Kozak, 2016: 343).

Duru ve arkadaşları (2005) iş yükünün belirlenmesiyle, iyileştirici önlemler alınabileceği; memnuniyet, performans ve kalite bağlamında pozitif sonuçlara ulaşılacağı vurgulamıştır. Ancak belirlenen iş yükü, çalışanların genelinde yüksek olduğuna ilişkin bir algı yaratıyor ise memnuniyetsizlik söz konusu olabilir. İş yükünün az veya fazla olmayıp dengede olmasının, iş yükü analizi ve bilimsel işgücü planlaması çalışmalarıyla sağlanabileceği bilinmektedir. İşgücü planlaması (doğru sayı ve nitelikte işgücü tahmini ve temini) insan kaynaklarının temel amaçlarından birisidir. Sürekli iş yükü yoğunluğu, işgücü planlama eksikliğine işaret edebilir (Çakıcı ve diğ., 2013: 3).

## BÖLÜM 3: İŞ YAŞAM KALİTESİ

Bu bölümde iş yaşam kalitesi kavramı tanımı, gelişimi, amacı ve boyutları üzerinde durulmaktadır.

### 3.1. İş Yaşam Kalitesi

İş, işgörenlerin zamanlarının/ömürlerinin önemli bir dilimini oluşturur. Bu nedenle, çalıştıkları işin özellikleri ve koşulları onların tüm yaşantılarını etkileme potansiyeli taşımaktadır. Tarih boyunca, çalışma, insan hayatının önemli bir parçası olmuştur. İşin bireyin duygulanım durumlarını ve performansını etkilediği kabul edilmiştir. Bugün, iş yaşamının kalitesi (İYK), yaşam kalitesinin vazgeçilmez bir boyutu olarak görülmektedir. Üstelik örgütlerin işçileri cezbetmesi ve koruması için yüksek bir İYK önemlidir (Boonrod, 2009: 7).

İYK örgütsel davranışı oluşturan en önemli etkenlerden biridir. Örgütlerin amaçlarına ve hedeflerine ulaşabilmek için çalışanların motivasyonlarını arttırmak ve performanslarını yüksek seviyede tutmada önemli bir etkiye sahiptir (Newstrom ve Davis, 1997: 296). İş yaşam kalitesinin, çalışanların fiziksel ve ruhsal iyilik düzeylerini yükselten, kurum kültüründe değişim sağlayan ve çalışanların değerli görüldüğü bir yönetim anlayışı olduğu ifade edilmiştir. (Demirler ve diğ., 2014: 27). Günümüzde, örgütsel performansın belirleyici unsurunun işgörenler olduğunun açıkça anlaşılması İYK kavramının önemini ortaya çıkarmıştır. İşgörenlerin yaratıcı olma potansiyelleri örgütsel rekabette üstünlük sağlayan temel kaynaklarındandır. Bu kaynağı en iyi şekilde kullanabilmenin yolu da yüksek kalitede bir iş ve yaşam ortamı ile mümkündür (Barutçugil, 2004: 33). İYK çalışanların ilgi, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda iş ortamında değişiklikler yaparak daha insani çalışma koşullarıyla örgüte hizmet etme yollarını aramaktadır (Suzanne ve diğ., 2001: 13)

### 3.2. İş Yaşam Kalitesi Tanımı

İYK, açık ve kapsamlı tanımlamayla gelişmiş endüstriyel bir toplumda iş deneyimlerini etkileyen faktörler dizisini ifade etmektedir ve toplam iş çevresinin bireylerin hoşuna gidebilen veya gitmeyen yönlerini belirten bir terimdir. Newstrom ve Davis (1997: 293) İYK'yi tanımlarken, iş yerinde çalışanların lehine veya aleyhine olan her şeyi kapsadığını ifade etmişlerdir. Bu tanım İYK'yi kapsamlı bir şekilde ele alması

nedeniyle önemli görülmektedir. İşgörenin becerilerinin geliştirilmesi, yeterli ücret, sağlık, güvenlik, iş memnuniyeti, fiziki şartların iyileştirilmesi gibi işgörenin lehine olan konular İYK'nin ilgi alanına girdiği gibi; işe yabancılaşma, stres, tükenmişlik gibi işgöreni olumsuz yönde etkileyen konular da İYK'nin ilgi alanına girmektedir. Straw ve Heckscher'e (1984) göre İYK, insanların güvenilir, sorumluluk sahibi ve değerli katkılar yapabilecek nitelikte oldukları, onur ve saygı ile muamele görmeleri nedeniyle organizasyondaki en önemli kaynak olduğunu savunan bir felsefe, bir dizi ilkedir (Tabassum ve diğ., 2011: 17).

İş yaşam kalitesi İngilizce'de "quality of work life-QWL" ve ya "working life quality" olarak ifade edilmektedir. İYK'nin yerine dilimizde; çalışma yaşam kalitesi, çalışma yaşamının insancılaştırılması gibi farklı kavramlar da kullanılmaktadır (Dikmetaş, 2004: 56). Terimin tam olarak anlaşılmasına yönelik girişimlerde araştırmacılar tarafından farklı tanımlar yapılmıştır. İş yaşam kalitesi, yaşamlarını güvenli bir şekilde sürdürebilmek için gereken ihtiyaçlarını karşılayabildiği, çalışanların organizasyona katkıda buldukları duygusuna sahip olduğu, yeteneklerinin farkına varabildiği ve yeteneklerinin geliştirilmesine imkan tanıyan çalışma ortamının sağlandığı bir yaklaşımdır (Özkalp ve Kirel, 2001:553)

Alanyazında iş yaşam kalitesinin bir çok tanımına ulaşılabilmektedir.

Levine ve arkadaşları (1984: 81-104) iş yaşamı kalitesini, çalışanların kendilerini güvenli hissettikleri bir ortamda yaşam kalitelerini artırma yönündeki beklentileri olarak ifade etmektedir.

Çalışmanın çalışma koşullarının ve çalışma çevresinin, insana uygun duruma getirilmesi, çalışanların ekonomik, psikolojik, ve toplumsal ihtiyaçlarının, özlem ve beklentilerinin karşılanması, çalışma yaşamından kaynaklanan sorunların en aza indirgenmesidir (İncir 1991: 231).

Cascio (1995: 24)'ya göre ise, örgütün tüm yönlerini etkileyen, inanç ve değerler dizisini (iş zenginleştirme, demokratik denetim, çalışan katılımı, güvenli çalışma koşulları gibi) oluşturan sistemselsel bir yaklaşımdır.

Lau ve Bruce (1998) İYK'ni çalışanlar için çalışma koşullarını iyileştirmek ve işverenlerin örgütsel etkinliğini artırmak amacıyla çalışan memnuniyetini destekleyen



ve sürdüren işyeri stratejileri, operasyonları olarak tanımlamıştır (akt.Tabassum, 2012: 79).

Klasik yönetim anlayışından çağdaş yönetim anlayışına geçiş yapan, örgütteki çalışan boyutunu öne çıkartan, yapı ve süreci içeren, sistem yaklaşımı içerisinde çalışanların iş doyumunu ve kişisel beklentilerine önem veren ve insanı değiştirme ve işe motive etme yoluyla iş verimliliğini artırmayı hedefleyen tekniktir (Serbest, 2000: 31).

İYK, bir bireyin işle ilgili refah ve ödüllendirme durumu, işteki tatmini ve stresten kaçınma ile diğer negatif kişisel çıktılar gibi mesleki deneyimleri içine alan kapsamlı bir kavramdır (Rose ve diğ., 2006: 61).

Martel ve Dupuis (2006: 333-334)'e göre İYK; çalışma koşullarının, çalışanların memnun olduğu ve olmadığı durumlarının değerlendirildiği, verimliliğin, sosyal çevre, yönetim anlayışı, çalışma hayatı ile bunun dışındaki yaşamının ilişkisinin; kısaca iş çevresinin güçlü ve güçsüz yönlerini kapsayan bir kavramdır.

Diğer bir tanımda ise iş yaşam kalitesi, çalışanların yaptıkları işe yönelik beklenti, tavır ve düşüncelerinin dikkate alınarak işletmenin çıkarları doğrultusunda verimlilik artışı hedefleyen bir sistemdir (Toplu, 1999: 223).

### **3.3. Tarihçe**

Son kırk yılda, iş yaşam kalitesi kavramı, örgüt kuramları ve gelişimi, motivasyon, liderlik, endüstriyel ilişkiler ve teknolojik değişimler gibi kavramları da içine alan, iş çevresinin doğasını değerlendiren ve stresi azaltan disiplinler arası kapsamlı araştırma alanı olmuştur (Bhola, 2006: 202). Eric Trist, Fred Emery, A. K. Rice, Hans Van Beinum ve arkadaşlarının Londra'daki Tavistock İnsan İlişkileri Enstitüsü'nde 1950'li yıllarda yaptıkları pratik ve kuramsal çalışmalar iş yaşam kalitesi ile ilgili ilk genel ve sistemli yaklaşım olmuştur. Bu çalışmalarda özellikle, örgütleri açık sistemler olarak görerek, işin yapısı, işgörenler ve teknolojiyi bütünleştirmeyi, diğer tüm faktörler arasındaki ilişkileri, sevk ve idare fonksiyonlarını ortaya koyarak yeni bir sistem geliştirmişlerdir (Can 1991: 26). İsveç'te 1960'lı yıllarda hükümetin sosyal demokrat politikaları, çalışanların refahına daha çok odaklanmış, çalışma koşullarını iyileştirmeye yönelik bir yaklaşım olmuştur. Bu yaklaşımı işverenler, sendikalar ve siyasi partiler de desteklemiştir. Çalışma yaşamına yönelik bu yenilik ihtiyacı, diğer Batı Avrupa

ülkelerinde de kabul görmüş ancak İsveç'in aksine, Hollanda, Danimarka, Fransa, İrlanda, İngiltere ve Norveç'te bu girişimler izole ve organize olmayan çabalar tarafından desteklenmiştir (Martel ve Dupuis, 2006: 335)

Kavram, ilk kez Davis tarafından Columbia Üniversitesi'ndeki "Değişen İş Dünyası Üzerine 43'üncü Amerikan Toplantısı'nda ileri sürüldü. Söz konusu organizasyona katılan araştırmacılar, "çalışma ortamı ve işin niteliğinin iyileştirilmesinin toplumda daha iyi iş performansı ve daha iyi bir yaşam kalitesi sağlayabileceğini" ileri sürmüşlerdir (Tabassum, 2012: 79)

İş yaşam kalitesi asıl olarak sanayileşmiş ülkelere ait bir kavramdır. Anlamı üzerinde literatürde geniş tartışmaların olduğu ve kullanımında farklılıkların olduğu görülmektedir. Kavram, yaşam kalitesi ile iç içe ve çok sık kullanılan bir deyimdir (Dikmetaş, 2004: 56). Üretkenliğin ve ekonomik büyümenin teknolojik gelişimi lehine ihmal edilen çevresel ve insani değerleri kurtarmak için bir teknik olarak İYK kavramı önem kazanmaktadır.

#### **3.4. İş Yaşam Kalitesinin Amacı**

İYK, tanımları incelendiği zaman İYK'nin amaçları net bir şekilde anlaşılmaktadır. İYK, İş, işgören ve sosyal ihtiyaçları arasında denge kurulmasını, çalışma yaşamının daha ödüllendirici olmasını, çalışanın iş konusunda var olan kaygılarını azaltmayı, çalışanın iş ile alakalı kararlara katılma konusunda cesaretlendirilmesini, çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliğinin oluşturulmasını, çalışanın becerilerinden en üst seviyede faydalanabilmek için işlerin ve yönetsel uygulamaların planlanmasını, çalışanların etkinliğinin ve verimliliklerinin artırılmasını, işten kaçma davranışlarının azaltılmasını ve işlerinden yüksek gelir elde edebilmelerinin sağlanmasını amaçlamaktadır (Solmuş, 2000: 38).

#### **3.5. İş Yaşam Kalitesinin Boyutları**

İşletme başarısı, hem bireysel hem de örgütsel tatminin sağlandığı hassas bir noktada yer almaktadır. Bu iki kavram arasında bir dengenin sağlanması işletmeleri başarıya götürürken bu dengenin bozulması örgütlerin başarısını ve çalışanın performansını olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Özdemir, 2000: 61). Amerikan Çalışma Enstitüsü

iş yaşam kalitesini belirleyen ana etkenleri aşağıdaki gibi sıralamıştır (Erat ve diğ., 2011: 52).

- Çalışanın işine duyduğu ilgisi,
- Kariyer hedeflerine ulaşma fırsatları
- Yönetimin iş ile ilgili kararlarına katılabilme,
- Başarı sonucunda terfi imkanları,
- Üstlerine olan güven,
- Çalışana duyulan saygı,
- Yoğun iş stresinin bulunmaması
- Maddi yönden rahat olma,
- Çalışma ortamının fiziksel açıdan uygunluğu
- Üstleri ile ilişkilerde uyumun olması
- İşin bireyin yaşamı üzerine olan pozitif etkisi,
- Sendika ile yönetim arasındaki ilişkilerde uyumun olması

İYK, çok boyutlu bir yapıdadır. Birçok araştırmacı, iş doyumu, iş güvenliği, ücret vb. ile bağlantılı olan farklı değişkenleri göz önüne alması nedeniyle daha fazla dikkat çekmektedir. Bununla birlikte, fiziksel, fizyolojik ve sosyal faktörleri içeren İYK'ne katkıda bulunan birçok kritik faktör daha vardır. İYK'nin iş ve meslek memnuniyeti, genel refah, işte stresi, işyerinde kontrol, ev-iş arayüzü ve çalışma koşullarından oluşan altı farklı psiko-sosyal faktörü olduğunu vurgulamaktadır (Rose ve diğ., 2006: 62, Gupta ve Sharma, 2011: 80, Tabassum ve diğ., 2011: 19): Walton iş yaşam kalitesini sekiz alt boyutta incelemiştir (Özkalp ve Kırel, 2001: 553, Erginer, 2003: 207 - 211).

1. Güvenli ve sağlıklı çalışma şartları,
2. Yeterli ve adil ücretlendirme
3. Bireye kendi kapasitesini geliştirme ve kullanma yönünde fırsatlar verilmesi
4. Sürekli gelişme ve güvenlik için geleceğe yönelik fırsatların sunulması,
5. Örgüt içinde sosyal bütünleşme, çalışanların hakları (kişisel dokunulmazlık, düşüncelerini ifade edebilme ve eşitlik)
6. Çalışanın işteki rolü ile özel yaşamındaki roller arasındaki denge (çalışma ve özel yaşam alanı),

7. Sorumlulukları olan iş örgütü (çalışma / iş yaşamının sosyal boyutu),
8. Anayasallaşma.

### **3.5.1. Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Koşulları**

Çalışanlar açısından, çalışma ortamlarının güvenli olması sağlıklı çalışma koşulları iş yaşam kalitesinin sağlanmasında etkili bir faktördür. Sağlıklı olamayan hatta tehlikeli çalışma koşulları, güvenli olmayan çalışma ortamları hem işgören için hem de işverenler açısından sorun oluşturabilmektedir. Örgütler açısından güvenli ve sağlıklı çalışma ortamlarının oluşturulması maliyetli olabilmektedir. Bu durum örgütler açısından kısa vadede dezavantajlıymış gibi görünse de, uzun dönemde çalışanın etkinliğini ve verimliliğini arttıracığından avantaja dönüşeceği söylenebilir (Lokanadha ve Mohan, 2011: 834). Dünya Sağlık Örgütü ve Uluslararası Çalışma Örgütü iş güvenliğini, “tüm çalışanların bedensel, ruhsal ve toplumsal yönden sağlık ve refahlarını en üst seviyeye çıkarmak ve bu durumu koruyabilmek; çalışma koşulları, çevre ve üretim faktörlerinin neden olduğu sağlığı olumsuz etkileyen durumlar ile çalışanların yaralanmalarına ve iş kazalarına sebep olabilecek risklerin ortadan kaldırılması; çalışanların bedensel ve ruhsal açıdan bireysel niteliklerine uygun bir çalışma ortamının oluşturulması” olarak tanımlamıştır (Şimşek ve Öge, 2012: 360).

### **3.5.2. Yeterli ve Adil Ücretlendirme**

Çalışanlar genel olarak çalışılan süre, ortaya koydukları iş miktarı ya da bu iki faktörün beraber etkili olduğu bir sisteme dayalı olarak ücretlendirilirler (Barutçugil, 2004; akt. Ünlü, 2015: 50). Yeterli ve adil ücretlendirme çalışanların motivasyon düzeylerini önemli derecede etkilediğinden işletmelerin ücret politikalarını yeterli ve adil bir şekilde oluşturmaları önemli olmaktadır. Çünkü ücret, çalışanın tatmin kaynağıdır (Bayraktaroğlu, 2008: 42; Silah, 2005: 43). Çalışanın örgüte sağladığı katkı karşılığında verilen ücret, çalışanlar açısından statü ve saygınlık sağlamanın yanında örgüt içinde onların yaşamlarının devam ettirmesinde önemli bir faktördür (Tengilimoğlu ve diğ., 2012: 323). Aynı zamanda ücret, çalışanları daha fazla sorumluluk almaya, riski üstlenmeye istekli olmaya ve yenilikçi olmaya sevk etmektedir. Yeterli ve adil bir ücret sistemi kaliteli iş gücü sağlarken, aynı zamanda çalışkan, istekli ve verimli personelin işletmede kalmasını da temin etmekte, personelin moralini yükseltmekte ve işletmenin işgücü devir hızını en az düzeye indirmektedir (Şimşek, 2005: 92). Kılıç ve Keklik'e

(2012: 147) göre ücret ve diğer ekonomik kazançlar çalışanın iş yaşamı kaliteleri ve motivasyon düzeyleri üzerinde en etkili faktör olarak görülmektedir.

### **3.5.3. İnsan Kapasitesini Kullanma ve Geliştirme Fırsatı**

İnsan kapasitesinin geliştirilmesi; işletmelerin çalışanlarına öz saygılarını geliştirme yönünde desteklemesi, çalışanlarının yeteneklerini kullanabilme olanakları oluşturması, otonomiye ve bireysel denetime olanak sağlaması olarak ifade edilmektedir (Silah, 2005; akt. Şirin, 2011: 8). İnsan kapasitesini kullanma ve geliştirme fırsatı, çalışanların örgüt açısından elzem olan bilgi ve yetenekleri sahip olabilmelerine ve bu potansiyeli maksimum seviyede kullanabilmelerine olanak tanınmasını ile ilgilidir. Bu anlamda iş gören geliştirme işlevi, örgüt çalışanlarının üstlenecekleri görevleri gereğince yerine getirebilmelerine yönelik kişisel ve mesleki vizyonlarını genişleten, bilişsel yeterliliklerini geliştiren ve profesyonel donanımlarını arttıran etkinliklerini ifade etmektedir (Gürüz ve Gürel 2009: 232-246).

### **3.5.4. Kariyer Geliştirme Fırsatı**

İnsanlar sahip oldukları yeteneklerine uygun iyi bir meslek seçmek, çalışma yaşamı boyunca mesleğinde kariyer yapmayı isterler. Bu nedenle işinde sürekli kendini geliştirmek ve güvenlik fırsatı bireyi güdüleyen güçlü etkenlerdendir. İş yaşamı kalitesiyle kariyer planlaması ilişkilidir. Kariyer planlaması yapmak, sürtüşmelerin azaltılması ve doyumunu artırmak üzere gereksinimlerin belirlenmesini sağlayabilir. Kariyer planlaması çalışanın uzun dönemli gelişimi için mevcut yaptığı işte değil geleceğe yönelik beklentileri doğrultusunda yetiştirilmesini gerektirir. Çünkü çalışanlar kurumda bunun için kalırlar (Uğur, 2005: 22). İş yaşamının içinde bulunan ve çalışan her birey, mesleğindeki ilerleme olanaklarını ve kariyer fırsatlarını anlama ihtiyacı içindedir. Örgüt yönetimlerinin çalışanlarını örgütte tutabilmek ve motive edebilmek için çalışanlarını kariyer konusunda yönlendirmeleri ve çalışanlarının kariyer gelişimlerine katkıda bulunmaları gerekmektedir (Güçlü, 2014: 8).

### **3.5.5. Sosyal Entegrasyon**

Örgüt içinde sosyal entegrasyon çalışanların kısa ve uzun vadede bireysel kapasitelerini gösterebilme ve geliştirebilmelerine yönelik fırsatlarıdır. Örgütteki sosyal entegrasyon çalışanın kişisel kimlik ve özsaygısını kazanıp kazanamayacağı, sosyal ve siyasal

eşitlik, destekleyici grup çalışmaları ve kişiler arası açıklık gibi çalışana özgü nitelikler yoluyla belirlenir (Erginer, 2003: 8).

### **3.5.6 İşte Stres**

İnsan çalıştığı ortamda uyum ister. Uyum yok ise stres ortaya çıkabilir. Stres, çalışanı işini yapmaktan alıkoyacak bir engelleme yaratır. Stresin birey üzerinde fiziksel ya da psikolojik birçok olumsuz etkisi olduğu gibi doğrudan veya dolaylı örgüt üzerinde verimlilikte azalma, azalan müşteri memnuniyeti işe devamsızlık, işgücü devir hızının yükselmesi gibi etkileri bulunmaktadır. İş stresi stres kaynaklarından biri olup, çalışanların sahip oldukları bilgi ve becerilerini aşan ya da zorlayan iş talepleri söz konusu olduğunda gösterdiği tepkiler olarak ifade edilir (Leka ve diğ., 2003: 220).

### **3.5.7. Anayasallaşma**

Çalışanların kişisel dokunulmazlığını, düşüncelerini ifade edebilme ve eşitlik haklarının örgüt tarafından korunmasını içermektedir. Örgütlerin kişisel dokunulmazlığa gösterdiği saygı, bireysel farklılıkları hoş görme, konuşma özgürlüğüne izin vermesinde ve işle ilgili tüm konularda hukuksal eşitlik sağlamada farklar olabilir. Yöneticinin çalışanlarına adil davranması bireylerin iş yaşam kalitelerini de etkiler (Duyan ve diğ., 2013: 107).

### **3.5.8. Ev-İş Arayüzü**

İş yaşam kalitesinin etki alanı yalnızca çalışanların iş doyumlarını etkilemekle kalmaz, aynı zamanda çalışanların çalışanları dışında aile, boş zaman ve sosyal ihtiyaçlar gibi yaşamını da etkiler. İş yerindeki çalışanlar ihtiyaçları karşılanmadığında, muhtemelen çalışanların refahı ve iş performansı üzerinde olumsuz etkilere neden olacak çok fazla stres yaşarlar (Emadzadeh, 2012: 438). İş yaşamındaki devamlı ve uzun süreli mesailerin bireyin aile yaşamını ciddi boyutta olumsuz etkiler. Ayrıca iş yaşamında sık sık yer değişikliğinin gerekmesi, bireyin ailesi ve diğer sosyal çevresinden uzak kalmasına neden oluyorsa bu durum hem bireyi hem de ailesini sosyal ve psikolojik açıdan etkilemektedir (Uğur, 2005: 23). Fazla mesailer veya uzun çalışma saatleri çalışanların ailesine, yakınlarına ve arkadaşlarına yeterince zaman ayıramamasına ayrıca çalışanın kendisini yenileyememesine neden olabilmektedir. Çalışma saatlerinin kısalığı çalışanların kendilerine daha fazla zaman ayırmalarını sağlayacaktır (Erdil ve

diğ., 2004: 19). Bu nedenle, kişinin yaşamındaki çalışan rolü ile diğer rolleri arasında bir denge olmalıdır.

Eğer iş ve aile arasındaki uyum sağlanamazsa , iş-aile çatışmasından kaynaklanan iş-aile dengesi problemi oluşur. Bu nedenle iş yaşamı ile özel yaşam arasındaki denge iyi sağlanmalıdır (Akdere, 2006: 173-177).

Örgütlerin iş dışındaki yaşamı desteklemeleri, çalışanlarının işinin haricindeki sorumluluklarına da önem verdiklerini göstermeleri, çalışanların işlerine olan bağlılığını ve iş tatminini arttırır. Bu örgütlerin sosyal sorumluluklarından biridir. Örgütler böylelikle bu sorumluluklarını hem çalışanlarına ve onların ailelerine karşı hem de topluma karşı yerine getirmiş olur. Bu durum hem çalışan açısından hem de örgütler açısından kazanç sağlayacaktır (Kapız, 2002: 142).

### **3.6. Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi**

Sağlık hizmetlerinde ana üretim faktörü insan faktörüdür. Sağlık alanında sunulan hizmetler, bireyin yaşam süresine, gücüne, hastalıklara karşı direncine, canlılığına, etki eden tüm faaliyetleri içermektedir. Bireyin sağlık ihtiyaçlarının karşılanması sağlık hizmetlerinin temel amacıdır. Bu ihtiyaçların giderilmesini sağlayacak olan sağlık insan gücüdür. Sağlık hizmetinin odağında insan hayatı olması nedeniyle bu alanda hizmet veren çalışanların başka sektörlerde çalışanlar ile karşılaştırıldığında işlerinde daha dikkatli olmaları gerekmektedir. Sağlık çalışanları hizmet sunarken yapmış oldukları bir hata ya da ihmal, telafi edilemeyecek sonuçlara neden olabilmektedir. Bu kadar hassas bir noktada bulunan sağlık çalışanlarının daha güvenli ve rahat çalışma koşullarının sağlanması önemli olmaktadır. Bu durum sağlık çalışanları açısından iş yaşam kalitesinin sağlanması ile mümkündür (Kılıç ve Keklik, 2012: 148,149).

Sağlık çalışanlarında iş yükünün yoğun olması, ağır hastalara verilen bakım, iş yerindeki ilişkiler ve görev dağılımındaki adaletsizlikler, vardiyalı çalışma saatleri nedeniyle bozulan uyku düzeni, gece çalışma, hasta yakınlarıyla yaşanan sorunlar iş yaşam kalitesinin düşüklüğüne neden olmaktadır (French ve diğ., 2000: 163; Kaçmaz, 2005: 30).

## BÖLÜM 4: GEREÇ VE YÖNTEM

Bu bölümde çalışmanın evren ve örnekleme, çalışmada kullanılan veri toplama araçları, verilerin toplanma süreci, kullanılan ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliği, araştırmanın kısıtları, araştırmanın modeli ve hipotezlerin anlatıldığı araştırma yöntemine ilişkin genel bilgilere yer verilecektir.

### 4.1. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Sakarya İli'nde görev yapan 112 İl Ambulans Servisi çalışanları oluşturmaktadır. Çalışmanın yapıldığı dönemde Sakarya İl Ambulans Servisi toplam çalışan sayısı 441'dir. Anketin tüm evrene uygulanması hedeflenmiştir. Ancak acil sağlık hizmetleri istasyonlarının yerleşimi, vardiyalı çalışmaları ve acil sağlık hizmetinin doğası gereği çalışanların istasyon noktasında bulunabilmelerinin zorluğu nedeniyle uygulamada bu amaca ulaşılamamıştır. İl merkezi ve ilçelerde bulunan 29 acil sağlık hizmetleri istasyonuna anketler elden gönderilmiş ve yeniden toplanmıştır. Uygulanan anketler içerisinde 260 kullanılabilir anket elde edilmiştir. Anketler 1 Şubat -31 Mart 2018 tarihleri arasında İl Ambulans Servisi Başhekimliği ve Komuta Kontrol Merkezi'ne gidilerek çalışanlara uygulanmıştır.

### 4.2. Veri Toplama Araçları

Çalışmada veri toplamak amacıyla bir anket formu kullanılmıştır (EK 1). Çalışmanın alan araştırmasına başlamadan önce Sakarya Üniversitesi Etik Kurul Başkanlığı'ndan araştırmanın etik ilkelere uygunluğu konusunda onay alınmıştır (Ek-2). Ölçeğe ilişkin katılımcıların sosyo demografik özellikleri ve üç farklı ölçekten oluşan anket formuna ilişkin ayrıntılı bilgi aşağıda verilmiştir:

**Sosyo-Demografik Özellikler:** Anketin ilk bölümü katılımcıların sosyo-demografik özellikleri belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Bu bölümde, katılımcıların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim durumu, ortalama aylık geliri, mesleği, çalıştığı birim, 112 birimlerinde çalışma süresi ve toplam çalışma süresine ilişkin sorular yer almaktadır.

**Çalışmaya Tutkunluk Ölçeği:** Bu araştırmada çalışmaya tutkunluğu ölçmek için Schaufeli ve arkadaşları'nın (2002) geliştirdiği "Çalışmaya Tutkunluk Ölçeği" (The



Utrecht Work Engagement Scale-UWES) kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması ve geçerlilik ve güvenilirlik analizi Turgut (2011) tarafından yapılmış olup; ölçek orijinaline uygun olarak üç boyut altında toplanmıştır. Ölçekte ilk 6 soru Dinçlik (Vigor), sonraki 5 soru Adanmışlık (Dedication) ve son 6 soru Yoğunlaşma (Absorption) boyutları altında toplanmakta olup; toplamda 17 sorudan oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe uyarlamasında cronbach alpha değeri 0,89 bulunmuş olup; boyutların iç tutarlılık düzeyleri de yüksek çıkmıştır (dinçlik için 0,81, adanmışlık için 0,87 ve yoğunlaşma için 0,86) (Turgut, 2011: 163). Ölçeğin orijinalinde cronbach alpha değerleri dinçlik için 0,79, adanmışlık için 0,89 ve yoğunlaşma için 0,72 bulunmuştur (Schaufeli ve diğ., 2002: 81).

***Bireysel İşyükü Algı Ölçeği:*** Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının iş yükü algısını ölçmek amacıyla Cox'un 2003 yılında geliştirdiği, 2006 yılında da Cox ve arkadaşları tarafından geçerlilik ve güvenilirliği test edilen ve Saygılı tarafından Türkçe'ye uyarlanan, Bireysel İşyükü Algı Ölçeği'nden yararlanılmıştır. Ölçeğin orijinalinde beş boyut bulunmakta olup; yönetici desteği boyutu, çalışanların işlerini yaparken üstleri tarafından desteklenme durumlarını nasıl algıladığını 8; birim desteği boyutu, çalışanların işlerini yaparken gerekli olan araç-gereç ve kaynaklara ulaşma ve profesyonel destek alma durumlarını nasıl algıladıklarını 6; meslektaş desteği boyutu, çalışanların birbirleriyle olan kişiler arası ilişkileri nasıl algıladıklarını 8; çalışma ortamı iş yükü boyutu, iş çevresinde mevcut iş yükü ağırlığını 6 ve var olan işi sürdürme niyeti boyutu, bireylerin mevcut pozisyonlarında kalma isteklerini ve gelecek 12 ay içerisinde kurum değiştirme isteklerini 3 soruyla değerlendirmektedir. Cox ve arkadaşları (2007) tarafından yapılan çalışmada, Cronbach alfa değeri yönetici desteği boyutunda 0,87 meslektaş desteği boyutunda 0,84 birim desteği boyutunda 0,66 çalışma ortamı iş yükü boyutunda 0,75 ve mevcut işi sürdürme niyeti boyutunda 0,86 olarak bulunmuştur. Saygılı (2008) tarafından yapılan geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasında ölçeğin alt boyutlarına ilişkin hesaplanan Cronbach alfa değerlerinin 0,67-0,78 arasında değişmektedir.

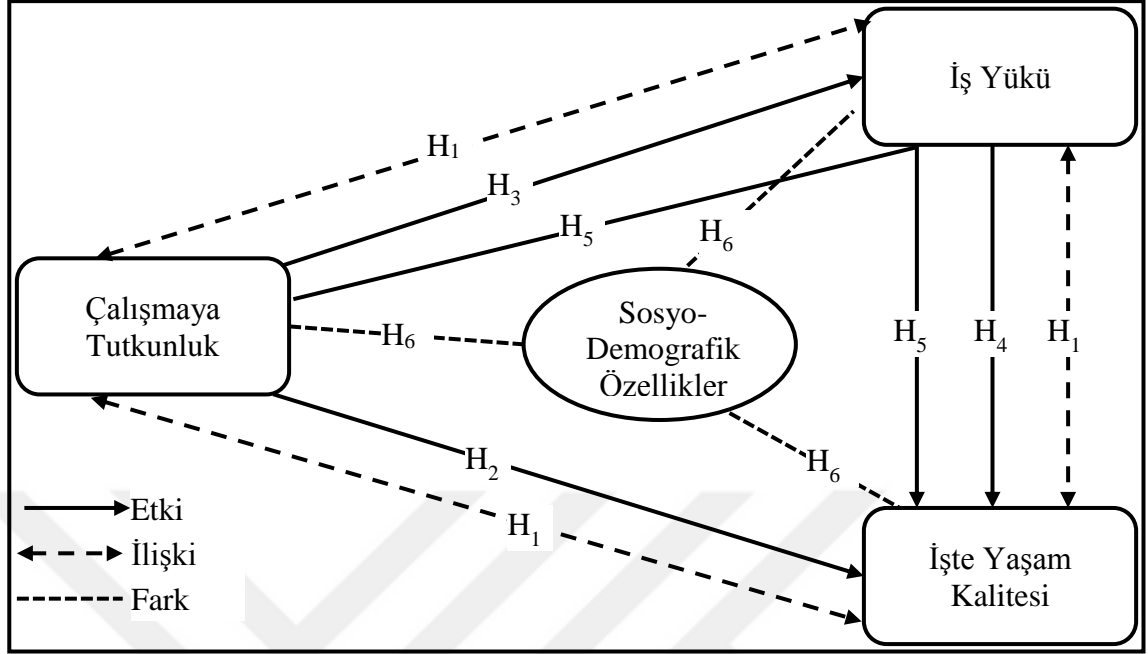
Bu çalışmada Kulaklıkaya (2013) tarafından kullanıldığı şekliyle ölçeğin kısaltılmış 9 soruluk hali kullanılmıştır. Bu çalışmada da ölçek 5 boyutta incelemektedir. Kullanılan ölçek orijinalinden kısaltılmış olup; yönetici desteği boyutu (3 ifade), birim desteği

boyutu (1 ifade), meslektaş desteği boyutu (2 ifade), çalışma ortamı iş yükü boyutu (2 ifade) ve işi sürdürme niyeti boyutu (1 ifade)'ndan oluşmaktadır.

***Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği:*** Araştırmada üçüncü olarak da Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının iş yaşam kalitesini belirlemek amacıyla Stamm (2005) tarafından geliştirilen ve Yeşil ve arkadaşları (2010) tarafından Türkçe'ye uyarlanan ve geçerlilik güvenirliliği yapılan İş Yaşam Kalitesi Ölçeği (Professional Quality of Life Scale-IV) kullanılmıştır.

Üç alt boyut ve her boyutta 10 soru olmak üzere 30 sorudan oluşan ölçek, bir öz bildirim değerlendirme aracıdır. Ölçeğin ilk boyutunu oluşturan *mesleki tatmin (compassion satisfaction) boyutu*; İşgörenin işi ve mesleği ile ilgili bir alanda yardıma ihtiyacı olan bir başka kişiye yardım etmesi sonucunda hissettiği tatmini ifade etmektedir (3, 6, 12, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 30. maddeler). İkinci alt boyut olan *tükenmişlik (burnout)* boyutu umutsuzluk, iş yaşamında oluşan sorunlarla baş etmede zorluk yaşanmasıyla ortaya çıkan tükenmişlik duygusunu ölçmeyi amaçlamaktadır (1, 4, 8, 10, 15, 17, 19, 21, 26, 29. maddeler). Ölçeğin son boyutunu *eşduyum yorgunluğu (compassion fatigue)* oluşturmaktadır. Bu boyutta stres verici olayla karşılaşma durumunda ortaya çıkan belirtileri sorgulamaktadır (2, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 23, 25, 28. Maddeler). Ölçekte 1, 4, 15, 17 ve 29. ifadeler olumsuz olduğundan ters çevrilerek işlem yapılmaktadır. Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Cronbach's Alfa değeri 0,85 bulunmuştur. Mesleki tatmin alt ölçeğinin Cronbach's Alfa değeri 0,87, Tükenmişlik alt ölçeğinin Cronbach's Alfa değeri 0,72 ve Eşduyum yorgunluğu alt ölçeğinin Cronbach's Alfa değeri 0,80'dir.

### 4.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri



Şekil 1: Çalışmanın Modeli

Yukarıdaki modele uygun olarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

**H<sub>1</sub>:** Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk, işte yaşam kalitesi algısı ve iş yükü algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>2</sub>:** Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin işte yaşam kalitesi üzerinde anlamlı etkisi vardır.

**H<sub>3</sub>:** Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin iş yükü algısı üzerinde anlamlı etkisi vardır.

**H<sub>4</sub>:** Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının iş yükü algısı düzeylerinin işte yaşam kalitesi üzerinde anlamlı etkisi vardır.

**H<sub>5</sub>:** Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin iş yaşam kalitesine etkisinde iş yükü algısının aracı etkisi vardır.

**H<sub>6</sub>:** Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine göre çalışmaya tutkunluk, iş yükü algısı ve iş yaşama kalitesi algısı düzeylerinde anlamlı farklılık vardır.

#### 4.4. Araştırmanın Kısıtları

Araştırmanın önemli bir kısıtı, çalışmanın sadece Sakarya ili Sağlık Müdürlüğüne bağlı 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanları Örneği yapılmış olmasıdır. Araştırma, zaman kısıtlılığı ve maddi kaynakların sınırlılığı nedeniyle daha büyük bir örneklem grubu ya da farklı 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanları üzerinde yapılamamıştır. Ayrıca, acil sağlık hizmetleri istasyonlarının uygulama açısından ildeki dağılımı ve sayıca fazlalığının yanında acil sağlık hizmetleri çalışanlarının nöbet usulü çalışmaları ve acil sağlık hizmetinin doğası gereği çalışanların ekip noktasında bulunabilmelerinin zorluğu, gibi faktörler sebebiyle hedeflenen evrenin tamamına ulaşmak mümkün olmamıştır.

#### 4.5. Veri Analiz Yöntemleri

Çalışmada verilerinin analiz edilmesi amacıyla IBM SPSS Statistics 22 programından yararlanılmıştır. Tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, korelasyon analizi, Process macro regresyon analizi, bağımsız örneklerde t testi, Tek Yönlü Varyans analizi, Kruskal Wallis H testi ve Mann-Whitney U testi, çalışmada başvurulan veri analiz yöntemleridir. Veriler %95 güven aralığında ( $p=0,05$ ) analiz edilmiştir.

#### 4.6. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Güvenilirlik, bir testin ya da ölçeğin ölçmek istenen şeyi tutarlı bir şekilde ölçmesi şeklinde tanımlanmaktadır. Güvenilir ölçüm aracı benzer şartlarda tekrar uygulandığı zaman yine benzer sonuçları vermelidir (Coşkun ve diğ., 2015: 124). Güvenirlilik bir anlamda ölçekte yer alan ifadelerin birbirleri ile tutarlı olup olmadığını ve kullanılan veri toplama araçlarının ilgililenen sorunu ne derecede yansıttığını gösteren bir durumdur (Kalaycı, 2014: 403).

Bu araştırmada kullanılan “Çalışmaya Tutkunluk Ölçeği”, “Bireysel İşyükü Algı Ölçeği” ve “Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği”nin ilk olarak güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Çalışmada elde edilen verilerin güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach’s Alpha katsayısı belirlenmiştir. Cronbach’s Alpha Katsayısı 0 ile 1 arasında değer almakta ve alınan değer 1’e yaklaştıkça ölçeğin güvenilirliği yükselmektedir. Cronbach’s Alpha Katsayısı’nın aldığı değerler,  $0,00 \leq \alpha < 0,40$  arasında ise ölçek güvenilir kabul edilmemektedir. Bu değer,  $0,40 \leq \alpha < 0,60$  arasında ise ölçeğin güvenilirliği düşük,  $0,60 \leq \alpha < 0,80$  arasında değer aldığı anda ölçek oldukça güvenilir,  $0,80$

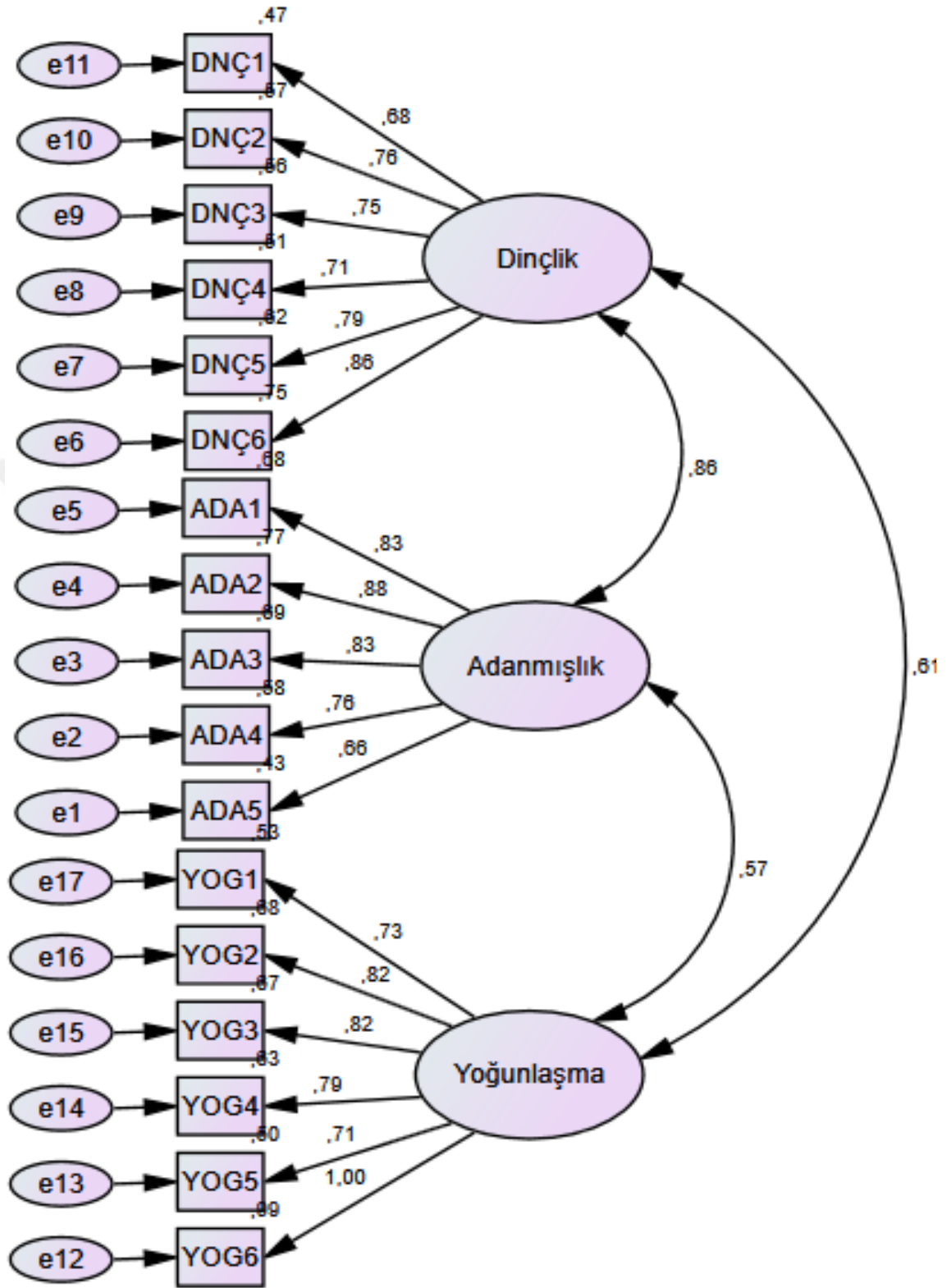
$\leq \alpha < 1,00$  aralığında ise ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Kalaycı, 2014: 405). Ayrıntısı Tablo 2’de görüldüğü gibi, Çalışmada kullanılan Çalışmaya Tutkunluk Ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri 0,942, Bireysel İşyükü Algı Ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri 0,858 ve Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri 0,733 bulunmuştur. Bu bulgular ölçeklerin orijinali ve Türkçe çalışmalarda elde edilen sonuçlara benzerlik göstermektedir.

**Tablo 2**  
**Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

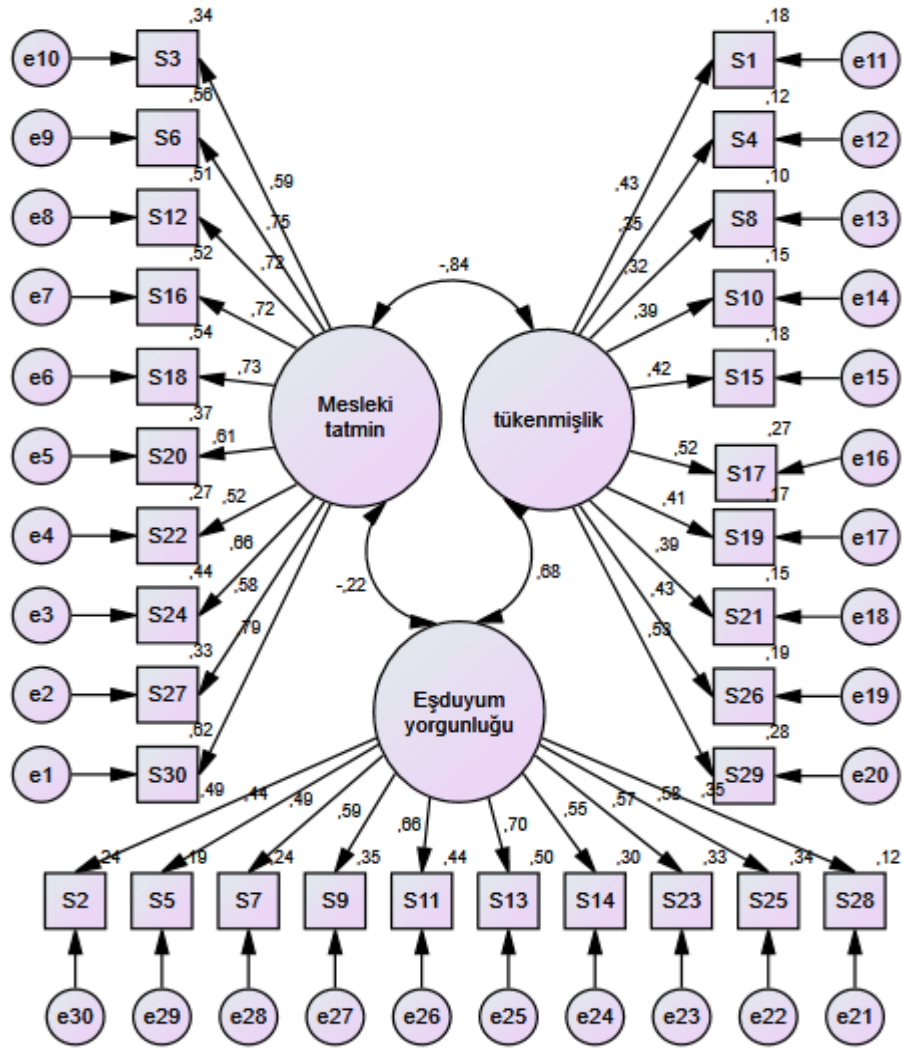
Ölçek	Madde sayısı	Cronbach Alpha
<b>Çalışmaya Tutkunluk</b>	<b>17</b>	<b>0,942</b>
Dinçlik	6	0,898
Adanmışlık	5	0,905
Yoğunlaşma	6	0,917
<b>Bireysel İşyükü Algı Ölçeği</b>	<b>9</b>	<b>0,858</b>
Yönetici desteği	3	0,841
Birim desteği	1	-
Meslektaş desteği	2	0,679
Çalışma ortamı iş yükü	2	0,688
İşi sürdürme niyeti	1	-
<b>Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği</b>	<b>30</b>	<b>0,733</b>
Mesleki tatmin	10	0,893
Tükenmişlik	10	0,703
Eşduyum yorgunluğu	10	0,831

Ölçeklerin geçerlilik analizleri yapılırken Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği ve Çalışmaya Tutkunluk Ölçeğinin daha önce keşfedici faktör analizleri yapıldığı için bu çalışmada sadece doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Bireysel İşyükü Algı Ölçeğinin Kulaklıkaya (2013) tarafından yapılan çalışmada geçerlilik analizi tam olarak yapılmadığı için bu çalışmada keşfedici faktör analizi yapılmıştır.

Çalışmada ilk olarak Çalışmaya Tutkunluk ölçeği ve Bireysel İşyükü Algı Ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Her iki ölçeğinin AMOS çıktısı şekil 2 ve şekil 3’de görülmektedir.



Şekil 2: Çalışmaya Tutkunluk Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi



Şekil 3: İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

DFA sonuçlarına ilişkin uyum indeksleri ve uygun uyum indeksleri ise Tablo 3’de verilmiştir. Tablo incelendiğinde de görüleceği gibi ölçeklere ilişkin sonuçlar temel kriterleri sağlamaktadır ve çalışmada kullanılan iş yaşam kalitesi ve çalışmaya tutkunluk ölçekleri yapısal geçerlilik için gerekli koşulları sağlamaktadır.

**Tablo 3**  
**Çalışmaya Tutkunluk ve İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi**  
**Uyum İndeksleri**

Uyum Ölçütleri	Kabul edilebilir Uyum Değerleri	Çalışmaya Tutkunluk Ölçeğinin Uyum İndeksleri	İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Uyum İndeksleri
$\chi^2$ (p)	>0,05	233,010 (0,000)	470,889 (0,000)
DF (Serbestlik derecesi)	N.A	111	341
X <sup>2</sup> /DF	>3,0	2,099	2,099
GFI(Goodness-of-fit index)	0,90≤GFI≤0,95	0,905	0,901
NFI (Normed fit index)	0,90≤NFI≤0,95	0,935	0,868
TLI	0,95≤NNFI≤0,97	0,957	0,943
CFI (Comparative fit index)	0,95≤CFI≤0,97	0,965	0,955
AGFI	0,85≤AGFI≤0,90	0,869	0,857
RMSEA (Root mean square error of approximation)	0,05≤RMSEA≤0,10	0,065	0,038

Araştırma kapsamında Bireysel İş Yükü Algı ölçeği keşfedici faktör analizine tabi tutulmuştur (Tablo 4). Ölçekte Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi sonucunda 0,870 değerine ulaşılmıştır. KMO 1'e yaklaştıkça araştırmanın örneklem büyüklüğü mükemmel ulaşmaktadır. 0,80 çok iyi ve 0,90 mükemmel olarak kabul edilmektedir (Karagöz, 2014: 651). Bu sonuç araştırmanın örneklem büyüklüğünün iyi olduğunu göstermektedir.

Veri setinin faktör analizine uygunluğunu değerlendirmek amacıyla kullanılan Barlett test sonucu da Bireysel İş Yükü Algı ölçeği için anlamlıdır (p<0,05). Bu sonuçlar, veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

İş Yaşam Kalitesi ölçeğine ilişkin yapılan faktör analizi neticesinde, Bireysel İşyükü Algısını açıklamaya yönelik olarak orijinali ve Türkçe uyarlamasına uygun olarak 5 boyut bulunmuştur. Bu boyutlardan oluşan ölçeğin açıklanan toplam varyans % 82,911'dir. Bu bakımdan da ölçeğin kullanılabilmesi için gerekli koşullara sahip olduğu söylenebilir.

Bireysel İş yükü Algı ölçeğinin faktör analizinde toplam varyans içinde açıklayıcılığı en yüksek faktör, "Yönetici Desteği"dir. Bu faktör, toplam varyansın % 27,770'ini açıklamakta olup; faktör altında yer alan 3 ifadede çalışanların işlerini yürütürken yöneticileri tarafından desteklenme durumlarını nasıl algıladıklarını göstermektedir.



Boyutu oluşturan ifadelerin faktör yükleri 0,864-0,767 arasında değişmektedir. Boyutun temel değişkenlerini, 0,864 faktör yükü alan "Yaşadığım problemlerde yöneticim bana yardım eder" ifadesi ve, 0,820 faktör yükü alan "Bağlı olduğum yönetici, ihtiyaç duyulduğunda faaliyetlere destek verir" ifadesi oluşturmaktadır.

Bireysel İş Yükü Algı ölçeğinin ikinci faktörünü toplam varyansın % 16,307' sini açıklayan "Çalışma Ortamı" faktörü oluşturmaktadır. 2 ifadeden oluşan faktörde; iş çevresinde mevcut iş yükü ağırlığını ortaya koyan ifadeler yer almaktadır. Boyutun temel değişkenini 0,879 faktör yükü alan "Çoğu zaman çalışma ortamının makul olduğunu düşünürüm" ifadesi oluşturmaktadır.

Bireysel İş yükü Algı ölçeğinin üçüncü faktörü "Meslektaş Desteği"dir. 2 ifadenin yer aldığı faktör, toplam açıklanan varyansa % 15,338 katkı sağlamaktadır. Bu faktörde çalışanların birbirleriyle olan ilişkilerinde aralarındaki ilişkileri nasıl algıladıklarını ortaya koyan ifadeler yer almaktadır. Bu faktörün ana değişkenini daha yüksek faktör yüküne (0,868) sahip "Profesyonel olarak saygı duyduğum meslektaşlarımla çalışırım" ifadesi oluşturmaktadır.

Bireysel İş yükü Algı ölçeğinin dördüncü faktörü açıklanan toplam varyansın %12,171'lik kısmını açıklayan "Birim Desteği"dir. Faktör çalışanların işlerini yürüttükleri sırada gerekli olan gereç ve kaynaklara erişim durumlarına ilişkin ifadeden oluşmaktadır. Bu faktörü ölçek içerisinde de 0,847 faktör yükü ile "İhtiyaç duyduğum malzemelere kolaylıkla ulaşabilirim" ifadesi oluşturmaktadır.

Bireysel İş yükü Algı ölçeğinin son faktörü açıklanan toplam varyansın %11,325'lik kısmını açıklayan "İşi Sürdürme"dir. Faktör bireylerin güncel pozisyonlarında kalma konusundaki isteklerini ve gelecek 12 ay içerisinde işyerlerini değiştirme isteklerine ilişkin yargılarından oluşmaktadır. Bu faktörü ölçek içerisinde de 0,943 faktör yükü ile "Gelecek 12 ay süresince şu anki pozisyonumda kalmayı planlıyorum" ifadesi oluşturmaktadır.

**Tablo 4**  
**Bireysel İş Yükü Algı Ölçeğinin Faktör Analizi Sonucu**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,870
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	911,613
	df	36,000
	p	0,000
Açıklanan Toplam varyans		82,911
<b>Boyutlar/İfadeler</b>	<b>Faktör Yükü</b>	<b>Açıklanan varyans</b>
<b>Yönetici Desteği (Özdeğer=47,520)</b>		27,770
Yaşadığım problemlerde yöneticim bana yardım eder.	0,864	
Bağlı olduğum yönetici, ihtiyaç duyduğunda faaliyetlere destek verir.	0,820	
Kendisine bağlı olarak çalıştığım yönetici izinliyse, birim çalışanları karşılaştıkları personel sorunlarıyla ilgili olarak kendisiyle temasa geçme konusunda teşvik edilirler.	0,767	
<b>Çalışma Ortamı (Özdeğer=12,814)</b>		16,307
Çoğu zaman çalışma ortamımın makul olduğunu düşünürüm.	0,879	
Bağlı olduğum yöneticiye çalışma ortamının ağır koşullarıyla ilgili sıkıntılarımı dile getirebilirim.	0,646	
<b>Meslektaş Desteği (Özdeğer=8,577)</b>		15,338
Profesyonel olarak saygı duyduğum meslektaşlarımla çalışırım.	0,868	
Bireysel görevlendirmeler, birimin sahip olduğu imkânlar çerçevesinde adil olarak yapılır.	0,657	
<b>Birim desteği (Özdeğer=7,563)</b>		12,171
İhtiyaç duyduğum malzemelere kolaylıkla ulaşabilirim.	0,847	
<b>İşi sürdürme (Özdeğer=6,438)</b>		11,325
Gelecek 12 ay süresince şu anki pozisyonumda kalmayı planlıyorum	0,943	

## BÖLÜM 5: BULGULAR

### 5.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan kişilerin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslek, medeni durum, toplam çalışma süresi, acil sağlık hizmetlerinde çalışma süresi, ortalama aylık gelir ve çalıştığı birim değişkenlerine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 5'de görüldüğü üzere katılımcıların 100'ü erkek (%38,5) ve 160'ı (%61,5) kadındır. Katılımcıların yaş dağılımları 20-55 arasında değişmekte olup; ortalaması  $30,48 \pm 7,12$ 'dir. Yaş dağılımlarına bakıldığında 77 (%29,6) kişi  $\leq 25$ , 60 (%23,1) kişi 26-30 yaş grubunda, 76 (% 29,2) kişi 31-35 yaş grubunda ve 47 (%18,1) kişi 36 ve daha üzeri yaş grubundadır. Katılımcıların 157 (%60,4)'si evli ve 103 (%39,6)'ü bekar bireylerden oluşmaktadır. Ağırlıklı olarak %85,8 il ambulans merkezi komuta merkezinde çalışan katılımcıların ortalama aylık gelirlerinin ortalaması  $3588,55 \pm 614,918$  TL' dir. Ortalama aylık gelir dağılımlarına göre çalışanların, 62'si (%23,8) 3500 TL' nin altında, 128'i (%49,2) 3500-3999 TL arasında ve 70'i (%26,9) ise 4000 TL ve üzerindedir.

63'ü (%24,2), lise mezunlarından oluşan katılımcıların 116'sı (%44,6) önlisans ve 81'i (%31,2) lisans ya da yüksek lisans mezunudur. Çalışma yapılan bireyler arasında 4 (%1,5) doktor, 79 (%30,4) paramedik, 132 (%50,8) acil tıp teknisyeni, 25 (%9,6) şoför yer almaktadır. 20 (%7,7) kişi ise diğer sağlık personeli kapsamında (hemşire, sağlık memuru, tıbbi sekreter, memur, veri hazırlama kontrol işletmeni.) değerlendirilmiştir.

Katılımcıların toplam çalışma süreleri incelendiğinde 59 (%22,7) kişinin 5 yıldan daha az, 68 (%26,2) kişinin 5-9 yıl ve arasında, 86 (%33,1) kişi 10-14 yıl ve arasında, 47 (%18,1) kişi 15 yıl ve daha fazla çalışma süresi olduğu anlaşılmaktadır. Acil sağlık hizmetlerinde çalışma süreleri 76 (%29,2) kişi 5 yıldan az, 93 (%35,8) kişi 5-9 yıl ve 91 (%35,0) 10 yıl ve daha fazla şeklinde bulunmuştur.

**Tablo 5**  
**Sosyo demografik özellikler**

		Sayı	Yüzde			Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	100	38,5	Medeni durum	Evli	157	60,4
	Kadın	160	61,5		Bekar	103	39,6
Yaş	≤25	77	29,6	Toplam çalışma süresi	<5 yıl	59	22,7
	26-30	60	23,1		5-9 yıl	68	26,2
	31-35	76	29,2		10-14 yıl	86	33,1
	≥36	47	18,1		≥15 yıl	47	18,1
Eğitim durumu	Lise	63	24,2	Ortalama aylık gelir	<3500 TL	62	23,8
	Önlisans	116	44,6		3500-3999 TL	128	49,2
	Lisans*	81	31,2		≥4000 TL	70	26,9
Meslek	Doktor	4	1,5	Acilde çalışma süresi	<5 yıl	76	29,2
	Paramedik	79	30,4		5-9 yıl	93	35,8
	ATT	132	50,8		≥10 yıl	91	35,0
	Şoför	25	9,6	Çalıştığı birim	KKM	37	14,2
	Diğer**	20	7,7		İstasyon	223	85,8

\* Lisanüstü eğitim alan 7 kişi lisans grubuna eklenmiştir.

\*\* hemşire, sağlık memuru, tıbbi sekreter, memur, veri hazırlama kontrol işletmeni.

## 5.2. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Ayrıntısı Tablo 6'da görüldüğü gibi, İş yaşam kalitesi ( $2,89 \pm 0,302$ ), Bireysel İşyükü ( $3,39 \pm 0,674$ ) ve çalışmaya tutkunluk ( $3,66 \pm 0,701$ ) ölçeklerine katılım düzeyi yüksek seviyelerde bulunmamaktadır. Her üç ölçek için orta düzeyde katılım söz konusudur. Ölçeklerin alt boyutlarına bakıldığında İş yaşam kalitesi ölçeğinin mesleki tatmin ( $3,84 \pm 0,605$ ), bireysel iş yükü ölçeğinin birim desteği ( $3,72 \pm 0,843$ ) ve işi sürdürme ( $3,75 \pm 1,102$ ) ve çalışmaya tutkunluk ölçeğinin adanmışlık ( $3,94 \pm 0,796$ ) boyutları ortanın biraz üzerinde değer almıştır. Bu bulgulara göre Sakarya 112 acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeyleri ve iş yaşam kalitelerinin vasat olduğu; iş yükü algı düzeylerinin de çok yüksek olmadığı söylenebilir.

**Tablo 6**  
**Çalışmada Kullanılan Ölçekler ve Alt Boyutlarının Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

	Ort.	S.S.
<b>İş yaşam kalitesi</b>	<b>2,89</b>	<b>0,302</b>
Mesleki tatmin	3,84	0,605
Tükenmişlik	2,35	0,467
Eşduyum yorgunluğu	2,47	0,589
<b>Bireysel İşyükü</b>	<b>3,39</b>	<b>0,674</b>
Yönetici desteği	3,20	0,893
Meslektaş desteği	3,33	0,833
Birim desteği	3,72	0,843
Çalışma ortamı	3,37	0,831
İşi sürdürme	3,75	1,102
<b>Çalışmaya Tutkunluk</b>	<b>3,66</b>	<b>0,701</b>
Dinçlik	3,58	0,794
Adanmışlık	3,94	0,796
Yoğunlaşma	3,49	0,843

1,0-2,66 düşük; 2,67-3,66 orta; 3,67 ve üzeri yüksek katılım

### **5.3. İş Yaşam Kalitesi, Bireysel İşyükü Algısı ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişki**

Araştırma kapsamında bağımlı, bağımsız ve aracı değişkenler arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkinin olup olmadığını belirlemek için Pearson Korelasyon analizi yönteminden yararlanılmıştır (Tablo 7). Çalışmanın bulgularına göre, iş yaşam kalitesi ile bireysel iş yükü ( $r=0,161$ ) ve iş yaşam kalitesi ile çalışmaya tutkunluk ( $r=0,190$ ) arasında oldukça düşük seviyede; bireysel iş yükü ile çalışmaya tutkunluk ( $r=0,586$ ) arasında ise daha güçlü bir ilişki bulunmaktadır.

Boyutların iç tutarlıkları bakımından korelasyonlarına bakıldığında, iş yaşam kalitesi ölçeğinin alt boyutlarından mesleki tatminin hem tükenmişlik ( $r=-0,583$ ), hem de eşduyum yorgunluğu ( $r=-0,111$ ) ile ters ilişki içerisinde olduğu, tükenmişlik ile arasındaki ilişkinin daha güçlü olduğu görülmektedir. Bu duruma paralel olarak tükenmişlik ile eşduyum yorgunluğu arasında pozitif yönlü bir ilişki ( $r=0,545$ ) bulunmuştur. Bu bulguya göre mesleki tatminin artmasının tükenmişlik düzeyi ve

eşduyum yorgunluğunu azaltacağı; buna karşılık tükenmişlik ya da eşduyum yorgunluğundan birinin gelişmesinin diğerini de artıracığı söylenebilir.

Bireysel iş yükü ölçeğinin tüm alt boyutları arasında pozitif yönlü ve orta veya ortaya yakın düzeyde ( $r=0,605-0,560$ ) ilişki bulunmaktadır. En yüksek ilişki düzeyi yönetici desteği ile meslektaş desteği ( $r=0,560$ ) arasında bulunmasına karşılık, en düşük ilişki yönetici desteği ile işi sürdürme boyutları ( $r=0,305$ ) arasında görülmüştür. İş sürdürme ile genellikle diğer boyutlar arasındaki ilişkiler de daha düşük seviyelerdedir. Bu durum yönetici, birim ya da meslektaş desteği veya çalışma ortamı ne kadar iyi olsa da acil sağlık hizmetleri çalışanlarının bundan çok fazla etkilenmediğini; her şeye rağmen iş sürdürme konusunda yeterli motivasyon sağlanamadığı söylenebilir.

Çalışmaya tutkunluğun boyutları olan dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma arasındaki ilişkilere bakıldığında; dinçlik ile adanmışlık arasında ( $r=0,708$ ) istatistiksel açıdan anlamlı ve güçlü bir ilişki; dinçlik ile yoğunlaşma arasında ise ( $r= 580$ ) anlamlı ve orta düzeyde bir ilişki olduğu görülmektedir. Adanmışlık ile yoğunlaşma arasında da ( $r=0,574$ ) istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu bulgulara göre özellikle dinçlik, adanmışlık ve çalışmaya tutkunluk arasında önemli bir ilişki olduğu söylenebilir.

Ölçeklerin alt boyutlarının diğer ölçeklerin alt boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında; özellikle iş yaşam kalitesi ölçeğinin mesleki tatmin boyutu ile çalışmaya tutkunluk ölçeğinin dinçlik ( $r=0,535$ ), adanmışlık ( $r=0,668$ ) ve yoğunlaşma ( $r=0,489$ ) arasında azımsanmayacak düzeyde anlamlı ilişki bulunduğu belirlenmiştir. Buna karşılık iş yaşam kalitesi ölçeğinin tükenmişlik boyutu ile çalışmaya tutkunluk ölçeğinin dinçlik ( $r=-0,394$ ), adanmışlık ( $r=-0,472$ ) ve yoğunlaşma ( $r=-0,204$ ) boyutları arasındaki ilişki biraz azalmakta ve negatif yönlü olarak gerçekleşmektedir. İş yaşam kalitesinin tüm boyutları ile çalışmaya tutkunluk ölçeğinin boyutları arasında orta veya ortaya yakın düzeylerde anlamlı ilişkiler görülmektedir. Bütün bu bulgular sonucunda ölçeklerin alt boyutlarının karşılaştırılmasında sınırlı sayıda (iş yaşam kalitesi- birim desteği; mesleki tatmin-eşduyum yorgunluğu; eşduyum yorgunluğu- dinçlik ve yoğunlaşma) anlamsız çıkan boyuta rastlanmıştır ve sonuçlar  $H_1$ 'i desteklemektedir. Buna göre  $H_1$  (Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk, işte yaşam kalitesi algısı ve iş yükü algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.) hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 7****İş Yaşam Kalitesi, Bireysel İşyükü Algısı ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişki**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>İş yaşam kalitesi (1)</b>	1												
Mesleki tatmin (2)	,294**	1											
Tükenmişlik (3)	,480**	-,583**	1										
Eşduyum yorgunluğu (4)	,856**	-,111	,545**	1									
<b>Bireysel İş yükü (5)</b>	,161**	,519**	-,373**	,011	1								
Yönetici desteği (6)	,185**	,387**	-,236**	,074	,847**	1							
Meslektaş desteği (7)	,147*	,399**	-,292**	,048	,791**	,560**	1						
Birim desteği (8)	,095	,364**	-,252**	-,029	,622**	,357**	,468**	1					
Çalışma ortamı (9)	,108	,422**	-,335**	-,002	,791**	,534**	,501**	,487**	1				
İşi sürdürme (10)	-,023	,394**	-,343**	-,169**	,581**	,305**	,369**	,349**	,420**	1			
<b>Çalışmaya Tutkunluk (11)</b>	,190**	,631**	-,401**	-,037	,586**	,407**	,450**	,408**	,499**	,492**	1		
Dinçlik (12)	,122*	,535**	-,394**	-,049	,572**	,384**	,466**	,372**	,482**	,500**	,882**	1	
Adanmışlık (13)	,097	,668**	-,472**	-,162**	,525**	,356**	,395**	,412**	,395**	,516**	,861**	,708**	1
Yoğunlaşma(14)	,257**	,459**	-,204**	,087	,429**	,316**	,310**	,287**	,412**	,283**	,848**	,580**	,574**

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed); \* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### 5.4. Çalışmaya Tutkunluğun Alt Boyutlarının İş Yaşam Kalitesine Etkisi

Değişkenler arasındaki ilişkiler korelasyon analizi belirlendikten sonra, bu ilişkilerin etkilerini test etmek amacıyla regresyon modelleri geliştirilmiştir. İlk modelde çalışmaya tutkunluğun alt boyutlarının iş yaşam kalitesine etkisini olup olmadığı enter regresyon analizi yöntemi test edilmiştir.

Yapılan analiz sonucuna göre oluşturulan regresyon modeli anlamlıdır ( $F=6,416$ ;  $p=0,000$ ). Modele göre çalışmaya tutkunluğun alt boyutlarından dinçlik ve adanmışlığın iş yaşam kalitesi üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). Yalnızca yoğunlaşma boyutu iş yaşam kalitesini pozitif yönde ( $\beta =0,300$ ) etkilemektedir ( $t=3,886$ ;  $p=0,000$ ). Bununla birlikte yoğunlaşmanın açıklayıcı oldukça sınırlıdır ( $R^2=0,070$ ). Toplam varyansın ancak %7,0 gibi cüz'i bir kısmını açıklamaktadır. Bu bulgulardan hareketle, yoğunlaşmadaki olumlu bir değişimin iş yaşam kalitesini de olumlu yönde etkileyebileceği, ancak bu etkinin sınırlı olacağı söylenebilir. Bu bulgudan hareketle **H<sub>2</sub>** (Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin işte yaşam kalitesi üzerinde anlamlı etkisi vardır.) hipotezi yalnızca yoğunlaşma alt boyut bakımından kabul edilmiştir; diğer faktörler bakımından reddedilmiştir.

**Tablo 8**  
**Yoğunlaşmanın İş Yaşam Kalitesine Etkisi**

Bağımsız değişkenler	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p	R	R <sup>2</sup>	F	p
	B	S.H.	$\beta$						
(Sabit)	2,621	0,098		26,728	0,000	0,264	0,070	6,416	0,000
Dinçlik	0,001	0,034	0,001	0,015	0,988				
Adanmışlık	-0,029	0,034	-0,076	-0,849	0,397				
Yoğunlaşma	0,107	0,028	0,300	3,886	0,000				

Bağımlı değişken: İş yaşam kalitesi

#### 5.5. Çalışmaya Tutkunluk Düzeyinin Bireysel İş Yükü Algısına Etkisi

Çalışmaya tutkunluğun bireysel iş yükü algısına olan etkisinin ölçümü için yapılan regresyon analizi modeli Tablo 9'da görülmektedir. Tablo incelendiğinde de görüleceği



gibi, model anlamlıdır (F=48,392; p=0,000). Modele göre dinçlik (t=4,985; p=0,000) ve adanmışlık (F=2,837; p=0,005) alt boyutlarının bireysel iş yükü üzerinde anlamlı etkisi bulunmasına karşılık; yoğunlaşmanın istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır (p>0,05). Hem dinçlik ( $\beta=0,370$ ), hem de adanmışlık ( $\beta=0,209$ ) bireysel iş yükünü pozitif yönde etkilemektedir. Her iki değişken toplam varyansın %36,2'lik kısmını açıklamaktadır. Bu durumda dinçlik ve adanmışlık çalışanların iş yükü algısını artırdığı söylenebilir. Bu bulgular ışığında **H<sub>3</sub>**: (Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin bireysel iş yükü algısı üzerinde anlamlı etkisi vardır.) hipotezi dinçlik ve adanmışlık boyutları bakımından kabul edilmesine karşılık; yoğunlaşma boyutu bakımından reddedilmiştir.

**Tablo 9**  
**Çalışmaya Tutkunluk Düzeyinin Bireysel İş Yükü Algısına Etkisi**

Bağımsız değişkenler	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p	R	R <sup>2</sup>	F	p
	B	S.H.	$\beta$						
(Sabit)	1,299	0,181		7,166	0,000	0,602	0,362	48,392	0,000
Dinçlik	0,314	0,063	0,370	4,985	<b>0,000</b>				
Adanmışlık	0,177	0,062	0,209	2,837	<b>0,005</b>				
Yoğunlaşma	0,075	0,051	0,094	1,476	0,141				

Bağımlı değişken: Bireysel İş yükü

### 5.6. Bireysel İş Yükünün İş Yaşam Kalitesine Etkisi

Üçüncü modelde bireysel iş yükünün iş yaşam kalitesine etkisini olup olmadığı test edilmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre oluşturulan regresyon modeli anlamlıdır (F=2,584; p=0,027). Ancak, Tablo 10'da da görüldüğü gibi, bireysel iş yükünü oluşturan boyutların hiç birinin iş yaşam kalitesi üzerinde anlamlı etkisi bulunmamaktadır (p>0,05). Bu bulguya göre **H<sub>4</sub>** (Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının bireysel iş yükü algısı iş yaşam kalitesini etkiler.) bireysel iş yükünün tüm alt boyutları bakımından reddedilmiştir.

**Tablo 10**  
**Bireysel İş Yükünün İş Yaşam Kalitesine Etkisi**

Bağımsız değişkenler	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p	R	R <sup>2</sup>	F	p
	B	S.H.	$\beta$						
(Sabit)	2,676	0,100		26,649	0,000	0,220	0,048	2,584	<b>0,027</b>
Yönetici desteği	0,052	0,027	0,154	1,955	0,052				
Meslektaş desteği	0,029	0,029	0,079	0,974	0,331				
Birim desteği	0,013	0,027	0,035	0,474	0,636				
Çalışma ortamı	0,007	0,030	0,020	0,241	0,809				
İşi sürdürme	-0,033	0,019	-0,120	-1,729	0,085				

Bağımlı değişken: İş yaşam kalitesi

### 5.7. Çalışmaya Tutkunluğun İş Yaşam Kalitesine Etkisi ve Bu Etkide Bireysel İş yükü Algısının Aracı Rolü

Alt boyutları esas alarak çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesi ve bireysel iş yükü ve bireysel iş yükünün iş yaşam kalitesi üzerindeki etkilerine ilişkin analizler yapıldıktan sonra; çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesi ve bireysel iş yüküne; çalışmaya tutkunluğun yaşam kalitesine etkisinde bireysel iş yükünün aracı etkisini belirlemek amacıyla SPSS Process Macro 4. Model regresyon analizinden yararlanılmıştır.

Tablo 11'deki modelde görüldüğü gibi, çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesi üzerindeki etkisini gösteren model anlamlıdır (F=9,705; p=0,002). Modelde çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesinin yordanmasında %36'lık açıklayıcı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Modelin  $\beta$  katsayısı (0,082) pozitif yönlü, ancak düşük düzeydedir. Yani çalışmaya tutkunluk iş yaşam kalitesini oldukça sınırlı bir şekilde etkilemektedir. Bu bulgudan hareketle **H<sub>2</sub>** (Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin işte yaşam kalitesi üzerinde anlamlı etkisi vardır.) hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 11**  
**Çalışmaya Tutkunluğun İşte Yaşam Kalitesine Etkisi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Regresyon						Model Özeti		
		$\beta$	S.H.	t	p	LLCI	ULCI	R <sup>2</sup>	F	p
İş yaşam kalitesi	Sabit	2,585	0,098	26,370	0,000	2,392	2,778	0,036	9,705	<b>0,002</b>
	Çalışmaya tutkunluk	0,082	0,026	3,115	<b>0,002</b>	0,030	0,134			

Tablo 12’de görüldüğü gibi, çalışmaya tutkunluğun bireysel iş yükü algısı üzerindeki etkisini gösteren model anlamlıdır (F=15,028; p=0,000). Modelde çalışmaya tutkunluğun bireysel iş yükü algısının yordanmasında %34,4’lük açıklayıcı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Modelin  $\beta$  katsayısı (0,564) pozitif yönlüdür. Bu bulgudan hareketle **H<sub>3</sub>** (Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin iş yükü algısı üzerinde anlamlı etkisi vardır.) hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 12**  
**Çalışmaya Tutkunluğun Bireysel İş Yükü Algısına Etkisi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Regresyon						Model Özeti		
		$\beta$	S.H.	t	p	LLCI	ULCI	R <sup>2</sup>	F	p
Bireysel iş yükü algısı	Sabit	1,324	0,181	7,334	0,000	0,969	1,680	0,344	15,028	<b>0,000</b>
	Çalışmaya tutkunluk	0,564	0,049	11,620	<b>0,000</b>	0,468	0,659			

Tablo 13’de çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesine etkisinde bireysel iş yükü algısının medyatör olarak kullanılması durumunda nasıl bir değişiklik meydana getirdiği görülmektedir. Regresyon analizi sonuçlarına göre, çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesine etkisi pozitif, ancak oldukça sınırlı düzeydedir ( $\beta=0,063$ ). Bireysel iş yükünün aracı rolü modele dahil edilince modelde olumlu yönde sınırlı bir etki meydana gelmektedir ( $\beta=0,044$ ). Aracı rolden sağlanan dolaylı etki çalışmaya tutkunluğun direkt etkisine eklendiğinde toplam etkinin ( $\beta=0,063+0,044\cong 0,107$ ) bir miktar daha da arttığı görülmektedir (p<0,05). Başka bir ifade ile çalışmaya tutkunluk iş yaşam kalitesini etkilemektedir. Bireysel iş yükünün aracı rolü modele eklenince dolaylı etki pozitif yönlü olarak bu etkinin gelişmesine katkı sağlamakta ve çalışmaya tutkunluğun iş yaşam kalitesi üzerindeki etkisini artırmaktadır. Bu bulguya dayanarak; **H<sub>5</sub>** (Acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin iş yaşam kalitesine etkisinde iş yükü algısının aracı etkisi vardır.) hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 13**

**Çalışmaya Tutkunluğun İş Yaşam Kalitesine Etkisinde Bireysel İş Yükü Algısının Aracılık Rolü**

Direkt Etki			Etki	S.H.	t	p	LLCI	ULCI
Çalışmaya tutkunluk	İş yaşam kalitesi		0,063	0,033	1,945	0,053	-0,001	0,127
Dolaylı Etki								
Çalışmaya tutkunluk	Bireysel iş yükü algısı	İş yaşam kalitesi	0,044	0,07			-0,068	0,204
Toplam Etki			0,107	0,026	3,115	0,002	0,03	0,134

**5.8. Araştırmaya İlişkin Fark Analizleri**

Çalışmanın bu bölümünde katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, meslek, toplam çalışma süresi, çalıştığı birim ve acil sağlık hizmetlerinde çalışma süresine göre farklılıklarını incelemek için bağımsız örneklerde t testi ve tek yönlü varyans analizi bulgularına yer verilmiştir.

Cinsiyetin İYK, bireysel iş yükü algısı ve çalışmaya tutkunluk düzeylerinde farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek amacıyla bağımsız örneklerde t testi analizi yapıldı. Tablo 14’de görüldüğü gibi, cinsiyet bakımından İYK’de kadın ve erkek katılımcılar arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır ( $p < 0,05$ ). Kadın katılımcıların ( $2,93 \pm 0,296$ ) katılımı erkeklerden ( $2,82 \pm 0,302$ ) daha yüksek bulunmuştur.

İYK’nin alt boyutlarından sadece eşduyum yorgunluğu boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark oluşturmaktadır ( $p < 0,05$ ). Kadın katılımcıların ( $2,53 \pm 0,586$ ) boyuta katılımı erkeklerden ( $2,37 \pm 0,581$ ) daha yüksek bulunmuştur. Buna karşılık, İYK ölçeğinin diğer boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p > 0,005$ ).

Bireysel iş yükü algı ölçeğinde ve alt boyutlarında cinsiyet bakımından istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Çalışmaya tutkunluk ölçeğinde cinsiyet bakımından sadece dinçlik boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark oluşturmaktadır ( $p < 0,05$ ). Erkek katılımcıların ( $3,74 \pm 0,881$ ) boyuta katılımı kadınlardan ( $3,48 \pm 0,719$ ) daha yüksek bulunmuştur.

**Tablo 14**  
**Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260)**

CİNSİYET		n	Ort.	S.S.	t	p
İş Yaşam Kalitesi	Erkek	100	2,82	0,302	-2,760	<b>0,006</b>
	Kadın	160	2,93	0,296		
Mesleki Tatmin	Erkek	100	3,79	0,659	-1,085	0,279
	Kadın	160	3,87	0,568		
Tükenmişlik	Erkek	100	2,31	0,501	-1,126	0,261
	Kadın	160	2,38	0,445		
Eşduyum Yorgunluğu	Erkek	100	2,37	0,581	-2,205	0,028
	Kadın	160	2,53	0,586		
Bireysel İşyükü	Erkek	100	3,39	0,697	0,010	0,992
	Kadın	160	3,38	0,662		
Yönetici Desteği	Erkek	100	3,19	0,928	-0,153	0,878
	Kadın	160	3,20	0,874		
Meslektaş Desteği	Erkek	100	3,30	0,865	-0,411	0,681
	Kadın	160	3,34	0,815		
Birim Desteği	Erkek	100	3,78	0,871	0,860	0,390
	Kadın	160	3,69	0,826		
Çalışma Ortamı	Erkek	100	3,36	0,841	-0,200	0,841
	Kadın	160	3,38	0,827		
İşi Sürdürme	Erkek	100	3,81	1,116	0,693	0,489
	Kadın	160	3,71	1,095		
Çalışmaya Tutkunluk	Erkek	100	3,75	0,781	1,591	0,113
	Kadın	160	3,60	0,642		
Dinçlik	Erkek	100	3,74	0,881	2,464	<b>0,015</b>
	Kadın	160	3,48	0,719		
Adanmışlık	Erkek	100	3,97	0,858	0,561	0,575
	Kadın	160	3,92	0,757		
Yoğunlaşma	Erkek	100	3,57	0,894	1,060	0,290
	Kadın	160	3,45	0,810		

Katılımcıların medeni durumlarına göre İYK, bireysel iş yükü algısı ve çalışmaya tutkunluk durumları ve alt boyutları analiz edildiğinde istatistiksel yönden anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 15****Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260)**

Medeni Durum		n	Ort.	S.S.	t	p
İş Yaşam Kalitesi	Evli	157	2,88	0,317	-0,189	0,850
	Bekar	103	2,89	0,280		
Mesleki Tatmin	Evli	157	3,82	0,594	-0,741	0,459
	Bekar	103	3,87	0,622		
Tükenmişlik	Evli	157	2,36	0,448	0,344	0,731
	Bekar	103	2,34	0,497		
Eşduyum Yorgunluğu	Evli	157	2,47	0,612	0,196	0,845
	Bekar	103	2,46	0,554		
Bireysel İşyükü	Evli	157	3,36	0,649	-0,795	0,427
	Bekar	103	3,43	0,712		
Yönetici Desteği	Evli	157	3,16	0,850	-0,738	0,462
	Bekar	103	3,25	0,957		
Meslektaş Desteği	Evli	157	3,32	0,848	-0,278	0,782
	Bekar	103	3,34	0,814		
Birim Desteği	Evli	157	3,69	0,854	-0,830	0,407
	Bekar	103	3,78	0,828		
Çalışma Ortamı	Evli	157	3,36	0,849	-0,392	0,695
	Bekar	103	3,40	0,805		
İşi Sürdürme	Evli	157	3,70	1,089	-0,891	0,374
	Bekar	103	3,83	1,124		
Çalışmaya Tutkunluk	Evli	157	3,64	0,682	-0,516	0,606
	Bekar	103	3,68	0,731		
Dinçlik	Evli	157	3,57	0,782	-0,343	0,732
	Bekar	103	3,60	0,814		
Adanmışlık	Evli	157	3,94	0,761	0,080	0,936
	Bekar	103	3,93	0,850		
Yoğunlaşma	Evli	157	3,45	0,847	-0,956	0,340
	Bekar	103	3,56	0,839		

Katılımcıların çalıştığı birim değişkenine göre İYK, bireysel iş yükü algısı ve çalışmaya tutkunluk durumları ve alt boyutlarına bakıldığında sadece bireysel iş yükü algısının işi sürdürme alt boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ( $p < 0,05$ ). İş sürdürme konusunda istasyonlarda görevli çalışanların katılımı ( $3,81 \pm 1,084$ ), KKM’de görevli çalışanlara ( $3,41 \pm 1,166$ ) göre daha iyi düzeydedir.

**Tablo 16**  
**Çalıştığı Birim Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260)**

Birim		n	Ort.	S.S.	t	p
İş Yaşam Kalitesi	KKM	37	2,86	0,259	-0,521	0,603
	İstasyon	223	2,89	0,309		
Mesleki Tatmin	KKM	37	3,66	0,566	-1,925	0,055
	İstasyon	223	3,87	0,607		
Tükenmişlik	KKM	37	2,42	0,388	0,980	0,328
	İstasyon	223	2,34	0,479		
Eşduyum Yorgunluğu	KKM	37	2,50	0,440	0,386	0,700
	İstasyon	223	2,46	0,610		
Bireysel İşyükü	KKM	37	3,38	0,631	-0,094	0,925
	İstasyon	223	3,39	0,682		
Yönetici Desteği	KKM	37	3,21	0,833	0,072	0,943
	İstasyon	223	3,20	0,905		
Meslektaş Desteği	KKM	37	3,34	0,808	0,086	0,932
	İstasyon	223	3,33	0,839		
Birim Desteği	KKM	37	3,84	0,834	0,894	0,372
	İstasyon	223	3,70	0,845		
Çalışma Ortamı	KKM	37	3,42	0,870	0,362	0,718
	İstasyon	223	3,37	0,826		
İşi Sürdürme	KKM	37	3,41	1,166	-2,066	0,040
	İstasyon	223	3,81	1,084		
Çalışmaya Tutkunluk	KKM	37	3,61	0,634	-0,410	0,682
	İstasyon	223	3,66	0,713		
Dinçlik	KKM	37	3,56	0,726	-0,199	0,842
	İstasyon	223	3,59	0,806		
Adanmışlık	KKM	37	3,76	0,701	-1,445	0,150
	İstasyon	223	3,97	0,808		
Yoğunlaşma	KKM	37	3,54	0,756	0,355	0,723
	İstasyon	223	3,49	0,858		

Katılımcıların yaş değişkenine göre İYK, bireysel iş yükü algısı ve çalışmaya tutkunluk durumları ve alt boyutlarına bakıldığında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 17**  
**Yaş Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260)**

	Yaş	n	Ort.	S.S.	F	p
İş Yaşam Kalitesi	≤25	77	2,90	0,303	0,984	0,401
	26-30	60	2,90	0,310		
	31-35	76	2,90	0,302		
	≥36	47	2,82	0,290		
	Toplam	260	2,89	0,302		
Mesleki Tatmin	≤25	77	3,97	0,567	2,172	0,092
	26-30	60	3,72	0,624		
	31-35	76	3,84	0,591		
	≥36	47	3,77	0,639		
	Toplam	260	3,84	0,605		
Tükenmişlik	≤25	77	2,31	0,525	1,087	0,355
	26-30	60	2,43	0,421		
	31-35	76	2,37	0,456		
	≥36	47	2,28	0,438		
	Toplam	260	2,35	0,467		
Eşduyum Yorgunluğu	≤25	77	2,43	0,641	0,606	0,612
	26-30	60	2,54	0,546		
	31-35	76	2,49	0,601		
	≥36	47	2,40	0,538		
	Toplam	260	2,47	0,589		
Bireysel İşyükü	≤25	77	3,49	0,723	1,689	0,170
	26-30	60	3,28	0,651		
	31-35	76	3,31	0,659		
	≥36	47	3,46	0,628		
	Toplam	260	3,39	0,674		
Yönetici Desteği	≤25	77	3,32	0,994	1,142	0,333
	26-30	60	3,14	0,860		
	31-35	76	3,07	0,877		
	≥36	47	3,28	0,775		
	Toplam	260	3,20	0,893		
Meslektaş Desteği	≤25	77	3,47	0,848	1,771	0,153
	26-30	60	3,17	0,827		
	31-35	76	3,26	0,789		
	≥36	47	3,40	0,864		
	Toplam	260	3,33	0,833		



**Tablo 17'nin Devamı**

	Yaş	n	Ort.	S.S.	F	p
Birim Desteği	≤25	77	3,88	0,827	1,563	0,199
	26-30	60	3,62	0,739		
	31-35	76	3,63	0,907		
	≥36	47	3,74	0,871		
	Toplam	260	3,72	0,843		
Çalışma Ortamı	≤25	77	3,44	0,835	1,101	0,349
	26-30	60	3,28	0,756		
	31-35	76	3,30	0,872		
	≥36	47	3,51	0,844		
	Toplam	260	3,37	0,831		
İşi Sürdürme	≤25	77	3,81	1,089	0,319	0,812
	26-30	60	3,63	1,178		
	31-35	76	3,79	1,075		
	≥36	47	3,74	1,093		
	Toplam	260	3,75	1,102		
Çalışmaya Tutkunluk	≤25	77	3,74	0,620	0,779	0,506
	26-30	60	3,56	0,775		
	31-35	76	3,64	0,694		
	≥36	47	3,67	0,742		
	Toplam	260	3,66	0,701		
Dinçlik	≤25	77	3,67	0,767	0,661	0,577
	26-30	60	3,49	0,809		
	31-35	76	3,55	0,769		
	≥36	47	3,62	0,862		
	Toplam	260	3,58	0,794		
Adanmışlık	≤25	77	4,10	0,727	1,762	0,155
	26-30	60	3,83	0,921		
	31-35	76	3,93	0,731		
	≥36	47	3,81	0,816		
	Toplam	260	3,94	0,796		
Yoğunlaşma	≤25	77	3,52	0,739	0,508	0,677
	26-30	60	3,40	0,965		
	31-35	76	3,48	0,880		
	≥36	47	3,60	0,788		
	Toplam	260	3,49	0,843		

Katılımcıların toplam çalışma süresi değişkenine göre farklılıkların olup olmadığına ilişkin bulgular, tek yönlü varyans analizi yapılarak elde edilmiştir (Tablo 18). Analiz sonuçlarına göre, İYK'nin mesleki tatmin ve tükenmişlik boyutlarında, bireysel iş yükü algısının genelinde ve çalışma ortamı alt boyutunda, çalışmaya tutkunluğun geneli ve dinçlik alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır ( $p < 0,05$ ). Buna karşılık genel olarak İYK'de ve diğer boyutlarında, bireysel iş yükü algısının diğer alt boyutlarında, çalışmaya tutkunluğun adanmışlık ve yoğunlaşma boyutlarında toplam çalışma süresi bakımından istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmamaktadır ( $p > 0,05$ ).

Post Hoc analizi sonuçlarına göre mesleki tatmin boyutunda fark,  $< 5$  yıl süreli çalışanlar ( $4,04 \pm 0,598$ ) ile 5-9 yılı süreli çalışanlar ( $3,69 \pm 0,590$ ) ve 10-14 yıl süreli çalışanlardan ( $3,82 \pm 0,560$ ) kaynaklanmaktadır ( $p < 0,05$ ).  $< 5$  yıl süreli çalışanların mesleki tatmin düzeyi, 5-9 yıl çalışanlar ve 10-14 yıl çalışanlara göre daha iyi seviyelerde bulunmaktadır.

Tükenmişlik boyutunda farkın hangi değişkenlerden kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen post hoc analizi sonuçlarına göre fark,  $< 5$  yıl süreli çalışanlar ( $2,23 \pm 0,548$ ) ile 5-9 yılı süreli çalışanlar ( $2,43 \pm 0,444$ ), 10-14 yıl süreli çalışanlardan ( $2,44 \pm 0,391$ ) kaynaklanmaktadır ( $p < 0,05$ ). Bu boyutta  $< 5$  yıl süreli çalışanların tükenmişlik düzeyleri diğer iki gruba göre daha düşük seviyelerde kalmaktadır. Bu bulgulara göre, İYK'nin mesleki tatmin boyutuna  $< 5$  yıl süreli çalışanların katılımı daha yüksek olmasına karşılık; tükenmişlik boyutunda 5 yıldan da az çalışanların katılımı daha düşük düzeydedir. Buna göre 5 yıldan da az çalışanların mesleki tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu ve tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu söylenebilir. Bu durum uzun süreli çalışanların tükenmişlik düzeyinin artmaya başlaması ve mesleki tatmin düzeyinde azalma başlaması bakımından önemli görülmektedir.

Çalışma ortamı boyutunda farkın hangi değişkenlerden kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen post hoc analizi sonuçlarına göre fark,  $< 5$  yıl süreli çalışanlar ( $3,59 \pm 0,763$ ) ile 5-9 yılı süreli çalışanlar ( $3,25 \pm 0,840$ ) ve 10-14 yıl süreli çalışanlardan ( $3,24 \pm 0,870$ ) kaynaklanmaktadır ( $p < 0,05$ ). Bu boyuttan elde edilen bulgulara göre,  $< 5$  yıl çalışanların daha olumlu bir görünüm sergilemesine karşılık, diğer iki grupta bu durumun biraz daha olumsuzlaştığı söylenebilir.

Genel olarak iş yükü algısındaki fark da  $< 5$  yıl süreli çalışanlar ( $3,59 \pm 0,735$ ) ile 5-9 yılı süreli çalışanlar ( $3,30 \pm 0,675$ ), 10-14 yıl süreli çalışanlardan ( $3,26 \pm 0,639$ ) kaynaklanmaktadır ( $p < 0,05$ ). Bireysel iş yükü algısında 5 yıldan da az çalışanların katılımı

daha yüksek düzeydedir. Bu bulgudan hareketle 5 yıldan daha az çalışanların bireysel iş yükü algısı daha yüksek olduğu söylenebilir. Zamanla bu iş yükünün diğer gruplarda kabul edildiği ve rutin uygulamaya dönüştüğü söylenebilir.

Dinçlik boyutunda farkın hangi değişkenlerden kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen post hoc analizi sonuçlarına göre fark, <5 yıl süreli çalışanlar ( $3,80 \pm 0,828$ ) ile 5-9 yılı süreli çalışanlar ( $3,42 \pm 0,799$ ), 10-14 yıl süreli çalışanlardan ( $3,53 \pm 0,664$ ) kaynaklanmaktadır ( $p < 0,05$ ). Bu boyutta 5 yıldan daha az çalışanların katılımı daha yüksek düzeydedir. Buna göre 5 yıldan daha az çalışanların kendilerini daha dinç hissettikleri söylenebilir.

Genel olarak çalışmaya tutkunluk düzeyindeki fark da <5 yıl süreli çalışanlar ( $3,88 \pm 0,701$ ) ile 5-9 yılı süreli çalışanlar ( $3,55 \pm 0,708$ ), 10-14 yıl süreli çalışanlardan ( $3,60 \pm 0,617$ ) kaynaklanmaktadır ( $p < 0,05$ ). Çalışmaya tutkunluğun genelinde 5 yıldan daha az çalışanların katılımı daha yüksek düzeydedir. Buna göre 5 yıldan daha az çalışanların çalışmaya tutkunluk düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Yukarıda fark bulunan boyutlardaki farklılık kaynakları incelendiği zaman da bu sonucun desteklendiği görülecektir. 5 yıldan daha kısa süreli çalışanlar genel olarak olumlu durumlara daha yüksek, olumsuz durumlara daha düşük seviyede katılım göstermektedir. Bu durum 112 acil hizmetlerinde çalışan personelin diğer sağlık birimleriyle oryantasyonunun gerekli olduğunu göstermesi bakımından da önemli görülmektedir.

**Tablo 18**

**Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260)**

	Toplam Çalışma Süresi	n	Ort.	S.S.	F	P	Post. Hoc
İş Yaşam Kalitesi	<5 yıl <sup>1</sup>	59	2,87	0,278	1,150	0,330	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	68	2,89	0,310			
	10-14 yıl <sup>3</sup>	86	2,92	0,310			
	≥15 yıl <sup>4</sup>	47	2,82	0,302			
	Toplam	260	2,89	0,302			
Mesleki Tatmin	<5 yıl <sup>1</sup>	59	4,04	0,598	3,665	<b>0,013</b>	1-2 p=0,006 1-3 p=0,033
	5-9 yıl <sup>2</sup>	68	3,69	0,590			
	10-14 yıl <sup>3</sup>	86	3,82	0,560			
	≥15 yıl <sup>4</sup>	47	3,83	0,661			
	Toplam	260	3,84	0,605			

**Tablo 18 Devamı**

	Toplam Çalışma Süresi	n	Ort.	S.S.	F	P	Post. Hoc
Tükenmişlik	<5 yıl <sup>1</sup>	59	2,23	0,548	4,351	<b>0,005</b>	1-2 p=0,012 1-3 p=0,007
	5-9 yıl <sup>2</sup>	68	2,43	0,444			
	10-14 yıl <sup>3</sup>	86	2,44	0,391			
	≥15 yıl <sup>4</sup>	47	2,23	0,471			
	Toplam	260	2,35	0,467			
Eşduyum Yorgunluğu	<5 yıl <sup>1</sup>	59	2,35	0,608	1,431	0,234	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	68	2,55	0,571			
	10-14 yıl <sup>3</sup>	86	2,51	0,580			
	≥15 yıl <sup>4</sup>	47	2,42	0,596			
	Toplam	260	2,47	0,589			
Bireysel İşyükü	<5 yıl <sup>1</sup>	59	3,59	0,735	3,486	<b>0,016</b>	1-2 p=0,015 1-3 P=0,004
	5-9 yıl <sup>2</sup>	68	3,30	0,675			
	10-14 yıl <sup>3</sup>	86	3,26	0,639			
	≥15 yıl <sup>4</sup>	47	3,48	0,600			
	Toplam	260	3,39	0,674			
Yönetici Desteği	<5 yıl <sup>1</sup>	59	3,42	0,992	2,369	0,071	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	68	3,14	0,847			
	10-14 yıl <sup>3</sup>	86	3,04	0,875			
	≥15 yıl <sup>4</sup>	47	3,28	0,820			
	Toplam	260	3,20	0,893			
Meslektaş Desteği	<5 yıl <sup>1</sup>	59	3,54	0,811	2,574	0,054	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	68	3,18	0,910			
	10-14 yıl <sup>3</sup>	86	3,24	0,789			
	≥15 yıl <sup>4</sup>	47	3,43	0,780			
	Toplam	260	3,33	0,833			
Birim Desteği	<5 yıl <sup>1</sup>	59	3,90	0,781	1,423	0,237	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	68	3,72	0,878			
	10-14 yıl <sup>3</sup>	86	3,60	0,858			
	≥15 yıl <sup>4</sup>	47	3,72	0,826			
	Toplam	260	3,72	0,843			
Çalışma Ortamı	<5 yıl <sup>1</sup>	59	3,59	0,763	3,069	<b>0,028</b>	1-2 p=0,020 1-3 P=0,013
	5-9 yıl <sup>2</sup>	68	3,25	0,840			
	10-14 yıl <sup>3</sup>	86	3,24	0,870			
	≥15 yıl <sup>4</sup>	47	3,51	0,770			
	Toplam	260	3,37	0,831			

**Tablo 18 Devamı**

	Toplam Çalışma Süresi	n	Ort.	S.S.	F	P	Post. Hoc
İşi Sürdürme	<5 yıl <sup>1</sup>	59	3,86	1,106	0,576	0,631	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	68	3,68	1,165			
	10-14 yıl <sup>3</sup>	86	3,67	1,068			
	≥15 yıl <sup>4</sup>	47	3,85	1,083			
	Toplam	260	3,75	1,102			
Çalışmaya Tutkunluk	<5 yıl <sup>1</sup>	59	3,88	0,701	2,811	<b>0,040</b>	1-2 p=0,008 1-3 P=0,017
	5-9 yıl <sup>2</sup>	68	3,55	0,708			
	10-14 yıl <sup>3</sup>	86	3,60	0,617			
	≥15 yıl <sup>4</sup>	47	3,64	0,790			
	Toplam	260	3,66	0,701			
Dinçlik	<5 yıl <sup>1</sup>	59	3,80	0,828	2,681	<b>0,047</b>	1-2 p=0,007 1-3 P=0,039
	5-9 yıl <sup>2</sup>	68	3,42	0,799			
	10-14 yıl <sup>3</sup>	86	3,53	0,664			
	≥15 yıl <sup>4</sup>	47	3,64	0,909			
	Toplam	260	3,58	0,794			
Adanmışlık	<5 yıl <sup>1</sup>	59	4,17	0,802	2,233	0,085	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	68	3,88	0,825			
	10-14 yıl <sup>3</sup>	86	3,88	0,714			
	≥15 yıl <sup>4</sup>	47	3,84	0,854			
	Toplam	260	3,94	0,796			
Yoğunlaşma	<5 yıl <sup>1</sup>	59	3,71	0,808	1,833	0,142	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	68	3,40	0,904			
	10-14 yıl <sup>3</sup>	86	3,43	0,791			
	≥15 yıl <sup>4</sup>	47	3,48	0,865			
	Toplam	260	3,49	0,843			

Katılımcıların acil sağlık hizmetlerinde çalışma süresi değişkenine göre farklılıkların olup olmadığına ilişkin bulgular, tek yönlü varyans analizi yapılarak elde edilmiştir (Tablo 19). Analiz sonuçlarına göre, İYK'nin mesleki tatmin boyutunda, Çalışmaya tutkunluğun geneli ve tüm alt boyutlarında, istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır ( $p < 0,05$ ). Buna karşılık genel olarak İYK'de ve diğer boyutlarında, bireysel iş yükü algısı ve alt boyutlarında acil sağlık hizmetlerinde çalışma süresi bakımından istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmamaktadır ( $p > 0,05$ ).

Fark bulunan boyutlardan mesleki tatmin boyutunun Post Hoc analizi sonuçlarına göre fark, <5 yıl süreli çalışanlar ( $4,00 \pm 0,594$ ) ile 5-9 yılı süreli çalışanlar ( $3,71 \pm 0,547$ ), kaynaklanmaktadır ( $p < 0,05$ ). Buna göre <5 yıl süreli çalışanların mesleki tatmin düzeyleri 5-9 yıl çalışanlara göre daha iyi düzeylerde dir.

Çalışmaya tutkunlukta fark, <5 yıl süreli çalışanlar ( $3,85 \pm 0,695$ ) ile 5-9 yıl çalışanlar ( $3,54 \pm 0,693$ ) ve  $\geq 10$  yıl çalışanlardan ( $3,61 \pm 0,686$ ) kaynaklanmaktadır ( $p < 0,05$ ). Tablo 19'dan da görüleceği gibi <5 yıl süreli çalışanların çalışmaya tutkunluk düzeyi diğer gruplardan daha yüksektir.

Dinçlik boyutunda farkın hangi değişkenlerden kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen post hoc analizi sonuçlarına göre fark, <5 yıl süreli çalışanlar ( $3,78 \pm 0,802$ ) ile 5-9 yılı süreli çalışanlar ( $3,50 \pm 0,805$ ), 10 yıl ve üzeri süreli çalışanlardan ( $3,50 \pm 0,753$ ) kaynaklanmaktadır ( $p < 0,05$ ). <5 yıl süreli çalışanların dinçlik düzeyleri diğer çalışanlardan daha üst seviyede bulunmaktadır.

Adanmışlık boyutunda farkın hangi değişkenlerden kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen post hoc analizi sonuçlarına göre fark, <5 yıl süreli çalışanlar ( $4,13 \pm 0,787$ ) ile 5-9 yılı süreli çalışanlar ( $3,83 \pm 0,811$ ), 10 yıl ve üzeri süreli çalışanlardan ( $3,88 \pm 0,766$ ) kaynaklanmaktadır ( $p < 0,05$ ). Bu boyutta da <5 yıl süreli çalışanların katılım düzeyleri diğer gruplardan daha iyi düzeyde bulunmaktadır.

Yoğunlaşma boyutunda farkın hangi değişkenlerden kaynaklandığını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen post hoc analizi sonuçlarına göre fark, <5 yıl süreli çalışanlar ( $3,70 \pm 0,819$ ) ile 5-9 yılı süreli çalışanlardan ( $3,33 \pm 0,869$ ) kaynaklanmaktadır ( $p < 0,05$ ).

Genel olarak çalışmaya tutkunluk düzeyindeki fark da <5 yıl süreli çalışanlar ( $3,85 \pm 0,695$ ) ile 5-9 yılı süreli çalışanlar ( $3,54 \pm 0,693$ ), 10-14 yıl süreli çalışanlardan ( $3,61 \pm 0,686$ ) kaynaklanmaktadır ( $p < 0,05$ ).

Genel olarak bakıldığında <5 yıl süreli çalışanlar genel olarak diğer gruplara göre daha iyi durumda olduğu görülmektedir. Bu bulgudan hareket ederek 112 acil birimlerinde çalışan personelin uzun dönemli olarak bu birimlerde çalıştırılmaması gerektiği; farklı birimlerde çalıştırılarak motivasyonlarının geliştirilmesine katkı sağlanabilir.

**Tablo 19**  
**Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılıkların**  
**İncelenmesi (n=260)**

Acilde Çalışma Süresi	Çalışma Süresi	n	Ort.	S.S.	F	p	Post Hoc
İş Yaşam Kalitesi	<5 yıl <sup>1</sup>	76	2,89	0,310	0,134	0,874	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	93	2,87	0,294			
	≥10 yıl <sup>3</sup>	91	2,89	0,307			
	Toplam	260	2,89	0,302			
Mesleki Tatmin	<5 yıl <sup>1</sup>	76	4,00	0,594	4,814	<b>0,009</b>	1-2 P=0,002
	5-9 yıl <sup>2</sup>	93	3,71	0,547			
	≥10 yıl <sup>3</sup>	91	3,83	0,644			
	Toplam	260	3,84	0,605			
Tükenmişlik	<5 yıl <sup>1</sup>	76	2,27	0,502	1,689	0,187	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	93	2,40	0,447			
	≥10 yıl <sup>3</sup>	91	2,37	0,454			
	Toplam	260	2,35	0,467			
Eşduyum Yorgunluğu	<5 yıl <sup>1</sup>	76	2,42	0,635	0,504	0,605	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	93	2,51	0,553			
	≥10 yıl <sup>3</sup>	91	2,47	0,587			
	Toplam	260	2,47	0,589			
Bireysel İşyükü	<5 yıl <sup>1</sup>	76	3,52	0,731	2,205	0,112	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	93	3,30	0,640			
	≥10 yıl <sup>3</sup>	91	3,36	0,649			
	Toplam	260	3,39	0,674			
Yönetici Desteği	<5 yıl <sup>1</sup>	76	3,33	0,999	1,178	0,310	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	93	3,13	0,831			
	≥10 yıl <sup>3</sup>	91	3,15	0,860			
	Toplam	260	3,20	0,893			
Meslektaş Desteği	<5 yıl <sup>1</sup>	76	3,45	0,794	1,350	0,261	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	93	3,24	0,858			
	≥10 yıl <sup>3</sup>	91	3,32	0,835			
	Toplam	260	3,33	0,833			
Birim Desteği	<5 yıl <sup>1</sup>	76	3,82	0,828	0,655	0,520	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	93	3,68	0,823			
	≥10 yıl <sup>3</sup>	91	3,69	0,878			
	Toplam	260	3,72	0,843			

**Tablo 19 Devamı**

Acilde Süresi	Çalışma	n	Ort.	S.S.	F	p	Post Hoc
Çalışma Ortamı	<5 yıl <sup>1</sup>	76	3,51	0,823	1,655	0,193	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	93	3,27	0,813			
	≥10 yıl <sup>3</sup>	91	3,36	0,850			
	Toplam	260	3,37	0,831			
İşi Sürdürme	<5 yıl <sup>1</sup>	76	3,93	1,112	1,628	0,198	
	5-9 yıl <sup>2</sup>	93	3,63	1,101			
	≥10 yıl <sup>3</sup>	91	3,71	1,088			
	Toplam	260	3,75	1,102			
Çalışmaya Tutkunluk	<5 yıl <sup>1</sup>	76	3,85	0,695	4,664	<b>0,010</b>	1-2 p=0,004 1-3p=0,023
	5-9 yıl <sup>2</sup>	93	3,54	0,693			
	≥10 yıl <sup>3</sup>	91	3,61	0,686			
	Toplam	260	3,66	0,701			
Dinçlik	<5 yıl <sup>1</sup>	76	3,78	0,802	3,406	<b>0,035</b>	1-2 p=0,023 1-3p=0,022
	5-9 yıl <sup>2</sup>	93	3,50	0,805			
	≥10 yıl <sup>3</sup>	91	3,50	0,753			
	Toplam	260	3,58	0,794			
Adanmışlık	<5 yıl <sup>1</sup>	76	4,13	0,787	3,428	<b>0,034</b>	1-2 p=0,015 1-3p=0,037
	5-9 yıl <sup>2</sup>	93	3,83	0,811			
	≥10 yıl <sup>3</sup>	91	3,88	0,766			
	Toplam	260	3,94	0,796			
Yoğunlaşma	<5 yıl <sup>1</sup>	76	3,70	0,819	3,977	<b>0,020</b>	1-2 p=0,005
	5-9 yıl <sup>2</sup>	93	3,33	0,869			
	≥10 yıl <sup>3</sup>	91	3,49	0,808			
	Toplam	260	3,49	0,843			

Katılımcıların eğitim değişkenine göre farklılıklarının olup olmadığına ilişkin bulgular tek yönlü varyans analizi yapılarak elde edilmiştir (Tablo 20). Analiz sonuçlarına göre, eğitim durumuna göre İYK'nin mesleki tatmin boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Mesleki tatmin boyutunda fark, önlisans ( $3,99 \pm 0,563$ ), ile lise ( $3,77 \pm 0,642$ ) ve lisans ( $3,68 \pm 0,587$ ), mezunu çalışanlardan kaynaklanmaktadır. Tablodan da anlaşılacağı gibi önlisans mezunu çalışanların mesleki tatmin düzeyi daha iyi düzeydedir.

Eğitim durumuna göre bireysel iş yükü algısının birim desteği ve işi sürdürme boyutlarında istatistiksel yönden anlamlı fark olduğu görülmektedir ( $p < 0,05$ ). Birim desteği boyutunda



fark, ön lisans mezunları (3,90±0,750) ile lisans mezunlarından (3,48±0,868) kaynaklanmaktadır. Benzer durum iş sürdürme boyutu içinde söz konusudur. Bu boyutta da fark önlisans mezunları (3,91±1,063) ile lisans (3,49±1,142) mezunlarından kaynaklanmaktadır. Her iki boyutta da önlisans mezunlarının katılım düzeyleri daha yüksektir. Lisans mezunları ise en düşük katılım gösteren grubu oluşturmaktadır. Bu bulgulara göre lisans mezunları iş yükü algısı ve birim desteği bakımından en dezavantajlı grubu oluşturmaktadır (Tablo 21).

Çalışmada diğer bir farklılık çalışmaya tutkunluğun geneli ile bu ölçeğin dinçlik ve adanmışlık boyutlarında görülmektedir ( $p<0,05$ ). Çalışmaya tutkunlukta fark, lisans mezunları (3,45±0,661) ile lise (3,71±0,782) ve önlisans mezunlarından (3,77±0,656) kaynaklanmaktadır. Dinçlik boyutunda fark, lisans mezunları (3,34±0,779) ile lise (3,67±0,945) ve önlisans mezunlarından (3,71±0,673); adanmışlık boyutunda da benzer şekilde fark, lisans mezunları (3,71±0,794) ile lise (4,00±0,811) ve önlisans mezunlarından (4,06±0,761) kaynaklanmaktadır. Bu bulgulara göre, Lisans mezunlarının genel olarak çalışmaya tutkunluk düzeyleri, dinçlik durumları ve adanmışlık düzeyleri lise ve önlisans mezunu çalışanlara göre daha düşük seviyelerde kalmıştır.

**Tablo 20**  
**Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260)**

	Eğitim durumu	n	Ort.	S.S.	F	p	Post Hoc
İş Yaşam Kalitesi	Lise <sup>1</sup>	63	2,88	0,293	0,050	0,951	
	Önlisans <sup>2</sup>	116	2,89	0,292			
	Lisans <sup>3</sup>	81	2,88	0,326			
	Toplam	260	2,89	0,302			
Mesleki Tatmin	Lise <sup>1</sup>	63	3,77	0,642	7,455	0,001	1-2 p=0,016 2-3 p=0,000
	Önlisans <sup>2</sup>	116	3,99	0,563			
	Lisans <sup>3</sup>	81	3,68	0,587			
	Toplam	260	3,84	0,605			
Tükenmişlik	Lise <sup>1</sup>	63	2,35	0,496	2,921	0,056	
	Önlisans <sup>2</sup>	116	2,28	0,479			
	Lisans <sup>3</sup>	81	2,44	0,412			
	Toplam	260	2,35	0,467			
Eşduyum Yorgunluğu	Lise <sup>1</sup>	63	2,51	0,582	1,310	0,272	
	Önlisans <sup>2</sup>	116	2,40	0,574			
	Lisans <sup>3</sup>	81	2,53	0,612			
	Toplam	260	2,47	0,589			

**Tablo 20 Devamı**

	Eğitim durumu	n	Ort.	S.S.	F	p	Post Hoc
Bireysel İşyükü	Lise <sup>1</sup>	63	3,39	0,720	2,581	0,078	
	Önlisans <sup>2</sup>	116	3,47	0,681			
	Lisans <sup>3</sup>	81	3,25	0,612			
	Toplam	260	3,39	0,674			
Yönetici Desteği	Lise <sup>1</sup>	63	3,23	0,906	0,729	0,483	
	Önlisans <sup>2</sup>	116	3,25	0,966			
	Lisans <sup>3</sup>	81	3,10	0,770			
	Toplam	260	3,20	0,893			
Meslektaş Desteği	Lise <sup>1</sup>	63	3,31	0,900	0,384	0,682	
	Önlisans <sup>2</sup>	116	3,38	0,834			
	Lisans <sup>3</sup>	81	3,27	0,783			
	Toplam	260	3,33	0,833			
Birim Desteği	Lise <sup>1</sup>	63	3,71	0,906	6,010	0,003	2-3 p=0,001
	Önlisans <sup>2</sup>	116	3,90	0,750			
	Lisans <sup>3</sup>	81	3,48	0,868			
	Toplam	260	3,72	0,843			
Çalışma Ortamı	Lise <sup>1</sup>	63	3,35	0,957	2,182	0,115	
	Önlisans <sup>2</sup>	116	3,48	0,769			
	Lisans <sup>3</sup>	81	3,23	0,799			
	Toplam	260	3,37	0,831			
İşi Sürdürme	Lise <sup>1</sup>	63	3,79	1,080	3,450	0,033	2-3 p=0,010
	Önlisans <sup>2</sup>	116	3,91	1,063			
	Lisans <sup>3</sup>	81	3,49	1,142			
	Toplam	260	3,75	1,102			
Çalışmaya Tutkunluk	Lise <sup>1</sup>	63	3,71	0,782	5,206	0,006	1-3 p=0,026 2-3 p=0,002
	Önlisans <sup>2</sup>	116	3,77	0,656			
	Lisans <sup>3</sup>	81	3,45	0,661			
	Toplam	260	3,66	0,701			
Dinçlik	Lise <sup>1</sup>	63	3,67	0,945	5,878	0,003	1-3 p=0,012 2-3 p=0,001
	Önlisans <sup>2</sup>	116	3,71	0,673			
	Lisans <sup>3</sup>	81	3,34	0,779			
	Toplam	260	3,58	0,794			

**Tablo 20 Devamı**

	Eğitim durumu	n	Ort.	S.S.	F	p	Post Hoc
Adanmışlık	Lise <sup>1</sup>	63	4,00	0,811	5,143	0,006	1-3 p=0,029 2-3 p=0,002
	Önlisans <sup>2</sup>	116	4,06	0,761			
	Lisans <sup>3</sup>	81	3,71	0,794			
	Toplam	260	3,94	0,796			
Yoğunlaşma	Lise <sup>1</sup>	63	3,52	0,907	1,710	0,183	
	Önlisans <sup>2</sup>	116	3,58	0,831			
	Lisans <sup>3</sup>	81	3,36	0,801			
	Toplam	260	3,49	0,843			

Katılımcıların ortalama aylık gelir değişkenine göre İYK, bireysel iş yükü algısı ve çalışmaya tutkunluk durumları ve ölçeklerin alt boyutları analiz edildiğinde istatistiki olarak anlamlı bir fark bulunmadığı görülmektedir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 21****Ortalama Aylık Gelir Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260)**

	Aylık gelir	n	Ort	S.S.	F	p
İş Yaşam Kalitesi	<3500 TL	62	2,90	0,258	0,178	0,837
	3500-3999 TL	128	2,88	0,279		
	≥4000 TL	70	2,87	0,375		
	Toplam	260	2,89	0,302		
Mesleki Tatmin	<3500 TL	62	3,83	0,604	0,843	0,432
	3500-3999 TL	128	3,88	0,613		
	≥4000 TL	70	3,77	0,591		
	Toplam	260	3,84	0,605		
Tükenmişlik	<3500 TL	62	2,35	0,490	0,267	0,766
	3500-3999 TL	128	2,33	0,461		
	≥4000 TL	70	2,38	0,462		
	Toplam	260	2,35	0,467		
Eşduyum Yorgunluğu	<3500 TL	62	2,53	0,521	0,471	0,625
	3500-3999 TL	128	2,44	0,560		
	≥4000 TL	70	2,47	0,692		
	Toplam	260	2,47	0,589		
Bireysel İşyükü	<3500 TL	62	3,41	0,675	0,054	0,948
	3500-3999 TL	128	3,38	0,712		
	≥4000 TL	70	3,37	0,609		
	Toplam	260	3,39	0,674		

**Tablo 21 Devamı**

	Aylık gelir	n	Ort	S.S.	F	p
Yönetici Desteği	<3500 TL	62	3,15	0,876	0,251	0,778
	3500-3999 TL	128	3,24	0,940		
	≥4000 TL	70	3,17	0,828		
	Toplam	260	3,20	0,893		
Meslektaş Desteği	<3500 TL	62	3,38	0,813	2,018	0,135
	3500-3999 TL	128	3,23	0,846		
	≥4000 TL	70	3,46	0,813		
	Toplam	260	3,33	0,833		
Birim Desteği	<3500 TL	62	3,79	0,832	0,258	0,773
	3500-3999 TL	128	3,70	0,882		
	≥4000 TL	70	3,70	0,787		
	Toplam	260	3,72	0,843		
Çalışma Ortamı	<3500 TL	62	3,42	0,836	0,541	0,583
	3500-3999 TL	128	3,40	0,833		
	≥4000 TL	70	3,29	0,828		
	Toplam	260	3,37	0,831		
İşi Sürdürme	<3500 TL	62	3,82	1,079	0,744	0,476
	3500-3999 TL	128	3,79	1,077		
	≥4000 TL	70	3,61	1,171		
	Toplam	260	3,75	1,102		
Çalışmaya Tutkunluk	<3500 TL	62	3,70	0,741	0,142	0,868
	3500-3999 TL	128	3,64	0,668		
	≥4000 TL	70	3,64	0,732		
	Toplam	260	3,66	0,701		
Dinçlik	<3500 TL	62	3,65	0,817	0,280	0,756
	3500-3999 TL	128	3,56	0,780		
	≥4000 TL	70	3,57	0,805		
	Toplam	260	3,58	0,794		
Adanmışlık	<3500 TL	62	3,93	0,842	0,016	0,984
	3500-3999 TL	128	3,93	0,793		
	≥4000 TL	70	3,95	0,769		
	Toplam	260	3,94	0,796		
Yoğunlaşma	<3500 TL	62	3,55	0,853	0,236	0,790
	3500-3999 TL	128	3,49	0,819		
	≥4000 TL	70	3,45	0,888		
	Toplam	260	3,49	0,843		

Tablo 22’de acil sağlık hizmetleri çalışanlarının meslek gruplarına göre Kruskal Wallis H testi analizi sonuçları görülmektedir. Tablo incelendiğinde de görüleceği gibi, İYK’nin mesleki tatmin boyutunda; bireysel iş yükü algısının genelinin yanı sıra, meslektaş desteği, yönetici desteği ve işi sürdürme alt boyutlarında ve çalışmaya tutkunluğun genelinin yanı sıra adanmişlık alt boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır ( $p<0,005$ ). Fark bulunan boyutlarda farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını bulmak amacıyla Mann-Whitney U testinden yararlanılmıştır.

Tablo incelendiğinde ortalama değerlerden de anlaşılacağı gibi mesleki tatmin boyutunda fark, paramedik grubu ile hekim, şoför ve diğer gruplarından kaynaklanmaktadır ( $p<0,05$ ). Paramediklerin mesleki tatmin düzeyi diğer gruplara göre daha yüksek seviyede bulunmaktadır.

Bireysel iş yükünün genelinde fark, paramedikler ile ATT grubundan kaynaklanmaktadır. Paramedikleri 150,196 ortalama değer ile en düşük katılım gösteren ve 117,667 ortalama değer alan ATT grubundan daha yüksek bir bireysel iş yükü algısına sahip bulunmaktadır. Bireysel iş yükünün yönetici desteği boyutunda fark, paramedikler ile ATT’lerden kaynaklanmaktadır ( $p<0,05$ ). Bu bulgulara göre paramedikler, yönetici desteğini daha fazla hissettiklerini rapor etmektedirler. Meslektaş desteği boyutunda da fark, paramedikler ile ATT’lerden kaynaklanmaktadır ( $p<0,05$ ). Bu boyutta da paramedikler ATT grubuna göre daha fazla destek hissettiğini rapor etmektedir. İşi sürdürme boyutunda fark, paramedikler ile doktorlar ve şoförler ile doktorlar ve diğer grubundan kaynaklanmaktadır. Bu boyutta da paramedikler ve şoförler daha çok işi sürdürme eğiliminde olmasına karşılık; doktorların oldukça olumsuz bir tavır sergiledikleri söylenebilir. Nihai olarak, gerek genel olarak bireysel olarak iş yükü algısı, gerekse bu ölçeğin altboyutlarını oluşturan yönetici desteği, meslektaş desteği ve işi sürdürme boyutlarında ATT grubundan farklılaşmanın yanı sıra; istatistiksel açıdan anlamlı fark olmamakla birlikte, ortalama değerler üzerinden bakıldığında diğer meslek gruplarından da daha iyi konumda gördükleri söylenebilir.

Diğer bir farklılık çalışmaya tutkunlukta görülmektedir. Çalışmaya tutkunluğun genelinde fark, yine paramedikler ile doktorlar ve diğer çalışanlardan (tıbbi sekreter, VHKİ, memur, hizmetli vb.) ( $3,42\pm 0,792$ ) kaynaklanmaktadır ( $p<0,05$ ). Ortalama değerlere bakıldığında da görüleceği gibi, paramediklerin ortalama değeri diğer iki gruptan oldukça yüksek düzeydedir. Ölçeğin adanmişlık alt boyutundaki farklılık ise paramedikler ile doktorlar ve ATT grubu ile diğer çalışanlar ve hekimlerden kaynaklanmaktadır ( $p<0,05$ ). Adanmişlık

boyutunda özellikle paramedik, ATT ve şoförlerin ortalama değeri diğer gruplardan daha yüksek seviyede bulunmaktadır.

**Tablo 22**  
**Meslek Değişkenine Göre Farklılıkların İncelenmesi (n=260)**

Meslek	n	Ortalama değer	Ki-Kare	p	MWU	
İş yaşam kalitesi	Doktor <sup>1</sup>	4	97,875	5,304	0,258	
	Paramedik <sup>2</sup>	79	131,557			
	ATT <sup>3</sup>	132	137,186			
	Şoför <sup>4</sup>	25	120,560			
	Diğer <sup>5</sup>	20	101,150			
	Toplam	260				
Mesleki tatmin	Doktor <sup>1</sup>	4	65,625	12,095	0,017	1-2 p=0,030 2-4 p=0,032 2-5 p=0,012
	Paramedik <sup>2</sup>	79	148,076			
	ATT <sup>3</sup>	132	130,220			
	Şoför <sup>4</sup>	25	108,960			
	Diğer <sup>5</sup>	20	102,825			
	Toplam	260				
Tükenmişlik	Doktor <sup>1</sup>	4	176,250	3,996	0,407	
	Paramedik <sup>2</sup>	79	120,190			
	ATT <sup>3</sup>	132	136,629			
	Şoför <sup>4</sup>	25	125,580			
	Diğer <sup>5</sup>	20	127,775			
	Toplam	260				
Eşgüdüm yorgunluğu	Doktor <sup>1</sup>	4	110,625	1,297	0,862	
	Paramedik <sup>2</sup>	79	124,861			
	ATT <sup>3</sup>	132	133,985			
	Şoför <sup>4</sup>	25	137,140			
	Diğer <sup>5</sup>	20	125,450			
	Toplam	260				
Bireysel İş yükü	Doktor <sup>1</sup>	4	96,500	12,097	0,017	2-3 p=0,002
	Paramedik <sup>2</sup>	79	150,196			
	ATT <sup>3</sup>	132	117,667			
	Şoför <sup>4</sup>	25	149,600			
	Diğer <sup>5</sup>	20	120,325			
	Toplam	260				

**Tablo 22 Devamı**

Meslek	n	Ortalama değer	Ki-Kare	p	MWU	
Yönetici desteği	Doktor <sup>1</sup>	4	106,625	10,319	0,035	2-3 p=0,002
	Paramedik <sup>2</sup>	79	150,487			
	ATT <sup>3</sup>	132	117,697			
	Şoför <sup>4</sup>	25	138,880			
	Diğer <sup>5</sup>	20	130,350			
	Toplam	260				
Meslektaş desteği	Doktor <sup>1</sup>	4	91,000	10,077	0,039	2-3 p=0,005
	Paramedik <sup>2</sup>	79	149,595			
	ATT <sup>3</sup>	132	119,674			
	Şoför <sup>4</sup>	25	141,100			
	Diğer <sup>5</sup>	20	121,175			
	Toplam	260				
Birim desteği	Doktor <sup>1</sup>	4	152,500	3,074	0,545	
	Paramedik <sup>2</sup>	79	139,576			
	ATT <sup>3</sup>	132	123,936			
	Şoför <sup>4</sup>	25	127,720			
	Diğer <sup>5</sup>	20	137,050			
	Toplam	260				
Çalışma ortamı	Doktor <sup>1</sup>	4	119,375	4,653	0,325	
	Paramedik <sup>2</sup>	79	142,063			
	ATT <sup>3</sup>	132	121,587			
	Şoför <sup>4</sup>	25	142,980			
	Diğer <sup>5</sup>	20	130,275			
	Toplam	260				
İşi sürdürme	Doktor <sup>1</sup>	4	59,625	10,053	0,040	1-2 p=0,032 1-4 p=0,030 4-5 p=0,048
	Paramedik <sup>2</sup>	79	139,462			
	ATT <sup>3</sup>	132	127,667			
	Şoför <sup>4</sup>	25	150,500			
	Diğer <sup>5</sup>	20	102,975			
	Toplam	260				
Çalışmaya Tutkunluk	Doktor <sup>1</sup>	4	57,875	10,139	0,038	1-2 p=0,017 2-5 p=0,042
	Paramedik <sup>2</sup>	79	145,127			
	ATT <sup>3</sup>	132	125,769			
	Şoför <sup>4</sup>	25	141,500			
	Diğer <sup>5</sup>	20	104,725			
	Toplam	260				

**Tablo 22 Devamı**

Meslek	n	Ortalama değer	Ki-Kare	p	MWU	
Dinçlik	Doktor <sup>1</sup>	4	72,750	7,642	0,106	
	Paramedik <sup>2</sup>	79	142,551			
	ATT <sup>3</sup>	132	125,477			
	Şoför <sup>4</sup>	25	145,420			
	Diğer <sup>5</sup>	20	108,950			
	Toplam	260				
Adanmışlık	Doktor <sup>1</sup>	4	51,500	12,447	0,014	1-2 p=0,012 1-3 p=0,029 2-5 p=0,009 3-5 p=0,045
	Paramedik <sup>2</sup>	79	145,222			
	ATT <sup>3</sup>	132	128,644			
	Şoför <sup>4</sup>	25	135,380			
	Diğer <sup>5</sup>	20	94,300			
	Toplam	260				
Yoğunluk	Doktor <sup>1</sup>	4	82,125	5,248	0,263	
	Paramedik <sup>2</sup>	79	142,304			
	ATT <sup>3</sup>	132	124,345			
	Şoför <sup>4</sup>	25	140,560			
	Diğer <sup>5</sup>	20	121,600			
	Toplam	260				



## TARTIŞMA VE SONUÇ

İş yaşamındaki gelişim ve değişimler üzerine yapılan araştırmalar, çalışma hayatını ve işverenlerin çalışanlara yönelik bakışlarını değiştirdiğini göstermektedir. İşverenler, çalışanlara ve topluma yönelik olarak sorumluluklarının olduğunu farkına varmaya başlamışlardır. Çalışanların iş yaşam kalitesinin yüksek olması ve arkalarında yönetici, iş arkadaşı ve genel olarak örgütlerinin desteğini görmeleri, kendilerini işyerinin bir parçası olarak görmelerini sağlamakta; performans ve iş verimliliğinde pozitif yönde davranmaya başlamaktadırlar (Akkoç ve diğ., 2011: 83-114; Kale, 2015: 103; Karayel, 2016: 120)

Yukarıdaki görüşleri test etmek amacıyla gerçekleştirilen bu tez, çalışmaya tutkunluk ile İYK ve iş yükü arasındaki ilişkileri incelemektedir. Ayrıca çalışmada tutkunluğun iş yaşama kalitesini nasıl etkilediği ve bu etkide bireysel iş yükü algısının aracı rolü incelenmektedir. Bu ilişki ve etkilerden sonra katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin tartışılan üç konuda farklılık oluşturup oluşturmadığını ortaya koymak tezin bir diğer amacını oluşturmaktadır.

Çalışmanın sonuçlarına göre, acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk, iş yükü ve iş yaşam kalitesi düzeyleri orta seviyede bulunmuştur. En yüksek katılımın çalışmaya tutkunluk en düşük katılımın ise iş yaşam kalitesinde olduğu görülmektedir. Boyutlar itibariyle incelendiğinde en yüksek katılım, çalışmaya tutkunluğun alt boyutlarından adanmışlık boyutunda olup, en düşük katılımın ise yoğunlaşma boyutunda olduğu gözlemlenmiştir. Çalışmaya tutkunluk boyutlarına katılım büyükten küçüğe sırasıyla, adanmışlık, dinçlik, ve yoğunlaşma şeklinde gerçekleşmiştir. Farklı sektörlerde çalışanlar üzerinde yapılan diğer çalışmalarda da çalışmaya tutkunluk boyutları benzer şekilde sıralanmıştır (Güvenç, 2012: 35; Turgut, 2011: 167)

İş yükü ölçeği alt boyutlarına bakıldığında en yüksek katılımın işi sürdürme, en düşük katılımın ise yönetici desteği boyutunda olduğu görülmektedir. Büyükten küçüğe doğru iş yükü boyutlarına katılım işi sürdürme, birim desteği, çalışma ortamı, meslektaş desteği ve yönetici desteği olarak sıralanmıştır.

Çalışmaya tutkunluk ve iş yüküne göre daha az katılım aldığı İYK'nin alt boyutlarına bakıldığında en yüksek katılımın mesleki tatmin, en düşük katılımın ise tükenmişlik

boyutunda olduğu gör÷lmektedir. Büyükten küçüğe doğru İYK boyutlarına katılım mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik olarak sıralanmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre İYK'nin alt boyutlarından mesleki tatminin tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu arasında negatif ilişki varken tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Diğer bir ifade ile mesleki tatminin artmasının tükenmişlik düzeyi ve eşduyum yorgunluğunu azaltacağı; buna karşılık tükenmişlik ya da eşduyum yorgunluğundan birinin artmasının diğerini de artıracığı söylenebilir. Çolak'ın (2018: 81) hemşireler üzerinde yaptığı araştırmasında benzer şekilde hemşirelerin mesleki tatmin ile tükenmişlik düzeyi arasında ters yönlü ve güçlü bir ilişki, tükenmişlik düzeyi ve eşduyum yorgunluğu düzeyi arasında ise pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Bireysel iş yükü ölçeğinin tüm alt boyutları arasında pozitif yönlü ve orta veya ortaya yakın düzeyde ilişki bulunmaktadır. Buna göre yönetici, birim ya da meslektaş desteği veya çalışma ortamı ne kadar iyi olsa da acil sağlık hizmetleri çalışanlarının bundan çok fazla etkilenmediğini; her şeye rağmen işi sürdürme konusunda yeterli motivasyon sağlanamadığı söylenebilir.

Çalışmaya tutkunluğun boyutları olan dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma arasında ilişki varken özellikle dinçlik ile adanmışlığın çalışmaya tutkunlukta başta rol oynadığı gör÷lmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre iş yaşam kalitesi ölçeğinin mesleki tatmin boyutu ile çalışmaya tutkunluk ölçeğinin dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki varken buna karşılık iş yaşam kalitesi ölçeğinin tükenmişlik boyutu ile çalışmaya tutkunluk ölçeğinin dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma boyutları arasındaki ilişki negatif yönlü olarak gerçekleşmektedir. İş yaşam kalitesinin tüm boyutları ile çalışmaya tutkunluk ölçeğinin boyutları arasında orta veya ortaya yakın düzeylerde anlamlı ilişkiler gör÷lmüştür. Sonuç olarak acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk, işte yaşam kalitesi algısı ve iş yükü algısı arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Alqarni (2016: 118) tarafından Suudi Arabistan'da bir üniversitede 299 öğretim görevlisi üzerinde yapılan bir çalışmada bulgular, İYK ve boyutlarının hepsinin çalışmaya tutkunluk ile pozitif yönde ilişkili olduğunu göstermiştir. Burdur'da bir mermer fabrikası çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada

sonuçlar, iş yaşam kalitesinin boyutları ile çalışmaya tutkunluk arasında anlamlı ilişkiler olduğunu göstermiştir (Kanten ve Sadullah, 2012: 360)

Çalışma sonuçlarına göre çalışmaya tutkunluğun alt boyutlarından dinçlik ve adanmışlığın iş yaşam kalitesi üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı sadece yoğunlaşma boyutunun sınırlı da olsa iş yaşam kalitesini pozitif yönde etkileyeceği görülmektedir.

Çalışmaya tutkunluğun bireysel iş yükü algısına olan etkisi araştırıldığında, çalışmaya tutkunluk alt boyutlarından dinçlik ve adanmışlık alt boyutlarının bireysel iş yükü üzerinde anlamlı etkisi bulunmasına karşılık; yoğunlaşmanın istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisi bulunmadığı grlmştir. Bu durumda acil sağlık hizmetleri çalışanlarının çalışmaya tutkunluk düzeylerinin dinçlik ve adanmışlık boyutunda iş yükü algısını artırdığı sonucuna varılmıştır. Demirel'in (2014: 53) uçuş teknisyenleri üzerinde yaptığı araştırmasında iş yükü ile işe adanma arasında olumsuz yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Hollanda'da genel bir hastanede 278 hemşire üzerinde yapılan bir çalışmada iş yükü, çalışmaya tutkunluk ile negatif olarak ilişkilendirilmiştir: İş yükü puanları arttıka, canlılık ve özveri puanları azaldığı tespit edilmiştir (Tomic ve Tomic, 2010: 1).

Çalışmanın bir diğer sonucu da bireysel iş yükünü oluşturan boyutların hiç birinin iş yaşam kalitesi üzerinde anlamlı etkisi bulunmamaktadır. Ancak çalışmaya tutkunluk düzeylerinin iş yaşam kalitesine etkisinde iş yükü algısının aracı etkisinin bulunduğu saptanmıştır.

Çalışmanın sonuçlarına göre, sağlık çalışanlarının yaş, ortalama aylık gelir ve medeni durum dışında kalan sosyo-demografik zelliklerine İYK, çalışmaya tutkunluk ve iş yükü düzeylerinde farklılıklar görülebilmektedir. Benzer şekilde farklı çalışmalarda da cinsiyete, yaşa, medeni duruma, eğitim düzeyine, örgütsel ve mesleki kıdem gibi sosyo-demografik zelliklerin İYK, çalışmaya tutkunluk ve iş yükü düzeyinde farklılık oluşturduğu ileri sürülmektedir otel işletmeleri çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada çalışanların ve yöneticilerin demografik özellikleri ile iş yükü algısı arasında eğitim durumu, departman, yaş ve iş tecrübesi açısından anlamlı farklar tespit edilmiştir (Atik 2015: 2) Sağlık alışanları üzerinde yapılan bir araştırmada sağlık çalışanlarının işe cezbolma düzeyleri mesleki duruma göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği ileri sürülmektedir (Kartal, 2017: 75). Öğretmenler üzerinde yapılan bir çalışmada öğretmenlerin işe

bağlılık düzeylerinin yaş değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği, cinsiyet, mesleki kıdem, medeni durum, okul türü, öğrenim durumu değişkenlerine göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir (Kabar, 2017: 4). Uçuş teknisyenleri üzerinde yapılan başka bir araştırmada işe adanma düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı düzeyde farklılık bulunurken yaş ve eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Demirel, 2014: 53). Hizmet sektöründe çalışanları kapsayan bir çalışmada çalışanların işe cezbolma seviyelerinin yaş, medeni durum ve çocuklarının yaşlarına göre farklılık gösterdiği bulunmuştur (Ertemli, 2011: 3). Bu sonuçlar, sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerinin İYK, çalışmaya tutkunluk ve iş yükü konusunda yapılan akademik çalışmalar ve çalışma alanlarında önemli faktörler olarak dikkate alınması bakımından önemli bulunmaktadır.

Bu tez çalışması sonuçlarından yola çıkarak sağlık hizmetlerinde görev yapan yöneticilere ve bu alanda çalışma yapacak araştırmacılara önerilerim aşağıda sıralanmıştır:

- Kurumların İYK'yi etkileyen her bir faktörü iyileştirmesi gerekir. Acil sağlık hizmetlerinde yüksek iş yaşam kalitesi için politika ve müdahaleler belirlenmelidir.
- Çalışanların çalışmaya tutkunluk düzeylerini yükseltmek için geliştirici eğitim programları düzenlenmelidir. Üst ve ara yöneticiler tarafından adil ve çalışanları destekleyen uygulamalarla, kurumlarda çalışanlar arasında olumlu bir atmosfer oluşturulmalıdır. Üst ve ara yöneticilere çalışmaya tutkunluğun kuruma yönelik olumlu etkilerinin ve kurumlarda yaygınlaştırılmasının önemi anlatılmalıdır.
- Çalışmaya tutkun, iş yaşam kalitesi yüksek çalışanlara sahip olmak isteyen sağlık sektörü yöneticilerinin çalışanların tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğunun azaltılmasını sağlayıcı, mesleki tatminlerini yükselten müdahale yöntemlerinden faydalanmaları gerekmektedir. Bunlar arasında örgütsel iletişim kanallarının açık olması, kararlara katılımı artırma, iş yükünün adil bir şekilde dağılımının yapılması, sürekli geri beslemeler yapmak gibi unsurlar bulunmaktadır.
- 112 acil birimlerinde çalışan personelin diğer sağlık birimleri ile oryantasyonunun sağlanması, uzun dönemli olarak bu birimlerde

çalıştırılmaması, farklı birimlerde çalıştırılarak motivasyonlarının geliştirilmesine katkı sağlanabilir.

- Alanyazın taramasında, çalışmaya tutkunluk, iş yükü ve iş yaşam kalitesi ile ilgili farklı sektörlerde ayrı ayrı veya iki kavramın analiz edildiği araştırmalar bulunmakla beraber, her üçünü de içeren çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu araştırma kapsamında acil sağlık hizmetleri çalışanları ele alınmıştır sağlık sektörünün tamamını temsil etmemektedir. Yeni araştırmacılara tavsiyemiz modelin diğer sağlık çalışanları açısından değerlendirilmesi daha büyük bir örneklem kümesi ile sağlık sektörüne geniş bir bakış açısı sağlarken, kamu sektöründe yapılan bu araştırma, özel sektör açısından da değerlendirilmesi ve sonuçlarının karşılaştırılmasıdır.

## KAYNAKÇA

### *Kitaplar*

- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Bayraktaroğlu, S. (2008). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Cascio, W. F. (1995). *Managing Human Resources*. New York: McGraw-Hill, Inc
- Coşkun, R., R. Altunışık, S. Bayraktaroğlu ve E. Yıldırım (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri - SPSS Uygulamalı*. 8. Baskı, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Erginer, A. (2003). *İş Yaşamının Niteliği*. İçinde Elma, C. ve Demir, K. (Edt.), *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Eroğlu, F. (2007). *Davranış Bilimleri*, 7. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Gürüz, D, ve Gürel, E. (2009). *Yönetim ve Organizasyon, Bireyden Örgüte, Fikirden Eyleme*. 2. Baskı. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Hart, S. G. ve Wickens, C. D. (1990). *Manprint, An Approach To Systems İntegration*, In: Harold R. Booher (Ed.), N.Y.: Van Nostrand Reinhold.
- Kalaycı, Ş. (2014). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. 6. Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karagöz, Y. (2014). *SPSS 21.1 Uygulamalı Biyoistatistik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
- Leka, S., Griffiths A. ve Cox T. (2003). *Work Organization & Stress*. Protecting Workers' Health Series No: 3, Geneva, Switzerland: World Health Organization.
- London, M. (2003). *Job Feedback: Giving, Seeking and Using Feedback for Performance Improvement*. Second Edition, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc. Pub.

- Meshkati, N., ve Hancock, P. A. (Eds.). (2011). *Human Mental Workload* (Vol. 52). Elsevier.
- Newstrom, J. W. ve Davis, K. (1997). *Organizational Behavior*, Tenth Edition, New York: McGraw- Hill Companies
- Oktuğ, Z. (2014) *Yenilikçilik ve Çalışmaya Tutkunluk: Çalışanı Güçlendirmenin Etkileri*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Özdemir, S. (2000). *Eğitimde Örgütsel Yenileşme*. Ankara: Pegem A Yayınları.
- Özkalp, E. ve Kirel, A. Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). *Role conflict and ambiguity in complex organizations*. *Administrative Science Quarterly*
- Robbins, S., (1996), *Organizational Behavior*. New York: Prentice Hall International Inc.,
- Robinson, D., Perryman, S. ve Hayday, S. (2004). *The Drivers of Employee Engagement*. Brighton: Institute for Employment Studies.
- Saaty, T. L. (1980). *The Analytic Hierarchy Process: Planning, Priority Setting, Resources Allocation*. New York: McGraw-Hill.
- Sanders M.S. ve McCormick E.J. (1992). *Human Factors in Engineering and Design*, 7th edition New York: McGraw-Hill.
- Silah, M. (2005). *Endüstride çalışma psikolojisi*. Ankara: Seçkin yayıncılık.
- Stamm, B. H. (2005). *The ProQOL manual: The Professional Quality of Life Scale: Compassion Satisfaction, Burnout and Compassion Fatigue/ Secondary Trauma Scales*. Pocatello: Idaho State University and Sidran Press.
- Şimşek, M. Ş. (2005). *İşletme Birimlerine Giriş*. 12. Baskı, Konya: Adım Matbaacılık ve Ofset.

- Şimşek, M. Ş. ve Öge, S. (2012). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Tengilimoğlu, D., Işık, O. ve Akbolat, M. (2012). *Sağlık işletmeleri Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Turgut, T. (2010). “Çalışmaya Tutkunluk”, G. İslamoğlu (der.), *Kurumlarda İyilik de Var*. Ankara: Nobel Yayınevi





### ***Sürekli Yayınlar***

- Abraham, S. (2012). Job Satisfaction as an Antecedent to Employee Engagement, *SIES Journal of Management*, 8 (2), 27-36.
- Akdere, M. (2006). Improving Quality of Work-Life: Implications for Human Resources. *The Business Review*, 6(1), 173–177.
- Akkoç, İ., Turunç, Ö. ve Çalışkan, A. (2011). Gelişim Kültürü ve Lider Desteğinin Yenilikçi Davranış ve İş Performansına Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Rolü. "İş, Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 13 (4), 83-114.
- Alqarni, S. A. Y. (2016). Quality of Work Life as a Predictor of Work Engagement among the Teaching Faculty at King Abdulaziz University, *International Journal of Humanities and Social Science*, 6.(8), 118-135
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(32), 21-46.
- Atik, E. Kozak, M.A. (2016). İş Yükü Algısı ve İş Yükünün İnsan Kaynakları Yönetiminde Kullanımı: Eskişehir’de Otel İşletmeleri Örneği, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Kasım Özel Sayısı,. 341-366
- Aytaç, S. (2006). Çalışanların işlerine ilişkin duygularının stres tepkileri üzerindeki etkisi. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 5.(1), 833-848.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. ve Taris, T. W. (2008). Work Engagement: An Emerging Concept in Occupational Health Psychology. *Work and Stress*, 22(3), 187-200.
- Başoda, A. (2017). İşe Tutkunluk: Kavramsal Açından Bir İnceleme, *Uluslararası Tarih ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 17, 71-98
- Bhola, S. S. (2006). A Study of Quality of Work Life in Casting and Machine Shop Industry in Kolhapur. *Finance India*, 20(1), 202-208.

- Biggs, A., Brough, P. ve Barbour, J. P. (2014). Relationships of individual and organizational support with engagement: Examining various types of causality in a three-wave study, *Work and Stress*, 28 (3), 236-254.
- Boonrod, W. (2009). Quality of Working Life: Perceptions of Professional Nurses at Phramongkutklao Hospital. *J Med Assoc Thai*, 92.(1), 7-15.
- Burke, R.J., Koyuncu, M., Fiksenbaum, L. ve Tekin Acar, F. (2009). Work Hours, Work Intensity, Satisfactions and Psychological Well-Being Among Turkish Manufacturing Managers. *Europe's Journal of Psychology*, 5(2), 12-30.
- Cam, E. (2004). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1.(1), 1-10.
- Can, A., (1991). Verimliliğe Yeni Bir Yaklaşım: Çalışma Hayatının Kalitesinin Geliştirilmesi, "Verimlilik ve Çalışma Hayatının Geliştirilmesi Sempozyumu, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, 15-35
- Chen, C. Y. Yen, C. H. ve Tsai, F. C. (2014). Job Crafting and Job Engagement: The Mediating Role of Person-Job Fit. *International Journal of Hospitality Management* 37, 21- 28.
- Clercq, D., Bouckenoghe, D. Raja, U. ve Matsyborska G. (2014). Servant Leadership and Work Engagement: The Contingency Effects of Leader Follower Social Capital. *Human Resource Development Quarterly*, 25(2), 183-212.
- Cox, K. S., Teasley, S. L., Lacey, S. R., Sexton, K. A., Carroll, C. A. (2007). Work Environment Perceptions of Pediatric Nurses, *Journal of Pediatric Nursing*, 22(1), 9-14.
- Çakıcı, A., Özkan C., ve Akyüz B.H. (2013) İş Yükü Yoğunluğunun, İş ve Yaşam Doyumuna Etkisi Üzerine Otomotiv İşletmelerinde Bir Araştırma, *Cag University Journal of Social Sciences*, 10 (2), 1-26

- Çelik, M. ve Çıra, A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 13(1), 11-20.
- Dağdeviren, M., Kurt, M., Akay, D. (2005). Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model Uygulaması, *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 20.(4), 517-525.
- Demirler, S., Kutlu, A. ve Baydur, H. (2014). Yönetici Hemşirelerin Yaşam Kaliteleri ile Çalışma Yaşamı Kalitelerinin İncelenmesi, *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 30.(2), 26-39.
- Duru, H. A., Ermiş, A., Akay D. ve Kurt, M. (2005). Bilgisayar sektöründe öznel bir yöntemle (NASA-TLX) zihinsel iş yükünün ölçülmesi. *Teknoloji*, 8 (2), 173-180.
- Duyan, E.C., Aytaç S, Akyıldız N, Laar DV., (2013), Measuring work related quality of life and affective well-being in Turkey. *MJSS* , 4(1), 16–8.
- Emadzadeh, M.K., Khorasani, M., & Nematizadeh, F., (2012). Assessing the quality of work life of primary school teachers in Isfahan city, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business*, 3( 9), 438-448.
- Erat, Ş., Korkmaz, M., Çimen, V. ve Yahyaoğlu, G. (2011). Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesinin Motivasyona Etkisi. Uluslararası Hakemli *Akademik Spor Sağlık ve Tıp Bilimleri Dergisi*, 1(1), 1-33.
- 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.
- French, SE, Lenton R, Walters V, Eyles J. (2000).An Empirical Evaluation of an Expanded Nursing Stress Scale, . *J Nurs Meas*, 8 (2), 161-178.

- Grandey, A. A. (2003). "When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery". *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Gupta, M. ve Sharma, P. (2011). Factor Credentials Boosting Quality of Work Life of BSNL Employees in Jammu Region. Sri Krishna, *International Research & Educational Consortium*, 2 (1), 79-89.
- Gümüştekin, E. ve Öztemiz, G. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14.(1), 271-288.
- Hakanen, J., Bakker A. B. ve Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and Work Engagement among Teachers. *Journal of School Psychology*, 43(6), 495-513
- Hart, S. G. ve Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of empirical and theoretical research., *Advances in Psychology*, 52, 139-183.
- Hartog, D. N. D. ve Belschak, F. D. (2012). Work Engagement and Machiavellianism in the Ethical Leadership Process, *J Bus Ethics*, 107 (1), 35-47.
- İncir, G. (1991). Çalışma Yaşamının Kalitesinin Geliştirilmesi Bir Örnekte, *3.Ergonomi Kongresi*, ODTÜ-MPM, Yayınları, 441, 230-243
- Kaçmaz, N.,(2005), Tükenmişlik Sendromu, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68, 29- 32.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of management Journal*,33(4), 692-734.
- Kahn, W. (1992). To be fully there: Psychological presence at work. *Human Relations*, 45, 321-349.
- Kale, E., 2015, Lider Desteği Ve İş Arkadaşları Desteğinin İş Performansı Üzerine Etkileri: İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Aracı Rolü, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 1(4), 103-120

- Kanten, S., Sadullah O. (2012), An Empirical Research On Relationship Quality Of Work Life And Work Engagement, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 62 60–366
- Kanungo, R. (1982). Measurement of Job and Work Involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 341-349
- Kapız, S. (2002). İş Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3), 139-153.
- Karwowski, W., Mulholland, N. O., Ward, T. L., Jagannathan, V. ve Kirchner, J.R. (1986). LIFTAN: An Experimental Expert System For Analysis of Manuel Lifting Tasks. *Ergonomics*, 29(10), 1213-1234.
- Kember, D., ve Leung, D. Y. P. (1998). The Dimensionality of Approaches to Learning: An Investigation with Confirmatory Factor Analysis on the Structure of the SPQ and LPQ, *British Journal of Educational Psychology*, 68, 395-407.
- Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 100-119.
- Kılıç, R. ve Keklik, B. (2012). Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 14.(2), 147-160.
- Kim, S., Price J. L., Mueller, C. W. ve Watson, T. W. (1996). The Determinants of Career Intent among Physicians at A U.S. Air Force Hospital. *Human Relations*, 49(7), 947-976.
- Koruca, H., Aydın, L. ve Demir, H. (2015). Bir Mobilya Fabrikasında İşgörenlerin Fiziksel ve Psikolojik İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesi ve Uygun İstasyonlarda Çalıştırılması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 3.(3), 523-531.

- Lau, R. S. M. ve Bruce, E. M. (1998) "A win-win paradigm for quality of work life and business performance", *Human Resource Development Quarterly* 9 (3), 211-226.
- Levine, M. F., Taylor, J. C. ve Davis, L. E. (1984). Defining Quality of Working Life. *Human Relations*, 37(1), 81-104.
- Lokanadha, R. M. ve Mohan, R. P. (2011). Quality of Work Life of Employees: Emerging Dimensions. *Asian Journal of Management Research*, 1.(2), 827-839.
- London, M. ve Klimoski, J. R. (1975). A Study of Perceived Job Complexity. *Personnel Psychology*, 28(1), 45-56.
- Love, K. M., Tatman, A. W. ve Chapman, B. P. (2010). Role Stress, Interrole Conflict, and Job Satisfaction among University Employees: The Creation and Test of A Model. *Journal of Employment Counseling*, 47(1), 30-37.
- Macey, W. H. ve Schneider, B. (2008). The Meaning of Employee Engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1.(1), 3-30.
- Martel, J. P. ve Dupuis, G. (2006). Quality of Work Life: Theoretical and Methodological Problems, And Presentation of a New Model and Measuring Instrument. *Social Indicators Research*, 77(2), 333-368.
- Maslach, C. S., Schaufeli, W. B. ve Leiter M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C., ve Leiter, M. P. (1997). The Truth about Burnout. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- McKeown, T. ve Cochrane, R. (2012). Professional Contractor Wellbeing: Mutual Benefits of Organisational Support, *International Journal of Manpower*, 33.(7), 786-803.
- Morris, J.A., Feeldman D.C., (1996) The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, *The Academy of Management Review* 21 (4), 986-1010

- Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P. ve Hofmann, D. A. (2011). Safety at Work: A Meta-Analytic Investigation of the Link between Job Demands, Job Resources, Burnout, Engagement, and Safety Outcomes, *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 71-94.
- Ordukaya, H. (2011). İnsanın Çalışma Hayatındaki Yeri, Fiziksel İş Yükü ve Ergonomi, *T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Verimlilik Genel Müdürlüğü Dergisi*, 273-274.
- Özsoy, E. , Filiz, B. ve Semiz, T. (2013). İşkoliklik ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5(2), 59-68.
- Rose, R.C., Beh, L., Uli, J. ve Idris, K., (2006). Quality of Work Life: Implications of Career Dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2(2), 61-67.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement,. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Schaufeli, W. B. ve Bakker, A. B. (2004). Job Demands, Job Resources and Their Relationship with Burnout and Engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., ve Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3.(1), 71-92.
- Schaufeli, W. B., Taris T.W, Bakker A.B., (2006), Dr.Jekyll or Mr.Hyde? On the differences between Work Engagement and Workholism, *Research Companion to Working time and Work Addiction*, 193-217
- Serbest, F., (2000), İş Yaşamı Niteliği, *Verimlilik Dergisi*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, 27-40

- Shuck, B. Reio, T. G. ve Rocco, T. (2011). Employee Engagement: An Examination of Antecedent and Outcome Variables. *Human Resource Development International*, 14(4), 427-445.
- Solmuş, T. (2000). İş Yaşamında Kalite ve Kaliteyi Arttırmaya Yönelik Programlar. *Türk Psikoloji Bülteni*, 18, 37-42.
- Spector, P. E. ve Jex, S. M. (1998). Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356-367.
- Spreitzer, G. M. (1996). Social Structural Characteristics of Psychological Empowerment. *The Academy of Management Journal*, 39(2), 483-504.
- Straw, R. J. ve Heckscher C. C. (1984). Quality of Work Life: New Working Relationships in the Communication Industry. *Labor Studies Journal*, 8, 261-274
- Suzanne, E., Kerkstra J.A., Zee V.D. ve Abu-Saad, H. (2001). Quality of Working Life and Workload in Home Helped Services. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 1(15), 12-24.
- Tabassum, A., Rahman, T. ve Jahan, K. (2011). A Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh. *World Journal of Social Sciences*, 1(1), 17-33.
- Tabassum, A. (2012), Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh, *European Journal of Business and Management*, 4 (2), 2222-2839
- Taris, W. T., Schaufeli, W. B. ve Shimazu, A. (2010). The Push and Pull of Work: The Differences between Workaholism and Work Engagement. In: Bakker, A.B.; Leiter, M.P. (ed.), *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*, 39-53.



- Tomic, M., ve Tomic, E., (2010), Existential Fulfilment, Workload and Work Engagement Among Nurses, *Journal of Research in Nursing*, 1-12
- Toplu, D. B. (1999). Çalışma Yaşamının Kalitesinin Geliştirilmesi: Türkiye'deki Kamu Kurum Arşivleri Örneği. *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*, 13(1), 223-251.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25.3-4, 155-179.
- Turgut, T. (2013). *Başarı Hedef Yönelimleri ve İş Özelliklerinin Çalışmaya Tutkunluk Üzerindeki Katkıları. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(1), 1-25
- Tütüncü, Ö (2008). SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı ile İş Yaşamı Kalitesi Arasındaki İlişki. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (2), 169-199.
- Ugwu, F. O., Onyishi, I. E. ve Rodriguez-Sanchez, A. M. (2014). Linking Organizational Trust with Employee Engagement: The Role of Psychological Empowerment. *Personnel Review*, 43(3), 377-400.
- Ünal, Z. M. ve Turgut, T. (2013). Birey-Örgüt Uyumunun Çalışan Tutkunluğuna Katkısı. *1. Ulusal Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı*, 215-220
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What Is It?', *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. ve Schaufeli, W. B. (2009). Work Engagement and Financial Returns: A Diary Study on the Role of Personal Resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 183-200.
- Yeşil, A., Ergün, Ü., Amasyalı, C., Er, F., Olgun, N.N. ve Aker, A. T. (2010), Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği Türkçe Uyarlaması Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması, *Nöropsikiyatri Arşivi*, 47, 111-117.

## **Tezler**

- Arabacı, T. (2012). *The Role of Organizational Trust on Work Engagement - With The Moderating Effect of Work Pressure*, Unpublished Master Thesis,: Marmara University, Social Sciences Institute, Management and Organization. İstanbul, (Tez No: 317329)
- Atik E. (2015). *Otel İşletmelerinde İş Yükü Algısı ve İş Yükünün İnsan Kaynakları Yönetiminde Kullanımı*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir (Tez No:3888882).
- Bal, E. (2008). *Self-Efficacy, Contextual Factors and Well-Being: The Impact of Work Engagement*, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul (Tez No: 221379).
- Batuk, S. (2011). *The Relationships Between Structural Empowerment, Work Engagement, Self-Rated Performance And The Moderating Effect of Preferred Level of Empowerment*, Unpublished Master Thesis, İstanbul: Marmara University, Social Sciences Institute, Organizational Behavior. (Tez No:290768).
- Çolak,Y., (2018), *Dans ve Hareket Terapisi Yöntemlerinin Kullanımının, Hemşirelerin Mesleki Tatmin, Tükenmişlik ve Eşduyum Yorgunluğu Düzeylerine Etkisinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Antalya, (Tez No:520586).
- Deese, M. N. (2009). *Testing an Extension of the Job Demands-Resources Model: The Addition of Personal Resources as Mediators to the Resources - Engagement Relationship*. Unpublished Master Dissertation, United States: Clemson University. South Carolina,
- Demirel, T. (2014) *Tükenmişlik ve İşe Adanmanın Öncülleri: Uçuş Teknisyenleri Üzerinde Bir Araştırma*.Yüksek Lisans Tezi Türk Hava Kurumu Üniversitesi (Tez No:364990)

- Dikmetaş, E. (2004). *Elektronik Bilgi Sistemi ve Çalışma Yaşam Kalitesi: Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri İbn-i Sina Hastanesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi,: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara (Tez No:158065)
- Ertemli, B. (2011) *İş Aile ve Aile İş Çatışmalarının İşe Cezbolma Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Uygulama Yüksek Lisans Tezi* Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul, (Tez No:285862)
- Güneşer, A. B. (2007). *The Effect of Person-Organization Fit on Organizational Commitment and Work Engagement: The Role of Person-Supervisor Fit*, Yayınlanmamış Doktora Tezi,: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, (Tez No: 208825)
- Güçlü, A., (2014), *Cerrahi Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesi İle İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü –Konya, ((Tez No:369916)
- Güvenç, S., (2012), “*İşe Yönelik Destek ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişki*” Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, (Tez No: 327913).
- Kabar, M. (2017) *Lise Öğretmenlerinin İşe Bağlılık Düzeyleri İle Duygusal Zeka Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul, (Tez No:461398)
- Karayel, M., (2016), *Örgütsel Destek, Lider Desteği Ve Sosyal Desteğin İş Performansına Etkisinde Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Rolü: Yerel Yönetimler Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Tez No:445899).
- Kartal, N. (2017) *Sağlık Çalışanlarında İşe Cezbolma, İşe Yabancılaşma Ve Performans Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi* Yüksek Lisans Tezi - Hacettepe Üniversitesi, Ankara, (Tez No:456862).

- Korkmaz, Z. (2012). *Yenidoğan Hemşirelerinde İş Analizi ve İş Yükü. Doktora Tezi,:* Sağlık Bilimleri Enstitüsü Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği Doktora Programı, İstanbul, (Tez No:303495).
- Koçak, Ö. E. (2013). *The Moderating Effect of Self-Efficacy on the Relationship between Job Resources and Work Engagement*, Unpublished Master Dissertation, Marmara University, Social Sciences Institute, İstanbul, (Tez No:354778)
- Koltarla, S. (2008). *Taksim Eğitim ve Araştırma Hastanesi Sağlık Personelinin Yaşam Kalitesinin Araştırılması. Uzmanlık Tezi,;* Taksim Eğitim ve Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği Kliniği. İstanbul, (Tez No:213782)
- Kulaklıkaya, K. (2013). *İşkoliklik, Tükenmişlik Sendromu ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,; Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, (Tez No:367837).
- Öğrücü, I., G. (2009). *İnşaat Firmalarında Proje Müdürlerinin İş Yükü, İş Stresi, İş Tatmini ve Motivasyon İlişkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kültür Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. İstanbul, (Tez No:237119)
- Öner, Z. H. (2008). *The Mediating Effect of Organizational Justice: Moderating Roles of Sense of Coherence and Job Complexity on the Relationship between Servant Leadership and Work Engagement*, Yayınlanmamış Doktora Tezi,; Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul, (Tez No:221819).
- Saygılı, M. (2008). *Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Alguları İle İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Programı. , Ankara, (Tez No: 204161)
- Şirin, M., (2011), *Hemşirelik İş Yaşamı Kalitesi Ölçeği'nin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması* Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum, (Tez No:272669)

- Turhan, U. (2001), *Hava Trafik Kontrolörlerinin Performansında İş Yükünün Etkileri ve Hava Trafik Kontrolörleri Üzerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü-Eskişehir , (Tez No:101671)
- Uğur, E. (2005). *Hemşirelerin İş Yaşamının Kalitesi ve Etkileyen Faktörlere İlişkin Görüşleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, (Tez No:192611)
- Khako, D., (2017), “*The Moderating Effect Of Perceived Organizational Support (Pos) In The Impact Of Workload And Workfamily Conflict On Organizational Commitment A Research In Hospital Nurse Staffing*” Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü-Ankara, (Tez No:456813)
- Ünlü, Z., (2015), *Yenilik Yönetiminin İş Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi: Ankara'daki Devlet Üniversiteleri Bünyesinde Bulunan Teknokentlerde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, (Tez No:405616)

### *İnternet Kaynakları*

Ergonomics and Human Factors at Work <http://www.hse.gov.uk/pubns/indg90.pdf>,  
Erişim 31/05/2018

<http://www.arnoldbakker.com/workengagement.php>, Erişim: 27/06/2018

<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/>

Test%20Manuals/Test\_manual\_UWES\_English.pdf, Erişim: 27/06/2018

Understanding Ergonomics At Work, Ergonomics and human factors at work, A brief  
guide Health and Safety Executive Publication, Free Leaflets, (December 2005)

<http://www.hse.gov.uk/pubns/indg90.pdf>, Erişim: 08.06.2018



### *Diğer Yayınlar*

Finegold, L. S., Lawless, M. T., Simons, J. L., Dunleavy, A. O. ve Johnson, J. (1986).  
Estimating Crew Performance In Advanced Systems, II: Application to Future  
Gunship. Chapter B: Results of Data Analysis for AC130H (RP). California: Air  
Force Flight Test Center



## EKLER

### Ek-1 Anket Formu

#### Sayın Katılımcı;

Bu çalışma tamamen bilimsel amaçlı hazırlanmış olup, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalında yürütülmekte olan bir yüksek lisans tezinin uygulama kısmını oluşturmaktadır. Çalışmanın tamamlanabilmesi için bütün soruları eksiksiz bir şekilde, kimsenin baskısı veya telkini altında kalmadan cevaplamanız büyük önem taşımaktadır. Çalışmadan elde edilecek veriler üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır.

Aşağıdaki sorular işiniz ve çalıştığınız kurumla ilgili olup, çalışma ortamına ilişkin algılarınızı ölçmeye yöneliktir. Lütfen, aşağıdaki ifadeleri ne sıklıkta yaşadığınızı, ifadenin yanında yer alan seçeneklerden size uygun olanı işaretleyerek (X) belirtiniz.

Katkılarınız için teşekkür ederiz.

Hümeyra ŞAHİN  
Yüksek Lisans Öğrencisi

Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT  
Tez Danışmanı

#### Sosyo – Demografik Bilgiler

**Cinsiyetiniz** : ( ) Erkek ( ) Kadın

**Medeni Durumunuz** : ( ) Evli ( ) Bekâr

**Yaşınız** : .....

**Eğitim Durumunuz:** ( ) İlkokul ( ) Ortaokul ( ) Lise  
( ) Önlisans ( ) Lisans ( ) Lisansüstü

**Ortalama Aylık Geliriniz:** .....₺

**Toplam çalışma süreniz:** ..... (yıl)

**112 birimlerinde çalışma süreniz:** .....(Yıl)

**Çalışma biriminiz:** ( ) Komuta Merkezi ( ) İstasyon

**Mesleğiniz:** ( ) Doktor ( ) Paramedik ( ) ATT ( ) Şoför ( ) Diğer



	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çok Sık	Her Zaman
<b>İŞ YAŞAM KALİTESİ ÖLÇEĞİ</b>					
Kendimi mutlu hissediyorum					
Yardım ettiğim kişiler zihnimi aşırı meşgul ediyor.					
İnsanlara yardım edebiliyor olmaktan memnun oluyorum					
Başkalarıyla ilişki kurabildiğimi hissediyorum.					
Ani ya da beklenmedik ses duyunca sığıyorum ya da ürküyorum.					
Başkalarına yardım ettikten sonra kendimi daha güçlü hissediyorum					
Yardım eden rolümle kendi özel hayatımı birbirinden ayırmakta zorlanıyorum.					
Yardım ettiğim kişinin yaşadığı çok acı bir olay uykumun bozulmasına neden oluyor.					
Yardım ettiğim kişilerin yaşadığı stresin beni de etkilediğini düşünüyorum					
Yardım eden olarak kendimi kapana sıkışmış gibi hissediyorum.					
Yardım için yaptığım çalışmalarımın dolaylı zaman zaman kendimi zorda hissediyorum.					
İşimi seviyorum					
İnsanların travmatik deneyimleri yüzünden kendimi çökkün hissediyorum.					
Yardım ettiğim kişilerin başlarından geçen çok acı yaşantıları sanki kendim yaşıyormuş gibi hissettiğim oluyor.					
Bana güç veren inançlarım var.					
Bildiğim yardım yöntemlerini ne kadar çok kullanabilirsem o kadar iyi hissediyorum.					
Her zaman olmak istediğim gibi bir insanım.					
İşim beni tatmin ediyor.					
İşim yüzünden kendimi yıpranmış hissediyorum.					
Yardım ettiğim kişiler ve onlara yaptığım yardımlarla ilgili olumlu düşünce ve duygular taşıyorum					
Yaptığım işin yoğunluğu gibi nedenlerle kendimi bunalmış hissediyorum.					
İşimde yaptıklarımın bir fark yaratabileceğime inanıyorum.					
Bana, yardım ettiğim insanların korku verici yaşantılarını hatırlattığı için çeşitli etkinlik ve durumlarda bulunmaktan kaçınıyorum.					
Yardım edebildiğim durumlardan gurur duyuyorum.					
Yardım etmemin sonucu olarak sıkıntı verici veya korkutucu düşüncelerim oluyor.					
Çalışma sistemimden dolayı kendimi çıkmaza girmiş gibi hissediyorum					
Yardım eden olarak kendimi “başarılı” hissediyorum.					
Travma mağdurlarıyla yaptığım çalışmaların önemli bölümlerini hatırlayamıyorum.					
Çok yardımsever bir insanım.					

Bu işi seçtiğim için mutluyum					
<b>BİREYSEL İŞ YÜKÜ ALGI ÖLÇEĞİ</b>					
Kendisine bağlı olarak çalıştığım yönetici izinliyse, birim çalışanları karşılaştıkları personel sorunlarıyla ilgili olarak kendisiyle temasa geçme konusunda teşvik edilirler.					
Yaşadığım problemlerde yöneticim bana yardım eder.					
Bağlı olduğum yönetici, ihtiyaç duyduğunda faaliyetlere destek verir.					
Bireysel görevlendirmeler, birimin sahip olduğu imkânlar çerçevesinde adil olarak yapılır.					
Profesyonel olarak saygı duyduğum meslektaşlarımla çalışırım.					
İhtiyaç duyduğum malzemelere kolaylıkla ulaşabilirim.					
Çoğu zaman çalışma ortamımın makul olduğunu düşünürüm.					
Bağlı olduğum yöneticiye çalışma ortamının ağır koşullarıyla ilgili sıkıntılarımı dile getirebilirim.					
Gelecek 12 ay süresince şu anki pozisyonumda kalmayı planlıyorum					
<b>ÇALIŞMAYA TUTKUNLUK ÖLÇEĞİ</b>					
Sabah kalktığımda işe gitmek için can atarım					
İşimde kendimi enerji dolu hissederim					
Her şey yolunda gitmese bile işimde daima azimle çalışmaya devam ederim					
Ara vermeden çok uzun süre çalışmaya devam edebilirim					
İşimde zihinsel olarak çok dayanıklıyım.					
İşimde kendimi güçlü ve dinç hissederim.					
İşimi ilgi çekici ve özel bulurum					
İşim bana ilham verir					
İşimi hevesle yaparım					
Yaptığım işle gurur duyarım					
Yaptığım işin anlamlı olduğunu ve bir amaca hizmet ettiğini düşünüyorum					
Çalışırken çevremdeki her şeyi unutuveririm					
Çalışırken zamanın nasıl geçtiğini anlamam					
Çalışırken kendimi işime kaptırırım					
Çalışırken işime yoğunlaşır dalar giderim					
Yoğun çalıştığım zamanlarda kendimi mutlu hissederim					
Çalışırken mola vermekte zorlanırım.					

## Ek-2 Etik Kurul Kararı

03/05/2017-E.6860



T.C.  
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Etik Kurulu



Sayı : 61923333/044/  
Konu : Anketler HK.

Sayın HÜMEYRA ŞAHİN

Üniversitemiz Etik Kurulu Başkanlığının 03/05/2017 tarihli ve 68 sayılı toplantısında alınan "02" nolu karar örneği aşağıda sunulmuştur. Bilgilerinize rica ederim.

**Prof.Dr. Mustafa ALTINDIŞ**  
Etik Kurulu Başkan Yardımcısı

Yapılan görüşmeler sonunda; HümeYra ŞAHİN'in "Çalışmaya Tutkunluk ve İşyükünün İşte Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi: 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanları Örneği" başlıklı çalışmasının Etik açıdan uygun olduğuna oy çokluğu ile karar verildi.

Güvenli Etiler  
İmzalı Aslı ile Aynı  
03/05/2017

Evrakı Doğrulamak İçin : <http://193.140.253.232/envision.Sorgula/BelgeDogrulama.aspx?V=BELCUASC>

Etik Kurulu Esentepe Kampüsü 54187 Sordulan SAKARYA / KEP Adresi  
sakaryayunivversitesi@tr01.kep.tr

## Ek-3 Kurum İzni



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI  
Sakarya İl Sağlık Müdürlüğü

SAKARYA İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ - (KAPALI)  
SAKARYA İZLEME VE DEĞERLENDİRME ŞUBE  
MÜDÜRLÜĞÜ  
28/07/2017 16:00 - 93039095 - 044 - E.450



T.C.  
SAKARYA VALİLİĞİ  
İl Sağlık Müdürlüğü

Sayı : 93039095/044  
Konu : Ebe Hümeysra ŞAHİN'in Anket  
Çalışması Hk.

### VALİLİK MAKAMINA

Müdürlüğümüz İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü Satın Alma Biriminde görevli Ebe Hümeysra ŞAHİN 19.07.2017 tarih ve 24404279-000-6434 sayılı dilekçesinde Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilimdalında Tezli Yüksek Lisans öğrencisi olduğunu ve Sağlık Yönetimi Anabilimdalı Öğretim Üyesi Doç.Dr. Mahmut AKBOLAT danışmanlığında Çalışmaya Tutkunluk ve İşte Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi (112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları örneği) adlı tez çalışmasını tamamlayabilmesi için dilekçe ekinde bulunan "Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği", Bireysel İşyükü Algı Ölçeği" ve "Çalışmaya Tutkunluk Ölçeği"ni Müdürlüğümüze bağlı İl Ambulans Servisi Başhekimliği bünyesinde görevli personele uygulamayı talep etmektedir.

Müdürlüğümüzde görevli Ebe Hümeysra ŞAHİN'in talebi uygun görülmüş olup;  
Ohurlarımıza arz ederim.

Doç. Dr. Aziz ÖĞÜTLÜ  
İl Sağlık Müdürü

OLUR  
...../07/2017

Bekir DINKIRCI  
Vali a.  
Vali Yardımcısı

İl Sağlık Müdürlüğü İzleme ve Değerlendirme Şube Müdürlüğü Resmî Daireler  
Kampüsü C Blok Camii 2 Adapazarı/Sakarya 02642513550-1493  
Faks No:  
e-Posta: dogan.gultekin@saglik.gov.tr İnt.Adresi: D.GÜLTEKİN

Bilgi için: DOĞAN GÜLTEKİN

Unvan: SAĞLIK MEMURU

Telefon No: 0 264 251 35 50-55/1493

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 3b223f7e-ec7d-455a-bbdd-18fc50b8fdd3 kodu ile erişebilirsiniz.  
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

## ÖZGEÇMİŞ

Hümevra ŞAHİN; 30.04.1980 Hendek doğumludur. İlkokulu Adapazarı'nda Mehmet Akif Ersoy İlkokulu'nda okudu. Orta öğrenimi Sakarya Kız İmamhatip Lisesi ve Sapanca Sağlık Meslek Lisesinde tamamladı. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Sağlık Kurumları İşletmeciliği Önlisans programını 2005 yılında tamamladıktan sonra aynı fakültede İşletme Lisans Programından 2013 yılında mezun oldu. 1998-2000 yılları arasında Bilecik Vezirhan Sağlık Ocağında görev yapmıştır. 2000 yılında Sakarya İl Sağlık Müdürlüğünde çalışmaya başlamış olup halen bu kurumda görev yapmaktadır. Evli ve iki çocuk annesidir.

