

**KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ  
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**DENİZ ULAŞTIRMA İŞLETME MÜHENDİSLİĞİ ANABİLİM DALI**

**GEMİADAMLARININ MASLACH TÜKENMİŞLİK MODELİ İLE  
İNCELENMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Tuncay AYDIN**

**OCAK 2015  
TRABZON**

**KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ  
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**DENİZ ULAŞTIRMA İŞLETME MÜHENDİSLİĞİ ANABİLİM DALI**

**GEMİADAMLARININ MASLACH TÜKENMİŞLİK MODELİ İLE  
İNCELENMESİ**

**Tuncay AYDIN**

**Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsünde  
"YÜKSEK LİSANS (DENİZ ULAŞTIRMA İŞLETME MÜHENDİSLİĞİ)"  
Unvanı Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir.**

**Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : 29.12.2014  
Tezin Savunma Tarihi : 29.01.2015**

**Tez Danışman : Yrd. Doç. Dr. Özkan UĞURLU**

**Trabzon 2015**

**Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü**  
**Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği Anabilim Dalında**  
**Tuncay AYDIN tarafından hazırlanan**

**GEMİADAMLARININ MASLACH TÜKENMİŞLİK MODELİ İLE İNCELENMESİ**

başlıklı bu çalışma, Enstitü Yönetim Kurulunun 13/01/2015 gün ve 1585 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından yapılan sınavda

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**  
olarak kabul edilmiştir.

**Jüri Üyeleri**

**Başkan** : Prof. Dr. Ercan KÖSE .....

**Üye** : Doç. Dr. Ersan BAŞAR .....

**Üye** : Yrd. Doç. Dr. Özkan UĞURLU .....

**Prof. Dr. Sadettin KORKMAZ**  
Enstitü Müdürü

## ÖNSÖZ

Bu çalışmada; gemi adamlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin ortaya konmasına çalışılmıştır. Çalışmada Samsun, İstanbul ve Trabzon Limanlarına gelen çeşitli gemi türleri ve gemi çalışan sınıfları üzerinde anket uygulaması yapılmıştır.

Çalışmanın yürütülmesi esnasında göstermiş olduğu ilgi ve desteğinden dolayı tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Özkan UĞURLU'ya, çalışmanın araştırma safhasında yardımları olan ankete katılan tüm gemiadamlarına ve anket çalışmasının filolarındaki gemilerinde yapılmasını sağlayan Chemfleet Emniyet Müdürü Kaptan Gökhan ERGİN ve anket çalışmasına katkı sağlayan Samsun Liman Başkanlığı personeli GS uzmanı İsmail Özgür ÖZCAN'a, Trabzon Limanında anket çalışmamı yapmamda destek olan Gemi acentelerine teşekkür ederim.

Tuncay AYDIN  
Trabzon 2015

## TEZ BEYANNAMESİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Gemiadamlarının Maslach Tükenmişlik Modeli İle İncelenmesi” başlıklı bu çalışmayı baştan sona kadar danışmanım Yrd.Doç. Dr. Özkan UĞURLU'nun sorumluluğunda tamamladığımı, verileri/örnekleri kendim topladığımı, deneyleri/analizleri ilgili laboratuarlarda yaptığımı/yaptırdığımı, başka kaynaklardan aldığım bilgileri metinde ve kaynakçada eksiksiz olarak gösterdiğimi, çalışma sürecinde bilimsel araştırma ve etik kurallara uygun olarak davrandığımı ve aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabul ettiğimi beyan ederim. 29/12/2014

Tuncay AYDIN

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	III
TEZ BEYANNAMSI.....	IV
İÇİNDEKİLER.....	V
ÖZET.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
KISALTMALAR DİZİNİ.....	IX
TABLolar DİZİNİ.....	X
1. GENEL BİLGİLER.....	1
1.1. Giriş.....	1
1.1.1. Mesleki Tükenmişlik Kavramı.....	3
1.1.2. Tükenmişlik Kavramının Tanımı.....	4
1.1.3. Tükenmişliğin Nedenleri.....	5
1.1.4. Tükenmişlik Modelleri.....	8
1.1.4.1. Maslach Tükenmişlik Modeli.....	8
1.1.4.1.1. Duygusal Tükenme.....	10
1.1.4.1.2. Duyarsızlaşma.....	11
1.1.4.1.3. Kişisel Başarısızlık.....	13
1.1.4.2. Pines Tükenmişlik Modeli.....	14
1.1.4.3. Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	16
1.1.4.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli.....	17
1.1.4.5. Diğer Tükenmişlik Modelleri.....	19
1.1.5. Tükenmişliğin Sonuçları.....	21
1.1.6. Tükenmişliğin Önlenmesi.....	24
1.1.7. Gemi Adamı Kavramının Tanımı.....	26
1.1.8. Gemi Adamı Türleri.....	26
1.1.9. Gemi Adamı Olma Kriterleri.....	30
1.1.10. Gemi Adamlarının Mesleki Şartları.....	31
1.1.11. Gemi Adamı Eğitimi.....	32
1.1.11.1. Tayfa Sınıfı Eğitimi.....	32
1.2. Literatür Taraması.....	33
2. YAPILAN ÇALIŞMALAR.....	36

2.1.	Araştırmanın Amacı .....	36
2.2.	Araştırmanın Önemi .....	37
2.3.	Problem Tanımlanması .....	37
2.4.	Araştırmanın Hipotezleri.....	38
2.5.	İstatistiksel Yöntem.....	39
2.6.	SPSS Programı .....	40
2.6.1.	Kolmogorov Smirnov testi .....	41
2.6.2.	Mann Whitney U testi .....	42
2.6.3.	Kruskal Wallis Testi.....	42
3.	BULGULAR .....	43
3.1.	Demografik Özellikler.....	43
3.2.	Ölçek Ortalamaları .....	48
3.3.	Hipotez Testleri .....	51
4.	İRDELEME VE DEĞERLENDİRMELER.....	62
5.	SONUÇLAR VE ÖNERİLER .....	65
6.	KAYNAKLAR.....	67
7.	EKLER.....	72
ÖZGEÇMİŞ		

Yüksek Lisans Tezi

ÖZET

## GEMİADAMLARININ MASLACH TÜKENMİŞLİK MODELİ İLE İNCELENMESİ

Tuncay AYDIN

Karadeniz Teknik Üniversitesi  
Fen Bilimleri Enstitüsü  
Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği Anabilim Dalı  
Danışman: Yrd. Doç. Dr. Özkan UĞURLU  
2015, 71 Sayfa, 2 Sayfa Ek

Çalışmada, gemiadamlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin, demografik özelliklerle değişip değişmediği incelenmiştir. Çalışma kapsamında 2014 yılı içerisinde Samsun, İstanbul ve Trabzon Limanlarına uğrayan çeşitli büyüklük ve türden gemilerden randomize seçilen 305 gemiadamına anket çalışması yapılmıştır. Anket çalışmasında Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılarak, gemiadamlarının tükenmişlik düzeyleri duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık hissi olmak üzere üç boyutta incelenmiştir.

Çalışma sonuçlarına göre gemiadamlarının yaş, çocuk sahibi olma durumu, mezuniyet durumu, gemideki görev türü, gemilerde toplam çalışma süresi ve aylık gelir durumuna göre her üç tükenmişlik düzeyleri arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiştir ( $p>0,05$ ). Öte yandan medeni duruma göre duyarsızlaşma puanlarında ve gemi tipine göre kişisel başarısızlık puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür ( $p<0,05$ ). Gemi tipine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarıyla, medeni duruma göre duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık puanları arasında da istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar görülmemiştir ( $p>0,05$ ). Fark analizi sonuçlarının büyükçe bir bölümünün birbirine yakın ve istatistiksel olarak anlamsız olmasını, tüm geni çalışanlarında yüksek derecede tükenmişlik durumunun gözlemlenmesine bağlamak mümkündür. Bu nedenle, tüm gemiadamlarını kapsayacak hizmet içi eğitimler ve mesleki tükenmişlik düzeylerini düşürme çalışmalarının yapılmasının, çalışanların başarılarını arttırmada etkili olacağı ifade edilebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik, Gemiadamı, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarısızlık.



Master Thesis

ABSTRACT

EXAMINING OF BURNOUT LEVELS OF SEAFARERS WITH MASLACH BURNOUT  
MODEL

Tuncay AYDIN

Karadeniz Technical University  
The Graduate School of Natural and Applied Sciences  
Maritime Transportation and Management Engineering Graduate Program  
Supervisor: Assist. Prof. Özkan UĞURLU  
2015, 71 Pages, 2 pages Appendix

In the research, change of vocational burnout level of seafarers based on their demography was examined. The scope of this study, 305 maritime seafarers working at various size and type of ships in Samsun, Istanbul and Trabzon harbours were selected randomize and subjected to survey. In the survey, Maslach Burnout Inventory was used for bournout with three factors, emotional burnout, desensitization and individual failure.

According to results of the study, there were not statistically significant differences between three burnout factors of seafarers based on their age, having child, education level, job type, total experience at ship and monthly income levels ( $p>0,05$ ). On the other hand, there were statistically significant difference between desensitization and emotional burnout levels based on ship type, and emotional burnout and individual failure levels based on marital status ( $p<0,05$ ). It may be argued that much of difference analysis were insignificant since there were high level of burnout at all demographic classes. For this reason, it may be suggested that it may be useful to increase success of seafarer by giving job education and reducing burnout levels in ship environment.

**Key Words:** Burnout, Seafarer, Emotional burnout, Desensitization, Individual Failure.

## KISALTMALAR DİZİNİ

<b>AB</b>	Avrupa Birliği
<b>ABD</b>	Amerika Birleşik Devletleri
<b>BMP</b>	En İyi Yönetim Uygulamaları (Best Management Practices)
<b>IMO</b>	Uluslararası Denizcilik Örgütü (International Maritime Organization)

## TABLolar DİZİNİ

### Sayfa No

Tablo 1. Anket sorularının boyutlara göre dağılımı .....	40
Tablo 2. Katılımcıların yaşlarına göre dağılımları .....	43
Tablo 3. Katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımları .....	43
Tablo 4. Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımları .....	44
Tablo 5. Katılımcıların çocuk sahibi olma durumuna göre dağılımları .....	44
Tablo 6. Katılımcıların mezuniyetlerine göre dağılımları.....	45
Tablo 7. Katılımcıların gemideki görevlerine göre dağılımları .....	45
Tablo 8. Katılımcıların unvanlarına göre dağılımları.....	46
Tablo 9. Katılımcıların gemilerde toplam görev yapma sürelerine göre dağılımları.....	47
Tablo 10. Katılımcıların görev yapılan gemi türüne göre dağılımları .....	47
Tablo 11. Katılımcıların aylık gelirlerine göre dağılımları .....	48
Tablo 12. Ölçek maddelerinin ortalama ve standart sapma değerleri .....	49
Tablo 13. Ölçek maddelerinin ortalamalarına göre sıralanması .....	50
Tablo 14. Ölçek boyutlarının ortalama ve standart sapma değerleri.....	51
Tablo 15. Ölçek boyutlarının normallik testi için Kolmogorov Smirnov Testi sonuçları .....	52
Tablo 16. Yaş gruplarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri ve fark analizi sonuçları .....	53
Tablo 17. Medeni duruma göre mesleki tükenmişlik düzeyleri ve fark analizi sonuçları .....	54
Tablo 18. Çocuk sahibi olma durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri.....	54
Tablo 19. Mezuniyet durumuna göre mesleki tükenmişlik düzeyleri ve fark analizi sonuçları ..	55
Tablo 20. Gemideki göreve göre mesleki tükenmişlik düzeyleri ve fark analizi sonuçları ...	57
Tablo 21. Mesleki deneyime göre mesleki tükenmişlik düzeyleri ve fark analizi sonuçları ..	58
Tablo 22. Çalışılan gemiye göre mesleki tükenmişlik düzeyleri ve fark analizi sonuçları.....	59
Tablo 23. Aylık gelire göre mesleki tükenmişlik düzeyleri ve fark analizi sonuçları .....	60

## 1. GENEL BİLGİLER

### 1.1. Giriş

Denizcilik sektörü, gerek köklü geçmişi, gerekse bugünkü büyüklüğü ile oldukça önemli ekonomik değerlerin başında gelmektedir. Lojistik başta olmak üzere taşımacılık, ticaret, savunma, güvenlik gibi birçok sektör, denizcilik sektöründen beslenmektedir. Sektörde meydana gelen değişikliklerden, diğer tüm alanlar önemli ölçüde etkilenmektedir.

Denizcilik, insanlık tarihi boyunca var olan en eski taşımacılık sistemlerinin başında gelmektedir. Doğası gereği insanoğlu, karada yaşamaya uyumlu ve adapte olmuş bir canlı türüdür. Öte yandan denizcilik sektöründe, bir anlamda insanın karaları birbirine bağlayan köprüler kurması, farklı kültür ve toplumları bir araya getirmesi de mümkündür. Bu açıdan değerlendirildiğinde denizcilik sadece ekonomik değil, aynı zamanda kültürel ve toplumsal bir görev de üstlenmektedir. Birçok insanlık tarihinin mihenk taşı olarak görülebilecek olan gelişmede de, denizciliğin önemli yeri olduğu görülmektedir. Dolayısıyla denizcilik sadece bir ekonomik ve ticari taşıma faaliyetinden ibaret olmayıp, farklı kültürlerin de bir araya geldiği ve kaynaştığı bir sektör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Son yıllarda işletme ve kamu yönetimi alanında yaşanan gelişmeler, beraberinde işletme yönetimi kavramlarının daha da önem kazanmasına yardımcı olmuştur. Bu gelişmelerin başında ise beşeri sermaye ya da daha yaygın ifadeyle insan kaynaklarının öneminin artması gelmektedir (Bates, 2014; Chuang vd, 2013; Macfarlane vd, 2012). Üretim sektöründe bir ürünün kalitesi ve ürünle ilgili girdilerde hammadde, üretim tekniği, satış planlamaları gibi daha nicel kavramlar ön planda olsa da, lojistik ve denizcilik gibi hizmet yoğun sektörlerde ise beşeri sermaye, işletmelerin en önemli sermaye bileşenlerinin başında gelmektedir. Dolayısıyla insan kaynaklarını etkili bir şekilde kullanmayı başarabilen işletmeler, hem rekabette üstünlük sağlama, hem de işletme amaç ve hedeflerine ulaşmada daha başarılı olmaktadır. Bu bağlamda değerlendirildiğinde denizcilik sektöründe beşeri sermayenin etkin kullanımı, hem işletme açısından yararlar sağlayacak, hem de bu alanda çalışan bireylerin gerek işyeri, gerekse günlük yaşamlarındaki yaşam kalitelerini de arttıracaktır.

Teknolojinin ilerlemesi, bilginin daha hızlı paylaşımı ve düşünce yapısı değişimi sürecinin akabinde, gerek üretimde, gerekse servis sektöründe bilgi daha önemli bir yer kazanmış olup, bilgiye sahip olan insan kaynakları ise işletmelerin sermaye bileşenleri içerisinde önemli bir bileşen olarak görülmeye başlanmıştır. Bu bakış açısının gelişmesi ile birlikte de, işletmelerin sahip olduğu örgüt yapıları ve buna paralel olarak beşeri sermayenin de geliştirilmesi ihtiyacı doğmuştur.

Beşeri sermayenin etkin olarak kullanımı denildiğinde akla ilk gelen kavram performanstır. Performans kavramı çalışanın işini sevmesi, yani iş tatmini, işyerine bağlılık anlamına gelen örgütsel bağlılık, işyerine sadakatini gösteren örgütsel vatandaşlık gibi kavramlarla yakından ilişkilidir. Beşeri sermayenin performansını artırma üzerine odaklanmış gerek akademik çalışmalarda, gerekse alan uygulamalarında, bu kavramlar üzerinde durulmuştur. Öte yandan tüm bu kavramların var olması, etkin bir şekilde ölçümü ve geliştirilmesi için, öncelikle çalışanların işyerlerindeki mevcut durumları ve stres faktörlerini incelemek, çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerinde durmak gerekir. Zira tükenmişlik düzeyi yüksek olan çalışanlarda iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık gibi işletme açısından olumlu davranışlar göstermesini beklemek çok akılcı değildir.

Literatürde tükenmişlik anlamında yapılan çalışmalar genel olarak incelendiğinde, bu alanda birçok farklı tanımın ve yaklaşımın getirildiği görülmektedir (Kantas ve Vassilaki, 2007; Halbesleben ve Buckey, 2007; Morales vd, 2011; Hatinen vd, 2009). Öte yandan bunların arasında Maslach'ın (Çapri, 2006) yaklaşımının ön plana çıktığı ve işletme mühendisliği ve işletme yöneticiliği alanında geniş uygulamalara konu olduğu görülmektedir. Maslach yaklaşımında mesleki tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık olmak üzere üç boyutta incelemektedir (Çapri, 2006). Buna göre bireyler ilk olarak duygusal anlamda tükenme yaşamakta, daha sonra çevrelerine karşı duyarsızlaşmakta ve son olarak ise kendilerini kişisel olarak başarısız görmektedir. Maslach'ın bu yaklaşımının literatürde ve uygulamada bu kadar etkili ve başarılı olmasında en önemli katkılardan birisi, mesleki tükenmişliği sadece kavramsal olarak değil, aynı zamanda bir süreç olarak da ele almasından ileri gelmektedir.

Günümüzde denizcilik denilince ilk akla gelen, uzun süreli yolculuklar ve taşımacılık sektörüdür. Her ne kadar kısa mesafelerde ulaşım amaçlı kullanımları olsa da, gerçekten de sektörün büyükçe bir bölümü, lojistik ve taşımacılık üzerinden yürümektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde denizcilik sektöründe beşeri sermaye, diğer hizmet sektöründeki beşeri

sermayeden biraz daha farklı bir yapıya sahiptir. Uzun süreli yolculuklarda denizcilik sektörü çalışanları bir yandan buldukları toplumun ve ailelerinin yanında olmaktan uzak kalırken, bir yandan da zorlu yolculuk ve çalışma şartlarına ayak uydurmak zorundadır. Dolayısıyla genel olarak değerlendirildiğinde denizcilik sektörünün iş yapısının oldukça yorucu ve zor olduğu ifade edilebilir. Bu nedenle de, diğer sektörlerden farklı olarak denizcilik sektöründe görev yapan personele genel tanımıyla “gemiadamı” kavramı kullanılmakta olup, bu konuda gerek ulusal, gerekse uluslararası birtakım düzenlemelere de gidildiği görülmektedir. Öte yandan sektörün, genel anlamda yüksek derecede tükenmişlik etkenlerini de bünyesinde barındırdığı görülmektedir. Başka herhangi bir meslekte tükenmişliği tetikleyen mesleki etmenler ön plana çıkarken, denizcilik sektöründe ise bunun yanında uzun süren yolculuk, aynı ortamda çok uzun sürelerde bulunma, karadan uzak kalma gibi çeşitli bilişsel etmenler de ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle tükenmişliğe neden olabilecek etmenlerin gemiadamlarında daha fazla olduğu ifade edilebilir.

Yapılan bu çalışmada, çeşitli gemilerde çalışan farklı branşlardaki gemiadamlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri incelenmiştir. Çalışmada mesleki tükenmişlik düzeyi Maslach tarafından geliştirilen ve tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık hissi olmak üzere üç boyutta inceleyen ölçek kullanılmıştır. Daha sonra çalışanların demografik özellikleri ile üç tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki analiz edilmiştir.

### **1.1.1. Mesleki Tükenmişlik Kavramı**

Zaman içinde artan rekabet koşulları ve gelişen teknolojinin çalışma şartları, tükenmişlik sendromunu modern iş yaşamını için önemli bir problemi durumuna getirmiştir. Tükenmişlik sendromu, konusu itibariyle insanların işleri sebebiyle kurmuş oldukları ilişkiler ve bu ilişkilerin bozulmasıyla meydana gelen problemlerle ilgilidir (Ardıç ve Polatçı 2009). Dolayısıyla tükenmişlik günümüzde daha yaygın olarak görülen bir durumdur.

Tükenmişlik, 1970’li yıllardan beri birçok bilim adamı tarafından farklı şekillerde yorumlanmış olup, Freudenberg’den on üç yıl önce 1961 yılında Graham Greene batı toplumunun doğasında tükenmişlik problemleri olduğunun işaretlerini vermiştir (Rodgerson, 1994: 1). Bu nedenle, tükenmişliğin geçmişinin bu yıllara dayandığı, ancak günümüzde giderek artan bir şekilde görüldüğü ifade edilebilir.

Tükenmişlik ilk olarak 1970'lerde Amerika'da hizmet sektörü çalışanlarında görülen mesleki bir problemin ifadesi olmuştur. Tükenmişlik, büyük bir bıkkınlık ve kişinin işine duyduğu bağlılık ile idealizminin sönmesi şeklinde açıklanmaya çalışılmıştır (Sürgevil, 2006). Buradan tükenmişliğin, ilk olarak Amerika'da tanımlanan, günümüzde artan ve iş yaşamını olumsuz etkileyen bir kavram olduğunu ifade etmek mümkündür.

### **1.1.2. Tükenmişlik Kavramının Tanımı**

Tükenmişlik kavramının ülkemizde de birçok tanımına rastlamak mümkün olup, tükenmişlik öznel olarak yaşanan, duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışmaktan kaynaklanan fiziksel yıpranma, çaresizlik, ümitsizlik duygusu, hayal kırıklığı, işe, örgüte ve yaşama karşı olumsuz tutumların gelişmesi gibi belirtilerin bir sonucu olarak tanımlanabilir (Pehlivan-Aydın, 2002). Dolayısıyla tükenmişlik kavramının tanımında, bilişsel unsurların ön planda olduğu görülmektedir.

Bir başka tanıma göre ise, farklılaşması imkansız görünen durumların insanın duygusal hayatında bıraktığı izler ile meydana gelen bir kavram olup, insanın ruh çöküşünü ifade etmektedir. Hatta bazı durumlarda uyum gibi görülebilmektedir. Kreatif düşünce yok olmakta, daha iyisi için gayret gösterilmemektedir (Tümkiye, 1999). Buradan hareketle, tükenmişliğin aslında yaratıcı düşünce ve performansı olumsuz etkilediği görülmektedir.

Tükenmişlik, başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan iş görenlerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak görülmektedir. Tükenmişlik idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan bir kayıptır (Özgen, 2007). Dolayısıyla tükenmiş bireylerde gelecek azmi, çalışma hırsı gibi kavramların yitildiği görülmektedir.

Başka bir tanımda ise bitkinlik ve yıpranma kavramlarından farklı bir kavramdır. Tükenmişliği farklı kılan özellik, çalışanların iş gereği karşılaştıkları kişilerle kurdukları sık ve yoğun etkileşimler sonunda ortaya çıkmasıdır (Torun 1997). Bu nedenle tükenmişliğin, bitkinlik ve yıpranma gibi diğer mesleki koşullardan ayrı bir konumda değerlendirilmesi gerekir.

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliğin yorgunluk, yıpranma ve iş doyumsuzluğundan farklı olduğunu ifade etmektedirler. Bunun yanında tükenmişlik, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları, kronik yorgunluk, fiziksel bitkinlik, olumsuz benlik kavramı gelişimi, işe yaramama ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumları içeren duygusal, fiziksel ve zihinsel bir durumdur (Basım ve Şeşen 2006). Bir başka tanımda ise tükenmişlik

genelde bireyin ters giden bir şeyler olduğu fakat buna inanmayı reddettiği durumda gelişen bir süreç olup, kişisel kaynakların sona dayandığı, günlük olaylar karşısında sürekli bir ümitsizlik ve olumsuz düşüncenin yer aldığı yaşam enerjisinin tükenmiş şeklidir. Tükenmişlik değişimi imkansız görünen durumların insan ruhuna çizdiklerinin birikimleriyle oluşan bir durumdur (Barutçu ve Serinkan, 2008). Dolayısıyla tükenmişlik anlık bir durum olmayıp, bir sürecin sonucudur ve bu süreçte özellikle işgörenler üzerinde birçok olumsuz etkisinin olduğu ifade edilebilir.

Tükenmişlik ile ilgili tanımlar genel olarak değerlendirildiğinde, daha çok bilişsel yanının ön planda olduğu görülmektedir. Yukarıdaki tanımlamalar ışığında tükenmişliği; verimlilik üzerinde olumsuz etkileri olan, bireylerin yaratıcı düşünme ve performanslarını olumsuz etkileyen bir süreç olarak tanımlamak uygun olacaktır.

### **1.1.3. Tükenmişliğin Nedenleri**

Başarı konusunda beklentileri çok yüksek olan kişiler, kendilerini kısıtlayan örgütsel baskılar karşısında kaldıklarında tükenmişlik ortaya çıkmaktadır. Bu durumda bireyler zamanla yorgunluk, engellenmişlik ve çaresizlik içine girmekte, kendilerine güvenlerini kaybetmekte ve sonunda bedensel ve zihinsel olarak tükenmektedirler (Torun, 1995).

Bireyler çalışma koşulları uygun olmadığında, işlerini severek yapamadıklarında ya da problemleriyle ilgili olarak uygun başa çıkma davranışları göstermedikleri zamanlarda da tükenmişlik belirtisi göstermekte olup tükenmişlik, iş ve işi yapan bireyin doğası arasında temel bir uyumsuzluk söz konusu olduğunda çok daha muhtemeldir (Sürgevil, 2006).

Tükenmişlik ile ilgili çalışmaların bazılarında, tükenmişliğin oluşumunda, bireylere yönelik psikolojik stresten çok, hizmet veren ile hizmet alanlar arasındaki ilişkiden doğan stresin etkili olduğu ortaya konmuştur. Tükenmişliğin bireysel ve fiziksel yorgunluğun ötesinde, iş ve mesleğe ilişkin süreçlerdeki değişimi kapsayan bir kavram olarak değerlendirilmesi gerektiği belirtilmiştir (Barutçu ve Serinkan, 2008).

Tükenmişliğe neden olan örgüt ortamlarında, bazı bireyler olumsuz örgüt koşullarını kişisel özellikleri sayesinde aşabilirken, bazıları da bu olumsuzluklardan çok fazla etkilenip tükenmişlik yaşayabilmektedirler (Dönmez, 2008).

Tükenmenin nedenleri, kişinin arzu ve istekleriyle ilişkili olup tükenmişlik, genellikle gerçek dışı beklentilerin mevcut durumla uyumsuzluğunun fazla olması sonucunda gelişir.



Yeni ve tecrübesiz çalışanlar işlerinin daima heyecan verici olacağı, yeteneklerinin gelişeceği, yaptıklarının takdir göreceği, gerek iş arkadaşları gerekse müşterilerinden destek göreceği, müşterilerin kendilerine yardımcı olacağı ve iş birliğine gideceği hususunda bazı romantik hayallere sahip olup, benzer beklentilerle iş hayatına atılan bir çalışan şok olmakta, kendini son derece yetersiz hissetmektedir (Ünal Alp, 2007).

Bireyler için yoğun iş taleplerinin olduğu, ilerleme olanaklarının bulunmadığı, yeterince ödüllendirilmedikleri, yaptıkları iş üzerinde kontrol sahibi olamadıkları, çalışma gruplarının bulunmadığı, değer çatışmalarının yaşandığı çalışma ortamları oldukça yıpratıcıdır (Sürgevil, 2006).

Bazı insanlar yaptıkları işle kendilerini eğlendirirler. Bu kişiler, iş dışı zamanlarında kendilerine zevk verecek bir şey bulamazlar ve kendilerini işe vermeyi tercih ederler. Hayatının büyük bir bölümünü “işkolik” olarak geçiren ve yoğun iş yükü altında yaşayan kişiler “tükenme” durumu ile karşı karşıya kalır ve bazen yoğun olarak “hayat çekilmez” duygusunu yaşarlar (Baltaş ve Baltaş, 2008).

Aşırı iş yükü, çalışma ortamında çalışana uygun olmayacak şekilde sorumluluk yükleme, tükenmişliğe neden olurken, aşırı iş yükü nasıl strese neden oluyorsa, bazen az çalışmada aynı sonucu doğurabilir. İş görenlerin az çalışma durumunu yaşadıkları zaman sıkıntı, düşük motivasyon, kayıtsızlık ve görevi terk gibi durumlar yaşadıkları görülmektedir. Bunun sonucunda da yorgunluk, hataların artması ve tereddüt ortaya çıkabilmektedir (Şimşek, 2008).

İş yaşamı rekabet gerektiren ve zorlayan bir yapıya sahiptir. Bu yapı, yönetici ve çalışanlar üzerlerinde, hedefleri başarmaları konusunda devamlı bir baskı oluşturmaktadır. İş yaşamında bütün çalışanlardan hızlı, tercih edilebilen ve ucuza mal olabilen çözümler ortaya koymaları beklenmesi, çalışanların üzerindeki baskının gittikçe artması ve içinde buldukları iş ortamının strese neden olmasıyla, aşırı ve sürekli stresin iş tükenmişliğine yol açtığı söylenebilir (Koç vd, 2009).

Bazı çalışmalarda, çalışma hayatında pasif, gergin, kontrolsüz, güçsüz, sabırsız, hoşgörüsüz, kendine güvensiz, amaçları belirsiz, kararsız vb. özelliklere sahip bireylerin diğerlerine nazaran, tükenmişlik yaşama olasılıklarının daha yüksek olduğunu veya tükenmişlikle başa çıkma konusunda daha başarısız oldukları ortaya kinsa da, hiçbir kişilik özelliğini tek başına bir değişken olarak ele almamak ve bireylerin içinde bulunduğu koşulları da her zaman göz önünde tutmak gerektiğini unutmamak gerekir (Sürgevil, 2006).

Grupta birlik ve takım ruhunun eksizliği, sosyal destek eksikliği, çalışanlar arasında çatışma ve rekabet, iş ortamında huzursuzluk, yönetici-yönetilen ve çalışma arkadaşları ile anlaşmazlıklar, grup desteğinin seviyesi, iş yerinde dedikodu yapılması, iş yükünün fazla olması, kariyer beklentilerinin de tükenmişliği ortaya çıkarabilecek etmeler oldukları belirtilmiştir (Ekici, 2009).

Tükenmişlik, insanlarla yüz yüze ilişki gerektiren mesleklerde daha fazla görülmekte olup, insanlarla çalışan profesyonellerde, insanlara karşı duyulan sorumluluk, nesnelere karşı duyulan sorumluluktan daha fazladır. Bu nedenle, bu kişilerde tükenme riskinin daha yüksek olduğu çeşitli araştırmalarla ortaya konulmuştur (Ardıç ve Polatçı, 2009).

Tükenmişliğin nedenleri genel olarak değerlendirildiğinde, kişinin psikolojik yapısı, işin yapısı, iş çevresi, örgüt ve grup ile uyum ya da uyumsuzluk, iş yoğunluğu, iş yükü, rekabet koşulları, beklenti ve arzuların gerçekleştirilememesi ya da kendini baskı altında hissetme gibi birçok etmen, çalışanlarda tükenmişlik yaşanmasına neden olabilmektedir. Tükenmişliğin nedenlerini aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür:

- Bireylerde engellenme, tükenmişliğin en önemli nedenlerinin başında gelmektedir. Engellendiğini düşünen birey, kendisini baskı altında hissetmekte ve tükenmişlik sendromuyla karşı karşıya kalmaktadır.
- İşi sevmeme ya da işi ile uyuşmama
- İşin yapısından kaynaklanan psikolojik baskılar
- Örgüt ortamı.
- Bireylerin istek ve arzuları
- İşi yoğunluğu
- İşi yükü ile bireyin işi kapasitesi arasındaki dengesizlik İşi yükünün yanında, sorumluluğun fazla olması da yine tükenmişliği arttıran etmenlerin başında gelmektedir. Aşırı sorumluluk, işi yükünün etkisinin de daha yüksek olmasına sebebiyet vermektedir.
- Rekabet ve rekabet şartlarının neden olduğu koşullar yüzünden yöneticilerin yüksek beklentilerinin olması.
- Kişilerin psikolojik ve düşünsel yapıları
- İşyerinde ekip çalışması ya da grup içi iletişim eksikliği
- Farklı mesleklerde görülen farklı düzeylerdeki sorumluluklar.

#### **1.1.4. Tükenmişlik Modelleri**

Tükenmişlik kavramını ve nedenlerini belirlemek için, çeşitli modeller geliştirilmiş olup, “Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli” ile “Maslach Tükenmişlik Modeli”, tükenmişlik üzerine geliştirilmiş iki önemli modelidir. Bunun yanı sıra Cherniss Tükenmişlik Modeli, Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli, Pines Tükenmişlik Modeli, Scott Meier Tükenmişlik Modeli, Susan ve Sheridan Tükenmişlik Modeli ve Leiter Tükenmişlik Modeli de kabul görmüş modeller arasındadır (Yıldız, 2011). Çalışmanın bu bölümünde, literatürde en fazla kabul görmüş ve üzerinde fikir birliği yapılmış olan tükenmişlik modellerine kısaca yer verilmiştir.

##### **1.1.4.1. Maslach Tükenmişlik Modeli**

Maslach ve Jackson tükenmişliği, stres ve kronik gerilim koşulları altında uzun süre başkaları ile temas halinde çalışan bireyler arasında sıklıkla ortaya çıkan bir duygusal tükenme olarak görmektedir. Bunun yanında tükenmişlik, toplumsal töreleri hor görme sendromudur (Abacı, 2004). Dolayısıyla tükenmişlik konusunda bir otorite kabul edilen Maslach, tükenmişliği temel olarak stres ve baskı ile ilişkilendirmiştir.

Maslach, tükenmişlik kavramını duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olmak üzere üç farklı boyutta ele almıştır. Duygusal tükenme, bireyin diğer insanlarla kurduğu iletişim nedeniyle ruhen yıpranması duygusunu yaşamasyken duyarsızlaşma, bireyin hizmet ettiği ya da birlikte çalıştığı kişilere karşı olumsuz duygular beslemesi ve onlara karşı anlayışsız davranmasıdır. Düşük kişisel başarı hissi ise, bireyin işe karşı olumsuz duygular beslemesi sonucunda başarıya ulaşma duygusunda azalma yaşamasıdır (Polikandrioti, 2009). Dolayısıyla bu üç boyut bir araya gelerek, birey üzerinde belirli bir süreç oluşturmakta ve bireyin mesleki anlamda tükenmesine neden olmaktadır.

Maslach işi gereği, insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı/yetersizlik hissi şeklinde üç boyutta tükenmişliği tanımlamıştır. Öte yandan, işi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda kalan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendrom olarak da

tanımlanabilir (Sürgevil, 2006). Bu nedenle Maslach tükenmişliği daha çok bir duygu durum olarak ele almaktadır.

Tükenmişlik, yıpranma ve iş doyumsuzluğundan farklı, fiziksel bitkinlik, kronik yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları, olumsuz benlik kavramı gelişimi, işe yarama ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumları içeren fiziksel, duygusal ve mental bir durum olarak tanımlanmıştır (Demir, 2010). Bu noktada, fiziksel etkilere göre mental etkilerin daha çok olduğu, boyutların gerek içeriği, gerekse ağırlığından açıkça görülebilmektedir.

Tükenmişliğin bu üç boyutu arasında en çok rapor ve analiz edilen boyut duygusal tükenme boyutu olup, duygusal tükenme boyutu kuvvetli bir iş stresi değişkenini andırmaktadır. Duyarsızlaşma, insana hizmet verilen mesleklerde çalışanlarda görülen bir stres tepkisi olarak ele alınan boyutken, diğerlerine ilgi göstermeme, reddetme, düşmanca davranma ve olumsuz reaksiyonlar verme gibi faktörlerle karakterize olan duyarsızlaşma boyutu, tükenmişliğin en problemlili boyutudur. Bazı çalışmalarda kişisel başarıda düşme hissi, duygusal tükenmenin ve duyarsızlaşmanın ya da her ikisinin kombinasyonunun bir fonksiyonu olarak ele alınmakta olup, bazı çalışmalarda da tükenmişliğin bir bileşeni değil sonucu olarak değerlendirilmiştir (Sürgevil, 2006). Dolayısıyla Maslach'ın tükenmişlik boyutları birbirinden izole ya da birbiri ile alakasız süreçler olmayıp, hem birbirini tetikleyen, hem de iç içe geçmiş süreçler bütünü şeklinde değerlendirilebilir.

Tükenmişlik kavramı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı olarak üç alt boyuttan oluşmakta olup, tükenmişlik ilk olarak bireyin duygusal kaynaklarını tüketmesi ile kendini göstermektedir. Bireyin çevresindeki bireylerle olan ilişkisini sınırlandırması ile duyarsızlaşma boyutu ortaya çıkarken, önceki olumlu tutumlarıyla şimdiki tutumları arasındaki farkı gören birey iş ve ilişkiler konusunda yetersiz olduğunu düşünmeye başlamaktadır. Kişinin kendini olumsuz değerlendirme eğilimi içerisinde olduğu bu boyut kişisel başarıda düşme boyutu olarak tanımlanmaktadır (Maslach, 2003). Bu bireyler ise artık kendilerini işleri ile bir tutamamakta ve gerek işlerine, gerekse örgütlerine karşı yabancılaşma çekmektedir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin cinsiyet, kültürel ve sosyoekonomik değişiklikleri göz ardı ettiği düşüncesiyle bazı soru maddelerinin benimsenemez tarzda olduğu belirtilmekte olup, özellikle Amerikan kültürüne uygun olduğu diğer kültürlerle uyumsuz olduğu ifade edilmiştir (Yıldırım ve İçerli 2010). Öte yandan günümüzde, farklı birçok toplumda Maslach tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği oldukça yaygın bir şekilde kullanılmaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde Maslach modeli, tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve daha sonra ise kişisel başarısızlık hissi ile birlikte seyreden bir süreç olduğunu öne sürmektedir. Her ne kadar çalışanların demografik özelliklerinden bağımsız bir model gibi görünse de, günümüzde pek çok çalışmaya kaynak teşkil etmiştir. Devam eden bölümde, bu boyutların açıklamasına yer verilmiştir.

#### **1.1.4.1.1. Duygusal Tükenme**

Duygusal tükenmişlik, tükenmişliğin merkezinde yer alan en önemli boyuttur. Bu boyut tükenmişliğin ilk belirtisidir. Tükenmişliğin bu aşaması, daha çok stres ile ilgili olup, bireylerin kendilerini yorgun ve duygusal yönden aşırı yıpranmış olma duygularını açıklamaktadır (Dolunay, 2002). Duygusal yönden aşırı yıpranan birey ise duygularını kontrol etmekte güçlük yaşayacak ve duygusal tükenmeye maruz kalacaktır.

Maslach'ın modelinde duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun başlangıcı ve merkezi olup, tükenmişliğin ilk evresini oluşturan kısmın duygusal tükenme olduğu kabul edilir. Kişinin duygusal kaynaklarının azaldığını ve bunun sürekli arttığını hissettiği süreci ifade eder (Akçamete vd, 2001). Dolayısıyla duygusal tükenme, modeldeki tükenmişlik aşamalarının başlangıç evresi olarak nitelendirilebilir.

Birey, duygusal kaynaklarının tükendiğini hissederek, iş gören olarak eskisi kadar verimli olmadığı ve sorumlu davranmadığını düşünmeye başlar. Bunun sonucundaysa, bu durumu aşamayan birey, işe gitmek istememe, geç kalma, işe devamsızlık, işten ayrılma gibi davranışlar gösterebilir (Akça, 2008). Duygusal tükenme aşamasında bireyin verimliliğinde de ilk düşüşler kendisini göstermektedir.

Bireyler karşılaştıkları zorlukları aşabilmek için mücadele vermektedirler. İstek ve beklentiler ile verilen mücadele sonucu elde edilenler farklılaştıkça kişi tükenmişliğe sürüklenirken, sahip olunan potansiyel güçten fazlasını gerektiren durumlar karşısında kalan birey bedensel ve ruhsal sınırlarını zorlayabilir. Aşırı duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun özü olup, birey kendini saran karmaşık duygulanımı olduğunu ve başkaları tarafından zorla kabul ettirilen isteklerden bunaldığını hisseder. Duygusal anlamda tükenen insanlar kendilerini tükenmiş hissetmekte yarın için yeterli enerjilerinin kalmadığına inanmaktadırlar. Duygusal kaynakları bitmekte ve tekrar doldurulamamaktadır (Abacı, 2004). Bu çalkantılar içerisinde duygusal sorunlar yaşayan birey, eski moral sağlığına sahip olmadığı

gibi, ilerleyen dönemlerde etkisi daha da artacak olan bir tükenme sürecinin de ilk aşamasını yaşamaktadır.

Duygusal tükenme boyutu, tükenmişliğin en açık olarak gözlemlenebilen boyutudur. Kişisel stres cevapları olarak karakterize edilen duygusal tükenme, aşırı yüklenme hissini ve kişinin duygusal kaynaklarını tükettiğini göstermekte olup duygusal tükenmişlik yaşayan kişi, hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünmektedir. Gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan birey için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe kaynağıdır (Leiter ve Maslach, 1988). Bu nedenle, duygusal tükenme aşamasındaki bireylerde, işyerlerine yabancılaşma ve işe gitmeme istekleri ortaya çıkmaktadır.

Duygusal tükenme, yoğun çalışma temposunda olan kişilerin kendisini zorlaması ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilmesi karşısında bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Işıkhani, 2004). Bu nedenle, duygusal tükenme nedenlerinin arasında, diğer çalışanların ve diğer ilişki içerisinde olunan insanların etkisinin olduğu ifade edilebilir.

Duygusal tükenme genel olarak değerlendirildiğinde, kişilerin iş yeri ya da çevrelerinde baskılara ya da stres faktörlerine karşı gelemedikleri durumlarda gelişen, duygusal anlamda kendilerini yeterince yönetemedikleri bir duygu durumudur. Bu süreç ilk olarak çalışanların işlerinden uzaklaşmalarına, daha sonra ise duygulara karşılık vermeyen bir duyarsızlaşma sürecine doğru gitmektedir.

#### **1.1.4.1.2. Duyarsızlaşma**

Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşmada birey, hizmet sunduğu kişilere karşı birer nesneymiş gibi davranır. Bu durumdaki birey hem hizmet sunulan kişilere hem de çalışılan örgüte karşı mesafeli, umursamaz, alaycı, küçümseyen bir tutum içerisine girmektedir (Kaçmaz, 2005). Artık bu noktadan sonra birey, karşısındaki kişilerle, iş arkadaşları ya da diğer bireyler ile duygusal iletişimini en az seviyeye çekmiştir.

Duygusal anlamda tükenen birey bundan sonraki aşamada çevresindeki insanlarla olan ilişkisini sınırlar koyarak psikolojik olarak insanlardan uzaklaşarak duyarsızlaşma boyutu meydana gelir. Duyarsızlaşma, çevresini ve işini kontrol edemediğini düşünen bir çalışanın, olumsuz bir olayla karşı karşıya geldiğinde kendisini çaresiz hissetmesidir. Duyarsızlaşma, bu durumun üstesinden gelebilmek için robot gibi davranmaya başlaması, duyarsızlaşması

şeklinde kendini göstermektedir (Cordes vd, 1997). Bu aşamadaki birey, işi üzerinde gerekli hakimiyete sahip olmadığı duygusunu yoğun bir şekilde hissetmektedir.

Duyarsızlaşma, hizmet götürülen kişilere karşı katı, soğuk, ilgisiz ve hatta insancıl olmayan tarzda olumsuz bir tavır sergilenmesi olup, işe yönelik idealizmde önemli bir azalmaya işaret etmektedir (Ergin, 1996). Bu nedenle duyarsızlaşan bireylerde iş ile ilgili eski azim, hırs ya da ideallerin olmadığı görülmektedir.

Duyarsızlaşma, başarı ve bir dereceye kadar duygusal tükenmişlik üzerinde etkisi olan diğer sonuçları etkilerken, etkili beceri kullanımının ve baş etme çabalarının tükenmişlik ve kişisel başarı üzerinde tampon etkisi yarattığı ifade edilmektedir. Modele göre çalışanlardaki tükenmişlik, işteki stres kaynaklarına karşı duyarsız kalmayla artmakta ve örgütlerdeki iş yükü ve sıradanlık, çalışan yönetici çatışmaları, müşteri ilişkileri karar verme eksikliği gibi işin doğasında bulunmaktadır. Tükenmişliğin önüne geçilmesi, insan kaynakları birimlerinin daha duyarlı hale gelmesiyle mümkün olup insan kaynakları birimleri, iş yükünün kontrol edilebilir olmasına, görev dağılımının zenginleştirilmesine, kişilerarası çatışmaları azaltma yöntemlerinin belirlenmesine yönelmelidir (Ok, 1995). Bu sayede bireyin duygusal anlamda tükenmişlik göstermesine neden olan etmenlerin önüne geçilerek, bireyin tekrar duygusal iletişim kurabilmesi mümkün olabilmektedir.

Bu boyutta özellikle, hizmet sunulan kişilere karşı tutumlarda ve tepkilerde olumsuz değişim meydana gelirken, genellikle öfke hali ve işe karşı idealizm kaybı eşlik etmektedir (Çokluk, 2003). Bunun sonucunda da örgüt içi iletişim, ideallere göre çalışma ve iş performansında ciddi bir nitelik kaybı yaşanmaktadır.

Duygusal tükenmeyi yaşayan kişi, kendini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hissederken, üzerindeki duygusal yükü hafifletmek için kaçış yolları kullanmaktadır. İnsanlarla olan ilişkilerini asgari düzeye indiren kişi, insanlarla arasına mesafe koymayı tercih etmektedir. Başkalarının hislerine, duygularına soğuk ve kayıtsız kalmakta ve insanlara karşı geliştirilen bu soğuk, ilgisiz ve katı sergilemektedir. Duyarsızlaşma safhasındaki kişi insanlar hakkında yanlış düşüncelere kapılmaktadır. Bu kişiler, onlardan sadece kötülük geleceğini zannetmektedir (Güllüce, 2006). Bu aşamada birey, aynı zamanda suçu kendisinde de arayarak, kişisel başarısızlık hissini yaşamaya başlayacaktır.

Duyarsızlaşma boyutu genel olarak değerlendirildiğinde, duygusal tükenme sürecinin bir sonucu olup, çalışanlarda ideal eksikliği, işyerine olan güvensizlik, diğer insanlara değer vermeme, takım çalışması, örgüt kültürü, örgütsel vatandaşlık gibi birçok kavrama

uzaklaşacak, duygusal anlamda verilen etkilere tepki vermeyecek ya da olumsuz tepkiler verecektir. Bunun yanında, bu kişilerin yaptıkları işlerde de ciddi bir nitelik kaybı yaşanacaktır.

#### **1.1.4.1.3. Kişisel Başarısızlık**

Bazı durumlarda kişisel başarı düşüklüğü duygusal tükenmişliğin, duyarsızlaşmanın ya da her ikisinin kombinasyonunun bir fonksiyonu olarak ele alınmaktadır (Maslach vd., 2001). Dolayısıyla kişisel başarısızlık sadece duyarsızlaşma sürecinin sonunda değil, aynı zamanda duygusal tükenme sonrasında da kendisini gösterebilmektedir.

Kişisel başarısızlık, kişinin işindeki yeterlilik ve başarı duygularını ifade etmekte olup, bireyin başkaları ile ilgili geliştirdiği negatif düşünce şekli, kişinin kendisiyle ilgili de negatif düşünmesine sebep olur. Kişi, bu düşünce ve yanlış davranışları sebebiyle kendini suçlu hisseder. İşinde ilerleme sağlayamadığını, hatta gerileme gösterdiğini düşünen bu tür bireyler kendilerini suçlu olarak görür. Bu bireyler sarf ettikleri gayretin bir işe yaramayacağına kendilerini inandırır ve iş gören kendisine olan saygısını kaybederek, psikolojik olarak depresyon yaşama ihtimaliyle karşı karşıya kalır (Dursun, 2000). Bu durumda olan bireylerde, işlerinde sadece nitelik açısından değil, nicelik açısından da ciddi düşüşler gözlemlenmektedir.

Bu boyutta bireyin kendisine ilişkin değerlendirmeleri olumsuz nitelik kazanmakta olup, işle ilgili çeşitli olaylarda kendini yetersiz algılama ve işyerinde karşılaşılan kişilerle olan ilişkilerde de başarısızlık duygusu baş göstermektedir. Böylece harcadığı çabanın boşa gitmesi ve suçluluk duygusu çalışanın iş motivasyonunu düşürmektedir. Bunun neticesinde çalışan, başarı için gerekli davranışları gerçekleştirmesini engellemektedir (Çimen, 2000). Başarı için gerekli olan şeyleri yerine getirmeyen birey, aslında başarısızlığın nedenini bu gibi değil de, kendi başarısızlığı gibi görmektedir.

Ödüllerin yetersizliği, bireylerde işe yaramadıkları duygusunu geliştirmektedir. Bu durumda uyumsuzluk, tükenmişliğin kişisel başarıda düşme boyutuyla ilişkilidir (Maslach vd., 2001). Dolayısıyla işyerindeki koşulların da kişisel başarısızlık hissini arttıracak bir yapıda olması mümkündür.

Bir insan kendini yetersiz olarak algıladığında, büyük bir eksiklik duygusuna kapılarak, hiçbir şeyin üstesinden gelemeyeceğini düşünür. Adeta bütün dünya kendi



işleyişini devam ettirmek için, onun tüm girişimlerine komplo kuruyormuş gibi düşünen insanlara başarıyla gerçekleştirdikleri her şey çok anlamsız ve çok küçük görünür. Bu insanlar bir farklılık ortaya koyabilmek için kendi yeteneklerine güvenmezler (Maslach ve Leiter, 1997). Bu durumda olan çalışanlar ise genellikle işlerinde hem nitelik, hem de nicelik açısından istenilen başarıyı göstermekte yetersiz kalmaktadır.

Kişisel başarısızlık aşaması genel olarak değerlendirildiğinde, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın son aşaması olup, artık duygusal anlamda tükenen ve ardından duyarsızlaşan bireyler bu aşamada, çevreye karşı güvensiz, işini sevmeyen, kendisini işi için yeterli görmeyen, sürekli olarak her şeyi sorgulayan ve bir yanıt bulamayan bir duruma gelmektedir. Bu aşamada bireylerin yaptıkları işin sadece niteliği değil, nicel anlamda da ciddi bir performans ve verimlilik düşüşü yaşanmaktadır.

#### **1.1.4.2. Pines Tükenmişlik Modeli**

Pines'a göre mesleki tükenmişlik yalnızca idealist ve yüksek düzeyde bir güdülenmeye sahip kişilerde görülmekte olup, bu kişilerin meslek yaşamları ile ilgili beklenti düzeyleri yüksek, duygusal baskı ise yoğun ve uzun süreli olduğundan stres, yabancılaşma, kaygı ve depresyon gibi duyguları da yüksek bir seviyede olmaktadır (Çapri, 2006). Dolayısıyla Pines, tükenmişliği temelde yüksek ideallere bağlamıştır.

İş çevresinde stres boyutunun yüksek, destek ve ödül boyutunun düşük olduğu durumlarda yaşanan başarısızlık tükenmişliğin en önemli nedenidir. Bir kez tükenmişlik yaşandığında motivasyon düzeylerinin azalarak bazı bireylerde işten ayrılma veya iş değişikliği ile sonuçlanabildiği de açıklanmaktadır (Oruç, 2007). Çünkü idealler ve iş yerinde başarının en önemli göstergelerinin başında ödüller gelmekte olup, aynı zamanda ödüller çalışanlar için ciddi bir motivasyon kaynağıdır.

Pines modeline göre tükenmişlik, fiziksel, duygusal ve zihinsel bakımdan bitkinlik durumu olup, tükenmişliğin özünde kişiyi devamlı olarak duygusal baskı altında tutan iş ortamları bulunmaktadır. Fakat bu iş ortamları sadece işe güdülenme seviyesi fazla olan kişilerde tükenmişliğe sebep olabilmektedir (Şanlı ve Akbaş, 2008). Buna göre modelde tükenmişliğin duygusal aşamaları daha fazla ön planda olup, duygusal baskı ve stres bu modele göre tükenmişliğin en önemli sebeplerindedir.

Bu modele göre tükenmişliğin üç boyutundan biri olan fiziksel bitkinliği enerji azalması, kronik yorgunluk ve güçsüzlük tanımlamaktadır. Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duygusal bitkinlik, çaresizlik, umutsuzluk, kapana kısılmış olma, aldanmışlık ve hayal kırıklığı gibi duyguları içerirken, üçüncü boyutu olan zihinsel bitkinliğin nitelikleri ise bireyin kendisine, yaptığı işe, diğer insanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumlar sergilemesi şeklinde sıralanmaktadır (Pines ve Aranson, 1988). Pines modeline göre tükenme Maslach'tan farklı olarak ilk aşamada fiziksel belirti veren, daha sonra duyguları etkileyen ve son aşamada ise zihinsel anlamda etki eden olumsuz süreçler toplamıdır.

Pines'in varoluşçu perspektifine göre tükenmişlik, kişilerin işlerinde ve yaşamlarında elde edemedikleri anlamı bulmayı isteme ihtiyacının bir sonucu olup, iş yaşamlarından varoluşsal bir anlam elde edebilmeyi bekleyen idealist kişiler ilk olarak işe yüksek düzeyde bir güdülenme ve beklenti içerisinde başlarlar. Hata yaptıklarını ya da işlerinden beledikleri varoluşsal anlamı elde edemeyeceklerini anladıklarındaysa umutsuzluk, çaresizlik ve hatta tükenmişlik duygularına kapılırlar (Çapri, 2006). Diğer bir ifadeyle Pines, aslında tükenmişliğin sadece iş ve işyeri ile ilgili değil, aynı zamanda beklenti ve algılarla ilişkili olduğunu ifade etmektedir.

Pines, gerçek hayatta hiçbir iş çevresinin tamamen destekleyici veya tamamen engelleyici olmadığını savunmaktadır. Tükenmişlik durumunun meydana gelme ihtimalinin, iş çevresindeki destekleyici ve engelleyici faktörler arasında bir denge kurulup kurulamamasına bağlı olarak farklılık arz edeceğini ifade etmektedir. Ona göre başarıya, başarısızlığa, çevrenin destekleyici veya engelleyici olmasına ilişkin algılar, bir kişiden diğerine farklılaşabilen öznel yaşantılar olup, bundan dolayı aynı ortamda çalışan iki çalışandan, birisi tükenmişlik belirtileri gösterirken, diğerinin göstermemesi de imkan dâhilindedir (Kepçeoğlu, 1990). Bu yaklaşıma göre iş yaşamı ya da çevre tükenmişlik üzerinde ikinci derecede etkilidir. Bunun en temel göstergesi ise aynı işyerinde ya da çevredeki bireylerden kimisinin tükenmişlik yaşaması mümkünken, kimisinin ise yaşamamasıdır.

Pines'in tükenmişlik modeli genel olarak değerlendirildiğinde, daha çok birey odaklı ve bireyin idealleri üzerine kurulan bir sistemin olduğu görülmektedir. Pines'e göre ideallerine ulaşamayan bireylerde tükenmişlik yaşanmakta olup, bu noktada ideallerin farklılığı ise aynı ortamda hem tükenmişlik gösteren, hem de göstermeyen çalışanların varlığını izah etmektedir.

### 1.1.4.3. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik, insanın aşırı stres ya da doyumsuzluğa, yaptığı işten soğuma biçiminde gösterdiği bir tepki ve sonuç olarak, işe bağlı tutum ve davranışlarda kendini gösteren fiziksel, duygusal yoksunluktur. Buna göre tükenmişliğin iş yükü, belirlenmemiş amaçlar, örgüt içi çatışma, olumsuz iş koşulları, destek ve danışmanlık eksikliği gibi örgütsel değişkenler, bireyin kişiliği, evlilikten aldığı doyum, kariyer planları gibi kişilikle ilgili değişkenler ile ilgili olduğu ve tüm bu stres kaynaklarının zamanla tükenmişliğe yol açtığı belirtilmektedir (Siliğ, 2003). Cherniss modelinde de, Maslach gibi çevresel ve kişisel etmenler ön plandadır. Ancak bu modelde iş çevresi ve yakın çevrenin daha fazla önem kazandığı görülmektedir.

Çalışanlar, stres oluştuğunda ilk olarak stresin kaynağına yönelmektedir. Bu durumda çalışanlar sahip oldukları baş etme yolları ile bu stresi ortadan kaldırmaya çalışmaktadırlar. Eğer stres kaynağını ortadan kaldırmaya yönelik olan bu teşebbüs başarısız olursa meditasyon, egzersiz gibi stres yönetim tarzları denir ve eğer bu yöntemler sonucunda hissedilen gerilim ve yaşanan sıkıntıda herhangi bir değişiklik olmuyorsa, çalışanlar işlerinden psikolojik geri çekilme davranışı sergileyebilmektedirler (Cherniss, 1981). Dolayısıyla stres, bu modelde de çalışanların tükenmelerine neden olan önemli bir etmen olarak görülmektedir.

Bu model tükenmişliği zamana yayılmış bir süreç olarak ele almakta olup modele göre, tükenmişlik iş stresine bir tepki olarak başlayan ve psikolojik olarak işle ilişkiyi kesme ile sonlanan bir süreçtir (Özgen, 2007). Dolayısıyla bu bakımdan değerlendirildiğinde, Maslach'ın modelindeki duyarsızlaşma aşaması ile paralellik göstermektedir.

Tükenmişlik her türlü kaynaktan doğan iş stresine bir tepki olarak başlayan ve işle ilişkiyi kesme ile sonlanan bir süreç olup, Cherniss'e göre tükenmişliğe neden olan stres kaynakları iş yükü, müşteri ile yüz yüze ilişki, belirlenmemiş amaçlar, örgüt içi çatışma, olumsuz iş koşulları, destek ve danışmanlık eksikliği gibi örgütsel değişkenler, çalışanın kişiliği, evlilikten aldığı doyum, kariyer planları gibi kişilikle ilgili değişkenlerdir (Atken, 2007). Yine bu modelde de idealler olsa da, bunların etkisi Pines modelindeki kadar kesin değildir. Burada daha çok, çevresel faktörlerin ön planda olduğu görülmektedir.

Cherniss'e göre tükenmişlik, iş stresine cevap olarak güdüsel, duygusal, tutumsal ve davranışsal değişiklikleri oluşturan tüm olguların bileşkesine eşdeğer bir baskıdır. Tükenmişlik, geçici bir yorgunluk veya zorlanma değil, bireyin işinden soğuması ile sonuçlanan kalıcı bir durumdur (Avşaroğlu vd, 2005). Bu nedenle modele göre tükenmişliğin

meydana gelmesinde ve kalıcı olmasında, bireyin işi ile ilgili düşüncelerinin büyük önemi vardır.

Tükenmişlik, işten kaynaklanan problemlere bir tepki olarak işe ilişkin tutum ve davranışlarda olumsuz değişiklikler göstermeyi, hizmet verilen kişiye karşı ilginin azalmasını, olumsuzluğu, diğer arkadaşlarına ve hizmet verdiği kişilere karşı kızgınlığı, başarısızlığı rasyonalize etme eğilimini, değişikliğe direnci, insanlara karşı katılığın artışı ve yaratıcılığın yitimini içeren bir olgudur (Tümekaya, 2000). Dolayısıyla tükenme durumunda çalışanlar, işlerine karşı eski tavırlarını ve sevgilerini taşıyamamaktadır.

Tükenmişlik, bireyin taleplerin kaynakları ve kapasiteyi aşması nedeni ile stres yaşayacağını öne sürmektedir. Bu bireyler ilk olarak stres kaynağını ortadan kaldırma yoluna giderken, stres kaynağını ortadan kaldırma konusunda başarılı olamayan iş görenin ikinci bir adım olarak egzersiz, meditasyon gibi bir takım stresle başa çıkma yollarına başvuracağı ve bu şekilde rahatlamaya çalışacağı ancak bu şekilde de başarılı olamayan bireyin duygusal yükünü azaltmak için işle psikolojik olarak ilişkisini kesmeye çalışacağı belirtilir (Akten, 2007). Bu nedenle, tükenmişlik yaşayan bireylerde işi ve örgüt ya da iş arkadaşları ile iletişimi ciddi bir şekilde azalmaktadır.

Tükenme kısmen, toplumsal bağların ilerleyici bir biçimde gücünü yitirmesine bağlı olup, bu durumun yükselen oranlarda profesyonel ilgi talebi meydana getirdiğini ve yine buna yönelik hizmet alanlarında çoğalan toplumsal denetimin, güven ve destek azalmasına eşlik ettiğini belirtmektedir (Süloğlu, 2009). Buradan hareketle, toplumsal anlamda da tükenmenin etkilendiğini ifade etmek mümkündür.

Cherniss modeli genel olarak değerlendirildiğinde, çevresel faktörlerin daha fazla ön planda olduğu ve Maslach'ın duyarsızlaşma aşamasının tükenmenin son aşaması olduğu görülmektedir. Öte yandan burada da ortak nokta, Pines modelindeki gibi ideal eksikliği ya da ideallere ulaşamama ve strestir. Her üç modelde de tükenmişlik, iş yaşamında bireylerin hem nitel açıdan, hem de nicel açıdan daha düşük performanslara sahip olmalarına neden olmaktadır.

#### **1.1.4.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli**

Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli, bireyin örgütsel ve kişisel değişkenlerini inceleyen bir model olup buna göre, tükenmişlik strese verilen tepki olarak görülür.

Tükenmişlik, duygusal ve fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşma bileşenlerinden oluşup, Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modelinde dört aşama bulunmaktadır (Engin, 2006). Esasen bu modelde de, Maslach ve Cherniss modelinden etkenlerin olduğu görülmektedir.

Perlman ve Hartman'ın modeli, algısal bir odağa sahiptir. Bu modele göre tükenmişlik, strese verilen bir reaksiyon sonucu gelişmekte olup model, tükenmişlikle ilgili kişisel ve örgütsel değişkenleri tanımlamaktadır. Bu modele göre tükenmişliğin üç boyutu üç büyük stres belirtisini yansıtmakta olup bunlar, yorgunluk ve fiziksel semptomlara odaklı olan fizyolojik belirtiler, duygusal tükenme gibi tutum ve duygulara odaklı olan bilişsel belirtiler, duyarsızlaşma ve düşük iş verimliliği gibi davranışlara odaklanan davranışsal belirtilerdir (Sürgevil, 2006). Dolayısıyla bu modele göre tükenmişlik, her ne kadar fiziksel unsurları da ihtiva etse de, daha çok yine algı üzerinden yürüyen bir süreçtir.

Tükenmişlik, kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan bir cevap olup bu bileşenler, duygusal ve/veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranış boyutundaki reaksiyonlardır. Model, bireylerin çevresel ve kişisel değişkenlerini ele alan algısal bir model olarak oldukça geniştir. Modelde neredeyse tükenmişlik araştırmalarında ele alınan tüm değişkenleri içerir. Bu modele göre, bireyin özellikleri, iş çevresi ve sosyal çevresi, tükenmişlikle başa çıkma konusunda çok etkili olup, tükenmişliğin üç boyutu, üç büyük stres belirtilerini yansıtmaktadır (Bahar, 2006). Bu nedenle, tükenmişliğin iş niteliğinde ve verimliliğindeki düşüş ile gözlemlenmesi mümkün olup, çevrenin de burada ciddi bir etkisinin olduğu dikkate alınmalıdır.

Perlman ve Hartman'a göre (1982) tükenmişlik uzun süreli strese karşı verilen tepkilerdir. Buna ilave olarak duygusal veya fiziksel tükenmişlik, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren boyutlardan oluşmakta olup, tükenmişliğin üç boyutu stresin üç temel belirti kategorisini yansıtmaktadır (Sarıkaya, 2007). Yine bu modelde de, stresin tükenmişlik üzerinde ciddi bir etkisinin olduğu, önemli bir tetikleyici işlev gördüğü ifade edilebilir.

Perlman ve Hartman tükenmişlik modeli genel olarak değerlendirildiğinde, diğer üç modelin, Maslach, Pines ve Cherniss modellerinin bir entegrasyonu gibi düşünülebilir. Ancak bu noktada da tükenmişliğin daha çok bilişsel yanlarının ön plana çıktığı, bunun neticesinde de iş verimliliğinde düşüşlerin olduğu görülmektedir.

### 1.1.4.5. Diğer Tükenmişlik Modelleri

Yukarıda değinilen ve literatürde en çok kabul gören üç modelin yanında, tükenmişlik ile ilgili başka yaklaşımlar da literatürde yerini almıştır. Bunlardan Edelmich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli'ne göre tükenmişlik aşırı iş yoğunluğu, yetersiz ücret, mesai saatlerinin fazla olması, hizmet verilen kişilerden takdir görememe gibi sebeplerle ortaya çıkar. Bunun yanında, kişisel idealler ve mevcut durum arasındaki büyük farklılıklar, bürokratik birtakım zorlamalar tükenmişliğe neden olmaktadır (Özgen, 2007). Bu modele göre birey övülme, takdir beklerken, gerçekçi olmayan önyargılar, prensipler, hükümler ve amaçlarla ilgili sorunlar ile karşılaşır. Bu durumda kalan birey iş yerinde yaptıklarının karşılığını bulamadığı için hayal kırıklığına uğrar. Bunun sonucu olarak da tükenmişliğin durgunluk aşamasına girmeye başlar ve bu durum genellikle, çalışma hayatına başladıktan bir yıl sonra ortaya çıkmaktadır (Akten, 2007). Modele göre çalışanlardaki tükenmişlik, işlerdeki stres kaynaklarına karşı duyarsız kalmayla artmaktadır. Bunun sonucunda da, örgütlerdeki iş yükü ve sıradanlık, çalışan yönetici çatışmaları, müşteri ilişkileri, karar verme eksikliği gibi işin doğasında bulunmaktadır (Demirkol, 2006). Dolayısıyla bu modelde temel olarak iş yerindeki ödüllendirme sistemi, kişinin işe bakışı, rutinler gibi birçok etmen, çalışanlarda isteklerin yerine gelmemesi halinde tükenmişliğe neden olabilmektedir.

Bir diğer öne çıkan model olan Scott Meier'e göre tükenmişlik, işgörenin işinde kontrol edilebilir yaşantı veya kişisel yeterliliğin az olmasından dolayı, küçük ödül ve büyük ceza beklentisinden kaynaklanan bir durumdur (Sarıkaya, 2007). Buna göre tükenmişlik, ödül ile ceza arasındaki ilişkide yaşanan dengesizliklerin bir temel sonucu olarak ortaya çıkabilmektedir.

Başka bir model olan Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli'ne göre tükenmişliğin ilk aşamasını oluşturan duygusal tükenmişlik, sürecin en önemli boyutu olup, diğer boyutlarla ardışık bir süreç oluşturmaktadır. Duygusal tükenmişliği, fiziksel yorgunluk, kaygı, uykusuzluk, alkol ve ilaç kullanımı, kişiler arası ilişkilerden geri çekilme, aileyle olan zayıf ilişkiler ve benzeri gerilimlerle ilgili olduğu ifade edilirken duygusal tükenmişlik, kronik ve iş deneyiminin yaygın ve etkili özelliklerinin her ikisini de kapsayan birkaç gerilim kavramından biri olarak tanımlanır (Şanlı ve Akbaş, 2008). Bu modelde ise tükenmişlik kavramı daha çok gerilim kavramı üzerinden işlenmiştir. Buna göre bireylerin iç dünyalarında yaşadıkları gerilimler, beraberinde tükenmişliğe de neden olabilmektedir.

Yine bir diğerk model olan Freudenberger ve Richelson'a göre tükenmişlik yaşayan kişiler çoğunlukla çalışma yaşamlarının ilk senelerinde kabiliyetli, enerjik, kendisine güvenen, fazla mesaiye kalan, işe karşı hevesli yüksek performans gösteren kişilerken, zamanla meydana gelen bir takım sebeplerle bu kişilerin metabolizmaları sistemli çalışmamaya başlamaktadır. Bunun sonucundaysa çalışanların enerjisini çok çabuk bitirmekte ve kişilerin işlerine ve çevrelerine yansıttıkları enerjilerinin tükenmesi, onların fiziksel bakımdan ciddi problemler yaşamalarına sebep olabilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009). Burada da, çalışanların hevesliliğinde yaşanan azalmaların tükenmişlik üzerinde ciddi etkilerinin olduğu, bunun yanında fiziksel performans düşüşünün de tükenmişlik ile sonuçlandığı öne sürülmektedir.

Bir başka model olan Cardinell'in yaklaşımına göre ise tükenmişlik, insanın hayatında ortaya çıkan ciddi bir rahatsızlık belirtisi ya da orta yaş krizi olup, birçok insanın otuz beş ve elli yaşları arasında yaşamak zorunda olduğu, kariyer ve statü kazanma isteği başta olmak üzere, sosyal içerikli bazı problemler nedeniyle bunalıma girdiğini ortaya koyduğunu ifade etmiştir (Izgar, 2001). Cardinell tükenmişliği daha çok orta yaş bunalımı ile izah ederken, alışma, fiziksel performansta düşüş gibi kavramlarla da ilişkilendirmektedir.

Yine bir diğerk yaklaşım modeli olan Maher'e göre tükenme kavramı psikosomatik hastalık, kötümserlik, uykusuzluk, iş ve kriterlere karşı olumsuz tutum, depresyon ve ilgisizlik içeren, karmaşık bir belirti hali olup, çaresizlik ve ümitsizlik hisleri, kronik yorgunluk, negatif bir benlik kavramının gelişmesi, fiziksel tükenmeye iş, yaşam ve diğerk insanlara yönelik negatif yönlü tutumlar ile belirginleşen zihinsel, duygusal ve fiziksel bir tükenme halidir (Barutçu ve Şerinkan 2008). Buna göre bireylerde yaşanan tükenmenin en önemli nedeni, kişilerin yaşadıkları psikolojik sorunlar olup, çevresel faktörlerin etkisi oldukça sınırlıdır.

Son olarak üzerinde durulan model olan Golembiewski Modelinde süreç Maslach modelinden farklıdır. Bu modele göre tükenmişlik süreci duyarsızlaşma aşamasından başlar. Duyarsızlaşma kişinin işe ilişkin performansına yansır. Bu yansıma sonucunda başarıya ilişkin değerlendirmelerini etkileyerek kişisel başarıda düşme hissine yol açar. Bu durum ise bireyin duygusal tükenmişlik yaşaması ile son bularak, duyarsızlaşma kişisel başarıda düşme hissini, kişisel başarıda düşme hissi de duygusal tükenmenin nedenidir (Lewin ve Sager, 2007). Buna göre duygusal tükenme aşaması aslında olağan bir süreç olup bunu atlatamayan çalışanlarda duyarsızlaşma aşamasıyla birlikte tükenmişlik durumu ortaya çıkmaktadır.

Tükenmişlik ile ilgili diğer modeller genel olarak değerlendirildiğinde, tükenmişliğin nedenleri konusunda ufak farklılıkların olduğu, bunun yanında süreç açısından da bazı konuların farklılık arz ettiği görülmektedir. Öte yandan tüm modellerde ortak nokta ise tükenmişliğin iş ve üretimde gerek nitelik, gerekse nicelik açısından düşümlere neden olduğudur. Bu nedenle tükenmişliğin iyi bir şekilde tespit edilmesi ve yönetilmesi, işyerindeki hizmetin hem nitel, hem de nicel anlamda kalitesini arttıran önemli bir unsurdur.

### **1.1.5. Tükenmişliğin Sonuçları**

Tükenmişliğin pek çok sonucu olmakla birlikte tükenmişlik, bireylerin yaşadığı psikolojik durumu ve strese karşı verilen olumsuz bir tutumu ifade etmektedir. Bunun yanında duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarını ifade eden bir olgudur. Tükenmişlik yaşayan bireyin genel olarak, yaşadığı duygusal yorgunluk aynı zamanda fiziksel yorgunluğu da yaşamakta olup işinde tükenmişlik yaşayan birey, uykusuzluk, yorgunluk, mide şikâyetleri, mutsuzluk, baş ve kalp ağrıları, kilo değişimi gibi fiziksel rahatsızlıklar yaşayabilir. Ayrıca tükenmişlik durumunda, kendini başarısız hissetme, hayal kırıklığı, depresyon, endişe, umutsuzluk, düşük konsantrasyon gibi psikolojik rahatsızlıklar da yine bu süreç içerisinde yaşanmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2008). Dolayısıyla tükenmişlik, bireylerin psikolojik sağlıklarını etkileyen önemli bir sorun olarak görülebilir.

Örgütte tükenmişlik yaşayan iş görenlerin performanslarında önemli düşümler görülmekle birlikte bu düşümler işin niceliğinden çok, nitelik ve kalitesinde görülmektedir. Bu kişilerin motivasyonları düştüğü için, sonuçlarını yeterince düşünmeden dikkatsiz karar verirler. Karşılarındaki kişiyi bir nesne gibi görme eğilimleri olduğundan onların insancıl ihtiyaçlarını önemsemezler. Bu kişiler düşüncesiz, kaba davranışlarda bulunur ve birçok insanla birlikte çalışmak, iş görende gerginlik yaratır, gerginlik nedeniyle geri çekilerek insanlarla daha az iletişim kurar. Zamanla kahve veya yemek molaları artar, işten erken ayrılıp geç gelmeye başlarlar (Örmen, 1993). Bu nedenle tükenmişliğin aynı zamanda örgüt içi iletişim ve örgüt kültürü gibi örgüt içindeki birçok kavram ve düzen üzerinde olumsuz sonuçlar meydana getirdiği ifade edilebilir.

Çalışan verdiği hizmet üzerinde kontrol sağlayamıyorsa tükenmişlik oranı artmakta olup bu durum üstlerin, ne yapılacağı, ne zaman yapılacağı ve nasıl yapılacağını başka bir yol için fırsat bırakmadan kesin olarak söylemelerinden kaynaklanmaktadır. Yaptığı işle ilgili



kararlarda söz sahibi olamamak tükenmişlik için sebeplerden biridir (Öztuna, 2005). Dolayısıyla tükenmişlik, aynı zamanda hem çalışanların, hem de yöneticilerin inisiyatif almaları ve hızlı, doğru karar vermelerini etkileyen önemli bir süreçtir.

Araştırmalar tükenmişliğin hem bireysel hem de örgütsel düzeyde büyük maliyetlerinin olacağını göstermekte olup, kişinin sağlığının bozulması, sosyal yaşamının ve aile ilişkilerinin kötüye gitmesi, performansının düşmesi, işe devamsızlığın ve işten ayrılmaların artması bunlardan bazılarıdır (Aslan ve Özata, 2008). Bu anlamda değerlendirildiğinde tükenmişlik, sadece bireyler için değil, aynı zamanda işyeri ve bu işyerlerinden faydalanan hem iç, hem de dış paydaşlar için olumsuz sonuçları olan bir kavramdır.

Tükenmişlik, kişilerin bireysel olarak yaşadıkları bir durum olmasına rağmen, iş hayatında performans düşüklüğü meydana getirmektedir. Bunun yanında çalışılan kurumun etkililik ve rantabilitesini negatif bir şekilde etkileyebilmektedir (Basım ve Şeşen 2006). Bu durum ise hem işletmenin faaliyet gösterdiği piyasalarda kalite ve nicelik düşüşüne, hem de buralardan faydalanan bireylerin ekonomik ve sosyal anlamda bir takım zararlar görmesine neden olan bir süre olarak kendisini göstermektedir.

Stres sonucu tükenme aşamasına gelenlerin çoğu, bir amaca ulaşmak için önemli çaba gösteren kişiler olup bu kişilerin programları sürekli doludur. Bunlar işleri her ne olursa olsun üzerlerine düşenden fazlasını yaparak, sınırlılıklarını hiçbir zaman itiraf etmezler. Tükenme durumunda olanlar, hayata büyük beklentilerle başlamış ve yol boyunca daha azıyla yetinmeyi hiç düşünmemiş kişiler olup bu gibi bireylerde tükenmenin asıl nedeni yaşamın özdeksel değerlerine karşı gösterilen aşırı ihtirastır (Tutar, 2011). Dolayısıyla tükenme, bu kişilerin aşırı ihtiras ve isteklerinin yerine getirilmemesi ve mutsuz bireylerin toplumda giderek yaygınlaşması sonucunu da beraberinde getirmektedir.

Tükenmişlik yaşayan bireyin sempatik, içten ve yardımsever olmadığı düşünülebileceği ve bunun nedeninin ise tükenen bireyin; olumsuz yönde eleştiren, sinirli, sabit fikirli, önerilere kulak vermeyen ve çevresindekileri kendisinden uzaklaştıracak davranışlar sergileyen biri olduğundan dolayı olduğu ifade edilmektedir (Dağlı ve Gündüz, 2008). Buradan hareketle tükenmişliğin, aynı zamanda toplum ve sosyal çevre içerisindeki iletişimi de olumsuz etkileyen bir sonucunun olduğu ifade edilebilir.

Tükenmişlik sendromu yaşayan insanların isteksizlik, hızlı yorulma, sıkılma, uyku bozukluğu, alınganlık, sinirlilik, terleme, çarpıntı, tansiyon, mide ve bağırsak bozukluğu ile

sindirim sistemi ve dolaşım bozukluğu gibi çeşitli fiziksel rahatsızlık yaşadığı da bilinmektedir (Birdir ve Tepeci 2003). Dolayısıyla tükenmişlik yaşayan bireylerde hem mental açıdan, hem de fiziksel açıdan ciddi kayıpların yaşanması mümkündür.

Meslekte tükenme psikolojik bir durum olarak bireyin mesleğine ilişkin tutum ve davranışlarının belirlenmesinde etkili olsa da, meslekte tükenme duygusunu yaşayan bireyler, mesleği ile ilgili herhangi bir iş yapmamakta veya tercih etmemekte, mesleğinin sağladığı bilgi ve becerileri günlük hayatında kullanmayı tercih etmemektedir (Koç ve Topaloğlu, 2010). Bundan dolayı mesleki tükenmişliğin, mesleki anlamda üretkenlik ve başarının önündeki ciddi bir engel olduğunu ifade etmek mümkündür.

Tükenmişliğin ileri aşamasında başkaları hakkında olumsuz düşünce tarzı geliştiren birey, taşıdığı bu düşünce ve onun sonucundaki yanlış davranışlar nedeniyle kendini suçlu hissetmeye başlar (Işıkhan, 2004). Dolayısıyla tükenme yaşayan bireyler, aynı zamanda toplum içerisinde de sosyal statülerinde ya da iletişimlerinde güçlük yaşayabilmektedir.

Goppelt ve Maslach gibi araştırmacılar, tükenmişlik faktörünün en çok etkilediği durumun, bireyin iş performansındaki düşüş olduğunu ifade ederek bu düşüşün, işin niceliğinde olmasa da niteliğinde ve kalitesinde kendisini gösterdiğini öne sürmektedir. Bireyler müşterilerine daha az zaman ayırırken, motivasyon düşmekte, asabiyet artmaktadır. Bu durumda antipatik tavırlar gün yüzüne çıkmakta ve bu bireyler kararlarını verirken dikkat etmezler. Yine bu bireyler, okudukları kadarı ile yetinmekte ve yenilikçi değil muhafazakâr ya da statükocudurlar (Örmen, 1993). Özellikle hizmet sektöründe iş kalitesindeki düşüş, beraberinde birçok ekonomik ya da finansal olumsuzlukları da getirmektedir.

Tükenmişliğin sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, daha çok iki ana ayrımın yapılmasının mümkün olduğu görülmektedir. Bunların birincisi iş ile ilgili olumsuzluklar olup, diğeri ise kişinin mental ve fiziksel sağlığı ile ilgilidir. İş ile ilgili olan sonuçlar işin niteliğinde ve niceliğinde azalma, çalışanların ve insan kaynaklarının etkili kullanımının önünde engel teşkil etme, piyasada işletmelerin zayıf düşmesi gibi çeşitli sonuçlardır. Bireysel anlamda ise bu kişilerin yaşam kaliteleri düşecek, bunun neticesinde ise olumsuz birçok fiziksel ve ruhsal sorunlarla kişinin karşı karşıya kalması söz konusu olacaktır.

### 1.1.6. Tükenmişliğin Önlenmesi

Tükenmişliğin olumsuz sonuçları düşünüldüğünde, tükenmişlik sendromunun engellenmesi ve tükenmişliğe neden olan faktörlerin iyi bir şekilde tespit edilmesi gerekir. Bunun için ise öncelikle tükenmişliğe neden olan kaynakların iyi bir şekilde değerlendirilmesi önem arz etmektedir. Kişi iletişim içinde olduğu kişilerin sorunlarını kendi sorunları gibi algılayorsa kişide tükenmişliğin meydana getireceği duygusal yorgunluğu çoğaltmakta olup, duygusal sorunlar başkalarıyla paylaştıkça azalmaktadır. Problemlere tamamen profesyonel bakımdan yaklaşmak, duygular yerine mantıkla hareket etmek kişiyi tükenmişliğin duygusal boyutundan korunmasını sağlayacaktır (Çağlıyan, 2007). Dolayısıyla duygusal tükenmenin önlenmesi için, bireylerin duygularını etkili bir şekilde kontrol etmelerinin büyük önemi vardır.

Geleneksel görüşe göre tükenmişlik, onu yaşayan bireyin bir problemi olup, aynı örgütsel koşullarda bazı bireyler tükenmezken bazıları tükenmektedir. Onlara göre tükenmişlik kişisel faktörlerle ilgilidir ve insanlar kendi karakterlerindeki, davranışlardaki ya da üretkenliklerindeki kusurlardan dolayı tükenirken, problem insandır ve çözüm onları değiştirmekte ya da onlardan kurtulmakta yatar (Maslach ve Leiter, 1997). Bu yaklaşıma göre tükenmişlik bir zihinsel değerlendirme sonucu olup, bunun için ise bireylerin zihinsel gelişiminin sağlanması gerekir.

Genellikle kişisel, kurumsal ve hatta sistemden kaynaklanan faktörlerin bir arada rol oynamasıyla oluşan tükenmişlik, bir sendrom ve sistem problemi olup, etkili müdahale hem kişisel hem de örgütsel zeminde olmalıdır. En önemlisi, baştan sendromu ortaya çıkarıcı unsurların giderilmesidir. Şayet bu yapılamıyorsa erken dönemde tanınarak hızla müdahale edilmesiyle tükenmenin önüne geçmek ve onunla baş etmek için yapılabilecekler örgütsel ve kişisel düzeyde ele alınabilir (Kaçmaz, 2005). Buna göre ise tükenmişliğin engellenmesi mümkün değilse, etkilerinin en aza indirilmesi için gerekli çalışmaların yapılması şarttır.

Tükenmişlikle mücadele teknikleri değerlendirildiğinde, çalışılan kurumdaki aksaklıkların giderilmesinin önemli olduğu görülüp, tükenmişlikle örgütsel düzeyde mücadele etmede ise çalışma ortamının fiziksel şartlarının iyileştirilmesi, iş yükünün azaltılması, iş tanımlarında değişikliklere gitme vb. birçok yöntemden söz etmek mümkündür (Girgin, 1995). Dolayısıyla çalışanların işyerinde tükenmelerine neden olabilecek iş yükü, stres gibi

faktörlerin ortadan kaldırılması, beraberinde tükenmişlik sendromlarının da engellenmesine imkan verebilmektedir.

İş görenleri gerçekleştirebilir amaçlara yönlendirmek tükenmişliği önlemede başlıca faktörlerden biri olup, her zaman iş görenlerin becerilerini gerçekçi performans amaçlarıyla eşleştirmek basit olmamaktadır. Ancak meydana gelen sorunlar yönetici ve iş görenler arasında samimi diyalog ve katılımı basit bir şekilde çözülebilenken, insanların amaçlarını kendileri seçtikleri zaman daha hırslı ve daha başarılı olduklarını ifade etmektedirler (Izgar, 2001). Dolayısıyla uygun ve gerçekleştirilebilir idealler geliştirmek, bunları yaşama geçirmede uygun zeminler hazırlamak, tükenmişliğin engellenmesinde etkili unsurlardır.

Görev tanımlarının açık ve net olması, işe yeni başlayan bireylerin uyum programına ve hizmet içi eğitime katılması, bölümlerin özelliklerine göre etkin çalışma planının yapılması, düzenli ekip içi toplantıları yapılması gibi önlemler tükenmişlikle örgütsel düzeyde başa çıkma yöntemlerindedir (Kaçmaz, 2005). Buradan hareketle, bir örgütte görev tanımlarının iyi bir şekilde yapılmasının, kimin ne yapacağını açık ve seçik belli edilmesinin örgüt içerisindeki tükenmişliği önlemede ciddi öneminin olduğu ifade edilebilir.

İş değiştirme açıklanan diğer bütün yöntemlerin fayda sağlamadığı zaman değerlendirilen bir metot olup, olumsuzluklara rağmen işi devam ettirmek, birey için bir tükenmişlik nedenidir. Bundan dolayı tükenmişlikten korunmak için iş değişikliği tavsiye edilen bir çıkar yol olup iş değiştirmenin her zaman pozitif neticeler sağlamadığı bir gerçek olsa da, iş değişikliği tükenmişlikle mücadelede önemli bir çözüm yolu olarak karşımıza çıkmaktadır (Gökoğlan, 2010). Dolayısıyla birçok yöntem denemesine rağmen devam eden ve kronikleşen tükenmişlik sendromlarında, işi değiştirmek oldukça etkili bir sonuç olabilir. Bunun yanında örgüt içerisinde de birim ya da şube değişiklikleri ile tükenmişliğin önüne geçilebilir.

Tükenmişlikle mücadele etmede kendini tanıma, gerçekçi hedefler belirleme, işin yapılış tarzını değiştirme, olumlu düşünme, solunum kontrolü, dinlenme ve gevşeme, doğru beslenme, egzersiz ve uyku, mizah ve gülme, iş değiştirme gibi bireysel teknikler etkili yöntemlerdendir (Sürgevil, 2006). Bu sayede birey kendisini diğer mental olumsuzluklara karşı hazırlıklı ve savunabilir bir konuma taşıyabilmektedir.

Demokratik, yatay sorumluluk ve yetkileri paylaştıran yönetim yaklaşımının benimsenmesi, sistemdeki ödül kaynaklarının fazlaca kullanılması, uzun çalışma saatlerinin azaltılması, düşük ücret probleminin giderilmesi, tatil ve sosyal faaliyet imkânlarının

arttırılması, personel yetersizliğinin çözülmesi de mücadelede şifa olabilmektedir (Kaçmaz, 2005). Dolayısıyla tükenmişlik ile mücadelede sadece bireysel ya da örgütsel önemler değil, kamusal önlemlerin de alınmasında yarar vardır.

Tükenmişliğin gerek iş yaşamında, gerekse bireylerin sağlıkları üzerinde olumsuz etkilerini ortadan kaldırmak için tükenmişliği engelleme yöntemleri genel olarak değerlendirildiğinde, birey, kamu ve iş ortamı üzerinde değişikliklerin yapılmasının ön plana çıktığı görülmektedir. Genel olarak ifade etmek gerekirse, ya tükenmişlik nedenleri ve kaynaklarının ortadan kaldırılması, ya da bireyin bu ortamlarda en az mental zarar görecektir şekilde eğitilmesinin büyük önem arz ettiği ifade edilebilir.

### **1.1.7. Gemi Adamı Kavramının Tanımı**

Gemiadamları Yönetmeliği'nin dördüncü maddesinin 32. fıkrasında, gemiadamının tanımı, "geminin kaptanını, zabıtlarını, yardımcı zabıtlarını, stajyerlerini, tayfalarını ve yardımcı hizmet personelini kapsadığı belirtilmektedir (GY, M4/32).

Dünya deniz ticaret filosunun gelişiminin ve dünyadaki gemiadamı arzının geçmiş yıllarla aynı paralele olacağı varsayılarak yapılan tahminlerde zabitan açığının artacağı düşünülmekte olup dünyadaki gemi adamı arzı, geleneksel denizci olan ülkeler olan Batı Avrupa, Japonya ve Kuzey Amerika ülkelerinden hızlı bir biçimde Hindistan, Uzakdoğu ve Doğu Avrupa ülkelerine kaymaktadır. Diğer bir önemli gemi adamı arz eden ülke ise Çin olsa da, arz ettiği gemi adamlarını büyük oranda istihdam etmektedir. Çin kaynaklı gemi adamları, büyük ölçekte yabancı dil sorunları yaşamakta olup, son on yılda gemi sayısı her yıl ortalama %1 oranında artmıştır. Hem zabıt, hem de tayfa talebi, büyük gemilerin servise girmesiyle düzenli olarak artarken yeni inşa gemilerin sayısı da artmıştır. Buna karşılık hurdaya ayrılan gemilerde azalma olmuş ve gemilerde istihdam edilen gemiadamlarının omuzlarındaki yük, ISM, ISPS gibi uluslararası kuralların gemideki uygulamalarıyla artmıştır (Arslan, 2006).

### **1.1.8. Gemi Adamı Türleri**

Gemide çalışan ve yolcu sıfatındaki şahıslardan gemi adamı türlerinin ayrımı, yine Gemiadamları Yönetmeliği'nin dördüncü maddesinin 33 ile 52. fıkraları arasında verilmiştir.

Buna göre gemide görev alan ve yolcu sıfatıyla bulunan şahıslar aşağıdaki gibi tanımlanmıştır (GY, M.4/33-52):

33) Sınırlı Vardiya Zabiti: 500 GT'den küçük ve yakın kıyusal sefer bölgesinde çalışan gemilerde görev yapan ve gemi kaptanından sonra gelen, ayrıca Sözleşmenin II/3 Kural'ının 3 ve 4 üncü paragraflarında tanımlanan gemiadamını,

34) Sınırlı Kaptan: 500 GT'den küçük ve yakın kıyusal sefer bölgesinde çalışan gemiyi sevk ve idaresi altında bulunduran, ayrıca Sözleşmenin II/3 Kural'ının 5 ve 6 ncı paragraflarında tanımlanan gemiadamını,

35) Vardiya Zabiti: 500-3000 GT arasındaki gemilerde görev yapan, ayrıca Sözleşmenin II/1 Kural'ı ile tanımlanan gemiadamını,

36) Birinci Zabit: 500-3000 GT arasındaki gemilerde görev yapan ve gemi kaptanından sonra gelen, ayrıca Sözleşmenin II/2 Kural'ının 3, 4.1 ve 4.3 paragraflarında tanımlanan gemiadamını,

37) Kaptan: 500-3000 GT arasındaki gemileri sevk ve idaresi altında bulunduran, ayrıca Sözleşmenin II/2 Kural'ının 3, 4.2 ve 4.3 paragraflarında tanımlanan gemiadamını,

38) Uzakyol Vardiya Zabiti: Tonilato ve sefer bölgesi sınırlaması olmaksızın her türlü gemide görev yapan, ayrıca Sözleşmenin II/1 Kural'ı ile tanımlanan eğitim düzeyine ilave olarak İdarenin öngördüğü denizcilik eğitimini tamamlayan gemiadamını,

39) (Değişik:RG-23/8/2012-28390)Uzakyol Birinci Zabiti: Tonilato ve sefer bölgesi sınırlaması olmaksızın her türlü gemide görev yapan ve gemi kaptanından sonra gelen, ayrıca Sözleşmenin II/2 Kural'ının 1, 2.1, 2.1.1 ve 2.2 paragraflarında tanımlanan gemiadamını,

40) Uzakyol Kaptanı: Tonilato ve sefer bölgesi sınırlaması olmaksızın her türlü gemiyi sevk ve idaresi altında bulunduran, ayrıca Sözleşmenin II/2 Kural'ının 1, 2.1, 2.1.2 ve 2.2 paragraflarında tanımlanan gemiadamını,

41) Sınırlı Makine Zabiti: 750 kW'den küçük ana makine ile yürütülen ve yakın kıyusal sefer bölgesinde çalışan gemilerde görev yapan ve gemi başmakinistinden sonra gelen, ayrıca İdarenin öngördüğü eğitim ve deniz hizmetine sahip gemiadamını,

42) Sınırlı Başmakinist: 750 kW'den küçük ana makine ile yürütülen ve yakın kıyusal sefer bölgesinde çalışan gemi makinelerinin çalıştırılması ile bakımı ve onarımından sorumlu, ayrıca İdarenin öngördüğü eğitim ve deniz hizmetine sahip gemiadamını,

43) Makine Zabiti: 750-3000 kW gücü arasındaki ana makine ile yürütülen gemilerde görev yapan, ayrıca Sözleşmenin III/1 Kural'ı ile tanımlanan gemiadamını, başmakinistinden sonra

gelen, ayrıca Sözleşmenin III/3 Kuralı'nın 1, 2.1, 2.1.1 ve 2.2 paragraflarında tanımlanan gemiadamını,

45) Başmakini: 750-3000 kW gücü arasındaki ana makine ile yürütülen gemilerde çalışan, gemi makinelerinin çalıştırılması ile bakımı ve onarımından sorumlu, ayrıca Sözleşmenin III/3 Kuralı'nın 1, 2.1, 2.1.2 ve 2.2 paragraflarında tanımlanan gemiadamını,

46) Uzakyol Vardiya Mühendisi/Makinisti: Makine gücü ve sefer bölgesi sınırlaması olmaksızın her türlü gemide vardiya mühendisi/makinisti olarak görev yapan, ayrıca Sözleşmenin III/1 Kural'ı ile tanımlanan eğitim düzeyine ilave olarak İdarenin öngördüğü denizcilik eğitimini tamamlayan gemiadamını,

47) Uzakyol İkinci Mühendisi/Makinisti: Makine gücü ve sefer bölgesi sınırlaması olmaksızın her türlü gemide ikinci mühendis/makinist olarak görev yapan ve gemi başmühendisi/makinistinden sonra gelen, ayrıca Sözleşmenin III/2 Kural'ının 1, 2.1, 2.1.1 ve 2.2 paragraflarında tanımlanan gemiadamını,

48) Uzakyol Başmühendisi/Başmakini: Makine gücü ve sefer bölgesi sınırlaması olmaksızın her türlü gemide başmühendis/başmakini olarak görev yapan ve gemi makinelerinin çalıştırılması ile bakımı ve onarımından sorumlu, ayrıca Sözleşmenin III/2 Kural'ının 1,2.1, 2.1.2 ve 2.2 paragraflarında tanımlanan gemiadamını,

49) Gemi yardımcı zabiti: Gemide görevli telsiz zabiti ve doktor, sağlık memuru, hemşire ile gemilerin özelliklerine göre bulundurulması zorunlu olan ve geminin kullanım amacına katkıda bulunan elektrikçi, elektronikçi, elektronik, elektrik ve elektro-teknik zabitlerini,

50) Güverte/Makine Stajyeri: Gemiadamı olmak için eğitim gören ve kanun veya yönetmeliklerce bu nitelikte olduğu belirtilen gemiadamını,

51) Tayfa: Geminin güverte, makine ve kamara bölümlerinde çalışan gemi kaptanı, gemi zabiti, yardımcı zabitleri ve stajyerler dışında kalan gemiadamlarını,

52) Yolcu: Gemiadamları dışında gemide ücretli ya da ücretsiz taşınan bir yaşından büyük kişiyi ifade etmektedir.

Yine ilgili yönetmeliğin beşinci maddesinde, gemiadamlarının yeterlilik derecelerine göre türleri verilmiştir. Bunlar aşağıdaki gibidir:

A) Güverte Sınıfı

a) Tayfalar

1) Gemici

2) Usta Gemici

- 3) Güverte Lostromosu
- b) Kaptan ve Güverte Zabitleri
  - 1) Sınırlı Vardiya Zabiti
  - 2) Sınırlı Kaptan
  - 3) Vardiya Zabiti
  - 4) Birinci Zabit
  - 5) Kaptan
  - 6) Uzakyol Vardiya Zabiti
  - 7) Uzakyol Birinci Zabiti
  - 8) Uzakyol Kaptanı
- B) Makine Sınıfı
  - a) Tayfalar
    - 1) Yağcı
    - 2) Usta Makine Tayfası
    - 3) Makine Lostromosu
    - 4) Elektro-Teknik Tayfası
  - b) Başmühendis/Başmakine ve Makine Zabitleri
    - 1) Sınırlı Makine Zabiti
    - 2) Sınırlı Başmakine
    - 3) Makine Zabiti
    - 4) İkinci Makine
    - 5) Başmakine
    - 6) Uzakyol Vardiya Mühendisi/Makine
    - 7) Uzakyol İkinci Mühendisi/Makine
    - 8) Uzakyol Başmühendisi/Başmakine
  - c) Yardımcı Sınıfı
    - a) Telsiz Zabitleri
      - 1) Kısa Mesafe Telsiz Operatörü
      - 2) Uzun Mesafe Telsiz Operatörü
      - 3) Tahditli Telsiz Operatörü
      - 4) Genel Telsiz Operatörü
      - 5) Telsiz Elektronik Zabiti



## b) Elektrik ve Elektronik Zabıtları

- 1) Elektrikçi
- 2) Elektrik Zabıtları
- 3) Elektronikçi
- 4) Elektronik Zabıtları
- 5) Elektro-Teknik Zabıtları

## c) Sağlık Zabıtları

- 1) Hemşire
- 2) Sağlık Memuru
- 3) Doktor

## d) Stajyerler

- 1) Güverte Stajyeri
- 2) Makine Stajyeri

## e) Yardımcı Hizmetliler

- 1) Kamarot
- 2) Aşçı

## D) Yat Sınıfı

- a) Yat Kaptanı (499 GT)
- b) Yat Kaptanı (2999 GT)
- c) Yat Kaptanı (3000 GT üzeri)

## E) Balıkçı Sınıfı

- a) Balıkçı Gemisi Kaptanı
- b) Açık Deniz Balıkçı Gemisi Kaptanı
- c) Balıkçı Gemisi Güverte Tayfası

**1.1.9. Gemi Adamı Olma Kriterleri**

Gemiadamı Yönetmeliği'nin altıncı maddesinde, "Yetki ve Sorumluluklar" başlığı altında, gemiadamı olabilme kriterleri verilmiştir. Buna göre:

"Gemiadamı olabilmek için;

- a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak ya da Türkiye Cumhuriyetinde veya Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetinde denizcilik ile ilgili eğitim-öğretim gören ve/veya mezun olan Kuzey

Kıbrıs Türk Cumhuriyeti vatandaşı olmak ya da 25/9/1981 tarihli ve 2527 sayılı Türk Soylu Yabancıların Türkiye’de Meslek ve Sanatlarını Serbestçe Yapabilmelerine, Kamu, Özel Kuruluş veya İşyerlerinde Çalıştırılabilmelerine İlişkin Kanun kapsamındaki Türk soylu yabancı olmak,

b) Gemiadamları Yönetmeliğinde belirtilen gemiadamı yeterlik dereceleri için ön koşul olan yaş, öğrenim derecesi, deniz hizmet süresi ve diğer gerekleri sağlamış olmak,

c) Sağlık durumunun deniz hizmetine elverişli olduğunu bu Yönetmeliğin ilgili hükümlerine göre belgelemek,

d) 5237 sayılı Türk Ceza Kanununda yer alan örgüt faaliyeti çerçevesinde işlenen uyuşturucu ve uyarıcı madde imal ve ticareti suçu veya suçtan kaynaklanan malvarlığı değerini aklama suçu veyahut göçmen kaçakçılığı veya insan ticareti, haksız ekonomik çıkar sağlamak amacıyla kurulmuş bir örgütün faaliyeti çerçevesinde cebir ve tehdit uygulanarak işlenen suçlar ile İkinci Kitap Dördüncü Kısım Dört, Beş, Altı ve Yedinci Bölümünde tanımlanan suçlardan veya istimal ve istihlak kaçakçılığı hariç kaçakçılık suçlarından hükümlü bulunmamak gerekir.

Uzakyol kaptanı ve kaptan yeterliğine sahip olmak için, bu maddenin birinci fıkrasında yer alan hükümlere ilave olarak, taksirli suçlar ve ertelenmiş mahkumiyet kararları hariç olmak üzere, hükmün açıklanmasının geri bırakılması sınırından fazla süreli hapis cezası veya affa uğramış olsalar dahi, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, hileli iflas gibi yüz kızartıcı veya şeref ve haysiyeti kırıcı suçtan veya resmi ihale ve alım satımlara fesat karıştırma, Devlet sırlarını açığa vurma, terörün finansmanı suçlarından dolayı hürriyeti bağlayıcı ceza ile hüküm giymemiş olmak gerekir.”

### **1.1.10. Gemi Adamlarının Mesleki Şartları**

Gemilerin gemiadamları ile donatılmasında, gemi adamlarının yeterlik dereceleri ve sayıları bakımından zorunlu en az gerekler, Gemilerin Gemiadamları ile Donatılmasına İlişkin Yönergedeki çizelgelerde gösterilmiş olup, 50 net tondan büyük her gemi bu yönergedeki çizelgelere göre “gemi adamları donatımında asgari emniyet belgesi” almak zorundadır. Donatan, gemilerini donatırken bu yönergede istenen yeterlik ve sayıdaki gemiadamından daha fazla sayıda gemiadamını görevlendirebilirken, Kaptan ve başmühendis/başmakineci gemiadamı yeterlik belgesi olmayanlar, kaptan ve başmühendis/başmakineci olarak, birinci

zabit ve ikinci mühendis/makinist yeterlik belgesi olmayanlar, birinci zabit ve ikinci mühendis/makinist olarak çalıştırılmazlar. Öte yandan Gemiadamları Yönetmeliğinde belirtilen kazanılmış haklar saklı olup, hizmet gemileri ile teknesi hava yastıklı ya da su kayaklı tür olması, insan gücünden kısıntı sağlayan kendi kendine çalışma ya da uzaktan denetim olanakları bulunması, sefer bölgelerinin deniz ve hava koşulları bakımından az ya da çok korunmuş olması, seferin yakınlığı ya da süresinin kısalığı gibi nedenlerle bu Yönergedeki çizelgelerde gösterilen zorunlu en az gereklere göre yeterlik derecelerinde ve sayılarda gemiadamının gerekli olmadığı anlaşılan bir ticaret gemisine, gemi türlerine, belirli seferlere ya da mevsimlere bağlı olarak gemilerin gemi adamları ile donatılmasını belirlemeye ve gerektiğinde eksik gemi adamları ile seferin tamamlanmasına izin vermeye İdare yetkilidir (Arslan, 2006). Farklı gemilerde gemilerin gemiadamı ile donatılması yönetmeliğe göre aşağıdaki gibidir.

### **1.1.11. Gemi Adamı Eğitimi**

Gemiadamı eğitimi; tayfa ve zabitan sınıfı gemi adamlarının almak istedikleri yeterliliğin sınavına girmeden önce tamamlamaları gereken teorik eğitim vardır. Bunun yanında staj şeklindeki pratik eğitim gerekir. Müsteşarlık veri tabanından Şubat 2012’de alınan anlık verilerine göre Türkiye’de zabitan ve tayfa sınıfı gemi adamı yetiştirmek ya da gemi adamı yeterliliğine haiz kişilere farklı yeterlilik sertifikaları vermek için idare tarafından yetkilendirilmiş 104 adet eğitim kurumu olup kurumlardan 33 adedi MEB’e, 18 adedi YÖK’e ve 53 adedi özel eğitim kurumlarına bağlıdır (Gönel, 2013).

#### **1.1.11.1. Tayfa Sınıfı Eğitimi**

Tayfa sınıfı gemiadamı eğitimi, zabitan sınıfı gemiadamı eğitiminden daha kısa sürelidir. Bunların eğitimi hem güverte hem makine sınıfında sadece birer müfredat mevcut olup, gemici ve yağcı yeterliliklerinde zabitan sınıfındaki gibi sınırlamalar yoktur. Örneğin; gemici veyahut yağcı olmak için alınacak olan meslek eğitimi 180 saat olup, gemide herhangi bir görevle çalışmak için mecburi olan 5 temel sertifika yeterliliğine haiz olmak için her biri 18 saat olmak üzere 90 saat temel sertifikalar için eğitim almak gerekir. Gemiadamı çalışacağı

gemi tipine bağılı olarak ek sertifika kurslarına gidebilir, lakin bu ek kurslar gemiadamının çalışacağı gemi tipine göre isteğe bağılıdır (Gönel, 2013).

## 1.2. Literatür Taraması

Girgin (1995)'in 'İlkokul Öğretmenlerinin Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi' adlı çalışmasında cinsiyet değişkeni açısından erkek öğretmenlerin duyarsızlaşma alt ölçek puanları kadın öğretmenlerden yüksek bulunmuştur. Genç öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri yüksek çıkarken yaşı ilerleyen öğretmenlerde tükenmişliğin az olduğu belirlenmiştir. Görev yapılan yıl sayısı arttıkça kişisel başarı puanlarının arttığı saptanmıştır. Mesleği isteyerek tercih eden öğretmenlerin duygusal tükenme puanlarının düşük olduğu, sosyo-ekonomik düzeyi düşük okullarda görev yapan öğretmenlerin sosyo-ekonomik düzeyi yüksek okullarda görev yapan öğretmenlere göre kişisel başarı puanlarının yüksek olduğu saptanmıştır.

Korkmaz (2004)'in " Müzik Öğretmenlerinin Motivasyon Kaynakları ve Mesleki Tükenmişlikleri " adlı çalışmasını İstanbul İli Anadolu Yakasında bulunan bazı özel ve devlet okulları oluşturmaktadır. Araştırma toplam 94 okulda 100 müzik öğretmeniyle yapılmıştır. Çalışmada veri toplama aracı olarak "Kişisel Bilgi Formu", "Motivasyon Kaynakları Anketi" ve " Maslach Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırma sonucunda müzik öğretmenlerinin Duygusal Tükenme ve Kişisel Başarı alt ölçeğinden aldıkları puanların farklı branş öğretmenlerle karşılaştırıldığında daha yüksek olduğu saptanmıştır. Müzik öğretmenlerinin okul türü, görev yaptığı okulun bulunduğu sosyo-ekonomik düzeyi "Duygusal tükenme", "Duyarsızlaşma" ve "Kişisel Başarı" alt ölçek puanlarına göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Araştırmada tükenmişlik düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği, kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre daha çok duyarsızlaşma yaşadıkları saptanmıştır.

Yılmaz (2013) " Beden eğitimi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri" isimli çalışmasının araştırma evrenini Ordu ili (merkez) ve ilçelerine bağılı ortaokul ve lise okullarında çalışan 275 beden eğitimi öğretmeni oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak "Kişisel Bilgi Formu " ve "Maslach Tükenmişlik Envanteri-Eğitimci Formu " kullanılmıştır. Çalışma sonuçlarına bakıldığında öğretmenlerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Beden eğitimi öğretmenlerinin yaş boyutunda " Duygusal

Tükenme” ve “Duyarsızlaşma” alt boyutları puanlarında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir. Fakat 40 ve üstü yaş gurubunda “Kişisel Başarı” düzeyi yüksek çıkmıştır. Öğretmenlerin meslek gelirlerinin yeterliliğinde “Duygusal Tükenme” yaşadıkları tespit etmiştir.

Güneşli, Bayraktaroğlu, Özen (2009) “Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki ” isimli araştırmanın evrenini Sakarya Üniversitesi’nde görev yapan 578 idari personel oluşturmaktadır. Çalışmada veri toplama aracı olarak “Kişisel Bilgi Formu” , “Maslach Tükenmişlik Envanteri” ve “Örgütsel Bağlılık Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgulara bakıldığında “Cinsiyet” değişkeni açısından kadın personelin duygusal tükenmişlik düzeyi erkek personele göre daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca kadın personelin bireysel başarı ortalamasının erkek personele göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada 20-25 yaş grubu çalışanların “Duygusal Tükenme” ,“Duyarsızlaşma” , “Kişisel Başarı” tükenmişlik alt boyut puanlarının diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Araştırmada “Medeni Durum” değişkeni açısından evli personelin bekâr ve boşanmış personele göre tükenmişlik düzeyi daha yüksek olduğu görülmüştür. Eğitim durumlarına bakıldığında ise lise mezunlarının “Duygusal Tükenme” ve “Duyarsızlaşma” alt boyutunda diğer eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık saptanmıştır.

Chesnutt (1997) yaptığı araştırmasında tükenmişliğin boyutları olan “Duygusal Tükenme” ,“Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” ile sosyal destek hizmetinin genişliği, bireye sağlanan desteğin memnuniyet düzeyi ve bireye sağlanan desteğin miktarı ile ilişkili olduğunu saptamıştır. Araştırmada cinsiyet ve yaş değişkenlerinin hem sağlanan destek düzeyi ile hem de tükenmişlik düzeyi ile ilişkili olduğunu belirlemiştir. Ayrıca sosyal destek ve tükenmişlik arasında; “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” alt boyutlarında olumsuz bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Azeem (2008) araştırmasında 300 üniversitede görev yapan öğretim üyeleri, profesörler ve okutmanların mesleki tükenmişlik düzeylerini incelemeye çalışmıştır. Çalışmada veri aracı olarak “Maslach Tükenmişlik Envanteri” kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgulara göre; okutmanların profesör ve öğretim üyelerine göre yüksek düzeyde “duygusal Tükenme” yaşadıkları saptanmıştır. Öğretim üyelerinin okutmanlara göre düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıkları, profesörlere göre ise yüksek düzeyde “duygusal Tükenme” yaşadıkları görülmüştür. Öğretim üyelerinin tükenmişlik düzeylerinin profesörlere göre

anlamli bir farklılık yaratmadığı görülmemiştir. Ayrıca öğretim üyeleri profesörler ve okutmanlar arasında “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarı” alt boyutlarında anlamli bir farklılık saptanmamıştır.

Hipps ve Malpin (1991), yaptıkları çalışmanın araştırma evrenini Alabama da 128 ilk ve orta dereceli okullarda görev yapan okul müdürleri ve 445 ilk ve orta dereceli okullarda görev yapan öğretmenler oluşturmuştur. Çalışmaya katılma oranı %53 olmuştur. Araştırmada 60 Okul müdürü ve 242 öğretmen gönüllü olarak anket sorularını cevaplandırmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre; ruhsal çöküntü ve tükenmişlik ile çalışma stresi arasında pozitif bir ilişki görülürken, “kişisel başarı” ile iş stresi arasında negatif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Öte yandan dış denetim organları tarafından teftiş edilen okul yöneticileri, iç denetim organları tarafından teftiş edilen okul yöneticilere göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Ayrıca yaş, medeni durum ve cinsiyet değişkenleri ile tükenmişlik arasında anlamli bir farklılaşma saptanmamıştır (Izgar, 2001).

Oldenburg vd (2013) çalışmalarında, ticari gemi hizmetlerinde görev yapan gemiadamlarının tükenmişlik durumlarını incelemişlerdir. Çalışmaya göre gemiadamları üzerinde birçok psikolojik tükenmişlik faktörü vardır. Öte yandan çalışmada, diğer deniz üzerinde görev yapan kişilere göre gemiadamlarının da benzer tükenmişlik düzeyine sahip olduğu rapor edilmiştir. Çalışmaya göre uyku saatlerinin artması, çalışma sürelerinin azalması, liderlik davranışları, üstlerle iletişim konularında yapılacak olan iyileştirmeler, gemiadamlarının tükenmişlik düzeylerini de düşürecektir.

Ceyhun ve Özbağ (2014) çalışmalarında, deniz pilotlarının iş tatmini ve geri dönme eğilimlerinin Türk deniz pilotları üzerinde incelenmesine yer vermişlerdir. Çalışma sonuçlarına göre deniz pilotlarının iş tatmini düzeyleri düşük bulunmuştur. Buna göre pilotların iş tatmini düzeylerinin düşük olması, mesleği bırakma oranlarını da arttırmaktadır. Bunun temel nedeni olarak ise stresli çalışma koşulları gösterilmiştir.

## 2. YAPILAN ÇALIŞMALAR

### 2.1. Araştırmanın Amacı

Gemi ticareti, her ne kadar günümüzde modern ulaşım sistemleri sayesinde, daha hızlı taşımacılık ve lojistik alternatifleri gelişse de, daha dünya ticaretinde önemli bir yer teşkil etmekte olup, hizmet verdiği sektör içerisindeki diğer alternatiflerine göre hala daha düşük teknolojiye sahiptir. Diğer bir ifadeyle, günümüzde hala uzun yol deniz taşımacılığı uzun süreler almakta ve bu durum, karadan uzunca süreler uzak kalan gemiadamları üzerinde birtakım olumsuz etkiler bırakmaktadır.

Gemiadamlarının tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmasının pek çok nedeni olmakla birlikte, bunların başında kuşkusuz, uzun süre sosyal yaşamdan kopma ve kara ile ilişkin kesilmesi gelmektedir. Bunun yanında gemiadamlarının eş, çocuk ya da aile gibi yakınlarından uzun süre ayrı kalmaları, buna ilave olarak dış dünya ile de yer yer iletişimlerinin kesilme noktasına gelmesi, her ne kadar birim zamana düşen iş yükü az olsa da, ciddi tükenmişlik durumlarına sebebiyet vermektedir. Tüm bunlara ilave olarak geminin fiziki şartlarının sınırlayıcı olması, insanların özgür irade ve düşünce yapıları ile tezat bir durum sergilemekte olup, sadece fiziksel değil, aynı zamanda psikolojik açıdan da gemiadamlarında ciddi tükenmişliğe neden olabilmektedir.

Sebepleri ne olursa olsun, tüm bu etmenlerin ortak noktası olan ve sonuç itibarıyla gelişen tükenmişlik durumu, gemiadamlarının sadece profesyonel yaşamlarını değil, aynı zamanda bireysel yaşam kalitelerini de düşüren önemli bir olgudur. Bu bağlamda değerlendirildiğinde, gemiadamlarının tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi ve bunun diğer etmenlerle ilişkisinin ortaya konması, bu alanda gerek yapılan çalışmalara teorik zemin hazırlamada, gerekse alan uygulamalarında önem arz etmektedir. Bu nedenle bu çalışmada, gemi adamlarının tükenmişlik düzeylerinin, sosyodemografik özelliklerle ilişkisinin incelenmesi amaçlanmıştır.

## 2.2. Araştırmanın Önemi

Yapılan bu araştırma iki açıdan önemlidir. İlk olarak, çalışma konusu itibariyle daha önce literatürde çok fazla çalışılma yapılmayan bir alanda, gemi adamlarının tükenmişlik düzeyleri üzerinde durması açısından alan öncüsü çalışmalar arasında değerlendirilebilir. Bu bakımdan çalışma önem kazanmaktadır.

Çalışmanın bir diğer önemi de, gemiadamlarının mesleki tükenmişlik düzeylerini ortaya koymak suretiyle, gemiadamlarının çalışma koşullarının, çalışanların demografik özellikleri ile ilişkisini incelemesinden ileri gelmesidir. Bu sayede, günümüzde yüksek derecede tükenmişlik gösteren ve yıpratıcı bir meslek olarak görülen gemiadamlarının mesleki tükenmişliklerine etki eden etmenlerin ortaya konması, bu alanda yapılacak olan alan uygulamaları ve düzenleme çalışmalarına kaynak teşkil edecektir. Bir alanda mevcut ir problemin çözüm aşamalarının en önemlisi ve çözümde rol oynayan en önemli etmen, sorunun iyi bir şekilde tespit edilmesi ve buna göre çözüm önerilerinin getirilmesidir. Çalışmada bu bağlamda, gemi adamlarının tükenmişlik düzeyleri ve bu düzeylere etki eden etmenlerin ortaya konması sayesinde, bu etkenlerin zararının en aza indirgenmesi mümkün olabilecektir.

## 2.3. Problem Tanımlanması

Gemiadamlarının tükenmişliğine neden olan karadan uzak kalma, sosyal yaşamdan kopma, sürekli aynı mekanda sınırlanmış hissetmek, psikolojik açıdan ekolojik çevreden uzak kalmak gibi temel etmenler üzerinde bir düzenlemenin yapılması, hem teoride, hem de uygulamada çok mümkün görülmemektedir. Günümüzde iletişim teknolojileri sayesinde bu kişilerin sosyal anlamda sosyal ağlar aracılığıyla diğer insanlarla iletişim kurması mümkün olsa da, temelde karadan ve sevdiklerinden uzak kalma durumu, düzeltilmesi güç bir konudur. Seyahat sürelerinin kısaltılması buna kısmen çözüm olsa da, bunun da ekonomik maliyetinin henüz o aşamaya gelinmediğine işaret ettiği görülmektedir. Bu nedenle, gemiadamlarının tükenmişlik düzeylerini incelerken, sorunu ortaya koymanın yanında, çözüm üretilebilecek olan etmenlerin etki derecelerinin ortaya konması daha fazla önem kazanmaktadır. Bu nedenle çalışmanın problem durumunda, gemiadamlarının sosyodemografik özellikleri ile tükenmişlik dereceleri arasında nasıl bir ilişki olduğu sorunsalı üzerine odaklanılmıştır. Buna göre araştırmanın problem cümlesi aşağıdaki gibi kurulmuştur:



Gemiadamlarının sosyodemografik özelliklerinin, mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkisi var mıdır?

Bu bağlamda, çalışanların sosyodemografik özellikleri değerlendirilerek, aşağıdaki alt problemlere yanıt aranmıştır. Alt problemler geliştirilirken, literatürde mesleki tükenmişlik ile demografik özelliklerin arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çalışmalardan dayanak alınmıştır.

- 1:** Gemiadamlarının yaşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark var mıdır?
- 2:** Gemiadamlarının medeni durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark var mıdır?
- 3:** Gemiadamlarının çocuk sahibi olma durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark var mıdır?
- 4:** Gemiadamlarının mezuniyet durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark var mıdır?
- 5:** Gemiadamlarının gemideki görevlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark var mıdır?
- 6:** Gemiadamlarının mesleki deneyimlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark var mıdır?
- 7:** Gemiadamlarının çalıştıkları gemi tipine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark var mıdır?
- 8:** Gemiadamlarının aylık gelirlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark var mıdır?

#### **2.4. Araştırmanın Hipotezleri**

Araştırmada sorulan problem cümlesi ve alt problemlere bağlı olarak, gemiadamlarının mesleki tükenmişlik dereceleri ile sosyodemografik özellikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere, aşağıdaki sıfır hipotezi kurulmuştur. Hipotezler geliştirilirken, literatürde mesleki tükenmişlik ile demografik özelliklerin arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çalışmalardan dayanak alınmıştır.

**H<sub>0</sub>:** Gemiadamlarının sosyodemografik özelliklerinin, mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkisi yoktur”

Buna bağlı olarak, gemiadamlarının sosyodemografik özelliklerine göre aşağıdaki alt hipotezler kurulmuştur:

H<sub>1</sub>: Gemiadamlarının yaşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.

H<sub>2</sub>: Gemiadamlarının medeni durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.

H<sub>3</sub>: Gemiadamlarının çocuk sahibi olma durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.

H<sub>4</sub>: Gemiadamlarının mezuniyet durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.

H<sub>5</sub>: Gemiadamlarının gemideki görevlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.

H<sub>6</sub>: Gemiadamlarının mesleki deneyimlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.

H<sub>7</sub>: Gemiadamlarının çalıştıkları gemi tipine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.

H<sub>8</sub>: Gemiadamlarının aylık gelirlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.

## 2.5. İstatistiksel Yöntem

Araştırmanın materyal ve metot bölümünü betimsel tarama yöntemi oluşturmaktadır. Betimsel Araştırmalar; verilen bir durumu olabildiğince tam ve dikkatli bir şekilde tanımlar. Eğitim alanındaki araştırmada, en yaygın betimsel yöntem, tarama çalışmasıdır. Çünkü, araştırmacılar bireylerin, grupların ya da fiziksel ortamların özelliklerini (yetenekler, tercihler, davranışlar vb.) özetler. Etnografik ve tarihi yöntemler gibi yöntemler de yapıları bakımından aslında betimseldir (URL-1, 2014).

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket örneği, Ek.1'de verilmiştir. Anket örneği iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, çalışanların yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, gemideki görevi, gemideki görev yılı, çalışılan gemi türü ve aylık gelir durumunu ölçen demografik bilgi formu kullanılmıştır.

Araştırma anketinin ikinci bölümünde ise Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri, Maslach tarafından geliştirilen, günümüzde birçok yayında kullanılan, üç boyutlu ve toplam 22 adet beşli likert değerlendirme ifadeleri

içeren bir ölçektir. Ergin (1992) çalışmasında ölçeği Türkçeye çevirerek, aralarında doktor, öğretmen, avukat, polis gibi farklı alanlarda çalışanlara uygulamıştır. Ölçeğin geçerliliği ve güvenilirliği yapılmış olup, ölçek boyutlarına göre içerdiği soruların dağılımı Tablo 1'deki gibidir.

Tablo 1. Anket sorularının boyutlara göre dağılımı

<b>Boyutlar</b>	<b>Madde sayısı</b>	<b>Ölçekteki maddeler</b>
Duygusal tükenme	9	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
Duyarsızlaşma	5	5, 10, 11, 15, 22
Kişisel başarı	8	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

Araştırma verilerinin toplanması iki farklı koldan olmuştur. Bir yandan araştırmacı tarafından bizzat gemilere gidilerek, burada görev alan personel ile yüz yüze anketler doldurulmuş, bir yandan da farklı gemilerde çalışan personele anketlerin mail ya da posta aracılığı ile ulaştırılması şeklinde uygulanmıştır. Anketlerin uygulanmasının öncesinde, katılımcılara konuyla ilgili kısa bilgi verilmiştir. Araştırma verilerinin toplanma süreci 2014 yılı içerisinde olup, dağıtılan tüm anketlerden, gönüllülük usulüne dayalı olarak tam geri dönüş alınmıştır.

## **2.6. SPSS Programı**

Çalışmada verilerin analizi için SPSS programı kullanılmıştır. SPSS programı, Statistical Program for Social Sciences kelimesinin kısaltılmışı olup, Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı anlamına gelmektedir. Ancak programda daha çok nümerik ve sayısal analiz yöntemleri kullanıldığından, sayısal bilimlerde oldukça geniş kullanıma sahiptir (SPSS 17). Pazar araştırmacıları, sağlık araştırmacıları, anket şirketleri, devlet kurumları, eğitim araştırmacıları, pazarlama kurumları, "veri madencileri" vb. tarafından da pratik olarak kullanılan bir istatistik yazılımıdır. Orijinal SPSS kullanma elkitabı, Nie, Bent ve Hull tarafından hazırlanmış olup 1970'de yayımlanmasından beridir, alelade sosyal bilimler araştırmacılarının ileri istatistik analizlerini nispeten kolayca kullanmalarını sağladığından dolayı "sosyoloji bilim dalında en etkili kitap" olarak nitelendirilmiştir (URL-2, 2014).

SPSS programında temel olarak tanımlayıcı istatistik, fark analizleri, korelasyon analizleri ve regresyon analizleri yapılmaktadır. Tanımlayıcı istatistiklerde frekans analizi ve ortalama analizleri kullanılırken, fark analizinde ve diğer ileri analizlerde ise verilerin normal dağılıma uyup uymadığı test edilmektedir. Programın en büyük avantajı, oldukça uzun ve zahmetli süreç isteyen istatistik hesaplamaları kısa süreler içerisinde, kullanıcı dostu arayüzü ile yerine getirmesidir.

Araştırma verilerinin analizi, SPSS 17,0 for Windows paket programında ve 0,05 anlamlılık düzeyinde, %95 güven aralığında gerçekleştirilmiştir. Nonparametrik verilerin analizi için Frekans Analizi kullanılmıştır. Fark analizleri öncesinde, verilerin dağılımının normal dağılıma uygunluğu için Kolmogorov Smirnov testi yapılmıştır. Ölçek ortalamaları normal dağılım göstermediği için, fark analizlerinde nonparametrik verilerde kullanılan testlerden, ikili gruplar için Mann Whitney-U, ikiden çok gruplar için ise Kruskal Wallis testleri kullanılmıştır. Kullanılan testlere ait açıklamalar aşağıda verilmiştir.

### **2.6.1. Kolmogorov Smirnov Testi**

Kolmogorov-Simirnov testi  $\chi^2$  uygunluk testlerinin alternatifidir. Kolmogorov, 1933 yılında tek örnek için uyum iyiliği testini önermiştir. 1939 yılında ise bir Rus matematikçisi olan Simirnov tarafından iki bağımsız örnek için uyum iyiliği testi geliştirilmiştir. Kolmogorov ve Simirnov testi benzerlik nedeniyle, uygulamada, Kolmogorov– Simirnov uyum iyiliği testleri olarak bilinirler.  $\chi^2$  testinin uygulanabilmesi için beklenen frekansların 5'den büyük olması istenir. Kolmogorov-Simirnov testi böyle bir şarta dayanmadığı için kolayca uygulanabilmektedir. Ki-Kare testinde beklenen frekansların 5'ten büyük olması için ya örneklerin büyük hacimli olması gerekir (bu masraflı bir iştir), yada sınıflar birleştirilmek suretiyle beklenen frekansların 5'den büyük olması sağlanır. Bu durumda ise bilgi kaybı söz konusudur. Oysa Kolmogorov-Simirnov testinde beklenen frekanslar için bir alt limit söz konusu değildir (Bircan vd, 2003).

### 2.6.2. Mann Whitney U testi

İki ortalama arasındaki farkın önemlilik testinin parametrik olmayan karşılığı, Parametrik test varsayımları yerine getirilmeden, iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testinin uygulanması varılan kararın hatalı olmasına neden olur ve bu durumda Mann Whitney U testi yapılır (URL-3, 2014). Testte kullanılan matematiksel formül aşağıdaki gibidir.

$$\begin{aligned} U_1 &= n_1 \times n_2 + 0.5n_2(n_2 + 1) - \sum R_2 \\ U_2 &= n_1 \times n_2 + 0.5n_1(n_1 + 1) - \sum R_1 \end{aligned} \quad (2)$$

Burada n değerleri birinci ve ikinci örneklemin büyüklükleri, R değerleri ise örneklemelerin Rank değerleridir. Her iki örneklem için de U değerleri hesaplanarak, fark tablosundan farkın anlamlılığına bakılır.

### 2.6.3. Kruskal Wallis Testi

Normal dağılım göstermeyen gruplarda üç veya daha fazla sayıda grubun ortalamaları arasındaki farklılığın anlamlılığını test amacıyla kullanılan bir tekniktir. One-Way ANOVA'nın non-parametrik karşılığıdır. Aşağıdaki formülle, her bir örneklem için H değerleri bulunur (URL-4, 2014).

$$H = \left( \frac{12}{N(N+1)} \sum_{j=1}^k \frac{R_j^2}{n_j} \right) - 3(N+1) \quad (3)$$

Burada N örneklem büyüklüğü, ST standart sapma ve n ise sayım sayısıdır. Her bir grup için H değerleri belirlenerek, fark tablosuna göre anlamlık değerleri arasındaki farka bakılmaktadır.

### 3. BULGULAR

#### 3.1. Demografik Özellikler

Araştırmada, gemiadamlarının sosyodemografik özelliklerini belirlemek üzere, çalışanlara yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, gemideki görevi, gemideki görev yılı, çalışılan gemi türü ve aylık gelir durumu sorulmuştur. İlk olarak katılımcıların yaşlarına göre dağılımları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların yaşlarına göre dağılımları

	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
21 ve altı	13	4,3
22-30 arası	104	34,1
31-40 arası	95	31,1
41-50 arası	55	18,0
51 ve üzeri	38	12,5
<b>Toplam</b>	<b>305</b>	<b>100,0</b>

Tablodan da görüldüğü gibi, araştırmaya katılan gemi adamlarının %4,3’ü 21 ve altı yaşa sahiptir. Bununla birlikte katılımcıların %34,1’i 22-30 arası, %31,1’i 31-40 arası, %18,0’i 41-50 arası ve %12,5’i ise 51 ve üzeri yaşa sahiptir. Genel olarak genç ve orta yaş ağırlıklı bir dağılım söz konusudur.

Katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımları Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımları

	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Erkek	303	99,3
Kadın	2	,7
<b>Toplam</b>	<b>305</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan gemiadamlarının büyükçe bir bölümü (%99,3) erkek olup, 305 katılımcıdan sadece ikisi kadındır. Genel olarak bakıldığında, gemiadamlığı yıpratıcı bir iş olduğundan, erkeklerin daha fazla bu alanda görev yaptıkları görülmektedir. Dolayısıyla bu dağılım, alandaki uygulama dağılımlarıyla da paralellik göstermektedir.

Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımları Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımları

	<b>Kişi Sayısı (n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Evli	154	50,5
Bekâr	151	49,5
<b>Toplam</b>	<b>305</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımları incelendiğinde, %50,5'inin evli ve %49,5'inin bekar olduğu görülmektedir. Genel olarak medeni duruma göre dağılıma bakıldığında, evli ve bekar gemiadamlarının oranlarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Dolayısıyla fark analizlerinde, medeni durumun farklılığından kaynaklanan bir sonucun olmadığı ifade edilebilir.

Katılımcıların çocuk sahibi olma durumlarına göre dağılımları Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların çocuk sahibi olma durumuna göre dağılımları

	<b>Kişi Sayısı (n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Var	140	45,9
Yok	165	54,1
<b>Toplam</b>	<b>305</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların %45,9'u çocuk sahibi olduklarını ifade ederken, %54,1'i ise çocuk sahibi değildir. Medeni durum dağılımları ile bir arada değerlendirildiğinde, evli gemiadamlarının büyükçe bir bölümünün aynı zamanda çocuk sahibi de olduğu görülmektedir.

Katılımcıların mezuniyet durumlarına göre dağılımları Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Katılımcıların mezuniyetlerine göre dağılımları

	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Fakülte (4 yıl)	52	17,0
Kurs	21	6,9
Lise	42	13,8
Meslek Yüksek Okulu	51	16,7
Meslek Lisesi	50	16,4
Ortaokul	50	16,4
İlkokul	39	12,8
<b>Toplam</b>	<b>305</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların mezuniyet durumlarına göre de homojen bir dağılımın olduğu görülmektedir. Araştırma anketine yanıt veren katılımcıların %17,0'si dört yıllık fakülte, %6,9'u ekol vb. kurs, %13,8'i lise, %16,7'si meslek yüksek okulu, %16,4'ü meslek lisesi, %16,4'ü ortaokul ve %12,8'i ise ilkokul mezunudur. Genel olarak eğitim gruplarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, eğitim durumuna göre yapılan fark analizi sonuçlarının güvenilirliğinin yüksek olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların gemideki görevlerine göre dağılımları Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Katılımcıların gemideki görevlerine göre dağılımları

	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Gemi Kaptanı	19	6,2
Zabitan Sınıfı	143	46,9
Yardımcı Zabit	7	2,3
Stajyer	21	6,9
Tayfa Sınıfı	94	30,8
Yardımcı Hizmet Personeli	21	6,9
<b>Toplam</b>	<b>305</b>	<b>100,0</b>



Katılımcıların gemideki görevlerine göre dağılımları incelendiğinde, %6,2'sinin gemi kaptanı, %46,9'unun zabitan sınıfı, %2,3'ünün yardımcı zabıt, %6,9'unun stajyer, %30,8'inin tayfa sınıfı ve %6,9'unun ise yardımcı hizmet personelinden oluştuğu görülmektedir.

Katılımcıların gemideki unvanlarına göre dağılımları Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8. Katılımcıların unvanlarına göre dağılımları

	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
Gemi Kaptanı	19	6,2
İkinci Kaptan	34	11,1
Vardiya Zabiti	48	15,7
Baş Mühendis	19	6,2
İkinci Mühendis	19	6,2
Vardiya Mühendisi	22	7,2
Güverte Tayfası	65	21,3
Makina Tayfası	28	9,2
Aşçı	17	5,6
Kamarot	5	1,6
Stajyer	20	6,6
Elektrikçi	9	3,0
<b>Toplam</b>	<b>305</b>	<b>100,0</b>

Tablo 7'de de görüleceği gibi, katılımcıların %6,2'si gemi kaptanı, %11,1'i ikinci kaptan, %15,7'si vardiya zabiti, %6,2'si başmühendis, %6,2'si ikinci mühendis, %7,2'si vardiya mühendisi, %21,3'ü güverte tayfası, %9,2'si makine tayfası, %5,6'sı aşçı, %1,6'sı kamarot, %6,6'sı stajyer ve %3,0'ü ise elektrikçidir. Gerek gemideki görev türü, gerekse gemideki unvan dağılımları birbirine paralel olup, araştırma anketini katılımcıların doğru bir şekilde doldurduğunu göstermektedir. Bunun yanında görev ve unvan dağılımı, araştırma örnekleminin araştırma evrenini iyi temsil ettiğini göstermektedir. Çünkü bir gemideki göreve ve unvan dağılımının ortalama bu değerlerde olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların gemilerde görev yapılan toplam sürelerine göre dağılımları Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9. Katılımcıların gemilerde toplam görev yapma sürelerine göre dağılımları

	<b>Kişi Sayısı (n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
2 yıla kadar	64	21,0
2-4 yıla kadar	39	12,8
4-8 yıla kadar	68	22,3
8-12 yıla kadar	47	15,4
12 yıl ve üzeri	87	28,5
<b>Toplam</b>	<b>305</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların %21,0'i 2 yıla kadar, %12,8'i 2-4 yıla kadar, %22,3'ü 4-8 yıla kadar, %15,4'ü 8-12 yıla kadar ve %28,5'i ise 12 yıl ve üzeri süre ile gemilerde çalıştığını ifade etmişlerdir. Genel olarak çalışanların mesleki kıdem değerlerine bakıldığında, homojen bir dağılımın olduğu görülmektedir. Dolayısıyla araştırma örneklemini, tüm yaş gruplarını birbirine yakın derecede temsil etmektedir. Bu durum, araştırmada örneklemin başarılı olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların görev yapılan gemi türüne göre dağılımları Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10. Katılımcıların görev yapılan gemi türüne göre dağılımları

	<b>Kişi Sayısı (n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Kuru Yük	157	51,5
Dökme Yük	15	4,9
Konteyner	23	7,5
Ro-Ro	38	12,5
Diğer	2	,7
Kimyasal Tanker	54	17,7
Petrol Tankeri	16	5,2
<b>Toplam</b>	<b>305</b>	<b>100,0</b>

Tablo 9'da da görüleceği gibi, katılımcıların %51,5'i kuru yük gemilerinde, %4,9'u dökme yük gemilerinde, %7,5'i Konteyner gemilerinde, %12,5'i Ro-Ro gemilerinde, %17,7'si kimyasal tankerlerde, %5,2'si petrol tankerlerinde ve %0,7'si bunların dışında kalan

gemilerde görev yaptıklarını ifade etmişlerdir. Genel olarak kuru yük gemilerinin çoğunlukta olduğu, bunu kimyasal tanker ve Ro-Ro gemilerinin izlediği görülmektedir. Bu dağılım, araştırmanın yapıldığı bölgenin gemi ticaret verilerinin dağılımı ile de paralellik göstermektedir.

Demografik verilerle ilgili son olarak katılımcıların aylık ortalama gelirlerine göre dağılımları Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11. Katılımcıların aylık gelirlerine göre dağılımları

	Kişi Sayısı (n)	Yüzde (%)
2000 TL altı	54	17,7
2000-3000 TL arası	78	25,6
3001-4000 TL arası	45	14,8
4001-5000 TL arası	33	10,8
5000 TL ve üzeri	95	31,1
<b>Toplam</b>	<b>305</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan gemiadamlarının %17,7’si 2000 TL ve altı gelire sahip olduklarını ifade ederken; %25,6’sı 2000-3000 TL arası, %14,8’i 3001-4000 TL arası, %10,8’i 4001-5000 TL arası ve %31,1’i ise 5000 TL ya da üzerinde bir aylık ortalama gelire sahip olduklarını ifade etmişlerdir. Genel olarak yine bu dağılımın da, görev türüne ve mesleki deneyime göre paralel ve uyumlu olduğu ifade edilebilir.

### 3.2. Ölçek Ortalamaları

Katılımcıların mesleki tükenmişlik ölçeğinde bulunan her bir maddeye verdikleri yanıtların ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12. Ölçek maddelerinin ortalama ve standart sapma değerleri

MADDELER	X	SS
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	2,27	1,18
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	2,32	1,17
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	2,04	1,20
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	3,48	1,15
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1,80	1,08
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	2,51	1,22
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	3,72	1,16
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	2,13	1,13
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	3,51	1,36
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	2,32	1,24
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	2,36	1,29
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	4,01	1,17
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	2,88	1,35
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	3,15	1,33
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1,80	1,31
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	2,15	1,12
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	3,96	1,11
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	3,66	1,20
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	3,59	1,16
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1,94	1,22
21. İşimdeki duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşıyorum.	3,93	1,09
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.	2,34	1,23

Tablodan da görüleceği gibi, genel olarak maddelere verilen ortalamalar 4 ile 1 arasında değişmektedir. Dolayısıyla mesleki tükenmişlik ile ilgili düşüncelerin çok çeşitlilik gösterdiği ifade edilebilir. Bu maddelere verilen ortalama değerlerin büyüklük sırasına göre sıralanması Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 13. Ölçek maddelerinin ortalamalarına göre sıralanması

MADDELER	X	SS
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	4,01	1,17
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	3,96	1,11
21. İşimdeki duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım.	3,93	1,09
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	3,72	1,16
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	3,66	1,2
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	3,59	1,16
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	3,51	1,36
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	3,48	1,15
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	3,15	1,33
13. İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	2,88	1,35
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	2,51	1,22
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	2,36	1,29
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	2,34	1,23
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	2,32	1,17
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	2,32	1,24
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	2,27	1,18
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	2,15	1,12
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	2,13	1,13
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	2,04	1,2
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1,94	1,22
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1,8	1,08
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1,8	1,31

Tablodan da görüleceği gibi, en fazla puan alan ölçek maddeleri sırasıyla “12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim”, “17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım” ve “21. İşimdeki duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım” maddeleridir. En düşük puan alan ölçek maddeleri ise “20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum”, “5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum” ve “15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil” maddeleridir. Ölçek maddelerine göre ölçek puanlarının boyutlara göre dağılımları Tablo 14’te verilmiştir.

Tablo 14. Ölçek boyutlarının ortalama ve standart sapma değerleri

	En küçük	En Büyük	X	SS	Üst Sınır	Yüzdesi
Duygusal Tükenme	9,00	42,00	21,38	7,50	45	47,51
Duyarsızlaşma	5,00	25,00	10,63	4,06	25	42,52
Kişisel Başarısızlık	8,00	40,00	18,14	6,27	40	45,35

Tablodan da görüleceği gibi, duygusal tükenme ortalaması  $21,38 \pm 7,50$  olup, duyarsızlaşma puanı  $10,63 \pm 4,06$  ve kişisel başarısızlık puanı ise  $18,14 \pm 6,27$  olarak çıkmıştır. Ölçekte duygusal tükenme ile ilgili 9, duyarsızlaşma ile ilgili 5 ve kişisel başarısızlık ile ilgili ise 8 soru bulunmaktadır. Buna göre, en fazla alınabilecek puanlar, her soruya 5 puan verilmesi halinde, sırasıyla 45, 25 ve 40 olacaktır. Dolayısıyla ortalamaları kıyaslarken, ölçeğin kendi değerlerine göre kıyaslamak gerekir. Buna göre araştırmaya katılan gemiadamlarının duygusal tükenme durumları %47,51 olup, duyarsızlaşma puanları %42,52 ve kişisel başarısızlık puanları ise %45,35 olarak elde edilmektedir.

### 3.3. Hipotez Testleri

Hipotez testlerinde, katılımcıların demografik verileri ile ölçek boyutlarının ortalamaları arasında kıyaslama yapılmıştır. Cinsiyet dağılımında kadın çalışanın sadece iki kişi olması, görev isimlerinde de, görev türü ile aynı verilerin olması nedeniyle bu değişkenlere ilişkin bir fark analizi yapılmamıştır. Diğer tüm değişkenler ile ilgili ölçek ortalamalarının farkına bakılmıştır. Ölçek ortalamalarının fark analizinden önce, ölçek ortalama değerlerinin normallik şartını taşıyıp taşımadığına bakılması gerekir. Bunun için yapılan Kolmogorov Smirnov testi sonuçları Tablo 15'te verilmiştir.

Tablo 15. Ölçek boyutlarının normallik testi için Kolmogorov Smirnov Testi sonuçları

<b>Duygusal Tükenme Duyarsızlaşma Kişisel Başarısızlık</b>				
<b>N</b>		305	305	305
<b>Normal Parametreler X</b>		21,3836	10,6262	181377
	<b>SS</b>	7,50441	4,06339	6,26924
<b>En uç farklar</b>	<b>Mutlak</b>	,080	,118	,101
	<b>Pozitif</b>	,080	,118	,101
	<b>Negatif</b>	-,049	-,083	-,053
<b>Z</b>		1,403	2,057	1,768
<b>P</b>		,039	,000	,004

Tablodan da görüleceği gibi, üç ölçek ortalamasının da dağılımının normal dağılıma uymadığı görülmektedir. Buna göre ölçek ortalamalarının fark analizinde, nonparametrik testlerin uygulanması gerekir. Dolayısıyla ikili grupların fark analizlerinde Mann Whitney-U testi, ikiden çok grupların fark analizinde ise Kruskal Wallis testleri kullanılmıştır.

İlk olarak, gemi adamlarının yaşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki farkın analizi yapılmıştır. Bunun için araştırmada kurulan hipotez aşağıdaki gibidir:

“H<sub>1</sub>: Gemiadamlarının yaşlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.”

Hipotezin testi için ilk olarak yaş gruplarına göre gemiadamlarının mesleki tükenmişlik boyut ortalamaları alınmış, daha sonra grup sayısı ikiden fazla ve dağılım nonparametrik olduğundan, Kruskal Wallis testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 16’da verilmiştir.

Tablodaki veriler incelendiğinde, duygusal tükenmenin en fazla 31-40 yaş arasındaki gemiadamlarında olduğu, en az ise 21 ve altı gemiadamlarında olduğu görülmektedir. Duyarsızlaşma ise en fazla 22-30 yaş arası gemiadamlarında görülürken, en az 31-40 yaş arasındaki gemi adamlarında görülmektedir. Son olarak kişisel başarısızlığın da en fazla 31-40 arasındaki gemi adamlarında, en az 22-30 yaş arasındaki gemi adamlarında olduğu görülmektedir. Her üç mesleki tükenmişlik boyutunun da yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur ( $p>0,05$ ). Dolayısıyla, gemi adamlarının tükenmişlikleri üzerinde yaşlarının bir etkisinin olmadığı ifade edilebilir.

Tablo 16. Yaş gruplarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri ve fark analizi sonuçları

		N	X	SS	X <sup>2</sup>	p
Duygusal Tükenme	21 ve altı	13	18,62	7,17	4,499	0,343
	22-30 arası	104	21,26	6,73		
	31-40 arası	95	22,12	7,66		
	41-50 arası	55	21,91	7,91		
	51 ve üzeri	38	20,08	8,57		
	Toplam	305	21,38	7,50		
Duyarsızlaşma	21 ve altı	13	10,54	4,68	4,174	0,383
	22-30 arası	104	11,02	3,60		
	31-40 arası	95	10,16	4,12		
	41-50 arası	55	10,98	4,54		
	51 ve üzeri	38	10,24	4,24		
	Toplam	305	10,63	4,06		
Kişisel Başarısızlık	21 ve altı	13	18,15	4,28	2,467	0,651
	22-30 arası	104	17,26	5,33		
	31-40 arası	95	18,78	6,57		
	41-50 arası	55	18,76	7,05		
	51 ve üzeri	38	18,03	7,20		
	Toplam	305	18,14	6,27		

Çalışmanın bir diğer hipotezi ise gemi adamlarının medeni durumlarına göre tükenmişlik düzeyleridir. Bunun için çalışmada, aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

“H<sub>2</sub>: Gemiadamlarının medeni durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.”

Hipotezin testi için yapılan Mann Whitney U testi sonuçları Tablo 17’de verilmiştir.



Tablo 17. Medeni durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri ve fark analizi sonuçları

	<b>Medeni Durum</b>	<b>N</b>	<b>X</b>	<b>SS</b>	<b>U</b>	<b>p</b>
Duygusal Tükenme	Evli	154	21,06	7,89	10728,00	0,243
	Bekâr	151	21,72	7,10		
Duyarsızlaşma	Evli	154	10,16	4,20	9789,50	<b>0,017</b>
	Bekâr	151	11,11	3,88		
Kişisel Başarısızlık	Evli	154	18,21	6,94	11352,00	0,721
	Bekâr	151	18,06	5,53		

Tablodan da görüleceği gibi, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları bekar gemi adamlarında daha yüksekken, kişisel başarısızlık puanı ise evli gemiadamlarında daha yüksek çıkmıştır. Öte yandan duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız olup ( $p>0,05$ ), duyarsızlaşma puanının gruplar arasındaki farkı ise istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ). Dolayısıyla, medeni durumun gemiadamlarında duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu, bekâr gemiadamlarının daha duyarsızlaşmaya yakın olduğu ifade edilebilir.

Çalışmanın bir diğer hipotezi, gemiadamlarının çocuk sahibi olma durumu ile ilişkili olarak aşağıdaki gibi kurulmuştur:

“H<sub>3</sub>: Gemiadamlarının çocuk sahibi olma durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.” Hipotezin test edilmesi için yapılan Mann Whitney-U testi sonuçları ve çocuk sahibi olma durumuna göre ölçek ortalamaları Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 18. Çocuk sahibi olma durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri

	<b>Çocuk</b>	<b>N</b>	<b>X</b>	<b>SS</b>	<b>U</b>	<b>p</b>
Duygusal Tükenme	Var	140	21,25	8,06	11022,50	0,491
	Yok	165	21,50	7,02		
Duyarsızlaşma	Var	140	10,28	4,28	10199,00	0,077
	Yok	165	10,92	3,86		
Kişisel Başarısızlık	Var	140	18,34	7,16	11355,50	0,800
	Yok	165	17,96	5,41		

Gemiadamlarının çocuk sahibi olma durumlarına göre tükenmişlik dereceleri incelendiğinde, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın çocuk sahibi olan gemiadamlarında daha yüksek olduğu, kişisel başarısızlık puanının ise çocuğu olmayan gemiadamlarında daha yüksek çıktığı görülmektedir. Öte yandan fark analizi sonuçları, çocuk sahibi olma durumuna göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığını göstermektedir ( $p>0,05$ ). Aslında bu sonuçlar, evli ve evli olmayan gemiadamlarının tükenmişlik durumları ile paralellik gösterse de, genel olarak hem çocuk sahibi, hem de çocuk sahibi olmayan gemiadamlarının yüksek oranda mesleki tükenmişlik ortalamasına sahip oldukları ifade edilebilir.

Çalışmanın bir diğer hipotezi, gemiadamlarının mezuniyet durumları ile ilişkili olarak aşağıdaki gibi kurulmuştur:

“H<sub>4</sub>: Gemiadamlarının mezuniyet durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.” Hipotezin testi için yapılan Kruskal Wallis testi ve mesleki tükenmişlik ortalamalarının mezuniyet durumuna göre dağılımları Tablo 19’da verilmiştir.

Tablo 19. Mezuniyet durumlarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri ve fark analizi sonuçları

		N	X	SS	X <sup>2</sup>	p
Duygusal Tükenme	Fakülte (4 yıl)	52	22,60	7,04	7,228	0,300
	Kurs	21	20,33	7,09		
	Lise	42	20,83	7,53		
	Meslek Yüksek Okulu	51	22,92	7,01		
	Meslek Lisesi	50	20,78	6,83		
	Ortaokul	50	21,04	8,83		
	İlkokul	39	20,13	7,92		
	Toplam	305	21,38	7,50		
Duyarsızlaşma	Fakülte (4 yıl)	52	10,77	3,40	5,390	0,495
	Kurs	21	9,48	3,30		
	Lise	42	11,64	4,65		
	Meslek Yüksek Okulu	51	10,43	3,70		
	Meslek Lisesi	50	10,68	3,99		
	Ortaokul	50	10,96	5,05		
	İlkokul	39	9,72	3,63		
	Toplam	305	10,63	4,06		
Kişisel Başarısızlık	Fakülte (4 yıl)	52	17,60	4,70	4,121	0,660
	Kurs	21	17,00	6,63		
	Lise	42	18,19	6,60		
	Meslek Yüksek Okulu	51	18,55	5,47		
	Meslek Lisesi	50	17,06	5,18		
	Ortaokul	50	18,48	7,30		
	İlkokul	39	19,82	8,12		
	Toplam	305	18,14	6,27		

Tablodan da görüleceği gibi, duygusal tükenme en fazla meslek yüksek okulu mezunlarında olup, en az ilkokul mezunlarındadır. Duyarsızlaşmanın ise en fazla lise mezunlarında, en az ise kurs mezunlarında olduğu görülmektedir. Kişisel başarısızlık puanları incelendiğinde ise en yüksek kişisel başarısızlık puanının ilkokul mezunlarında, en düşüğünün ise kurs mezunlarında olduğu görülmektedir. Öte yandan fark analizi sonuçları, gruplar arasındaki bu farkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermektedir ( $p>0,05$ ). Dolayısıyla gemiadamlarında mezuniyet durumunun, mesleki tükenmişlik üzerinde etkisinin olmadığı ifade edilebilir.

Çalışmanın bir diğer hipotezi, gemiadamlarının gemideki görev türü ile ilişkili olarak aşağıdaki gibi kurulmuştur:

“H<sub>5</sub>: Gemiadamlarının gemideki görevlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.”

Hipotezin testi için yapılan Kruskal Wallis testi ve mesleki tükenmişlik ortalamalarının mezuniyet durumuna göre dağılımları Tablo 20’de verilmiştir.

Gemideki göreve göre mesleki tükenmişlik ortalamaları incelendiğinde, duygusal başarısızlık puanının en fazla yardımcı zabitlerde olduğu, en az ise yardımcı hizmet personelinde olduğu görülmektedir.

Duyarsızlaşma puanı ise en yüksek yine yardımcı zabit sınıfında olup, en düşük gemi kaptanındadır. Kişisel başarısızlık hissi en fazla stajyerlerde, en az zabitan sınıfındadır.

Öte yandan gruplar arasındaki tüm bu farkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir ( $p>0,05$ ). Dolayısıyla gemiadamlarının gemideki görev türüne göre mesleki tükenmişlikleri arasında ciddi bir farkın olmadığı görülmektedir.

Tablo 20. Gemideki görev türüne göre mesleki tükenmişlik düzeyleri ve fark analizi sonuçları

		N	X	SS	X <sup>2</sup>	p
Duygusal Tükenme	Gemi Kaptanı	19	21,37	5,19	6,513	0,259
	Zabitan Sınıfı	143	22,06	7,29		
	Yardımcı Zabit	7	24,71	8,56		
	Stajyer	21	20,62	7,55		
	Tayfa Sınıfı	94	20,67	7,80		
	Yardımcı Hizmet Personeli	21	19,67	8,94		
	Toplam	305	21,38	7,50		
Duyarsızlaşma	Gemi Kaptanı	19	9,11	2,83	9,708	0,084
	Zabitan Sınıfı	143	10,69	3,80		
	Yardımcı Zabit	7	14,43	4,54		
	Stajyer	21	10,95	4,26		
	Tayfa Sınıfı	94	10,72	4,40		
	Yardımcı Hizmet Personeli	21	9,57	4,31		
	Toplam	305	10,63	4,06		
Kişisel Başarısızlık	Gemi Kaptanı	19	17,84	5,90	10,545	0,061
	Zabitan Sınıfı	143	17,06	5,35		
	Yardımcı Zabit	7	19,00	3,11		
	Stajyer	21	19,90	5,58		
	Tayfa Sınıfı	94	19,62	7,69		
	Yardımcı Hizmet Personeli	21	17,10	5,51		
	Toplam	305	18,14	6,27		

Çalışmanın bir diğer hipotezi, gemiadamlarının mesleki deneyimleri ile ilişkili olarak aşağıdaki gibi kurulmuştur:

“H<sub>6</sub>: Gemiadamlarının mesleki deneyimlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.”

Hipotezin testi için yapılan Kruskal Wallis testi ve mesleki tükenmişlik ortalamalarının mesleki deneyimlere göre dağılımları Tablo 21’de verilmiştir.

Tablo 21. Mesleki deneyime göre mesleki tükenmişlik düzeyleri ve fark analizi sonuçları

		N	X	SS	X <sup>2</sup>	p
Duygusal Tükenme	2 yıla kadar	64	19,78	6,80	4,599	0,331
	2-4 yıla kadar	39	21,18	6,16		
	4-8 yıla kadar	68	22,34	5,99		
	8-12 yıla kadar	47	21,51	7,86		
	12 yıl ve üzeri	87	21,84	9,20		
	Toplam	305	21,38	7,50		
Duyarsızlaşma	2 yıla kadar	64	11,11	4,15	3,748	0,441
	2-4 yıla kadar	39	10,85	3,34		
	4-8 yıla kadar	68	10,79	3,76		
	8-12 yıla kadar	47	10,00	4,21		
	12 yıl ve üzeri	87	10,38	4,45		
	Toplam	305	10,63	4,06		
Kişisel Başarısızlık	2 yıla kadar	64	18,95	5,47	6,282	0,179
	2-4 yıla kadar	39	18,33	6,03		
	4-8 yıla kadar	68	16,94	4,91		
	8-12 yıla kadar	47	19,17	7,47		
	12 yıl ve üzeri	87	17,83	7,07		
	Toplam	305	18,14	6,27		

Mesleki deneyime göre duygusal tükenme ortalamaları incelendiğinde, en fazla tükenmenin 4-8 yıl arası mesleki deneyime sahip gemiadamlarında, en az tükenmenin ise 2 yıl ve altında deneyime sahip gemiadamlarında olduğu görülmektedir. Duyarsızlaşmanın en yüksek değeri deneyimi 2 yılın altında olan gemiadamlarında olup, en düşük değeri ise 8-12 yıl arası deneyime sahip gemiadamlarındadır. Kişisel başarısızlık puanı en fazla 8-12 yıl arası deneyimli gemiadamlarında, en az ise 4-8 yıl arası deneyime sahip gemiadamlarında görülmektedir. Fark analizi sonuçları ise mesleki deneyimin mesleki tükenmişlik üzerinde etkisinin olmadığını göstermektedir ( $p>0,05$ ). Dolayısıyla gemiadamlarının mesleki deneyimlerine göre mesleki tükenmişlikleri arasında ciddi bir farkın olmadığı görülmektedir.

Çalışmanın bir diğer hipotezi, gemiadamlarının çalıştıkları gemi tipi ile ilişkili olarak aşağıdaki gibi kurulmuştur:

“H<sub>7</sub>: Gemiadamlarının çalıştıkları gemi tipine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.”

Hipotezin testi için yapılan Kruskal Wallis testi ve mesleki tükenmişlik ortalamalarının çalışılan gemi tipine göre dağılımları Tablo 22’de verilmiştir.

Tablo 22. Çalışılan gemi tipine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri ve fark analizi sonuçları

		N	X	SS	X <sup>2</sup>	p
Duygusal Tükenme	Kuru Yük	157	21,58	7,68	8,220	0,222
	Dökme Yük	15	25,00	7,36		
	Konteyner	23	20,74	7,03		
	Ro-Ro	38	22,03	7,21		
	Diğer	2	22,50	4,95		
	Kimyasal Tanker	54	19,65	7,52		
	Petrol Tankeri	16	21,19	7,05		
	Toplam	305	21,38	7,50		
Duyarsızlaşma	Kuru Yük	157	10,89	4,33	6,723	0,347
	Dökme Yük	15	11,80	3,61		
	Konteyner	23	10,74	5,02		
	Ro-Ro	38	10,82	3,26		
	Diğer	2	11,50	6,36		
	Kimyasal Tanker	54	9,72	3,46		
	Petrol Tankeri	16	9,31	3,44		
	Toplam	305	10,63	4,06		
Kişisel Başarısızlık	Kuru Yük	157	18,68	6,23	14,643	0,023
	Dökme Yük	15	18,40	5,95		
	Konteyner	23	16,74	6,85		
	Ro-Ro	38	18,53	4,67		
	Diğer	2	16,50	6,36		
	Kimyasal Tanker	54	15,94	6,06		
	Petrol Tankeri	16	21,31	8,31		
	Toplam	305	18,14	6,27		

Çalışılan gemi türüne göre duygusal tükenmenin en fazla dökme yük gemilerinde, en az ise kimyasal tankerlerde çalışan personelde olduğu görülmektedir. Duyarsızlaşma ise en fazla yine dökme yük gemilerinde, en az ise petrol tankerlerinde görülmektedir. Kişisel

başarısızlık en fazla petrol tankeri çalışanlarında görülmekte olup, en az kimyasal tankerlerde çalışan personelde görülmektedir.

Fark analizi sonuçları, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma konusunda gruplar arasında farkın anlamlı olmadığını ( $p>0,05$ ), fakat kişisel başarısızlık puanlarının gruplar arasında anlamlı farklılık gösterdiğini vermektedir ( $p<0,05$ ). Dolayısıyla gemiadamlarının çalıştıkları gemi türü, kişisel başarısızlık dereceleri üzerinde etkilidir.

Çalışmanın bir diğer hipotezi, gemiadamlarının aylık ortalama gelir durumları ile ilişkili olarak aşağıdaki gibi kurulmuştur:

“H<sub>8</sub>: Gemiadamlarının aylık gelirlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında fark yoktur.”

Hipotezin testi için yapılan Kruskal Wallis testi ve mesleki tükenmişlik ortalamalarının aylık gelir gruplarına göre dağılımları Tablo 23’te verilmiştir.

Tablo 23. Aylık gelire göre mesleki tükenmişlik düzeyleri ve fark analizi sonuçları

		N	X	SS	X <sup>2</sup>	p
Duygusal Tükenme	2000 TL altı	54	19,70	7,50	4,719	0,317
	2000-3000 TL arası	78	21,83	7,95		
	3001-4000 TL arası	45	20,53	6,70		
	4001-5000 TL arası	33	21,67	7,36		
	5000 TL ve üzeri	95	22,27	7,50		
	Toplam	305	21,38	7,50		
Duyarsızlaşma	2000 TL altı	54	11,13	4,31	4,714	0,318
	2000-3000 TL arası	78	11,26	4,65		
	3001-4000 TL arası	45	10,36	3,84		
	4001-5000 TL arası	33	10,88	4,15		
	5000 TL ve üzeri	95	9,86	3,37		
	Toplam	305	10,63	4,06		
Kişisel Başarısızlık	2000 TL altı	54	19,54	6,87	7,983	0,092
	2000-3000 TL arası	78	18,87	6,43		
	3001-4000 TL arası	45	17,98	6,60		
	4001-5000 TL arası	33	17,39	5,30		
	5000 TL ve üzeri	95	17,07	5,81		
	Toplam	305	18,14	6,27		

Aylık gelire göre fark analizi sonuçları incelendiğinde, duygusal tükenmenin en fazla 5000 TL ve üzeri gelire sahip gemiadamlarında, en az ise 2000 TL ve altında maaş alan gemi adamlarında olduğu görülmektedir. Duyarsızlaşma en fazla 2000 TL ve altında maaş alan

gemiadamlarında, en az ise 5000 TL ve üzeri maaş alan gemiadamlarında görülmektedir. Kişisel başarısızlık hissi ise en fazla 2000 TL altı maaş alan gemiadamlarında, en az ise 5000 TL ve üzerinde gelire sahip gemiadamlarında olduğu görülmektedir. Fark analizi sonuçları, gelir gruplarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermiştir ( $p>0,05$ ). Dolayısıyla gemiadamlarının aylık gelirlerinin, mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerinde ciddi bir etkisinin olmadığı görülmektedir.



#### 4. İRDELEME VE DEĞERLENDİRMELER

Çalışma sonuçlarına göre gemiadamlarının yaş, çocuk sahibi olma durumu, mezuniyet durumu, gemideki görev türü, gemilerde toplam çalışma süresi ve aylık gelir durumuna göre her üç tükenmişlik düzeyleri arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Dolayısıyla farklı yaşlarda, çocuk sahibi olan ya da olmayan, farklı eğitim seviyelerinde, farklı görevlerde, farklı mesleki deneyime sahip ve aylık gelirleri farklı olan gemi adamlarının birbirine benzer tükenmişlik gösterdikleri ifade edilebilir. Bunun birçok nedeni olmakla birlikte, genel olarak gemi seyahatinin uzunluğu, rütbesi ve derecesi ne olursa olsun tüm gemi adamlarının aynı sınırlı fiziksel ortama maruz kalmaları ve yalnızlık durumunun birbirine yakın olması nedeniyle, tüm gemiadamlarında da yüksek derecede tükenmişlik söz konusudur. Buna ilave olarak, farklı gemiadamı statülerinin farklı sorumluluklarının olduğu da ifade edilebilir. Örneğin çark ve motor bölümünde fiziksel anlamda tükenmişlik faktörü daha fazla olup, bir kaptana göre çok zor şartlarda çalışılmaktadır. Fakat kaptan ise geminin tüm sorumluluğunu üstlendiğinden, bu durumda da psikolojik tükenme etkenleri daha fazla ortaya çıkmaktadır. Örneklemin daha geniş bir şekilde ele alınması ile belki bu değişkenler arasında da fark bulunabilir. Ancak bunun için oldukça kapsamlı ve bütçe isteyen, uzun soluklu bir araştırma yapmak gerekir.

Çalışmada mesleki tükenmişliğin ölçülmesi için Maslach Tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Bu konuda literatürde kullanılan en yaygın kavram Maslach'ın tanımıdır. Maslach tükenmişlik ölçeği birçok dile çevrilmiş, geçerlilik ve güvenilirliği yapılmış, kapsamı yüksek bir ölçektir. Ülkemizde de dahil olmak üzere, tükenmişliğin ölçülmesinde kullanılan en yaygın ölçme aracı Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen "Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE)"dir.

Duygusal tükenme en fazla 31-40 yaş arasındaki gemiadamlarında olup, en az 21 ve altı gemiadamlarında görülmektedir. Duyarsızlaşma en fazla 22-30 yaş arası gemiadamlarında görülmekte olup, en az 31-40 yaş arasındaki gemi adamlarında saptanmıştır. Kişisel başarısızlık da en fazla 31-40 arasındaki gemiadamlarında, en az 22-30 yaş arasındaki gemi adamlarında bulunmuştur.

Her üç mesleki tükenmişlik boyutunun da yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları bekâr

gemiadamlarında daha yüksek olup, kişisel başarısızlık puanı ise evli gemiadamlarında daha yüksektir. Duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız olup, duyarsızlaşma puanının gruplar arasındaki fark ise istatistiksel olarak anlamlıdır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın çocuk sahibi olan gemiadamlarında daha yüksek olup, kişisel başarısızlık puanının ise çocuğu olmayan gemiadamlarında daha yüksektir. Ancak çocuk sahibi olma durumuna göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

Duygusal tükenme en fazla meslek yüksek okulu mezunlarında olup, en az ilkokul mezunlarındadır. Duyarsızlaşmanın ise en fazla lise mezunlarında, en az ise kurs mezunlarında çıkmıştır. Kişisel başarısızlık puanları ise en yüksek kişisel başarısızlık puanının ilkokul mezunlarında, en düşüğünün ise kurs mezunlarındadır. Fark analizi sonuçları, gruplar arasındaki bu farkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığını ortaya koymuştur.

Duygusal başarısızlık puanı en fazla yardımcı zabıtlarda olup, en az ise yardımcı hizmet personelindedir. Duyarsızlaşma puanı ise en yüksek yine yardımcı zabıt sınıfında olup, en düşük gemi kaptanıdır. Kişisel başarısızlık hissi en fazla stajyerlerde, en az zabitan sınıfındadır. Fark analizi sonuçları, gemideki görev türüne göre gruplar arasındaki farkın anlamsız olduğunu göstermektedir.

Duygusal tükenme en fazla tükenmenin 4-8 yıl arası mesleki deneyime sahip gemiadamlarında, en az tükenmenin ise 2 yıl ve altında deneyime sahip gemiadamlarında çıkmıştır. Duyarsızlaşmanın en yüksek değeri deneyimi 2 yılın altında olan gemiadamlarında olup, en düşük değeri ise 8-12 yıl arası deneyime sahip gemiadamlarıdır. Kişisel başarısızlık puanı en fazla 8-12 yıl arası deneyimli gemiadamlarında, en az ise 4-8 yıl arası deneyime sahip gemiadamlarında görülmektedir. Fark analizi sonuçları ise mesleki deneyimin mesleki tükenmişlik üzerinde etkisinin olmadığını göstermektedir.

Çalışılan gemi türüne göre duygusal tükenmenin en fazla dökme yük gemilerinde, en az ise kimyasal tankerlerde çalışan personelde çıkmıştır. Duyarsızlaşma en fazla yine dökme yük gemilerinde, en az ise petrol tankerlerinde görülmektedir. Kişisel başarısızlık en fazla petrol tankeri çalışanlarında görülmekte olup, en az kimyasal tankerlerde çalışan personelde görülmektedir. Fark analizi sonuçları, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma konusunda gruplar arasında farkın anlamlı olmadığını, öte yandan kişisel başarısızlık puanlarının gruplar arasında anlamlı olduğunu göstermektedir.

Aylık gelire göre duygusal tükenmenin en fazla 5000 TL ve üzeri gelire sahip gemiadamlarında, en az ise 2000 TL ve altında maaş alan gemi adamlarında çıkmıştır. Duyarsızlaşma en fazla 2000 TL ve altında maaş alan gemiadamlarında, en az ise 5000 TL ve üzeri maaş alan gemiadamlarında görülmektedir. Kişisel başarısızlık hissi ise en fazla 2000 TL altı maaş alan gemiadamlarında, en az ise 5000 TL ve üzerinde gelire sahip gemiadamlarında olduğu görülmektedir. Fark analizi sonuçları, gelir gruplarına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermiştir.

Medeni duruma göre duyarsızlaşma puanlarında ve gemi tipine göre kişisel başarısızlık puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür. Evli insanların duyarsızlaşma konusunda daha az tükenmiş olmaları, değişik gemilerde ise gemiadamlarının kendilerini yetersiz görmeleri söz konusu olabilir. Tanker ya da kimyasal gemilerde bu durum aslında düşünülmüş ve bu tip gemilerde çalışanların çalışma süreleri daha sınırlı tutulmuştur. Ancak yine de bu çalışanlarda da yüksek derecede tükenmişlik görülmektedir.

Gemi tipine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarıyla, medeni duruma göre duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık puanları arasında da istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar görülmemiştir. Yine burada da, tükenmişlik nedeni olan etmenlerin hem gemideki görevin psikolojik ya da fiziksel olması, hem de tükenmişlik boyutlarının farklılık göstermesinin önemli olduğunu ifade etmek mümkündür.

## 5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Yapılan bu çalışmada, gemiadamlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin, demografik özelliklerle değişip değişmediği incelenmiştir. Araştırmada gemi adamlarının çalışanlara yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, gemideki görevi, gemideki görev yılı, çalışılan gemi türü ve aylık gelir durumu ile mesleki tükenmişlik boyutları arasındaki fark incelenmiştir.

Çalışma sonuçlarına göre, gemiadamlarının demografik özelliklerinden sadece çalışılan gemi tipi ve medeni durumun tükenmişlik üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Medeni duruma göre duyarsızlaşma puanları arasında ciddi fark görülürken, çalışılan gemi tipine göre ise kişisel başarısızlık puanları istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir. Bunun yanında çalışmada elde edilen bir diğer sonuç ise gemiadamlarının genel anlamda yüksek tükenmişlik düzeyine sahip olmalarıdır.

Mesleki tükenmişlik, sadece çalışanların değil, aynı zamanda çalışanların aileleri ve çevreleri başta olmak üzere, yapılan işle ilgisi olan herkesi etkilemektedir. Örneğin bir kuru yük gemisinde yapılan işin kalitesinin düşük olması ve gelirin de buna göre düşük olması, kuru yük gemisi ile taşınan işlerden geçimini sağlayan herkesi de yakından etkilemektedir. Bu nedenle, gemiadamlarının üretkenliğini arttırmak ve mesleki şartlarını iyileştirmek, sadece gemiadamlarını değil, tüm ekonomiyi olumlu etkileyebilmektedir. Bu nedenle gemi adamlarının mesleki tükenmişliklerinin azaltılmasıyla, üretkenliklerinin de artması mümkün olabilir. Çünkü mesleki tükenmişlik düzeyi, çalışanların iş performansları üzerinde doğrudan etkisi olan önemli bir etkidir. Bu nedenle gemiadamlarının mesleki anlamda üretkenliklerinin arttırılması için, mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi, buna neden olan etkenlerin ortaya konması ve buna göre çözüm önerilerinin getirilmesi büyük önem taşımaktadır.

Çalışma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, gemiadamlarının demografik özelliklerinin mesleki tükenmişlik üzerinde etkisinin oldukça sınırlı olduğunu göstermektedir. Bunun pek çok nedeni olabileceği gibi, en yüksek ihtimal, gemiadamlarında, hangi seviye, eğitim durumu, aylık gelir, medeni durum gibi özellikler olursa olsun, herkes üzerinde ciddi bir tükenmişlik oluşturmasındandır.

Bu tükenmenin nedenine inildiğinde ise yıpratıcı gemi koşullarının geldiği ifade edilebilir. Çok basit bir yaklaşımla, karada yaşayan bir canlının, aylarca su üzerinde kalması zaten başlı

başına bir tükenmişlik sebebidir. Bunun yanında bu kişilerin sevdikleri kişi, ortam ya da eylemlerden uzak kalmaları, özgürlüklerinin sadece gemi alanı ile sınırlı kalması, periyodik olarak devam eden sabit frekanslı sesler neticesinde gemiadamları, yüksek tükenmişliğe sahiptir.

Gemiadamlarının tükenmişlik düzeylerinin demografi ile değişmemesinin bir diğer nedeni de, her işin kendisine özgü birtakım zorluklar ve gereklilikleri de bünyesinde barındırmasıdır. Örneğin bir motor teknisyeninin iş şartları çok zor olsa da, üzerindeki sorumluluk, çalışma ortamı daha kolay olan bir gemi kaptanı kadar değildir. Kısaca gemi içerisinde görev dağılımı incelendiğinde, fiziksel zorlukları çok fazla olanların psikolojik zorlukları nispeten daha az, psikolojik zorlukları daha çok olanların ise fiziksel zorlukları nispeten daha azdır. Genel fotoğrafa bakıldığında ise ortamın kendisi dahi yüksek tükenmişlik nedenine zemin hazırlamaktadır.

Araştırma sonuçlarına dayanarak, ileri araştırmacılar için örneklemin artırılması, farklı gemi tipleri arasında daha detaylı kıyaslamalar yapmaları tavsiye edilebilir. Bunun yanında, gemiadamı yetiştiren kurumlar ve gemiadamı istihdam eden kurumlarda da, araştırma sonuçlarına göre tükenmişliği düşürecek önlemlerin alınması, alana önemli katkılar sağlayabilir.

Araştırmada üzerinde durulması gereken bir diğer nokta ise gemiadamlarının iş koşullarının, ücret, yaşam standartları, sözleşme ve özlük hakları ile iş güvenliği konularında şartlarının iyileştirilmesi önerisidir. Bunun için işletmelerin, ILO (International Labour Organization- Uluslararası Çalışma Örgütü) tarafından 2006 yılında kabul edilerek 20 Ağustos 2013 tarihinde yürürlüğe giren MLC 2006 (MLC-Maritime Labour Convention) Konvansyonuna uygun bir şekilde yaşam ve çalışma koşullarını düzenlemesini ve devletin ise bu düzenlemelere uygun olarak gemiadamlarının yaşam ve çalışma koşullarını denetlemesini sağlamaları öneri olarak verilebilir.

## 6. KAYNAKLAR

- Abacı, Z. K., 2004. “Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumuna Bağlı Saray ve Ayaş Rehabilitasyon Merkezinde Bakıma İhtiyaç Duyan Bireylerin Bakımından Sorumlu Personelin İş Doyumu, Tükenmişlik, Stres ve Depresyon Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması” (Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Ankara.
- Akça, F., 2008. “Örgütsel Davranışta Seçme Konular”, Örgütsel Tükenmişlik ve Stres, Ed: Mahmut Özdevecioğlu, Himmet Karadal, İlke Yayınları, Ankara.
- Akçamete, G., S. Kaner ve Sucuoğlu, B., 2001. Öğretmenlerde Tükenmişlik İş Doyumu ve Kişilik. Nobel Yayınları, Ankara.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S., 2008. “Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)”. Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 10, 2, 69- 96.
- Aslan, Ş. ve Özata, M. 2008. “Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı 30, 77-97.
- Akten, S., 2007. “Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Avşaroğlu, S., Deniz, E. ve Kahraman A., 2007. Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Kastamonu Eğitim Dergisi, 15, 2, 465-484.
- Baltaş, Z. ve Baltas, A., 2008. Stres ve Başaçıkma Yolları, İstanbul, Remzi Kitabevi, 25. Baskı.
- Barutçu, E. ve Serinkan, C., 2008. “Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, Ege Akademik Bakış Dergisi, 8, 2, 541-561.
- Bates, R., 2014. Improving human resources for health planning in developing economies, Human Resource Development International, 17,1, 88-97.
- Bircan, H., Karagöz, Y. ve Ksapoğlu, Y., 2003. Ki-Kare ve Kolmogorov Smirnov Uygunluk Testlerinin Simulasyon İle Elde Edilen Veriler Üzerinde Karşılaştırılması, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,4,1.

- Ceyhun, G. Ç. ve Özbağ, G. K., 2014. Does Burnout Working Conditions Affect Marine Pilots' Job Satisfaction and Turnover Intentions? A Study of Turkish Marine Pilots, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 4, 3.
- Chuang, L.-M., Chun-C. L., Wen-C.T. & Chia-C. Y., 2011. A typology and assessment of human resources performance in the financial services industry: The human resources scorecard perspective, Journal of Information and Optimization Sciences, 32,5, 1201-1217.
- Çapri, B., 2006. "Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması", Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2,1, 62-77.
- Çokluk, Ö., 2003. "Örgütlerde Tükenmişlik". (Ed.: Cevat Elma ve Kamile Demir), Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar (2. Baskı), Anı Yayıncılık, Ankara.
- Dağlı, A. ve Gündüz, H., 2008. "Yatılı İlköğretim Bölge Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri (Diyarbakır İli Örneği) Diyarbakır Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi, 10, 12-35.
- Demir, N., 2010. "Küçülmeye Giden İşletmelerde Geri Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi", Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hakemli Dergisi, 9,33,185-198.
- Demirkol, İ., 2006. "Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Dolunay, A. B., 2002. "Keçiören İlçesi Genel Liseler ve Teknik-Ticaret Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu Araştırması", Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 55,1, 51-62.
- Dönmez, B., 2008. Seyahat Acentasında Çalışan İş görenlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin: Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ekici, K. M., 2009. "Stres ve Stres Yönetimi", İşletme Becerileri Grup Çalışması, (Ed) Yücel İ., Ekici K.M., Ankara.
- Engin, A., 2006. MEB İlköğretim Müfettişlerinin Tükenmişlik Duygusu Üzerine Bir Araştırma, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Harran Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şanlıurfa.
- Girgin, G., 1995. İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi Ve Bir Model Önerisi (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- Halbesleben, Jonathon R. B. ve M. Ronald B. 2006. Social comparison and burnout: The role of relative burnout and received social support, Anxiety, Stress, & Coping: An International Journal, 19,3, 259-278.
- Hätinen, M., Ulla, K., Anne, M., Raija, K., Asko, T.,ve Mika, P., 2009. Burnout during a long-term rehabilitation: comparing low burnout, high burnout – benefited, and high burnout – not benefited trajectories, Anxiety, Stress, & Coping: An International Journal, 22,3, 341-360.
- Işıkhan, V., 2004. Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları, Sandal Yayınları Ankara.
- Izgar, H., 2001. Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Kaçmaz, N., 2005. “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu”, İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 68,1,29-32.
- Kantas, A. ve Eleni V., 1997. Burnout in Greek teachers: Main findings and validity of the Maslach Burnout Inventory, Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations, 11,1, 94-100.
- Koç, H., Arslan, S. ve Topaloğlu I.G.,2009. Differentiation of Burnout Syndrome by Profession and Job: Gazi Burnout Inventory. Review of Economic and Business Studies, Vol.4, 149-162.
- Koç, H. ve Topaloğlu, M., 2010. Yönetim Bilimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Macfarlane, F., Joanne, D., Chris, F.ve Martin, P., 2012. Talent management for NHS managers: human resources or resourceful humans?, Public Money & Management, 32,6.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P., 1997. The Truth About Burnout, How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It, Jossey-Bass Publishers SanFrancisco.
- Maslach, C., Schaufeli, W. ve Leither, M., P., 2001. Job Burnout, Annual Review Psychol, 52, 397-422.
- Morales, M., Gloria, G., José, M., P., Isabel, R. ve Paul, D., B., 2012. Perceived collective burnout: a multilevel explanation of burnout, Anxiety, Stress, & Coping: An International Journal, 25,1, 43-61.
- Oldenburg, M., Jensen, H.J. ve Wegner, R.,2013. Burnout syndrome in seafarers in the merchant marine service, Int Arch Occup Environ Health, 86,4,407-16.
- Oruç, S., 2007. “Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.



- Örmen, U., 1993. Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özgen, I., 2007. “Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği”, 1. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikleri, Antalya,116-124.
- Pines, A.M. ve Aranson, E., 1988. Career Burnout Causes and Cures, The Free Press, New York.
- Polikandrioti, M., 2009. “Burnout Syndrome”, Health Science Journal, Vol:3, 4, 195.
- Rodgerson, T.E., 1994. Conflict management through avoidance: Withholding, complaints, suppressing arguments and declaring topics taboo. Sandra Petronio (Ed.), Balancing The Secrets of Private Disclosures içinde. Lawrence Erlbaum Publishing.
- Sarıkaya, P., 2007. Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı İle İlişkisi ve Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Siliğ, A., 2003. Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Sürgevil, O., 2006. Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri (1. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şanlı, S. ve AKBAŞ, T., 2008. “Adana İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Polis Bilimleri Dergisi, 11,2,73-86.
- Şimşek, M. Ş., 2008.”Yönetim ve Organizasyon”, Eğitim Kitapevi, Konya.
- Torun, A., 1995. “Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme” (Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İngilizce İşletme Bölümü Örgütsel Davranış Anabilim Dalı, İstanbul.
- Tuğrul, B. ve Çelik, E., 2002. “Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik”, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 12, 1-11.
- Tutar, H., 2011. Kriz ve Stres Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Tümkaya, S., 2000. “Akademik Tükenmişlik Ölçeğinin Geliştirilmesi”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 19,128-133.
- URL-1, [http://ormanweb.sdu.edu.tr/dersler/scarus/ba\\_yontemleri/4.pdf](http://ormanweb.sdu.edu.tr/dersler/scarus/ba_yontemleri/4.pdf). 11 Ekim 2014
- URL-2, <http://tr.wikipedia.org/wiki/SPSS>. 15 Ekim 2014.

URL-3, [www.mku.edu.tr/getblogfile.php?keyid=1651](http://www.mku.edu.tr/getblogfile.php?keyid=1651). 28 Ekim 2014.

URL-4, <http://mustafaotrar.net/istatistik/kruskal-wallis-h-testi/>. 02 Kasım 2014.

Ünal A. H., 2007. “İşletmelerde Tükenmişlik Sendromu ile İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma” (Yüksek Lisans Tezi), İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Malatya.

Yıldız, E., 2011. Eğitimcilerde (Rehber Öğretmenler Üzerine Bir Alıştırma), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

## 7. EKLER

### EK 2: ANKET FORMU

*Türk gemiadamlarının mesleki tükenmişlik seviyelerini belirlemek amacı ile planlanan ve uygulanan bu çalışmaya katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Ankete vermiş olduğunuz yanıtlar sadece bilimsel bir amaca hizmet etmek üzere kullanılacak ve kesinlikle gizli kalacaktır.*  
*Araştırmaya sağladığınız katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.*

Uzakyol Kaptanı Tuncay AYDIN  
KTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü  
Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği  
Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi.

### PROFİL ANKETİ

- 1) YAŞINIZ:  21 ve altı  22-30  31-40  41-50  
 51 ve üzeri
- 2) CİNSİYETİNİZ:  Erkek  Kadın
- 3) MEDENİ HALİNİZ:  Evli  Bekar
- 4) ÇOCUK DURUMUNUZ:  Var  Yok
- 5) MEZUN OLDUĞUNUZ OKUL:  Fakülte (4 yıl)  Meslek Yüksek Okulu  
 Kurs (Ekol vb.)  Meslek Lisesi  
 Lise  Ortaokul  İlkokul
- 6) GEMİDEKİ GÖREVİNİZ:  Gemi Kaptanı  
 Zabitane Sınıfı:.....  
 Yardımcı Zabit:.....  
 Stajyer:.....  
 Tayfa Sınıfı:.....  
 Yardımcı Hizmet Personeli:.....

### GÖREVİN ADI

GEMİ KAPTANI .....  
2. KAPTAN .....  
VARDİYA ZABİTİ .....  
BAŞ MÜHENDİS .....  
2. MÜHENDİS .....  
VARDİYA MÜHENDİSİ .....  
GÜVERTE TAYFASI .....  
MAKİNE TAYFASI .....  
AŞÇI .....  
KAMAROT .....  
STAJYER .....  
ELEKTRİKÇİ .....

### 7) GEMİLERDE GÖREV YAPTIĞINIZ TOPLAM SÜRE:

- 2 yıla kadar  2-4 yıla kadar  4-8 yıla kadar  8-12 yıla kadar  12 Yıl ve Üstü

### 8) AĞIRLIKLIL OLARAK ÇALIŞTIĞINIZ GEMİ TİPİ:

- Kuru Yük  Dökme Yük  Konteyner  Ro-Ro  
 Diğer:.....  Kimyasal Tanker  Petrol Tankeri  Yolcu Gemisi

### 9) AYLIK GELİR DURUMU :

- 2000 TL altı  2000TL ve 3000 TL arası  3001-4000 TL arası  4001 ve 5000 TL arası  
 5000 TL ve üzeri

Lütfen aşağıdaki ifadeleri “1- Hiçbir zaman, 5- Her zaman” skalasında değerlendiriniz.						
Asla, kesinlikle hiçbir zaman böyle bir şey hissetmedim.....1						
Çok çok nadir, kırk yılda bir böyle hissettiğim olur ..... 2						
Çok sıklıkla değil, ama ara sıra böyle hissettiğim oluyor..... 3						
Çoğu zaman böyle duygular hissettiğim oluyor ..... 4						
Çok sık hemen her zaman böyle duygular hissediyorum..... 5						
<b>1- Hiçbir Zaman 2- Çok Nadir 3- Bazen 4- Çoğu Zaman 5- Her Zaman</b>						
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
4	İşimle ilgili karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	1	2	3	4	5
5	İşimle ilgili karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	1	2	3	4	5
7	İşimle ilgili karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	1	2	3	4	5
8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına olumlu katkıda bulunduğuma inanıyorum	1	2	3	4	5
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1	2	3	4	5
11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum	1	2	3	4	5
12	Birçok şeyi başarabilecek güçteyim.	1	2	3	4	5
13	İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
14	İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
15	İşimle ilgili karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1	2	3	4	5
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla gerginlik yaratıyor.	1	2	3	4	5
17	İşimle ilgili karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.	1	2	3	4	5
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim	1	2	3	4	5
19	Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	1	2	3	4	5
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	1	2	3	4	5
21	İşimde karşılaştığım sorunları başarılı bir şekilde çözümlerim.	1	2	3	4	5
22	İşimle ilgili karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum	1	2	3	4	5

## **ÖZGEÇMİŞ**

01.04.1978 yılında Trabzon'da doğdu. Liseyi Trabzon Fatih Lisesinde okudu. 2000 yılında İstanbul Teknik Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Güverte Bölümünden mezun oldu. 2000-2004 yılları arasında Uluslararası sefer yapan değişik türdeki gemilerde zabit ve 1.zabit olarak görev yaptı. 2002 yılında askerliğini Deniz Kuvvetlerinde kısa dönem er olarak tamamladı. 2005 yılından itibaren Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına bağlı Trabzon Liman Başkanlığında Gemi Sürvey Uzmanı olarak görev yapmaktadır. Yüksek Lisans öğrenimini Karadeniz Teknik Üniversitesi Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği Ana bilim dalında 2014 yılında tamamladı. İngilizce bilmektedir. Evli ve 2 çocuk babasıdır.