

**T.C.**  
**İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI**  
**REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK BİLİM DALI**

**TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN VE İŞ DOYUMUNUN**  
**YAŞAM DOYUMU İLE İLİŞKİSİ: ÖZEL SEKTÖR**  
**ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Serpil SIVAKCI**

**İstanbul**

**Haziran, 2019**

**T.C.**  
**İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI**  
**REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK BİLİM DALI**

**TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN VE İŞ DOYUMUNUN**  
**YAŞAM DOYUMU İLE İLİŞKİSİ: ÖZEL SEKTÖR**  
**ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Serpil SIVAKCI**

**Tez Danışmanı**

**Dr. Öğr. Üyesi İbrahim TAŞ**

**İstanbul**

**Haziran, 2019**

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından Eğitimi Bilimleri Anabilim Dalı, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman Dr. Öğr. Üyesi İbrahim TAŞ



Üye Dr. Öğr. Üyesi Mustafa ÖZGENEL



Üye Dr. Öğr. Üyesi Okan BİLGİN



Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.



Prof. Dr. Ömer ÇAHA

Enstitü Müdürü

## BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek Lisans tezi olarak hazırladığım “Tükenmişlik Sendromunun ve İş Doyumunun Yaşam Doyumu İle İlişkisi: Özel Sektör Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma” adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlandığı aşamaya kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığımı, bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

*Serpil Sivakci*

Serpil SIVAKCI

İstanbul, 2019

## ÖNSÖZ

Tez danışmanın Sayın İbrahim Taş'a yardım ve desteklerinden ötürü teşekkürü bir borç bilirim.

Özellikle de kendilerine ayırmam gereken zamandan bir kısmını bu tezin yazılması için bana geri veren aileme hoşgörülerinden dolayı teşekkür ederim.

**Serpil SIVAKCI**  
**İstanbul, 2019**

## ÖZET

# TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN VE İŞ DOYUMUNUN YAŞAM DOYUMU İLE İLİŞKİSİ: ÖZEL SEKTÖR ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Serpil SIVAKCI

Yüksek Lisans, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi İbrahim TAŞ

Haziran-2019, 103+xiii Sayfa

Bu çalışmanın amacı tükenmişlik sendromu ve iş doyumunun bireylerin yaşam doyumunu nasıl etkilediklerini araştırmaktır. Araştırmanın çalışma evreni 2018 yılı İstanbul ilinde özel sektörde çalışan bireylerden oluşturulmuştur. Araştırma örneklemini ise bu evrenden kolay örnekleme yöntemi ile seçilen 84'ü kadın (%32), 175'i erkek (%68), toplam 259 bireyden oluşmaktadır. Örneklem grubunu oluşturan bireylerin yaşları 18 ve üzerinde değişmektedir.

Araştırmada veri toplama araçları olarak "Demografik Bilgi Formu", "Pines Tükenmişlik Ölçeği", "Minnesota İş Doyumu Ölçeği" ve "Diener Yaşam Doyumu Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler bağımsız örneklem t-testi, tek yönlü varyans Analizi (ANOVA) ve çoklu regresyon kullanılarak analizleri yapılmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, bireylerin gelir düzeyleri ile tükenmişlik arasında, bireylerin yaşları ile iş doyumunu arasında, bireylerin eğitim düzeyi, gelir düzeyi, kurumdaki pozisyonları ile iş doyumunu ve yaşam doyumları arasında anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Çalışma sonucunda tükenmişlik sendromu ile yaşam doyumunu arasında orta düzeyde negatif, iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında ise orta düzeyde pozitif yönlü etkisi olduğu açığa çıkarılmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgular literatürdeki diğer araştırma bulguları ışığında tartışılmış ve araştırma sonuçlarına göre araştırmacılara ve uygulayıcılara yönelik öneriler sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik Sendromu, İş Doyumu, Yaşam Doyumu



## **ABSTRACT**

### **THE RELATIONSHIP OF BURNOUT SYNDROME AND JOB SATISFACTION WITH LIFE SATISFACTION: A STUDY ON PRIVATE SECTOR EMPLOYEES**

**Serpil SIVAKCI**

**Master, Guidance and Psychological Counselling**

**Thesis Advisor: Asst. Prof. Dr. İbrahim TAŞ**

**Haziran-2019, 103-xiii Pages**

The aim of this study is to investigate how burnout syndrome and job satisfaction affect life satisfaction of individuals. The universe of this study is composed of the employees living in Istanbul in year 2018. The research sample were consisted of 259 individuals 84 women (32%), and 175 men (68%), who were chosen from this universe by convenience sampling method. The age of the individuals who made up the sample were varied 18 and above years.

In this study “Demographic Information Form”, “Pines Burnout Measure”, “Minnesota Job Satisfaction Scale”, and “Diener’s Life Satisfaction Scale” were used as data collection tools. The data gathered from the study were analyzed by using Independent Sample t-test, ANOVA, and Hierarchical Regression.

According to the findings of this study, significant differences were found between the income levels of the individuals and burnout, age and job satisfaction of the individuals, education level, income level, positions of the individuals, job satisfaction and life satisfaction. It has also been revealed that there is a moderate negative effect between burnout syndrome and life satisfaction and a moderate positive effect between job satisfaction and life satisfaction.



The findings obtained from the research were discussed in the light of the other research findings in the literature and recommendations were presented to the researchers and practitioners according to the results of the research.

**Keywords:** Burnout Syndrome, Work Satisfaction, Life Satisfaction



# İÇİNDEKİLER

<b>TEZ ONAYI</b> .....	<b>i</b>
<b>BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ</b> .....	<b>ii</b>
<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>viii</b>
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	<b>xi</b>
<b>KISALTMALAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BİRİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>1</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
1.1. Problem Durumu .....	1
1.2. Amaç .....	3
1.3. Önem .....	3
1.4. Varsayımlar .....	4
1.5. Sınırlılıklar.....	4
1.6. Tanımlar .....	4
<b>İKİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>6</b>
<b>KURAMSAL ÇERÇEVE</b> .....	<b>6</b>
2.1. Tükenmişlik Sendromu .....	6
2.1.1. Tükenmişlik Sendromu Kavramı .....	6
2.1.2. Tükenmişlik Sendromu Belirtileri .....	7
2.1.2.1. Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri.....	8
2.1.2.2. Tükenmişliğin Psikolojik Belirtileri .....	8
2.1.2.3. Tükenmişliğin Davranışsal Belirtileri .....	9
2.1.3. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler .....	10
2.1.3.1. Tükenmişliğe Etki Eden Bireysel Faktörler .....	10
2.1.3.2. Tükenmişliğe Etki Eden Örgütsel (Çevresel) Faktörler .....	11
2.1.4. Tükenmişliğin Olumsuz Etkileri .....	11
2.1.4.1. Tükenmişliğin Birey Üzerindeki Olumsuz Etkileri.....	12
2.1.4.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatı Üzerindeki Olumsuz Etkileri.....	13

2.1.4.3. Tükenmişliğin Aile Hayatı Üzerindeki Olumsuz Etkileri.....	13
2.1.5. Tükenmişlik Sendromu Modelleri .....	14
2.1.5.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli .....	16
2.1.5.2. Edelhoch ve Brodsky Tükenmişlik Modeli.....	16
2.1.5.3. Maslach Tükenmişlik Modeli.....	17
2.1.5.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli .....	18
2.1.5.5. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli .....	18
2.1.5.6. Pines Tükenmişlik Modeli.....	19
2.2. İş Doyumu .....	20
2.2.1. İş Doyumu Kavramı.....	20
2.2.2. İş Doyumunun Önemi.....	21
2.2.3. İş Doyumuna Etki Eden Faktörler .....	23
2.2.3.1. İş Doyumuna Etki Eden Bireysel Faktörler.....	23
2.2.3.2. İş Doyumuna Etki Eden Örgütsel Faktörler .....	25
2.2.3.3. İş Doyumunun Sonuçları .....	28
2.3. Yaşam Doyumu .....	30
2.3.1. Yaşam Doyumunun Tanımı .....	30
2.3.2. Yaşam Doyumunun Önemi.....	31
2.3.3. Yaşam Doyumuna Etki Eden Faktörler .....	32
2.3.3.1. Yaşam Doyumuna Etki Eden Bireysel ve Demografik Faktörler .....	32
2.3.3.2. Yaşam Doyumuna Etki Eden İş İle İlgili Faktörler.....	34
2.3.3.3. Yaşam Doyumuna Etki Eden Çevresel ve Toplumsal Faktörler.....	35
2.3.4. Yaşam Doyumunun Sonuçları .....	37
2.4. Konu İle İlgili Yapılan Araştırmalar .....	41
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>47</b>
<b>YÖNTEM.....</b>	<b>47</b>
3.1. Araştırmanın Modeli .....	47
3.2. Evren ve Örneklem.....	47
3.3. Veri Toplama Araçları.....	48
3.3.1. Demografik Bilgi Formu.....	48
3.3.2. Pines Tükenmişlik Ölçeği .....	48
3.3.3. Minnesota İş Doyumu Ölçeği .....	49
3.3.4. Diener Yaşam Doyumu Ölçeği .....	50
3.4. Verilerin Toplanması.....	51
3.5. Verilerin Analizi.....	52

<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM</b> .....	<b>53</b>
<b>BULGULAR</b> .....	<b>53</b>
4.1. Örneklemi Tanıtıcı Bulgular .....	53
4.2. Tükenmişlik İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeylerine Yönelik Bulgular	58
<b>BEŞİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>78</b>
<b>SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER</b> .....	<b>78</b>
5.1. Sonuç ve Tartışma .....	78
5.2. Öneriler .....	86
<b>KAYNAKÇA</b> .....	<b>87</b>
<b>EKLER</b> .....	<b>98</b>
EK 1. Anket Soruları Örneği .....	98
EK 2. Araştırmanın Ölçek İzinleri .....	100
<b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....	<b>103</b>

## TABLolar LİSTESİ

Tablo 2.1: Araştırılan Tükenmişlik Modelleri ve Tanımları.....	15
Tablo 0.2: OECD Daha İyi Yaşam Endeksi 2017 Yılı Verileri.....	40
Tablo 4.1: Araştırmaya Katılanlara Ait Demografik Özellikleri İle Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ortalamaları.....	54
Tablo 4.2: Araştırma Yapılan Şirketlerin Sektörleri .....	57
Tablo 4.3: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Değişkenlerine İlişkin Verilerin Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Değerleri .....	58
Tablo 4.4: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre t-testi Sonuçları .....	59
Tablo 4.5: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Yaşlara Göre ANOVA Sonuçları .....	60
Tablo 4.6: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Medeni Hale Göre ANOVA Sonuçları .....	61
Tablo 4.7: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Eğitim Düzeyine Göre ANOVA Sonuçları.....	63
Tablo 4.8: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Sahip Olunan Çocuk Sayısına Göre ANOVA Sonuçları .....	65
Tablo 4.9: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Küçük Yaşta Çocuk Sahipliğine Göre t-testi Sonuçları.....	66
Tablo 4.10: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Bakmakla Yükümlü Olunan Kişinin Varlığına Göre t-testi Sonuçları .....	67
Tablo 4.11: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Gelir Düzeylerine Göre ANOVA Sonuçları .....	68
Tablo 4.12: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Kurumlardaki Pozisyonlara Göre ANOVA Sonuçları.....	70
Tablo 4.13: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Çalışma Sürelerine Göre ANOVA Sonuçları.....	72
Tablo 4.14: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Çalışan Sayılarına Göre ANOVA Sonuçları.....	73

Tablo 4.15: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Psikolojik Danışman Desteği Gerekliliğine Göre t-testi Sonuçları.....	74
Tablo 4.16: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Psikolojik Danışman Desteği Alınmasına Göre t-testi Sonuçları .....	75
Tablo 4.17: Araştırmanın Korelasyon Tablosu.....	76
Tablo 4.18: Araştırmanın Regresyon Analizi .....	77



## KISALTMALAR

AFA	: Açımlayıcı Faktör Analizi (Exploratory Factor Analysis)
CI	: Durum İndeksi (Condition Index)
df	: Degree of Freedom (Serbestlik Derecesi)
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
KO	: Kareler Ortalaması (Mean Square)
KT	: Kareler Toplamı (Sum of Squares)
N	: Örneklem Sayısı
OECD	: Organisation for Economic Co-operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü)
p	: Anlamlılık Düzeyi
R <sup>2</sup>	: Açıklama Katsayısı
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı)
Ss	: Standart Sapma (Standard Deviation)
VIF	: Varyans Artış Faktörleri (Variance Inflation Factors)
$\alpha$	: Cronbach's Alfa Güvenilirlik Katsayısı
$\beta$	: Regresyon Katsayısı
$\chi^2$	: Ki-Kare (Chi-Square)

# BİRİNCİ BÖLÜM

## GİRİŞ

Bu bölümde, araştırmanın problem durumuna, amacına, önemine, varsayımlarına, sınırlılıklarına ve araştırmada kullanılan kavramların tanımlarına yer verilmiştir.

### 1.1. Problem Durumu

Tükenmişlik sendromu hem bireysel ve aile hayatı açısından hem de iş ve yaşam doyumu açısından olumsuz etkileri olan bir olgudur. Tükenmişlik sendromu ilk kez Freudenberg (1974: 159-160) tarafından tanımlanmıştır ve son zamanlarda oldukça üzerinde durulan psikolojik konuların başında gelmektedir. Freudenberg'e göre tükenmişlik, "başarısız olma, yıpranma, enerjinin ve gücün azalması ya da tatmin edilemeyen talepler neticesinde kişinin öz kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu" olarak tanımlanmıştır.

Ağır çalışma temposu, üretme ve zaman baskısı gibi olgular çalışanlarda stres, yorgunluk ve tatminsizlik durumlarının yaşanmasına neden olabilmektedir. Tükenmişlik, bu durumların son evresi gibi düşünülebilir. Tükenmişliğin zararları kişi ve kişinin çalışma hayatı üzerinde bıraktığı olumsuz etkilerle bitmemekte, aynı zamanda kişinin yaşamının farklı kesimlerinde özellikle toplumsal ve sosyal yaşamında sıkıntılara sebebiyet vermektedir. Tükenmişlik ruhsal tedirginliklere, davranış bozukluklarına ve fertler arasında geçimsizliklere sebep olduğundan aile hayatını da negatif yönde etkilemektedir (Burke ve Greenglass, 2001: 67-68; Potter, 1980: 2-3).

Tükenmişlik devamlı ve uzun süren stres hali sonucunda duygusal, fiziksel ve kimi zaman da zihinsel yorgunluk durumudur. Stresi azaltma eğitimleri, tükenmişlik oluşumunda, sorunun azalmasına veya giderilmesine yardımcı olabilir; ancak tükenmişlik yaşayan bireyler devamlı stres altında olduklarından dolayı, iş ortamında



daha çok sorumluluk almak istemezler ve bu bireylerin yükselme olasılıkları düşüktür (Karapınar ve Gürbüz, 2015: 247).

Tükenmişlik sendromu araştırma bulgularına göre, şahıslarla devamlı ilişki halinde olan kişilerde daha sık ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik durumu polislerde, doktorlarda, hemşirelerde, öğretmenlerde ve yöneticilerde diğer mesleklere nazaran daha fazla görülmektedir. Bu mesleklerde çalışanlarda zamanla kısıtlayıcı kurum kültürü, fiziksel altyapı ve kaynak yetersizlikleri, idare ile çatışma, kurumdal özellikler ile cinsiyet, eğitim durumu ve yaş gibi demografik faktörlerden dolayı mesleklerine dair ideallerini kaybetme, isteksizlik ve meslekten soğuma durumları da ortaya çıkmaktadır (Okumuş, 2011).

Maslach ve Zimbardo'ya (1982: 73) göre tükenmişliğin iş yaşamı üzerindeki en büyük etkisi, çalışanların performanslarının düşmesine sebep olmasıdır. Bu performans düşüklüğü çoğunlukla yapılan işin kalitesinde ve keyfiyetinde kendini belli etmektedir. Kaliteli iş üretemeyince çalışanların motivasyonları düşmekte ve birey kendisini engellenmiş hissine kapılmaktadır. Neticede çalışan artık yaptığı işi umursamaz olmakta, daha başarılı olmanın derdini taşımamakta sonunda da işi için gayret göstermeyi bırakmaktadır.

Neugarten, Havighurst ve Tobin tarafından ilk kez 1961 yılında ortaya konan yaşam doyumu kavramı ise, kişinin yaşama karşı tutumunu, hayattan aldığı mutluluğu ifade etmektedir. Yaşam doyumu hayat hakkındaki genel duyguları yansıtmakta ve duygusal memnuniyetin ölçüsü olarak kabul edilmektedir. Yaşam doyumu ifadesi aynı zamanda, bireyin iş dışındaki vakitlerinde hayata karşı gösterdiği duygusal tepki ve tutumları kapsamaktadır (Kuzulu, Kurtuldu ve Özkan, 2013: 98-99).

Bireyler yaşantılarında çeşitli rollere sahip olduklarından bu rollerdeki başarıları veya başarısızlıkları yaşam doyumlarını etkilemektedir. Bazı rollerin yoğunluğu diğer rollerin yerine getirilmesine engel olmaktadır. Bu durumdaki kişiler ciddi rol belirsizlikleri, rol çatışmaları ya da rol karmaşası ile savaşmak zorunda kalmaktadır. Tüm bu mücadele boyunca da yaşamlarından aldıkları doyumda ciddi düşüş olmaktadır (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 77).

Bununla birlikte bireyin yaşamdan aldığı doyumun unsurlarının bireyin ailesi, çocukları, akrabaları, yakın arkadaşları, işi ve kariyeri olduğu düşünüldüğünde işyerinde yaşadığı sorunların ve tatminsizliğin yaşam doyumunu olumsuz yönde

etkileyeceği söylenmektedir. Bireydeki iş doyumsuzluğu, performans düşüklüğü, stres, iş ve aile bağlılığında azalma verimlilikte düşüş, kendini kifayetsiz hissetme, en önemlisi psikolojik rahatsızlıklardan en çok görülen tükenmişlik sendromuna dönüşecektir (Dursun ve İştar, 2014: 129-130).

## 1.2. Amaç

Tükenmişlik sendromu bireysel olduğu kadar aile ve iş yaşamında da büyük sorunlara yol açmaktadır. Ayrıca bireylerin yaşam kalitesini ve doyumunu azaltmakta olduğundan önemle üzerinde durulması gereken bir konudur. Bu çalışmada özel sektörde çalışan bireylerin tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeylerini açığa çıkarmak; tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin yaşam doyumunu düzeyine olan etkilerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

Bu temel amaç istikametinde araştırmanın alt amaçları altta belirtildiği şekilde belirlenmiştir.

- Tükenmişlik sendromu ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- Tükenmişlik sendromu ile yaşam doyumunu arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- İş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında anlamlı bir ilişki bulunmakta mıdır?
- Tükenmişlik sendromu, iş doyumunu ve yaşam doyumunu demografik faktörler olan yaşa, cinsiyete, medeni hale, eğitim düzeyine, çocuk sayısına, küçük çocuğu olanlara, gelire göre değişiklik göstermekte midir?
- Tükenmişlik sendromu, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeyleri psikolojik danışmana gidenler ve gitmeyenler arasında farklılık göstermekte midir?

## 1.3. Önem

Tükenmişlik sendromu bireysel, aile içi, toplumsal ve iş yaşamında büyük sorunlara yol açması sebebiyle araştırmacıların önemle üzerinde durduğu konulardan biri olmuştur. Bu sorunları belirgin hale getirmek ve bunlara çözüm önerileri sunmak günümüzde oldukça önem arz etmektedir. Ülkemizde tükenmişlik sendromu, iş doyumunu ve yaşam doyumunu hakkında yapılan araştırmalar ve ulaşılabilen bilimsel makaleler sınırlı sayıdadır. Bu konuların Türkiye'deki çalışmalar incelendiğinde daha çok işletme yönetimi açısından ele alındığı görülmektedir. Rehberlik ve psikolojik

danışmanlık bakış açısıyla yapılacak olan bu çalışmanın bu alandaki literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bireyde görülen tükenmiş sendromunun gerek aile gerekse iş ve yaşam kalitesine etkilerinin derinlemesine incelenip ışık tutulması, bu konularda oluşan aksaklıkları önleme ve düzeltme adına psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinin verilmesi önemli görülmektedir. Ayrıca tükenmişlik sendromunun bireyin aile-iş hayatında çatışmasına yol açabileceği düşünülen değişkenler ile birlikte ele alınıp incelenmesi ise uygulayıcı ve araştırmacılara ışık tutması bakımından önemlidir.

Yapılan bu araştırmanın ailelere, eğitimcilere, ruh ve beden sağlığı alanında çalışan uzmanlara ve araştırmacılara bilgi ve destek vermesi hedeflenmektedir. Bu araştırmadan elde edilen bulgular tükenmişlik sendromunu önleyici rehberlik hizmetleri ve doğru müdahale yöntemlerinin belirlenmesi açısından katkı sağlayabilir.

#### **1.4. Varsayımlar**

Araştırmaya katılan katılımcıların kullanılan ölçeklere ve demografik sorulara gerçek durumlarını yansıtacak ve içtenlikle biçimde cevap verdikleri varsayılmıştır.

#### **1.5. Sınırlılıklar**

Araştırmadaki bulgular İstanbul ilinde ikamet eden 259 çalışanın 2018 yılında ölçeklerdeki sorulara verdikleri cevaplar ile sınırlıdır.

Ayrıca araştırmada kullanılan “Pines Tükenmişlik Ölçeği”, “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” ve “Diener Yaşam Tatmini Ölçeği” ölçeklerinin ölçtükleri nitelikler ile sınırlıdır.

#### **1.6. Tanımlar**

**İş Doymu:** İş doymu, bireyin işini ya da işle ilgili yaşantısını memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak algılamasıdır.

**Sendrom:** Yunan dilinde “birlikte koşmak” manasına gelen sendrom ya da belirti, birbirleriyle ilişkisiz gibi görülmesine rağmen bir araya geldiklerinde tek bir olgu olarak kendilerini belli eden bulgular bütünüdür.

**Psikolojik Ölçme Aracı:** Birey veya bireylerin psikolojik özelliklerini ölçmeyi amaçlayan araçları kapsar.

**Psikolojik Testler:** Psikolojik özellikleri ölçmede onlara sayısal ve sembolik değerler vermede kullanılan araçları içerir.

**Tükenmişlik Sendromu:** Uzun süredir devam eden yüksek düzeydeki strese karşı verilen fiziksel, zihinsel ve duygusal bitkinlik durumudur.

**Yaşam Doyumu:** Bireyin bir bütün halinde kendi yaşamının genel kalitesini olumlu olarak değerlendirmesinin derecesidir.



## İKİNCİ BÖLÜM

### KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde yapılan araştırmanın kuramsal çerçevesi yer almaktadır. İlgili kuramlar hakkında literatür taraması yapılmış ve bu bölümde çalışma konusu ile ilişkilendirilerek sunulmuştur. Ayrıca çalışma konusu ile alakalı yurt içindeki ve yurt dışındaki araştırmalara da bu bölümde yer verilmiştir.

#### 2.1. Tükenmişlik Sendromu

Araştırmanın bu bölümünde tükenmişlik sendromu kavramı ayrıntılı olarak incelenmiş, tükenmişlik sendromunun tanımı, belirtileri, tükenmişliğe etki eden faktörler, tükenmişliğin olumsuz etkileri ve literatürde yer alan başlıca tükenmişlik sendromu modelleri açıklanmaya çalışılmıştır.

##### 2.1.1. Tükenmişlik Sendromu Kavramı

Tükenmişlik Türkçede “gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu” olarak tanımlanmıştır (TDK, 2011). En basit şekliyle tükenmişlik, bir rolden beklenenlerle elde edilenler arasında bir eşitsizlik olduğu anlamına gelir (Lauderdale, 1982: 28). Tükenmişlik kavramı mutluluk duygusu, memnuniyet, idealizm ve coşku arasındaki herhangi bir sapmayı açıklamak için kullanılmaktadır (Dworkin, 1987: 24). Tükenmişlik sendromu, insanların bireysel ve iş hayatının her alanında karşılaştığı yaygın ve kapsamlı bir sorundur. Ann Landers tükenmişliği asite benzetmiştir. Her ikisi de sadece depolandıkları kabı değil, aynı zamanda temas kuranları yok etme potansiyeli vardır (Cedoline, 1982: 17). Kişiler özellikle işlerinde ne kadar uzman olurlarsa olsunlar; tükenmişliğin adımları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ya da bireysel başarıda düşme duygusunu yaşamalarının ihtimali vardır (Leiter ve

Maslach, 1999: 476). Bu durumla baş edebilmek için bireysel olduğu kadar örgütsel düzeyde de etkili mücadele etmek gereklidir.

### **2.1.2. Tükenmişlik Sendromu Belirtileri**

Potter'e (1987: 2) göre tükenmişlik, güçsüzlük duygularının neden olduğu bir motivasyon imhasıdır. Etkileme ve başarma becerisi olarak güç, refah ve sürekli motivasyon için çok önemlidir. Tükenmişlik, etkin bir şekilde mücadeleyle üstesinden gelinebilse de çoğu zaman iş, sağlık, kişilerarası ilişkiler, eğlence arayışları ve kendine güveni olumsuz etkileyen acı verici bir süreçtir. Bir kez tükenmişlik başladığı zaman, tersine dönmesi çok zor, kendiliğinden ilerleyen bir kısır döngü haline gelme eğilimindedir. Bununla birlikte tükenmişlik sendromu, bireyin sağlığını bozduğu gibi verilen hizmetlerin de nitelik ve kalitesini bozarak çalıştıkları işyerlerine de zarar vermektedir. Günümüz iş dünyasında örgütlerin karşılaştığı önemli sorunlardan biri haline gelen tükenmişlik, aniden ortaya çıkan bir olgu değildir. Belli bir süreç dahilinde ilerlemekte zararları daha da şiddetlenmektedir.

Potter (1998: 3) birey kendisine şu soruları sorduğunda genellikle evet yanıtını veriyorsa tükenmişlikle karşılaştığı söylenebilir demektedir.

- Yeterli uykuyu almış da olsam kendimi yorgun hissediyorum.
- İşimden istediğim düzeyde tatmin olmuyorum.
- Sebepsiz yere sinirleniyorum.
- Çok unutkanlık yaşıyorum.
- İnsanlara durduk yere sinirleniyorum ve çıkışıyorum.
- İş ve özel hayatımda insanlardan kendimi uzakta tutuyorum.
- Geceleri iş hakkında devamlı düşündüğümünden konforlu uyku uyuyamıyorum.
- Öncesine nazaran daha çabuk hasta oluyorum.
- İşyerindeki performansımı arttıramıyorum.
- Devamlı çatışma halindeyim.
- İyi hissedebilmek için alkol ve uyuşturucu alıyorum.
- Başka kişilerle iletişim kurmak üzerimde stres oluşturuyor.
- İş yaparken hemen bıkiyorum.
- İşe gitmek zevk vermiyor.
- İşimin ferdi yaşantımı negatif etkilediği kanaatindeyim.

Zamana yayılan ve sinsice kendini gösteren bir süreç olarak tükenmişlik genel olarak üç grup altında toplanabilecek belirtilere sahiptir. Bu üç belirti fiziksel belirtiler, psikolojik belirtiler ve davranışsal belirtilerdir.

#### **2.1.2.1. Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri**

Freudenberger ve Richelson'a (1980: 43) göre tükenmişlik yaşayan bireyler çoğunlukla iş yaşamlarının ilk zamanlarında kendine güveni olan, etkin, yetenekli, işe karşı istekli, fazla mesaiden çekinmeyen, uykusuzluk halinde bile yüksek performans gösterebilen çalışanlardır. Zamanla kendini gösteren bazı nedenler sonucunda bu kişilerin metabolizmaları sistemli çalışmamaya başlamakta, sağlık durumları bozulmakta sonunda da bireylerin enerjisini bitirmektedir. Bireylerin işlerine ve çevresindekilere aksettirdikleri enerjilerinin bitmesi, onların bedensel yönden şiddetli problemlerle baş başa bırakmaktadır. Tükenmişlik bedensel manada ilk başta hafif belirtiler şeklinde kendini belli etmektedir. Bu belirtilerden bazıları bitkinlik ve yorgunluk hissi, baş ağrısı, üşengeçlik, uyku düzensizlikleri şeklinde sayılabilir. Önlem alınmadığı takdirde ilerleyen süreçte bireyde iyileşmeyen grip, soğuk algınlığı, zayıflık veya kilo alma, uyku düzen bozuklukları, solunum darlığı, ağrılar ve sancılar, sindirim sisteminde mide ve bağırsak hastalıkları, hipertansiyon, kalp çarpıntısı, cilt ve deri hastalıkları ortaya çıkacaktır. Bu ve buna benzer rahatsızlıklardan devamlı mustarip olunması halinde, kişi bu belirtileri ihmal etmemeli, zaman yitirmeden önlemini almalıdır. Çünkü bu türden işaretler tükenmişliğin nişanesi niteliğindedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 30).

#### **2.1.2.2. Tükenmişliğin Psikolojik Belirtileri**

Tükenmişlik yaşayan kişilerde görülen psikolojik belirtiler, diğer belirtilere nazaran daha az seçkindir. Bu belirtilerden bazıları engellenme psikolojisi ve sinirlilik hali, psikolojik sarsıntıya açıklık, psikolojik sorunlar, nedeni belli olmayan sıkıntılar, tedirginlik hissiyatı, özgüvende azalma, sabırsızlık, çevreye karşı düşmanlık besleme, enerji kaybı, güçsüzlük, başka kişileri eleştirme temayülü, umursamazlık, aile biyeleriyle yaşanan sorunlarda artma, doyumsuzluk, yaşama karşı olumsuz tavırlar sergileme, saygı, nezaket ve dostluk gibi olumlu duygularda düşüş, düşüncelerde karmaşıklık ve belirsizlik, esassız şüpheler, depresyon, paranoya hali, çaresizlik ve

suçluluk hissetme şeklinde sayılabilir (Perlman ve Hartman, 1982: 293). Bunların yanında işyerinde göze çarpan tükenmişliğin psikolojik belirtileri; iş hakkında ümitsizlik, işten çıkarılacağını sanma, işten ayrılmayı düşünme, zorla işe gelme olarak da ortaya çıkmaktadır (Leiter ve Maslach, 1999). Bu belirtiler görüldüğü takdirde bireyin bir şeyleri başarma isteği kaybolmaktadır. Bir şeyi başarmayla ilgili özgüveni sarsılan bireyde, tükenmişliğin öbür emareleri için altyapı hazırlanmış olduğundan artık bu vaziyetten sıyrılmak çok daha zordur. Çünkü kişi, yaşadığı düş kırıklığı, engellenme ve suçluluk hissiyle kendisinin beceriksiz ve işe yaramaz olduğuna derinden inanmaya başlamıştır. Bireyin bu noktaya gelmeden önce çözüm yollarına başvurması özellikle bir psikolojik danışmandan destek alması en akıllıca hareket olacaktır. Bununla birlikte işyerlerinde tükenmişliğin psikolojik semptomlarını gösterenlerin çoğalmasında, örgütsel tükenmişlik durumu söz konusudur ki, bu durumun işyerlerine maliyeti oldukça fazladır (Göktepe, 2016).

### **2.1.2.3. Tükenmişliğin Davranışsal Belirtileri**

Davranışsal belirtiler fiziksel ve psikolojik belirtilerle kıyaslandığında diğer kişiler tarafından daha rahat fark edilebilen tükenmişlik belirtileridir. Bu davranışsal belirtiler başarısızlık hissi, unutkanlık, aile içi çatışmalar, konsantre sorunu, aniden öfkelenme, sinir nöbetleri, sıklaşan ağlama krizleri, yalnız kalma talebi, çabuk gücenme ve takdir görmediğini sanma, işi yavaşlatma, hırsızlık temayülleri, işten uzaklaşma, işe karşı gitgide büyüyen hoşnutsuzluk, hizmet kalitesinde bozulma, müşteriye kusurlu müdahaleler, müşteri şikâyetlerinde artma, evrakla ilgili sahtekârlık, iş tatminsizliği, düşük iş performansı, iş arkadaşlarına karşı alaycı ve kötileyici olma, hastalık bahanesiyle işe gitmeme, işe geç gelmeler, kurumsal bağlılığın azalması, iş gücü devrinde artış, işten çıkma ve başka iş alanlarına geçme arzusu şeklinde sıralanabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 30). Tükenmişliğin belirtileri vaktinde fark edilip tedbir alınmazsa bu belirtilerdeki şiddet daha da artacaktır. İlk anlarda sadece baş ağrısı, özgüvende düşüş ve çabuk sinirlenme şeklinde görülen basitçe belirtiler, gittikçe daha zararlı ve tahrip edici belirtilere dönüşmekte, nadiren de olsa kişiyi intihara dahi sürüklemektedir. Diğer yandan bireylerin stresle başa çıkma seviyeleri ne kadar



yüksekse, stresle ilgili psikolojik rahatsızlıklara ve tükenmişliğe de o derece dirençli olmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 406).

### **2.1.3. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler**

Günümüzün zor çalışma koşullarını daha da zorlaştıran en önemli sorunlardan biri olan tükenmişliğin oluşumunda, birçok faktörün rolü bulunmaktadır. Bu faktörlerin bireysel nedenlerle ortaya çıkanları olduğu gibi örgütsel nedenlerle de ortaya çıkan faktörler bulunmaktadır. Tükenmişlik alanında yapılan çalışmalar neticesinde tükenmişliğe etkisi olduğu açığa çıkan bu faktörlerin detaylıca bilinmesi, tükenmişliğin kolayca tanımlanması ve tükenmişlikle mücadele etmede fayda sağlaması sebebiyle önem arz etmektedir (Meier, 1983: 18-20). Dolayısıyla bu bölümde tükenmişliğe etki eden faktörler, bireysel faktörler ve örgütsel (çevresel) faktörler olmak üzere iki başlık altında incelenecektir.

#### **2.1.3.1. Tükenmişliğe Etki Eden Bireysel Faktörler**

Freudenberger'e (1974) göre bireyin cinsiyeti, yaşı, medeni hali, sahip olduğu çocuk sayısı, bakmakla sorumlu olduğu kişiler, eğitim seviyesi, işyerinde çalışma süresi gibi demografik özellikler yanında kişilik yapısı, hayattan ve iş yaşamından beklentileri, öz yeterliliği, kişisel ihtiyaçları, empati kurabilme kabiliyeti, tembellik veya işkoliklik gibi kişilik özellikleri tükenmişlik düzeyine etki eden önemli faktörlerdir. Yalnız aynı şartlar altında çalışan bazı bireyler tükenirken, bazıları daha az tükenmişlik göstermekte ya da hiç tükenmeyebilmektedir (Lee, Song, Cho, Lee ve Daly, 2003: 535). Bunun sebebi olarak tükenmişliğe etki eden bireysel faktörlerin kişiden kişiye farklılık arz etmesi yanında bireyler üzerinde strese sebep olan olayların farklı oluşu ve bireylerin stresin üstesinden gelebilme becerilerinin kişiden kişiye değişmesi gösterilmektedir.

Yaş, medeni hal, çocuk sayısı, işe sadakat, bireysel beklentiler ve farklılıklar, kolay motive olabilme, performans, günlük yaşamda maruz kalınan stres durumları, iş doyumu ve üst yönetimden görülen destek gibi etmenler tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler başlığı altında ele alınabilir (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005: 117).

### **2.1.3.2. Tükenmişliğe Etki Eden Örgütsel (Çevresel) Faktörler**

Tükenmişlik olgusunun ortaya konduğu ilk zamanlarda, tükenmişliğin daha ziyade bireysel özellikler neticesinde kendisini gösteren bir sorun olduğu ileri sürülmüştür. Bu geleneksel düşünceye göre sorun kişidedir dolayısıyla çözümde kişinin sorunlarını yok etmekle ya da kişiden kurtulmakla olacaktır. Ne var ki ilerleyen yıllarda yapılan araştırmalarda tükenmişliğin yalnızca kişi merkezli bir mesele olmadığı anlaşılmıştır. Günümüzde tükenmişlik için bireysel özelliklerden ziyade, kariyer ve iş ortamıyla alakalı değişkenlerden etkilenen örgütsel faktörlerden kaynaklan bir sorun olduğu düşüncesi baskın gelmektedir (Maslach, Jackson ve Leiter, 1997).

Demerouti, Nachreiner, Bakker ve Schaufeli'nin (2001: 508) gerçekleştirdikleri çalışmada iş ortamının gereklilikleri ile sağladığı fırsat ve ödüllerin tükenmişlik üzerindeki etkisini bulduktan sonra, tükenmişliğin çalışma şartları ile yaşam doyumu arasında aracılık yaptığını belirtmişlerdir.

Maslach ve Leiter'e (1997: 22) göre ne geleneksel olarak öngörülen bireysel özelliklerden kaynaklanan tükenmişlik anlayışı, ne de daha sonrasında ortaya atılan örgütsel faktörler merkezli tükenmişlik anlayışı, tükenmişlik sendromunu gerçek manada tanımlamak adına yalnız başına kâfi gelmeyecektir. Maslach ve Leiter tükenmişlik konusuna bütüncül bir gözle bakmış ve bireysel ve örgütsel faktörleri beraber ele almışlardır. Bu araştırmacılara göre tükenmişliğin doğmasına sebep olan faktörler, çalışma hayatının altı alanıdır ve yalnızca bu alanlar detaylı incelenip gereken değişiklikler yapıldığı takdirde tükenmişlik önlenilebilecektir. Tükenmişlik üzerinde etkisi olduğu ileri sürülen Maslach ve Leiter (1997: 26) tarafından çalışma hayatının alanları olarak ifade edilen altı faktör iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler olarak belirtilmiştir. Kişinin çalışma hayatı ile alakalı bu altı alanda işi ile uyum içinde olması, işine angaje olmasına, bu alanlardan birkaçı veya tamamıyla kişi arasında uyumsuzluk görülmesi halinde ise kişinin işi ile olan irtibatının bozulmasına ve tükenmeye başlamasına sebep olacaktır.

### **2.1.4. Tükenmişliğin Olumsuz Etkileri**

Tükenmişliğin olumsuz etkileri hakkında belirlenmiş kesin standart sonuçların olduğunu söylemek zordur. Bunun sebebi de tükenmişliği tetikleyen faktörlerden

etkileniş seviyesinin bireylerin özellikleri ve zaman bakımından farklılıklar göstermesidir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 31). Araştırmalar, tükenmişliğin verdiği hasarın çalışanlar ve hizmet verilen bireyler için oldukça ciddi seviyede olabileceğini ortaya koymuştur. Bu sebeple tükenmişlik tanısının mümkün olan en çabuk yoldan konması ve belirlenmesi gereklidir. Eğer tükenmişliğin belirtileri yeterince erken keşfedilemezse daha da artarak, ülser ve kalp krizi gibi ciddi sonuçların yaşanmasına neden olmaktadır (Çiper, 2006: 22). Ayrıca bireyler üzerinde tükenmişliğin akıl sağlığı bozukluklarına da sebep olduğu ileri sürülmüştür. Tükenmişliğin bunalım vesvese, depresyon, şüphecilik, kişisel saygınlığı kaybetme, gerginlik gibi zihinsel sorunlara yol açtığı şeklinde olumsuz etkileri olduğu iddia edilmektedir (Eren ve Durna, 2006: 42).

Bu bölümde tükenmişliği olumsuz etkileri her ne kadar bir standardı olmasa da aynı konuda yapılan diğer çalışmalara paralel olarak; tükenmişliğin birey üzerindeki olumsuz etkileri, tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki olumsuz etkileri ve tükenmişliğin aile hayatı üzerindeki olumsuz etkileri olacak şekilde üçe ayrılarak incelenmiştir.

#### **2.1.4.1. Tükenmişliğin Birey Üzerindeki Olumsuz Etkileri**

Bireylerin tükenmişlik sebebiyle yaşadıkları, bedensel yönden yorulup yıpranmalarıyla sonuçlanmaktadır. Bireylerin maruz kaldığı yorgunluk hissini genellikle kaynağı, işyeri ortamında yaşanan gerginlik durumudur. İşyeri ortamında süregelen bu gerginlik durumu, bireylerin gece uykularına dahi yansyarak, uykusuzluk sorunu çekmelerine, uykuları bölen karabasanlara, uykusuzluk çekmekle oluşan huzursuzluk ve halsizlik haline, devamlı bir şeylerin yanlış gideceğini düşünmelerine sebep olabilmektedir (Dalkılıç, 2014).

Tükenmişlik nedeniyle kronik hale gelen stres ve sıkıntı durumu, soğuk algınlığı grip gibi hastalıklara yakalanma ihtimalini artırmakla birlikte, baş ağrısı ve psikosomatik şikâyetleri çoğaltarak bu tip rahatsızlıklardan uzun müddet mustarip olmaya ve bu hastalıkların iyileşememesine sebep olmaktadır. Maslach ve arkadaşları tükenmişliğin endişe, bunalım, özgüvende azalma gibi psişik sağlıkla alakalı negatif neticeleri olan ve psikolojik depresyona sebep olan, başlı başına “ruhsal bir hastalık” şekli olduğunu ileri sürmüşlerdir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 411).

#### **2.1.4.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatı Üzerindeki Olumsuz Etkileri**

Tükenmişlik sendromu başlangıçta bireysel seviyede kendini gösterir. Fakat zamanla bu durum bireysel formattan çıkarak bireyin sağlığını tümünden yitirmesine ve moral bozukluklarına neden olarak bireyin çalışma hayatını da negatif yönde etkilemeye başlar (Ardıç ve Polatçı, 2009: 31).

Tükenmişlik salgın bir hastalık gibi çevredeki diğer fertleri de etkiler. Bir örgütte tükenmişlik yaşayan bireylerin var olması diğer çalışan kişilerle birlikte hizmet sunulan müşterileri de tedirgin ve huzursuz hale getirir (Freudenberger, 1974: 162). Tükenmişliğin çalışma hayatına etkileri; bireysel performansta düşme, hizmet verilen müşteriye ilgisizlik, iş devamsızlığı ve işten istifa etme düşüncesi şeklinde sıralanabilir. Maslach ve Zimbardo'ya (1982: 77) göre tükenmişliğin çalışma hayatındaki en önemli etkisi, bireysel performansta düşme meydana getirmesiyle olmaktadır. Bu performans düşüklüğü çoğunlukla yapılan işin keyfiyetinde ve niteliğinde kendisini belli etmektedir. Düşük performans nedeniyle motivasyon kaybı yaşayan çalışan bireyler kendilerini engellenmiş olma duygusuna kapılırlar. Bu durumdaki bireyler artık yaptıkları işi umursamazlar, başarılı olmak gibi bir endişeleri kalmaz, kariyer düşünceleri biter, yaptıkları iş için de çaba sarf etmez olurlar (Ardıç ve Polatçı, 2009: 30-31). Bireylerin işe olan tavırlarındaki bu değişiklikler sonucunda işyerindeki başarılarında düşmeler kaçınılmazdır. Bireylerin bu tutumu sonraki evrede tüm şirketi de etkileyerek örgütsel başarının da düşmesine neden olacağını söylemek mümkündür. Dolayısıyla tükenmişliğin hem çalışan bireylere hem de çalışılan kuruma yüksek maliyetlerinin olduğunu ileri sürmek yerinde olacaktır (Leiter ve Maslach, 1999: 481).

#### **2.1.4.3. Tükenmişliğin Aile Hayatı Üzerindeki Olumsuz Etkileri**

Tükenmişliğin negatif etkileri bireylere ve bireylerin çalışma hayatları üzerinde oluşturduklarının yanında, bireylerin hayatlarının başka alanlarında da sıkıntılara sebep olmaktadır. Tükenme neticesinde hasıl olan ruhsal huzursuzluk ve davranış bozuklukları kişiler arası anlaşmazlık ve geçimsizliklere yol açtığından bireyin aile hayatı da sarsıntıya uğramaktadır (Minirth, Hawkins, Meier ve Flournoy, 1986: 24; Procaccini ve Kiefaber, 1983: 31). İş yerindeki mesai bitiminde bedensel olduğu kadar

zihinsel yönden de tükenen bireyler, işyeri kaynaklı gerginliği evine getirebilmektedir. Çalışan bireylerin eşleri üzerinde gerçekleştirilen araştırmalar, zihinsel tükenmişlik yaşayan bireylerin işinden öfkeli, stresli, tedirgin, mutsuz ve şikayetvari bir ruh haliyle evlerine döndüklerini ortaya koymaktadır. Bu hal aile hayatını olumsuz açıdan etkilemekle birlikte çalışanların eşlerinin de çileli ve mutsuz bir yaşam sürmelerine sebep olmaktadır (Jackson ve Maslach, 1982; Phillips, 2015).

Birey, iş yerinde yüzleştiği problemlerden ötürü diğer kişilere karşı duyarsızlaşma, başarısında düşüş ve yahut duygusal tükenmişlik yaşadığında, bu durumun etkileri bireyin ferdi hayatında da kendini ciddi bir biçimde hissettirmektedir. Yaşadığı tükenmişlikle evine gelen bireyin eşi, çocukları ve diğer ev sakinleri kendilerini yalnız ve ihmal edilmiş hissedecektir. Bireyin kendileriyle beraber durmaktan memnun olmadığını sanarak bireyi suçlamaya başlayacaklardır. Yaşadığı tükenmişlik neticesinde moral düşüklüğü yaşayan birey ailesi tarafından maruz kaldığı bu suçlamalar neticesinde daha da sorunlu hale gelecektir. Bu vaziyet aile içinde tartışmaların baş göstermesine, aile fertlerinin birbirlerinden gitgide uzaklaşmalarına, iletişim bozukluklarına, ayrı eve çıkmalara veya boşanmaya, çocukların gelişiminde olumsuzluklara neden olacaktır (Freudenberger ve North, 1985: 23-24; Pines, 2017).

Tükenmişlik sendromunun etkisi ile bireylerin maruz kaldıkları iş-aile çatışmaları bu kişilerin iş ve aile hayatında birtakım sorunlara yol açarak bireyin sağlığını, huzurunu, yaşam kalitesini ve iş performansını etkilemektedir (Yüksel, 2005: 302). Çoğu zaman tükenmişlik sendromunun etkileri iş ve aile yaşamı kapsamının da dışına çıkarak; bireyin tüm hayatına yansımaya başlar. İş ve aile yaşamındaki doyumsuzluk, umutsuzluk, kavgacılık, düş kırıklığı ve isteksiz olma durumları, bireyin diğer hayat kademelerine de etki ederek tümünden yaşam doyumunun azalmasıyla sonuçlanır. Neticede bu şartlar, bireyin ailesini, çevresini, arkadaşlık ilişkilerini negatif açıdan etkileyerek kendisinin bazen de diğer aile fertlerinin fiziksel ve psikolojik sağlığında tedavisi zor bozukluklara ve hastalanmalara sebep olur (Keser, 2005: 81).

### **2.1.5. Tükenmişlik Sendromu Modelleri**

Bireylerin tükenmişlik düzeylerini konu alan araştırmalar incelendiğinde, birçok tükenmişlik modellerinin literatüre girdiği anlaşılmaktadır (Arı, 2011: 3-4). Bu çalışmada, geliştirilen tükenmişlik modellerinden en önde gelenleri olan; Cherniss

Tükenmişlik Modeli, Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli, en çok kabul gören model olan Maslach Tükenmişlik Modeli, Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli, Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli, araştırmada ölçek olarak kullanılan Pines Tükenmişlik Modeli detaylı bir şekilde incelenmiştir. Bu bölümde değinilecek olan tükenmişlik modellerinin literatürdeki tanımı, boyutları ve geliştirildiği yıllar aşağıdaki tabloda (Tablo 2.1) toplu halde gösterilmiştir.

**Tablo 2.1: Araştırılan Tükenmişlik Modelleri ve Tanımları**

Model	Tükenmişlik Tanımı	Boyutları	Yıl
<b>Cherniss Tükenmişlik Modeli</b>	Stres kaynaklarına tepki olarak başlayan, üstesinden gelme davranışlarını kapsayan, sonunda iş ile psikolojik bağı kesmekle neticelenen bir süreç	Tek boyutlu	1980
<b>Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli</b>	Başkalarına yardımı amaçlayan meslek sahiplerinde zor çalışma şartlarının getirdiği idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan azalma	1. idealist coşku 2. durgunluk 3. engellenme 4. ilgisizleşme	1980
<b>Maslach Tükenmişlik Modeli</b>	İş, yaşam ve diğer kişilere karşı negatif tutum, bedensel ve ruhsal bitkinlik durumu	1. zihni yorgunluk 2. duyarsızlaşma 3. kişiselleşme 4. başarı	1981
<b>Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli</b>	Kronik duygusal strese maruz kalanların verdiği üç bileşeni olan reaksiyon	1. durumunu strese götürme derecesi 2. algılanan stres seviyesi 3. strese verilen tepki ve sonucu	1982
<b>Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli</b>	Kişilerin yaşam tarzını içeren aşamalarında karşılaştıkları çatışmaların tatmin edici bir şekilde çözümlenememesi durumu	1. rol belirginliği-rol karışıklığı 2. yeterlilik-yetersizlik 3. verimlilik-durgunluk 4. yeniden oluşturma-hayal kırıklığı	1985
<b>Pines Tükenmişlik Modeli</b>	Bireyi duygusal manada devamlı tüketen şartların fert üzerinde oluşturduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik hali	1. fiziksel bitkinlik 2. duygusal bitkinlik 3. zihinsel bitkinlik	1988

Kaynak: (Arı, 2011:10-11)

### **2.1.5.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli**

Tükenmişlik sendromu alanında literatüre önemli katkıları olan Cherniss, 1980 yılında temelde stres faktöründen beslendiğini ileri sürdüğü tükenmişlik modelini geliştirmiştir. Bu model ile Cherniss tükenmişliği “işle alakalı stres kaynaklarına tepki olarak başlayıp üstesinden gelme davranışlarını kapsayan, sonunda iş ile psikolojik bağı kesmekle neticelenen bir süreç” şeklinde tanımlamıştır. Cherniss’in (1980: 117-118) ortaya koyduğu bu tükenmişlik modelinde stresten kaynaklanan ve üstesinden gelmeye çalışırken yenik düşülmesiyle ilerleyen bir süreç olan tükenmişlik, düşük motivasyon, yönetime ve çalışma arkadaşlarına karşı negatif tavırlar, müşteri memnuniyetsizliği, işteki kariyer planlarının küçülmesiyle kendini göstermektedir. Örgütsel ve kültürel faktörlerin önemini vurgulayan Cherniss tükenmişlik modeli aynı zamanda konunun karmaşıklığını da ortaya çıkarmıştır. Bu modelde işyerinde sahip olunan rol yapısının, rol belirsizliğinin ve rol karmaşıklığının tükenmişlik üzerinde önemli etkileri olduğu da vurgulanmıştır (Yıldırım, 1996: 4).

### **2.1.5.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli**

Edelwich ve Brodsky’nin (1980) beraber geliştirdikleri modelde tükenmişliğin kaynakları; iş şartları, düşük maaş, uzun mesai süreleri, müşteri yoğunluğu, bürokratik ve politik direktmeler ya da yüksek ideallere sahip olup sonradan varılabilen nokta arasındaki farklılıklar olarak sayılmıştır. Bu modelde tükenmişliğin tanımı; “başkalarına yardımı amaçlayan meslek sahiplerinde zor çalışma şartlarının getirdiği idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan azalma” olarak yapılmıştır. Edelwich ve Brodsky (1980: 28-29) tükenmişliği, birbirini takip eden ve belirli safhalardan oluşan bir süreç olduğunu savunmuşlardır. Bu safhaları da idealist coşku dönemi, durgunluk dönemi, engellenme dönemi ve ilgisizleşme dönemi olarak dört kategori altında toplamışlardır. Bu safhalar bazı araştırmacılar tarafından tükenmişliğin gelişim süreci olarak da ifade edilmiştir. Yalnız tükenmişliğin safhaları devamlı olarak bu sırayı takip etmemekte kişiler zaman içinde bu safhalar arasında gidip gelebilmektedir (Dalkılıç, 2014).

### 2.1.5.3. Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach Tükenmişlik Modeli, çok boyutlu veya üç boyutlu tükenmişlik modeli olarak literatürde yerini almıştır. Christina Maslach, tükenmişlik hakkında en kapsamlı ve kabul edilen tanımını yapmış, bununla birlikte kendi adıyla bilinen Maslach Tükenmişlik Ölçeğini (MBI) geliştirmiştir (Maslach, Jackson ve Leiter, 1997). Maslach tükenmişliği “iş gereği yoğun duygusal isteklerle karşılaşan ve sürekli diğer kişilerle yüz yüze çalışmak durumunda olan bireylerde görülen periyodik yorgunluk, bedensel bitkinlik, çaresizlik, umutsuzluk ve duygularının yapılan işe, yaşama ve diğer bireylere karşı negatif tutum şeklinde yansımalarıyla gerçekleşen bir sendrom” olarak tanımlamıştır (Maslach ve Jackson, 1981: 1-2). Bu tanımla da açıklandığı şekilde Maslach’ın ortaya koyduğu tükenmişlik modeli bir tek boyuttan ziyade, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç boyut üzerine kurulmuştur. Tükenmişlik hakkında birçok araştırmacı farklı tanımlamalar yapsa da Maslach’ın geliştirdiği ve tükenmişlik yaşayan kişinin yaşamında gerçekleşen değişiklikleri göz önüne seren bu üç boyut hakkında fikir birliğine varılmıştır. Bu üç boyutlu olarak tasarlanan ölçek ile tükenmişliği belirleyen Maslach’ın nazarında tükenmişlik bir süreç olarak farklı fonksiyonları kapsar. Bu sebeple de tek boyut puanlamasıyla tükenmişliği ölçmek doğru sonuç vermeyecektir. Maslach Tükenmişlik Ölçeğini’nde her bir alt boyut ayrı olarak ele alındıktan sonra her üç boyutun beraber değerlendirilmesiyle mevcut durumun tespiti yapılmaktadır. Sonuçta yüksek düzeyli duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile düşük düzeyli kişisel başarı, yüksek düzeyli tükenmişliğin varlığını ortaya koymaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 5).

Maslach’a göre başlayan ve artan bir süreç olarak tanımlanan tükenmişlik sendromu ilk başta yüksek iş beklentisinin bireyin duygusal kaynaklarını bitirmesi sonucu meydana çıkar. Bu durum da duygusal tükenmenin oluşmasına sebep olur. Sonrasında kişi, savunma mekanizmasının devreye girmesiyle çevresindeki insanlarla olan ilişkilerini sınırlandırır ve psikolojik olarak insanlardan uzaklaşmaya başlar. Şu haliyle duyarsızlaşma, birey ile iş beklentisi arasında duygusal bir tampon oluşturur. Neticede, kişi daha önceki olumlu tutumlarıyla şimdiki tutumları arasındaki farklılığı hissederek ve bunun sonucundaki mesafeli yaklaşımının, çalıştığı şirkete ve topluma katkılarını sınırladığını düşünür. İş ve sosyal ilişkileri konusunda yetersiz olduğu duygusu içerisine girer, süreç işini yapma ve müşterilere hizmet verme hususunda, kendisini başarısız görmesiyle sonlanır (Cordes ve Dougherty, 1993: 624).



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

Perlman ve Hartman (1982), daha önceki yapılan tükenmişlik tanımlamalarını inceledikten sonra içerik analizi yapmışlar sonunda da kendilerine münhasır bir tükenmişlik tanımı ortaya koymuşlardır. Perlman ve Hartman'a göre tükenmişlik "kronik duygusal strese maruz kalanlarca verilen üç bileşenli bir cevaptır. Bu üç bileşen ise duygusal ve fiziksel tükenme, düşük iş verimi ve diğerlerine karşı duyarsızlaşmayı kapsayan davranışlar boyutlu reaksiyonlardan oluşur". Perlman ve Hartman'ın (1982) tükenmişlik yaklaşımı kişisel ve çevresel değişkenleri bir arada gören fakat bireysel odaklı bir anlayışa sahiptir. Bu modelde, tükenmişlik stres sebebiyle meydana çıkan bir tepkidir ve tükenmenin üç boyutu, stresin üç ana emaresini aksettirmektedir. Stresin ana belirtileri ise; yorgunluk ve bedensel semptomlarda yoğunlaşan fizyolojik belirtiler; ruhsal olarak tükenme gibi tutum ve duygularda yoğunlaşan bilişsel belirtiler; son olarak duyarsızlaşma ve düşük iş performansı gibi davranışlarda yoğunlaşan davranışsal belirtilerdir (Dalkılıç, 2014).

#### **2.1.5.5. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli**

Suran ve Sheridan'ın (1985) geliştirdiği tükenmişlik modeli deneyim ve gözlem temellidir. Bu model dört aşamalıdır ve her bir aşama tükenmişlikle başa çıkmak için fayda sağlayacak yaşam tarzını belirtmektedir. Bu modele göre tükenmişlik, bu aşamalarda yer alan çatışmalara doyurucu bir şekilde çözüm getirilememesinden kaynaklanmaktadır. Bu modeldeki dört aşama, rol belirginliği-rol karmaşası aşaması; yeterlilik-yetersizlik aşaması; verimlilik-durgunluk aşaması ve yeniden oluşturma-hayal kırıklığı aşamasıdır (Şanlı, 2006: 16).

Rol belirginliği-rol karmaşası aşaması: Bireysel ve mesleki kimlik rollerinin belirginleştiği bu aşamada, psikolojik gelişim açısından hassas bir döneme girilir. Genelde lise son ya da üniversiteye ilk giriş yıllarıdır. Mesleki kimlik gelişimi başarılı bir şekilde tamamlanmazsa, ilerde rol çatışması yaşanmasına neden olurken bireyin tükenmişlik yaşamasına da başlangıç teşkil eder.

Yeterlilik-yetersizlik aşaması: Kimlik gelişiminin tamamlandığı bu aşamada kimlik konusunda duyulan endişe de azalmıştır. Yirmi yaşını tamamladıktan sonraki zamanı kapsayan sonra bu süreçte kişi kendisini meslektaşlarıyla karşılaştırarak yeterli olup

olmadığını değerlendirmeye başlar. Değerlendirme neticesinde olumsuz bir durum görülürse, birey kişisel yetersizlik ve mesleki aşağılık duygusuna kapılır. Bu aşamada bireyin mesleğiyle alakalı umutları ne kadar çoksa, tükenmişlik riski de o kadar çok olmaktadır.

Verimlilik-durgunluk aşaması: Birey otuzlu yaşlara geldiğinde kariyer beklentilerini ilk kez sorgulamaya başlar. Bu aşamada maddi ve manevi olarak belli bir doygunluğa ulaşan birey, kariyer ve kişisel mutluluk arasında tezatlar yaşayabilir. Kişinin mesleğinde kendisine ait bir tarz geliştirememesi amaçsızlıkla sonuçlanabilir. Dolayısıyla kişi, kabiliyetlerini yaratıcı bir şekilde gösterebileceği hususi bir ortam yakalayamazsa, daha önceden başardıkları da kendisine gereksiz ve değersiz görünür. Bu safhada birey artık ne yapacağını şaşırır. Bu gibi duyguların sonucunda tükenmişlik artık kaçınılmaz olmuştur.

Yeniden oluşturma-hayal kırıklığı aşaması: Birey kırk yaşına gelmesiyle hayatta aldığı kararları sorgulamaya başlar. Bu sorgulama neticesinde birey işiyle alakalı bir tatminsizlik duygusuna kapılabilir. Birey yaptığı işin monoton olması çok az yenilik içermesi nedeniyle değişiklik arayışlarına girer. Mesleğinde ulaşmak istediklerini yeniden planlayarak bu amaç doğrultusunda kendisini güdüleyebilir. Ancak birey bu yeniden değerlendirme aşamasını başarıyla tamamlayamazsa; hayal kırıklığı, burukluk ve engellenme duygularında boğularak ruhi muvazenesini yitirir. Bu da mesleğinden iyice uzaklaşmasına ve tükenmişlik yaşamasına sebep olur (Şanlı, 2006: 18).

#### **2.1.5.6. Pines Tükenmişlik Modeli**

Pines ve Aronson (1988: 9) tükenmişliği “bireyi duygusal manada sürekli tüketen şartların fert üzerinde oluşturduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik hali” şeklinde ifade etmişlerdir. Bu üç boyuttan oluşan modele göre fiziksel bitkinlik boyutu yorgunluk, enerji azlığı ve güçsüzlük duygularını içermektedir. Duygusal bitkinlik boyutu çaresizlik, ümitsizlik, adanmış olma ve düş kırıklığı duygularını kapsamaktadır. Zihinsel bitkinlik boyutu ise işe yaramama, kendini kıymetsiz hissetme, suçluluk ve kendine karşı menfi tutumlar besleme duygularını kapsamaktadır. Bu modelin ileri sürdüğü tükenmişliğin tabanında bireyi sürekli duygusal baskı altında tutan işyeri ortamı vardır. Mesleki hayatlarına başarılı olma, takdir görme, kalıcı izler bırakma gibi idealist hedefler belirleyerek adım atan bireyler,

çok stresli olan, destek ve mükâfatın ise çok az olduğu ya da hiç olmadığı çalışma ortamlarında başarı göstermek için gerekli imkânları yakalayamazlar. Bu kişiler için başaramama hissi tükenmişliğin en önde gelen sebebidir. (Yıldırım, 1996: 4).

## **2.2. İş Doyumu**

Araştırmanın bu bölümünde iş doyumu kavramı ayrıntılı olarak incelenmiş, iş doyumunun tanımı, önemi, iş doyumuna etki eden faktörler ve iş doyumunun gerçekleşmemesi halinde bireye yansımaları ve sonuçları açıklanmaya çalışılmıştır.

### **2.2.1. İş Doyumu Kavramı**

İş doyumu bireyin işini ya da iş deneyimini değerlendirmesi neticesinde elde ettiği memnuniyet ya da olumlu duygusal durum olarak tanımlanmaktadır (Can, Aşan ve Aydın, 2006: 88). İş doyumu, çalışanların çalıştıkları kurumda ne kadar mutlu olduğunun bir göstergesidir. İş doyumu kavramı, ilk olarak 1920’li yılların başında incelenmeye başlansa da konunun önemi 1940 yılından sonra ortaya konmuştur.

Locke (1976) iş doyumunu, “bireylerin mesleklerinde kendilerini memnun eden olumlu duygular” şeklinde tanımlamaktadır. Locke’ye göre, iş doyumu; bir kişinin işini veya işiyle ilgili yaşantısını memnuniyet verici bulması ya da olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak takdir etmesiyle ortaya çıkmaktadır.

İş doyumu, bireyin işiyle ilgili değerlerinin işte karşılanmasını ve bu değerlerin kişinin ihtiyaçları ile uyumlu olmasını, diğer bir söylemle, çalışan bireyin işini veya iş yaşamını değerlendirirken aldığı mutluluğu veya vardığı duygusal doyumunu göstermektedir (Muchinsky, 2006: 313).

İş doyumsuzluğu insanın fiziksel ve sosyal olanaksızlıklardan kaçma eğiliminden, iş doyumunu ise, insanın kusursuz olabilme adına gizli kalmış becerilerini ortaya çıkarma çabasından kaynaklanmaktadır. İnsanların işlerinden memnun olma nedenlerini açıklayan bazı kuramlar geliştirilmiştir. İş doyumu birçok bilim adamını meşgul eden bir konu olmasına rağmen bilim adamları iş doyumunun nedenleri konusunda anlaşmış değillerdir. Onun karmaşık bir fenomen mi yoksa tek bir nedene dayanan bir fenomen mi olduğu konusunda görüş ayrılıkları devam etmektedir (Gürsel ve diğerleri, 2012: 101).

Aynı işyerinde çalışan insanların mesleklerini sevmeye dereceleri birbirinden farklılık gösterebilir. Bir kişi mesleğini çok severken, bir diğer kişi daha az sevebilir. Meslek sevgisi en azdan en çoğa doğru derecelendirilebilir. Bu derecelendirme global iş doyumunu olarak adlandırılmıştır. Bir bireyin işi hakkındaki duygu ve düşüncelerini birçok faktör etkiler; ücreti, iş arkadaşları, iş şartları önemli faktörlerdir. Bunlara karşı bireyin sahip olduğu duygular vardır. Bu duyguları onların meslekleri hakkındaki genel duygularına yansıtır. Aynı kurumda çalışan iki kişi farklı düzeylerde global iş doyumuna sahip olabilir. Örneğin, aynı iş yerinde çalışan bir kişi iş şartlarından memnun fakat aldığı ücretten memnun değilken, diğer kişi aldığı ücretten memnun fakat iş şartlarından memnun olmayabilir. Üçüncü bir kişi hem iş şartlarından hem de aldığı ücretten memnun olmayabilir. Bu türden memnuniyetsizlikler, global iş doyumunun azalmasına yol açar. Diğer bir deyişle mesleği sevmeye derecesi azaldıkça, global iş doyumunu da düşer. Bu da çalışanların iş doyumlarının düşmesine neden olur (Gürsel ve diğerleri, 2012: 97-98).

### **2.2.2. İş Doyumunun Önemi**

Çalışan bireylerde iş doyumunun sağlanması hem bireye hem de çalışılan kurum için önem arz etmektedir. İş yaşamı, çalışan bireylere işle ilgili deneyim kazandırmakla birlikte, her mesai gününde yaşanan olaylar birey üzerinde çeşitli duyguların birikmesine de sebep olmaktadır. Bu deneyimler neticesinde bireyin işine karşı duygusal ve zihinsel manada çeşitli tutumları olacaktır. İşe yönelik olumsuz birikimlerin fazlalaşması halinde işinden ve işyerinden memnuniyet duymayan mutsuz çalışanlar ortaya çıkacaktır (Eğinli, 2009: 36).

Çalışan bireylerin zamanının büyük bir çoğunluğu iş yeri ortamında geçmekte ve bireylerin hayatlarının büyük bir bölümünü kapsamaktadır. Günümüz koşullarında çalışma şartlarının tamamıyla değiştiği bir gerçektir. Bir ürünü almak için artık görülmesine gerek yoktur. İnternet ortamında alınan siparişleri depolarda paketleyip kargoya veren çalışanlar vardır. Alınan ürünle alakalı bir sorun yaşadığında danışılacak müşteri temsilcisi aynı ilde hatta aynı ülkede bile olmayabilir. Günün 24 saati ulaşılabilen destek hattı çalışanları vardır. Bu türden çalışma koşullarına adapte olmaya çalışan bireyler artan rekabet koşulları da eklenince hayatlarında daha fazla zorluklar yaşayabilmektedir. Yaşanan bu zorluklar içerisinde, eğer çalışanlar

işlerinden memnuniyet duyarlarsa; daha mücadeleci ve daha üretken bir yapıya sahip olmalarına katkı sağlarken, performanslarının artmasına da yardımcı olacaktır. Aksi halde biriken memnuniyetsizlik hali bireyin iş hayatıyla birlikte normal yaşamını da olumsuz yönde etkilemeye başlayacaktır.

Küresel ortamda hayatlarını sürdüren örgütler rekabet koşullarına göğüs gererken hedeflerine ulaşmada olumlu katkılar yapacak çalışanlara ihtiyaç duyacaktır. İşinde memnun olarak çalışan, çalışmasının karşılığı olan adil ücreti alan, beklentilerine yakın maddi manevi değerleri elde eden bir çalışan, daha mutlu ve tatminkâr olacağından, çalıştığı kuruma da olumlu katkılar sunabilecektir. Bunların gerçekleşmemesi durumunda ise iş doyumunu olmayan çalışanın bedeni ve ruhsal sıkıntıları, sosyal ilişki bozuklukları, işe karşı olumsuz tutumları yine çalıştığı kuruma yansiyabilecektir. Bu tür olumsuz yansımaların örgütün işleyişine, içsel ilişkilerine, genel performansına ve kar elde edebilmesine negatif etkileri olacağı açıktır (Uludağ, 2017: 24).

İş doyumunu kavramı, içsel ve dışsal iş doyumunu olarak da ikiye ayrılabilir. İçsel doyum işin kendisi, işin sorumluluğu, başarı, tanınma ve takdir edilme gibi öğelerden oluşurken; dışsal doyum ise, yönetim ve denetleme tarzı, yöneticilerin tutumu, çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkiler, çalışma şartları, ücret gibi öğelerden oluşmaktadır. Araştırmacılar, işin içsel niteliğine veya çevresel olan dışsal niteliğine ait doyumsuzluklar fark etmeksizin, işteki tatminsizliğin olumsuz tutumlara yol açtığı görüşünde birleşmektedirler. Düşük iş doyumunun örgütte huzursuzluk, devamsızlık, işgören devir hızında artış gibi sorunlara yol açabileceği vurgulanmaktadır. Özellikle iş doyumunun bireyin yaşam doyumunda önemli bir yere sahip olduğu da ileri sürülmektedir (Çakıcı, Özkan ve Akyüz, 2013: 5-6).

Aşık'a (2010: 32) göre iş doyumunu iki sebepten önemlidir. Birincisi bireyin beden ve ruh sağlığına doğrudan yansıyan yaşam doyumuna etkisidir. Diğeri ise bireyin üretkenliğiyle ilgilidir. İş doyumsuzluğunun sebep olduğu, stres ve grup uyumu gibi dolaylı etkiler kişiyi olumsuz etkilemekte ve performansının düşmesine sebep olmaktadır.

### **2.2.3. İş Doyumuna Etki Eden Faktörler**

İş doyumu, çalışan bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığının aynı zamanda da duygularının bir belirtisi olduğu söylenebilir. Çalışanların iş doyumu birçok faktörden etkilenerek ortaya çıkması nedeniyle, bireyin işle ilgili doyum düzeyini belirlemek çok kolay olmamaktadır. Çalışan bireylerin iş doyumu birçok faktöre bağlı olmakla beraber araştırmalarda iş doyumunu etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere ikiye ayrılarak incelenmiştir. Bu çalışmada da iş doyumu bu iki faktör üzerinden açıklanmaya çalışılmıştır.

#### **2.2.3.1. İş Doyumuna Etki Eden Bireysel Faktörler**

İş doyumuna etki eden bireysel faktörlerin önde gelenleri yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, kıdem ve kişilik şeklinde belirtilebilir.

Yapılan araştırmalar sonucunda, yaş ile iş doyumu arasında bir ilişkinin olduğunu açığa çıkmıştır. Yaşın artmasıyla birlikte çalışanların deneyimleri de artmakta buna bağlı olarak da iş doyumu düzeylerinde bir artış gözlenmektedir. Farklı yaş grupları ve iş doyumu arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmaların sonucunda, genç çalışanların yaşlı olanlara kıyasla iş değiştirmeyi daha eğlenceli buldukları ortaya çıkarılmıştır. Çalışanların yaşlarının artmasıyla, bu kişiler yaşamla ve işle ilgili beklentilerinin birçoğunu gerçekleştirmiş olduklarından, iş doyumu düzeylerinin paralellik arz ettiği görülmüştür. Bunun yanında, emeklilik zamanı yaklaşan çalışanların iş doyumlarında azalma görüldüğü, bu durumun bireyin işinden emekli olduktan sonra ne yapacağını bilememesinden ve endişelenmesinden kaynaklı olduğu söylenmiştir (Mottaz, 1987: 403-404).

Çalışan bireylerin heyecanlarının, beklentilerinin, alışkanlıklarının ve işyeri yaşam tecrübelerinin; yaşlarıyla ilişkili olarak bir takım değişim ve gelişim gösterdiği düşünülmektedir. Çalışanların tecrübelerinin artışı ile birlikte işleri kolay görebilmeleri, ilerleyen yaşlarda yeni bir iş için risk alamamaları, örgüte duydukları aidiyet veya bağlılığın artması önemli faktörlerdir. Yaşlı bireylerin daha realist beklentilerinin olması, işe adaptasyon sağlamış olmaları, tecrübeyle beraber belli bir kariyer sahibi olmaları bu çalışanların iş doyumlarının daha fazla olmasına etki eden unsulardır (Uludağ, 2017: 24).

İş doyumunu etkileyen kişisel faktörlerden bir diğeri de cinsiyettir. Bunun sebebi çalışanların cinsiyetinin, iş ortamına karşı değer ve yargılarının olumlu veya olumsuz ortaya çıkmasında belirleyici bir etken olmasıdır. Kadın bireylerin iş ve çevre ile olan bağlantıları, sorumlulukları fazla olsa da yapılan bazı çalışmalarda kadın bireylerin iş doyumlarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak cinsiyet faktörünün iş doyumuna etkisinde, hangi cinsin daha baskın olduğu konusunda kesin sonuçlar bulunmamaktadır. Kadınların iş doyumunun azalmasına kariyer yaşamlarındaki engellemelerin etki ettiği düşünülmektedir. Yaşanılan toplum özellikleri de göz önüne alınmakla beraber cinsiyete göre yaşamsal sorumluluklar farklıdır. Kadınların ev ve aile ile alakalı sorumlulukları nedeniyle çatışma yaşamaları da kadınların iş doyumunu azaltabilmektedir. Doğum ve çocuk büyütmenin ilk zamanları gibi temel gereksinimler kadın bireylerin sorumluluğundadır. Yine yemek yapılması, çamaşır, bulaşık, temizlik gibi ev içinde kadınları yoran işlerle birlikte içsel duyguların daha ön planda olmasına neden olan sorumluluklar, kadınların iş hayatında erkeklere nazaran farklı davranış, öncelik ve beklenti sergilemelerine neden olmaktadır. Bu nedenlerle cinsiyet faktörüyle ilişkili durumların bireylerin iş doyumlarına etki edebileceği düşünülmektedir (Uludağ, 2017: 10-11). Bunun yanında, erkek bireylerin kadın çalışanlara göre işyerinde kendilerini daha iyi ifade etmeleri ve kendilerini işyerinde öne çıkararak daha çok fırsat buluyor olmaları, işe verdikleri değerle artmasıyla birlikte iş doyumlarının da artmasını sağlamaktadır (Eğinli, 2009: 39).

İş doyumunu etkileyen diğer bir faktör eğitim düzeyidir. Eğitim düzeyi bireylerin kişisel, teknik ve kariyer gelişimini etkilediği gibi çevresiyle olan ilişkilerine, iş hayatlarına ve genel yaşantılarına etki etmektedir. Birey aldığı eğitim ve bu eğitime uygun bir işte çalıştığında genel iş doyumunu da yüksek aksi halde düşük olacaktır. Çalışanlar kendi eğitim, bilgi ve becerilerine yönelik işte çalışmadıklarında duygusal olarak kendilerini mutsuz hissetmekte ve iş doyumları etkilenmektedir. Bununla beraber, sahip olduğu yeterliliğinden daha fazla beklenti talep edilen bir işte çalışan bireyler kendilerini psikolojik baskı altında hissedecekler ve bu baskı onlarda iş doyumunun azalmasına neden olacaktır (Kaya, Küçük ve Arslan, 2017).

Kıdem, bir bireyin bir işyerinde ne kadar süredir çalışıldığını göstermektedir. İş tecrübesi fazla olan bireyler, iş ortamında zamanını daha fazla geçirmiş, iş hayatına daha bağlı ve yeni giren çalışanlara göre daha uyumludurlar. Dolayısıyla aynı işte uzun süre çalışan bireyin iş doyumunun daha fazla olması beklenir. İşe alışmakta zorlanan,

işinden tatmin olmayan bireyin işten ayrılma eğiliminde olacağı düşünülürse, kıdem ile iş doyumu arasında çok yüksek bir ilişki olacağı farz edilir. Fakat, başka iş alternatiflerinin bulunmadığı, işsizlik durumlarının yaşandığı, bireyin işten ayrılmasını güçleştiren ekonomik sorunların olduğu durumlarda, kıdem ile iş doyumu arasında çok kuvvetli bir ilişki bulunmamaktadır. Dolayısıyla bu konuda yapılan çalışmalarda kıdemle iş doyumu arasında kuvvetli bir ilişki açığa çıkmamıştır (Gürsel ve diğerleri, 2012: 118).

Bireylerin kendilerine has kişilikleri ve ruhsal yapıları iş doyumuna etki eden bir diğer faktör olarak ele alınmıştır. İşlerinden çok mutlu olmayan bireylerin yeteneklerinin sınırlı, insan ilişkileri zayıf, çevreye uyum sağlamakta zorlanan, fazla agresif, içine kapanık ve devamlı eleştiren çalışanlar oldukları görülmektedir. Buna karşılık işlerinden daha fazla memnuniyet duyan bireylerin azimli, çevreyle barışık, olgun, dengeli ve saygın bir kişiliğe sahip oldukları saptanmıştır. Bunula birlikte talepleri daha gerçekçi, problemleri çözmeye istekli, amaçları olan, kendine güvenen ve öz benlik duygusu oluşmuş bireylerin işlerinden daha fazla memnun oldukları açıklanmıştır. Böylece olumlu kişilik özelliklerinin bireylerin beklenti, adaptasyon, çevreyle sorunsuz ilişki durumlarına yansyarak iş doyumlarına pozitif etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Özcan, 2011).

### **2.2.3.2. İş Doyumuna Etki Eden Örgütsel Faktörler**

İş doyumuna etki eden örgütsel faktörlerin en önemlileri işin kendisi, ücret, yükselme imkânları ve yönetim tarzı şeklinde belirtilebilir.

Yapılan araştırmalar işin kendisinin veya işin özelliklerinin çalışanların iş doyumuna etki eden önemli unsurlardan olduğunu göstermektedir. İş doyumunu etkileyen örgütsel faktörler arasında yer alan işin kendisi faktörü; işin sorumluluğu, öğrenme kolaylığı, cazipliği, yükselme imkânı, toplum tarafından verilen değeri, tecrübe gerektirmesi gibi boyutları kapsayarak iş doyumuna olumlu yönde etki etmektedir. Örgüt çalışanlarının görev ve yetkilerinin belirsiz olması, yönetim sıkıntıları, çalışanların yönetimde söz sahibi olmaması, işin kısa süreli olması, iş devam garantisinin verilmemesi, kurumsal politikalardaki tutarsızlıklar gibi sorunlar çalışanların morallerine, motivasyonlarına ve iş doyumlarına olumsuz yansımaktadır. Ayrıca makul seviyedeki zor işleri çalışanın yapabilmesi bireye başarıma hissi vererek



sürekli öğrenme, gelişimlere açık olabilme, demokratik bir ortam, özgür düşünebilme ve yeteneklerini kullanma imkânları sunmakla birlikte iş doyumuna katkı sağlamaktadır. Bununla birlikte iş özelliklerinin yeniden yapılandırılması, aksaklıkların tamamlanması, sorunların dinlenilmesi, çalışma şartlarının iyileştirilmesi ve iş güvenliği çalışmaları gibi faaliyetler çalışanların motivasyonlarına ve iş doyumlarına katkıda bulunmaktadır (Gruneberg, 1979: 12; Luthans, 2011: 142-143).

Ücret çalışanların işyerinde yapmış oldukları katkının bir karşılığı aynı zamanda emeğinin değeri olarak görülmesi sebebiyle çalışanların iş doyumuyla yakından ilişkisi olan bir değişkendir. Genel olarak ve özellikle işverenler açısından, yüksek ücret ile çalıştırılan örgüt üyelerinin, iş doyumlarının daha yüksek olması beklenilmektedir. Ancak ücret faktörünün iş doyumuna etkisini konu alan çalışmalarda kesin bir sonuca ulaşamamıştır. Alınan ücretin iş doyumuna çoğunlukla olumlu etkisinin olduğu bir gerçekken aralarında herhangi bir ilişkinin bulunmadığı hatta olumsuz etkisi olduğu sonuçlarına ulaşılan araştırmalara da literatürde rastlanmaktadır. Yapılan araştırmalar bu farklılıkların genel nedeninin ücret adaletinin sağlanmasıyla ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Çünkü çalışanlar elde ettikleri ücreti aynı işi yapan çalışma arkadaşlarının kazandığı ücret ile kıyaslamaktadırlar. Özellikle yakın bilgi, beceri, tecrübe gibi vasıflara sahip ve aynı işi yapan çalışanların farklı ücretler alması, adil ücret algısına olumsuz etki göstererek iş doyumuna negatif yansımaktadır. Yapılan bu araştırmalardan da anlaşılacağı üzere ücretin yüksek olması iş doyumunu oluşumunda tek başına yeterli bir neden görülmemiştir. Bireylerin çalıştıkları kurumlarda beklentilerinin karşılanabilme durumu, yaklaşık aynı kriterlere sahip çalışanların yaptıkları aynı işten elde ettikleri gelirlerin adalet oranı, yapılan işten alınan ücretin piyasa değerine göre belirlenmesi ve altında kalmaması çalışanların iş doyumuna etki eden önemli unsurlar arasında sayılmaktadır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 5-6).

İş doyumuna etki eden örgütsel faktörlerden bir diğeri ise kurum içerisindeki yükselme imkânlarıdır. Terfi de denilen yükselme imkânı çalışanın ücretinde bir artış sağlarken, daha fazla sorumluluk, daha üst bir statü ve toplumda daha fazla saygı duyulan sosyal bir olanak sunmaktadır. Böylece çalışanın işinde daha mutlu olacağı şartlar sağlanmış olmaktadır. Şirket içindeki üst pozisyonlara yükselme imkânlarının kıdeme veya performansa dayalı olup olmadığı da önemli bir faktördür. Kıdeme göre terfi alan çalışanların daha fazla sorumluluk almalarına, çaba göstermelerine ve performans

sergilemelerine gerek duyulmazken performansa dayalı yükselme olanakları çalışan bireyleri daha dinamik bir yapıda tutarak örgütün etkin çalışmasına da katkı sağlamaktadır (Baycan, 1985: 12-13).

İşte yükselme imkânlarının çalışan bireylere maddi ve manevi fırsatlar vererek yeni statüler kazandırdığı bilinmektedir. Örgüt işleyişinin ve yapısının çalışanlara yükselme olanakları sunması ve sunulan bu terfi imkânlarının adil bir yapıda ve belli ölçütlere dayanarak sürdürülmesi oldukça önemlidir. Çalışan kişiler ister kıdeme dayalı isterse performansa dayalı bir örgütsel işleyiş içerisinde olsun hak ettiği terfii alacağını düşünerek motivasyon, teşvik ve güdülenme sıkıntısı duymadan işlerini yapabileceklerdir. Bununla beraber oluşan bu motive olma hali ve adalet sistemi, örgüt mensuplarının iş doyumlarına olumlu katkı sağlayacaktır (Judge, Locke, Durham ve Kluger, 1998: 20; Robbins ve Judge, 2013).

Yönetim tarzı ve şekilleri çalışanların yaptıkları işe karşı memnuniyetine etki eden bir diğer örgütsel faktördür. Yönetim anlayışının, yönetici davranış ve tutumlarının işten çok çalışanlara yönelik olması, çalışanları destekler bir yapıda oluşum göstermesi işgörenlerin motivasyonuna etki etmektedir. Yönetici konumunda olmayanların da kararlara katılımına imkân veren yönetim tarzının çalışan bireylerin iş doyumlarına pozitif katkısı olmaktadır. Örgüt içi sosyal ilişkilerin yönetim tarafından desteklenmesi, sosyal faaliyetlere katkı yapılması gibi yönetsel kararlar çalışanların iş doyumunu geliştirmektedir. Bunun tersine yetki ve sorumlulukların net olmadığı, yetki devrindeki belirsizlikler gibi yönetsel ilke ve kuralların bulunmadığı örgüt yapılarında çalışanların iş doyumlarının olumsuz yönde etkilendiği saptanmıştır (Ay, Öz ve Öncül, 2014: 46).

Çalışanlarının her şeyden önce birer insan olduğunu düşünen bir yönetim anlayışı, işten ziyade çalışana dönük bir yaklaşım sergileyerek, bireylerin psiko-sosyal yapılarını ön planda tutacaktır. Bu tür yönetsel bir anlayış, çalışanlarına maddi ve manevi değer verdiğini göstererek, çalışanların örgüte bağlılığını, işlerine karşı olumlu tutum ve davranış sergilemelerini kolaylaştıracaktır. Diğer yandan yönetsel kararlara çalışanların dâhil edilmesi, işyeri çalışanlarına verilen değer bir göstergesi olacak, ast-üst ilişkisini geliştirmeye, iletişim kanallarını açık tutmaya yardım sağlayacaktır. Böylelikle çalışanlar arasındaki iş ve sosyal ilişki yapıları gelişerek daha verimli bir örgüt ve daha memnun çalışan yapısına ulaşılacaktır. Ters bir yönetim anlayışında ise daha katı kurallar, kısıtlı ast-üst ilişkisi, çalışanlara fikirlerinin

sorulmaması değer yargılarına negatif etki ederek çalışanların iş doyumlarında azalma meydana getirecektir (Kaya ve Zerenler, 2014).

### **2.2.3.3. İş Doyumunun Sonuçları**

Çalışanların iş doyumları düzeyleri hem çalışanlar hem de çalıştıkları kurumlar açısından sosyal ve ekonomik sonuçlar doğurur. Yapılan araştırmalar çalışan bireylerin iş doyumları düzeyleri ile iş performansları, iş devamsızlıkları, iş değiştirme niyetleri, ruhsal ve fiziksel sağlık durumları arasındaki anlamlı ilişkileri ortaya koymaktadır (Efeoğlu, 2006: 23).

Çalışan bireylerin zamanlarının büyük çoğunluğu iş yerlerinde veya örgüt ortamlarında geçmektedir. Yaşamın en önemli noktalarından biri haline gelen çalışma hayatının etkileri, diğer alanlarda kendisini fazlasıyla hissettirebilmektedir. Örneğin işinden memnun olan bir bireyin çevresiyle iyi ilişkiler kurabilmesi, işinden memnun olmayan bir bireyin ise sağlık sıkıntıları çekmesi, yaşam doyumunda eksiklikler hissetmesi gibi çok farklı boyutlarda etkileri görülebilmektedir. İş doyumunu kavramının gerek birey gerekse işyeri yönünden sonuçlarına bakıldığında; iş doyumunun sağlandığı işyerinde verimliliğin arttığı ve personelin devamlılık gösterdiği gözlenirken, iş doyumunun sağlanamadığı kurumlarda ise; işe devamsızlık, işten ayrılma isteği, stres hali, fiziksel ve ruhsal sağlığın bozulması ve örgüt içi sosyal dengeyi bozucu olumsuz durumların ortaya çıktığı görülmektedir. Sonuçta iş doyumunu çalışanlara memnuniyet verirken, işteki doyumsuzluk çalışanların işine yabancılaşmasına ve uyumsuzluklara sebep olmaktadır (Uludağ, 2017: 24).

İşinden memnuniyet duyan bir bireyin, çalıştığı işyerine karşı daha sorumlu ve bağlı olmasının yanında, yaşantısının diğer alanlarında da mutlu olabileceği düşünülmektedir. Böylece iş doyumunu oluşumunun sonuçları itibari ile çalışanların hem özel yaşantılarına hem de kurum içi tutum ve davranışlarına etki edebileceği anlaşılmaktadır. Çalışma ortamlarının stresli olması çalışanlarda psikolojik tatminsizlik oluşturarak, ruhsal ve fiziksel davranış bozukluklarına sebep olmaktadır. Diğer yandan, yaptıkları işlerden tatmin olmayan çalışanlar, iş ile ilgisi olmayan eylem ve faaliyetlerle mutlu olmayı ummaktadırlar. Çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarıyla iş doyumunu arasında yakın bir ilişki olduğu bilinmekle birlikte stresli ortamlarda görev alan çalışanlarda bu durum psikolojilerine yansımakta ve buna bağlı

olarak fiziksel ve ruhsal sağlık problemleri yanında davranış bozuklukları da ortaya çıkmaktadır (Eren E. , 2014).

Bir şirketin amaçlarına ulaşması ve karlılık sağlaması, çalışanlarının iş doyumunun temini ve yaşam kalitelerinin arttırılması ile mümkündür. Çalışma hayat kalitesinin arttırılması; çalışılan ortamının ve çalışma şartlarının düzenlenmesi, çalışanların psikolojik, sosyal ve ekonomik ihtiyaçlarının karşılanması ve çalışılan kurumdan kaynaklanan sorunların en aza indirgenmesi ile gerçekleşebilir (Gürsel ve diğerleri, 2012: 98).

İşyeri çalışanlarının iş doyumunun sağlanması hem çalışanların hem de örgütlerin karşılıklı olarak istifade ettikleri olanaklar sunmaktadır. Bu kapsamda iş memnuniyeti yüksek olan bireylerin kişisel yaşantılarının daha sorunsuz olduğu bununla birlikte üyesi oldukları örgüte daha fazla katkı sağladıkları düşünölmektedir. İş doyumunun yüksek olmasının gerek çalışan birey gerekse çalışılan şirket açısından olumlu sonuçları vardır. Bireylerin iş yerinde yüksek iş doyumuna ulaşması, bu kişilerin genelde işinden hoşlandığı ve işine değer verdiği sonucunu ortaya koymaktadır. Aksi halde, çalışanlar işlerinden memnunluk duymayacak ve kendilerini işletmelerinin bir parçası olarak göremeyecektir. Bu da işletmelerin ürün ya da hizmet kalitesinde beklenen düzeyde verim alamamasına ve rekabet ortamında hareket kabiliyeti bulamamasına neden olacaktır (Köroğlu, 2012: 276).

Bireylerin işlerinden alacakları doyum duygusal dengeli olmalarına, sosyal ilişkilerine özen göstermelerine, yaşantılarındaki mutluluğa yardımcı olurken örgüte bağlılıklarını, örgütsel vatandaşlık davranışlarını, çalışma motivasyonlarını ve performanslarını arttıracaktır. Bu konuda yapılan araştırmalar ve sonuçlar iş doyumunu konusunun çalışanlara ve örgütlere hatta toplumun genel yapısına önemli yansımalarının olduğunu göstermektedir. İş doyumunun sağlanması hususunda gerekli özenin gösterilmesi ve tedbirlerin alınması geniş bir ölçüde olumlu sonuçlar doğurmaktadır (Uludağ, 2017: 26).

Yönetimsel açıdan örgütlerin çalışanlarının iş doyumunu sağlaması modern yönetim anlayışının öngördüğu önemli faktörlerinden biri olmakla beraber, aynı zamanda bir sosyal sorumluluk ve ahlaki gerekliliktir. Çalışmak şüphesiz insanlar için maddi açıdan bir gereksinimdir. Birey çalışıyor ve hayatının büyük bir kısmını şirket içinde geçiriyorsa, yöneticiler iş yerlerini çalışan bireyler için mutlu olacakları, ödüllendirici ve sorunsuz çalışacakları bir ortam haline getirmek zorundadırlar (Aşık, 2010: 33).

### **2.3. Yaşam Doymu**

Araştırmanın bu bölümünde yaşam doymu kavramı ayrıntılı olarak incelenmiş, yaşam doymunun tanımı, önemi, yaşam doymuna etki eden faktörler ve yaşam doymunun gerçekleşmemesi halinde bireye yansımaları ve sonuçları açıklanmaya çalışılmıştır.

#### **2.3.1. Yaşam Doymunun Tanımı**

Yaşam doymu, son yüzyılda üzerinde çokça çalışılan konulardan biri olmuştur. Bernice Neugarten ve arkadaşlarının ortaya koyduğu “yaşam doymu” kavramı sonrasında birçok araştırmacıya yol göstermiştir. Yaşam doymunu tanımlamadan önce doym ya da tatmin kavramının ne olduğunun açıklanması gereklidir. Doym, gereksinimlerin, beklentilerin, isteklerin ve dileklerin karşılanmasıdır. Yaşam doymu ise, bir insanın beklentileriyle sahip olduklarının karşılaştırılmasıyla elde edilen durumu gösterir. Yaşam doymu bireyin beklentilerinin, gerçekteki durumla kıyaslanmasıyla ortaya çıkan sonuçtur. (Özer ve Karabulut, 2003: 72).

Yaşam doymu, bireyin bir bütün halinde kendi yaşamının genel kalitesini olumlu olarak değerlendirmesinin derecesidir. Diğer bir ifadeyle, bireyin kendi yönlendirdiği yaşamından ne kadar çok mutlu olduğudur. Tarih boyunca felsefeciler mutluluğu insan eylemlerinin en yüksek ve nihai motivasyon kaynağı olarak düşünmüşlerdir. Buna rağmen yakın zamana kadar psikologlar, mutsuzluk üzerinde daha fazla durup, mutluluğu ve yaşamdan doymu almayı ihmal etmişlerdir. Son yıllarda davranış bilimi insanları bu hatalarından dönmüşler mutluluk ve yaşam doymu hakkında hem kuramsal hem de deneysel çalışmalar başlatmışlardır (Yetim, 1991: 68-70).

Yaşam doymu bireyin özet olarak hayatı hakkındaki duygularının ifadesidir. Yaşam doymu, bireyin işi ve ailesi gibi belirli alanlarındaki tatmin seviyesi olarak değerlendirilebileceği gibi bireyin tüm yaşamını içine alacak şekilde de değerlendirilebilir. Çünkü yaşam doymu, yaşam hakkındaki genel duyguları yansıtmakla birlikte duygusal mutluluğun bir ölçüsü olarak da kabul edilmektedir (Aşan ve Erenler, 2008: 206-207).

Diener, Suh, Lucas ve Smith'e (1999: 285) göre, yaşam doyumu hâlihazırdaki yaşamdan alınan doyum, geçmiş yaşamdaki doyum, gelecek olan yaşamdan doyum, yaşamını değiştirme temennisi ve o kişinin yakındakilerinin kişinin yaşamı hakkındaki düşüncelerini içermektedir. Doyum alanları ise bireyin işi, ailesi, serbest zamanı, sağlığı, parası, benliği ve bireyin yakın çevresi olabilmektedir.

Yaşam doyumunu algılamak için yaşamı tanımlamak gereklidir. Yaşam bireyin işinde ve iş dışında geçirdiği zamanın bir bütünüdür. Birey için iş, günün belli bir saatini geçirdiği ve belli bir maaş karşılığı kendisinden istenilen şeyleri yapma ortamıdır. İş dışı zamanı ise ikiye ayrılmaktadır; boş zaman ve diğer iş dışı zaman. Boş zaman bireyin sadece kendisi için ve kendi beğendiği şeyleri yapmak için ayırdığı zamandır. Birey genelde iş dışı zamanının tamamını boş zaman olarak geçirmez. Eşi, çocukları, arkadaşları için bir şeyler yapmak zorunda kalır, fatura yatırır, evde tamir işleri yapar. Diğer iş dışı zaman da evlilik ve topluma uyum için ayrılan zaman olarak tanımlanabilir. Yaşam doyumu ise, kişinin, iş, boş zaman ve diğer iş dışı zaman olarak vasıflandırılan yaşamın tamamına gösterdiği duygusal refleks ya da tavidir (Dikmen, 1995: 117-118).

Yaşam doyumu, bireyin kendi yaşamıyla alakalı genel yargıları ve değerlendirmeleridir (Pavot ve Diener, 1993: 164). Yaşam doyumu bireyin beklentilerinin, gerçek durumla karşılaştırılması suretiyle ortaya konan neticedir. Yaşam doyumu, bireyin tüm yaşantısını ve yaşantısının çok çeşitli boyutlarını kapsar. Yaşam doyumundan kasıt, bilinen bir duruma ilişkin tatmin değil, genelinde tüm yaşamındaki tatmin anlaşılmalıdır (Özdevecioğlu, 2003: 697).

### **2.3.2. Yaşam Doyumunun Önemi**

Yaşam doyumu, bireyin hayatının tamamını değerlendirdiğinde elde ettiği pozitif ya da negatif yargısı, hayata karşı genel tutumudur. Yaşama ilişkin pozitif yargı ve değerlendirmeler, negatif olanlara göre fazla olması durumunda bireyin yaşam kalitesinin ve doyumunun yüksek olduğu söylenebilir (Myers ve Diener, 1991: 11).

Luthans'a (2011: 141) göre yaşam doyumunun üç önemli tarafı bulunmaktadır. Bunlardan ilki duygusal tarafı ağır basan bir kavram olması, ikincisi beklentilerin ne ölçüde karşılandığını göstermesi ve üçüncüsü de yönetim biçimi, maaş, terfi gibi birbiriyle ilişkili tutumları yanında getirmesidir.

Yaşam doyumu bireyin kendi yaşantısının kavramsal bir değerlendirmesi veya yargısıdır. Bu açıdan bakıldığında yaşam doyumu bir tutum olarak düşünülebilir. Yaşam doyumu bireyin hayatının hoşlandığı veya hoşlanmadığı taraflarının kısa bir değerlendirmesidir. Yaşam doyumunun yaşam kalitesinin göstergelerinden birisi olduğu aşikârdır. Yaşam doyumu fiziksel ve zihinsel sağlıklarıyla beraber insanların nasıl bir gelişim gösterdiğini ortaya koymaktadır. Bu konuda elde edilen veriler bireyin yaşam kalitesinin ölçülmesi, sosyal gelişmenin izlenmesi, yapılan değerlendirmeler sonucunda sağlıklı ve iyi bir yaşam için gerekli şartların belirlenmesinde kullanılabilir (Heller, Watson ve Hies, 2014).

Myers ve Diener'e (1991) göre yaşamlarından doyum alan bireylerin benlik saygıları, şahsi kontrol duyguları, optimist ve dışa dönük oluşları öne çıkmaktadır. Aynı zamanda bu tip bireyler geleceğe yönelik olumlu ve umutlu bir bakış açısına da sahip olurlar.

Yaşam doyumu bazı kişilere göre hayatta ideal bir yaşantıya sahip olma olarak tanımlansa da çoğu zaman yaşam doyumu bireyin içsel dünyasında hissettiği huzur ve manevi bağlara dayalı bir olgu olarak da açıklanabilir. Yaşam doyumu sadece fiziksel değil duygusal olarak iyi oluş halini de ifade eder. Bu kişiler, yaşamdan aldıkları doyumu aile ve iş hayatından ayırmayarak bir bütün olarak değerlendirip, yaşantılarından duydukları memnuniyet ve huzurun devamlılığı için önemli görürler. Dolayısıyla sadece yaşamın görünen kısmındaki doyumdan ziyade bireyin bilişsel, ruhsal ve duygusal iyi oluşunu da etkilediğinden yaşam doyumu kavramı oldukça önemlidir.

### **2.3.3. Yaşam Doyumuna Etki Eden Faktörler**

Bu çalışmada yaşam doyumuna etki eden faktörler kişisel ve demografik faktörler, iş ile ilgili faktörler, çevresel ve toplumsal faktörler olma üzere üç ana kategori altında açıklanmaya çalışılmıştır.

#### **2.3.3.1. Yaşam Doyumuna Etki Eden Bireysel ve Demografik Faktörler**

Bireysel ve demografik faktörler altında toplanan değişkenlerin bireyler üzerinde farklı şekilde ve düzeyde etkili oldukları belirtilmiştir. Bu değişkenlerin başlıcaları

bireylerin hadiselere veya durumlara olumlu ya da olumsuz yaklaşım tarzları, yaşam değerleri ve yaşamdan beklentilerinden oluşmaktadır. Kişilik özelliklerinin de bireylerin yaşam doyumu idrakleri üzerinde önemli bir etkisi vardır. Bireyin yetişmiş olduğu çevre, kazandığı ya da kazanamadığı kültür gibi çeşitli özelliklerde görülen farklılıklar, yaşam doyumu idrakinde de farklılaşmalara neden olmaktadır (Özdevecioğlu, 2003: 697).

Bireysel özelliklerinin etkisi altında yaşam doyumu incelendiğinde, yaşam doyumu düzeyi yüksek olan bireyler başlarına gelen tatsız olayları daha olumlu bakış açısıyla yorumlarlar. Bu bireyler olaylara pozitif yönde yaklaşarak sonunda yine mutluluklarına katkı yapacak şekilde davranırlar. Bu durum, iyimser olan bireylerin yaşam doyumlarının da yüksek oluşuna dair bir açıklık getirmektedir (Ryan ve Deci, 2001: 161).

Yaşam doyumunu cinsiyet faktörü açısından inceleyen birçok araştırmada kadınların yaşamlarından aldıkları doyum düzeyinin erkeklerin aldıkları doyuma göre daha yüksek olduğu söylenmiştir. Bunun yanı sıra, yaş faktörünü inceleyen pek çok araştırma sonucuna göre de yaşam doyumu ile bireyin yaşı arasında U şeklinde bir ilişkinin varlığından bahsedilmiştir. Bu sonuçlara bakıldığında, gençler ile yaşlıların yaşam doyumu düzeyleri orta yaştaki kişilerininkine göre daha yüksek çıkmaktadır (Özdevecioğlu, 2003: 703).

Keser'e (2005: 92) göre yaşam doyumu üzerinde eğitim, statü ve gelir düzeyi gibi demografik faktörlerin etkisi olmaktadır. Eğitim düzeyinin yaşam doyumu üzerinde etkisinin varlığını işaret eden çeşitli araştırmaların literatürde yer almasının yanında, eğitim düzeyinin statü ve gelir düzeyi ile birleşmesi durumunda yaşam doyumu etkilediğini belirten araştırmalar da vardır. Statünün yaşam doyumunu artırıcı bir etkisi olduğu açıklanmışken, yüksek eğitim seviyesine sahip olan bireylerin yüksek beklentilerinin olması halinde eğer bu bireylerin sahip oldukları statü düşükse ve bu durumdan dolayı da mutsuzluk yaşıyorlarsa yaşam doyum seviyeleri azalmaktadır. Gelir düzeyi faktörü yönünden bakıldığında ise, bireylerin gelirinin artmasıyla birlikte yaşam doyumlarının da yükselmekte olduğu belirtilmiştir.

Her gün düzenli olarak egzersiz ve sportif aktiviteler yapan bireylerin yaşam doyumlarının bu düzenli hareketleri yapmayanlara nispeten daha fazla olduğu belirtilmiştir. Bununla beraber dindar olan bireylerin yaşam doyumları da dindar olmayan bireylere nispeten daha yüksek düzeyde çıkmaktadır. Ayrıca yakın arkadaş çevresine sahip, destekleyici akrabaları olan, iş yerinde iyi arkadaşlık ilişkilerine sahip



bireylerin yaşam doyumları olmayanlara göre daha yüksek bulunmuştur (Donovan ve Halpern, 2002: 23).

Neugarten'in (1961) doyum tanımında, insanın yaşamı ile ilgili amaçlarına ulaşip ulaşmadığı üzerine odaklanılmış olmakla birlikte amaçlara ulaşmanın dışında başka faktörlerinde göz önüne alınması gerekmektedir. Sonuç olarak yaşam doyumunu cinsiyet, yaş, medeni hal, sağlık, iş, çalışma durumu, eğitim ve dindarlık gibi sosyo-demografik faktörler dışında fiziksel aktivite ve boş zaman faaliyetlerine katılım düzeylerinin de etkilediği bazı araştırmalarda belirtilmiştir. Yaşam doyumunu ile ilgili yapılan araştırmalar cinsiyetin, ırkın ve gelir düzeyinin yaşam doyumunu ve mutluluğu açıklamada etkisi olmakla birlikte psikolojik faktörlerin, kişisel eğilimlerin, baskın kültürün ve yakın ilişkilerin yaşam doyumunu açıklamada diğerlerine göre daha fazla etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur (Dümet, 2012: 58).

Fiziki olarak kendini iyi hissetmek de yaşam doyumunu kalitesini etkileyen önemli faktörlerdendir. Özellikle sağlık açısından ele alınsa da kendini ruhsal veya psikolojik iyi hissetme bunda etkilidir. Birey hayatında teorik olarak her şeye sahip olsa da bilişsel olarak saplantılı ve takıntılı bir kişiliğe sahip olursa kendi yaşamından doyum alamayacaktır (Keser, 2005: 79).

### **2.3.3.2. Yaşam Doyumuna Etki Eden İş İle İlgili Faktörler**

Keser (2005: 80) yaşam doyumunu kavramının iş yaşamından bağımsız olarak düşünülmeceğini, bu nedenle iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında sıkı bir ilişki bulunduğunu belirtmektedir. İş hayatı, bireyin iş dışındaki gündelik hayatındaki birçok alanı da etkilemektedir. Bunlardan biri de bireyin yaşam doyumudur.

İnsanların büyük çoğunluğu günlük yaşamlarının kayda değer bir kısmını iş yerinde geçirmektedir. Bu yönüyle iş doyumunu etkilemekte olan otonomi, çalışma ortamının kişiler üstündeki etkisi, iş yükü, işin rutinleşme derecesi, maaş, işin güvenliği, ödüllendirme gibi iş ile ilgili faktörlerin kişilerin yaşam doyumunda da etkin olduğundan bahsedilmektedir (Tutucu, 2018: 102).

Günümüz şartlarında çalışan kişilerin bireysellikleri iş yaşamlarında daha çok ön plana çıktığından, işe ve işyerine olan bağlılıkları etkilenmekte ve gitgide zayıflamasına neden olmaktadır. Bu durumda işyerlerinin, çalışanlarını şirket bünyesinde tutabilmeleri daha da zor hale gelmektedir. Şirketlerin çalışanlarını işyeriyle

özdeşleşmiş hissetmelerini sağlaması dolayısıyla kendisini işine adanmış olan bu çalışanlarını elde tutabilmek için çalışanların işyeri dışındaki yaşamlarına değer vermesi, özellikle sosyal ve aile yaşamlarını gözetmesi ve ehemmiyet vermesi zorunlu olmuştur (Keser, 2005: 78).

Yüksek düzeyde bir yaşam doyumunun sağlanabilmesinde iş ve yaşam dengesinin tesis edilmesi çok önemlidir. Bireylerin iş ile ev arasında sağlıklı bir denge kurmaları halinde, yüksek çalışma performansı sağlanmaktadır. Bu sayede çalışan bireyler işyerinde daha uzun süreyle tutunabilmekte, şirketler bünyelerinde daha kaliteli personel bulundurmakta, işyerinde daha az hastalık izni kullanılmakta ve işe devamsızlık durumu yaşanmakta, çalışan bireyler daha yüksek moralli ve bağlılık seviyesinde olmaktadır. İş ve yaşam dengesi sağlanmasıyla oluşan yaşam doyumunu sayesinde bireyler daha aktif, hadiselerle karşı daha net ve belirgin yaklaşan, daha üretken ve yüksek motivasyon sahibi olmaktadır (Morgenstern, 2006: 28-32).

Yaşam doyumunu etki eden iş ile ilgili bir başka faktör ise iş ortamında bireye kapasitesinin üstünde iş yükleyip ondan yüksek performans beklenmesidir. Bu durum bireyin üzerinde gerilim meydana getirerek üzerinde aşırı baskı ve stres hissetmesine, yetersizlik duygusu ile yaşam doyumunun azalmasına sebep olmaktadır.

Günümüzde teknolojinin hızla ilerlemesi, yeni iş ortamlarının küresel düzeyde rekabete yol açması da çalışanları baskı altında tutmaktadır. Bu baskı bazen olumlu sonuçlar doğurup bireyin kendisini geliştirmesine katkı sağlasa da çoğu zaman iş ortamında sunulan imkânların azlığından dolayı birey talep edilen performansın aksine kendisini istenilen düzeyde geliştirememektedir. Yetersizlik duygusuna kapılan birey bu baskıyı yaşam doyumunun üzerinde negatif etki olarak hissetmektedir.

### **2.3.3.3. Yaşam Doyumuna Etki Eden Çevresel ve Toplumsal Faktörler**

Bireysel ve toplumsal kimlik olgusu yaşam doyumuna ulaşmada etkileyici faktörlerdendir. Bu nedenle bulunduğu toplumun normlarını taşıyan ve bunu içselleştirdiği için mutlu olan birey yaşamında doyuma ulaşabilir. Bununla birlikte yaşanmakta olunan ülke ve o ülkenin yaşam koşulları, yıllık enflasyon oranı, kredi

faizleri, ulusal gelir düzeyi gibi birçok çevresel faktör bireylerin yaşam doyumu düzeylerinde olumlu veya olumsuz yönde etkilidir (Tutucu, 2018: 102).

Donovan ve Halpern (2002: 23) enflasyon oranının yaşam doyumuna etki eden önemli çevresel faktörden biri olduğundan bahsetmiştir. Yüksek enflasyona maruz ülkelerin paralarının satın alma gücü de zamanla azaldığından, bu ülke vatandaşlarının yaşam doyumlarında göreceli düşüş görüldüğünü söylemiştir.

Bireyin işini kaybetmesi durumunda çalışmakta olduğu sektörde yer alan diğer şirketlerde iş bulabilme olanağı, istediği zaman başka bir sektörde çalışma fırsatları, sendikal haklardan mahrum olmaması yaşam doyumu ile yakından ilişkilidir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 77).

Yaşam doyumuna etki eden toplumsal değişkenler, farklı toplumlar ve kültürler içinde olan bireylere göre değişkenlik gösterecektir. Geçinmekte hatta karnını doyurmakta bile zorlanan, eğitim sistemi oturmamış az gelişmiş bir toplumda bireylerin yaşam doyumu diğerlerine göre daha az olacaktır. Yaşam doyumlarının artması için önce temel ihtiyaçlarının giderilmesi gereklidir. Bedensel ve temel ihtiyaçlarının karşılanması kişinin sonraki ihtiyaçları için bir değerli bir kaynak oluşturacaktır. Eğer bireyler öncelikli olan bu ihtiyaçlarını sağlayamazsa, yaşam doyumları olumsuz etkilenecektir.

Bireyselleşmiş toplumlarda bireyde yaşam doyumu en çok idealindeki hedeflere ulaşamadıklarında olumsuz etkilenmektedir. Bu hedefler başlıca iyi bir kariyer, güzel bir iş, eş, dost, çevre gibi değişkenlerdir. Yani kariyer hedefleri tutmamış, sosyal hayata katılımı yüksek olmayan, insanlarla sıcak ve iyi ilişkiler kuramayan veya ideal eş seçimi hayal kırıklığı ile sonuçlanmış bir kimse yaşamdan doyum almayabilir (Baştemur, 2006: 88).

Dernek, kulüp gibi toplumsal olaylara katılma, ailevi yaşam biçimi, aileden uzakta bulunma, iş dışı sorumlulukları, akrabalık bağları, kişinin toplumsal ve ailevi sorumlulukları bireyin yaşam doyumunu etkilemektedir. Ailesine, yakın akrabalarına ve bir bütün olarak çevresindeki kişilere karşı sorumluluğu daha az olan bireylerin yaşam doyumlarıyla sorumlulukları daha fazla olan kişilerin yaşam doyumları karşılaştırıldığında fark bulunması tabiidir (Özdevecioğlu, 2003).

Sosyal bağlar, yaşam doyumu ile ilgili önemli bir yaşam alanını temsil etmektedir. Bunun sebebi eş, çocuklar veya arkadaşlar gibi yakınların sosyal destekte bulunması,

maddi yardım sağlaması, boş zamanlarında eşlik etmesi, mutluluğunu ve hüznünü paylaşmasıdır. Bireyin sosyal bir çevreye sahip olması evli olmak ya da bir hayat arkadaşının olması da yaşam doyumunu olumlu etkilemektedir. Bireylerin aile üyeleriyle ve arkadaşlarıyla olan olumlu yönlü ilişkileri benzer biçimde yaşam doyumuna pozitif yansımaktadır (Diener, Suh, Lucas ve Smith, 1999: 288).

Yaşam doyumuna etki eden çevresel etkenler göz önüne alındığında bireysel güvenliliğin ve özgürlüğün en baskın özellikler olduğunu görülür. Bireylerin yaşadığı ortam, aile ve iş çevresi de dâhil olmak üzere, güvenli değilse endişeli ve tedirgin bir yaşam hâkimdir. Öyle ki çevresel güvenliliğin olmadığı ülkelerde yaşayan birçok insan başka ülkelere göç etmek zorunda kalırlar ve yaşam doyumunu doğup büyüdüğü ülkeden ziyade başka topraklarda aramaya çalışırlar. Demokratik bir toplulukta yaşayan bireyler güven içinde olduklarından yaşam doyumları da yaşamayanlara göre daha fazla olmaktadır.

Bireyin kendisini çevresine ait hissetmesi yani ortak bir millet ve kimlik anlayışı içinde olması yaşam doyumunu açısından önemlidir. Çevresinde rahat yaşayabileceği düzenli güzel ve ortamların olması yaşam doyumunu olumlu yönde etkileyecektir. Güvenli, temiz, kültürel ve eğitici olanaklar sağlayan bir çevre bireye huzur, güven ve mutluluk duyguları kazandırır. Tüm bunların yanında, cinsel kimlik ayrımının çok fazla olmadığı çevrelerde yaşayan bireylerinde yaşam doyumunu olumlu etkilenir. Aksi hallerde bu çevrelerde yaşayan bireylerin yaşam doyumunu cinsiyet bazında azalma gösterecektir.

#### **2.3.4. Yaşam Doyumunun Sonuçları**

Literatürde yaşam doyumuna ilişkin birçok tanıma rastlanmaktadır. Çok basit ve net bir şekilde tanımlanabileceği düşünülen yaşam doyumunu, kolay anlaşılacak bir kavram değildir. Hayatın akarak ilerleyen bir süreç olması ve bireylerin birbirinden ayrı ihtiyaçlarının, beklentilerinin ve önceliklerinin bulunması da tanımlama zorluğunu açıklar mahiyettedir. İnsanları mutlu kılan ve mutluluğunu sağlayan şartların neler olduğu çok eski devirlerden beri dikkat çeken bir husustur. Günümüzde

insanın mutluluğu, öznel iyi olma, psikolojik iyi olma, yaşam kalitesi, yaşam doyumu gibi kavramlar çevresinde incelenmeye başlanmıştır (Dost, 2007: 134).

Bu çalışmanın konusu olan yaşam doyumuna bireyin erişip erişmediğini açığa çıkarmak için Neugarten ve arkadaşları (1961: 137) beş kıstas belirlemiştir. Buna göre yüksek yaşam doyumuna sahip kişiler;

1. Yaşamdaki günlük etkinliklerden zevk alabilen,
2. Yaşamı bir anlam ifade eden, yaşamıyla ilgili amaçları olan ve geçmiş yaşantısının mesuliyetini kabullenebilen,
3. Yaşamı süresince belirlediği amaçlarına ulaştığı inancına sahip olan,
4. Olumlu bir “ben” imgesine sahip olan ve zayıf tarafları ne olursa olsun kendisini değerli bir şahsiyet olarak kabul edebilen,
5. Yaşama karşı çoğunlukla pozitif bir yaklaşım içerisinde olan bireylerdir.

Yaşam doyumu konusunda yapılan uluslararası araştırmalar ülkelerin yaşam doyumu düzeylerini ortaya koymaktadır. OECD'nin her sene düzenli olarak yayınladığı OECD Daha İyi Yaşam Endeksi bu çalışmalardan biridir. OECD yaşam doyumu verilerine göre Türkiye maalesef ileri bir seviyede değildir. Türkiye yaşam doyumu sıralamasında en altlarda yer almaktadır (OECD, 2017). Bu endeks OECD'ye üye 35 ülke, OECD ortalaması ve ilaveten Brezilya, Rusya Federasyonu ve Güney Afrika için hesaplanmaktadır. 2017 verilerine göre toplam 38 ülke içinde yaşam doyumunda ilk beş sırada 7,5 yaşam doyumu skoruyla İzlanda, İsviçre, Finlandiya, Norveç ve Danimarka yer almıştır. Türkiye ise 5,5 yaşam doyumu skoru ortalamasıyla Güney Afrika (4,8), Yunanistan (5,2), Portekiz (5,2) ve Macaristan'dan (5,3) sonra 34. sırada yer almaktadır. OECD ülkeleri yaşam doyumu ortalama skoru ise 6,5 olarak açıklanmıştır.

Bu endekste boş vakit ve kişisel bakıma ayrılan zaman ortalaması saat olarak yer alırken maalesef Türkiye 12,59 saat ile en sonda yer almaktadır. Meksika 12,74 saat ile Türkiye'den sonra gelmektedir. Sıralamanın ilk başında ise 16,36 saat ile Fransa sonra da 15,93 saat ile İspanya gelmektedir. OECD ülkelerinin boş vakit ve kişisel bakıma ayrılan zaman ortalaması 14,90 saat olarak hesaplanmıştır.

Bu endekste dikkat çeken bir diğer istatistik de Türkiye'nin çok uzun saat çalışanlar göstergesinde yüzde 33,77 ile yine son sırada yer almasıdır. En düşük yüzdeyle uzun

saat çalışan ülkeler ise yüzde 0,16 ile OECD üyesi olmayan Rusya, sonrasında da yüzde 0,45 ile Hollanda'dır. OECD ülkelerinin çok uzun saat çalışanlar ortalaması ise yüzde 12,62 olarak belirtilmiştir.

Araştırma ile alakalı olan bu istatistiksel veriler Tablo 0.2'de gösterilmiştir. Bu verilerden de anlaşılacağı üzere boş vakit ve kişisel bakıma ayrılan zamanın yeterli olmaması ve çok fazla uzun süreli mesai yapmak yaşam doyumunu negatif yönde etkilemektedir.



**Tablo 0.2: OECD Daha İyi Yaşam Endeksi 2017 Yılı Verileri**

Ülke	Yaşam Doyumu (ortalama skor)	Çok Uzun Saat Çalışanlar (yüzde)	Boş Vakit ve Kişisel Bakıma Ayrılan Zaman (saat)
İzlanda	7,5	15,06	14,15
İsviçre	7,5	6,91	15,02
Finlandiya	7,5	3,91	15,17
Norveç	7,5	3,17	15,56
Danimarka	7,5	2,20	15,87
Hollanda	7,4	0,45	15,90
Yeni Zelanda	7,3	15,02	14,87
Avustralya	7,3	13,20	14,35
Kanada	7,3	3,73	14,41
İsveç	7,3	1,11	15,18
İsrail	7,2	15,04	13,93
Avusturya	7,0	6,78	14,55
İrlanda	7,0	4,66	15,28
Almanya	7,0	4,60	15,55
Amerika	6,9	11,45	14,44
Belçika	6,9	4,31	15,77
Lüksemburg	6,9	3,76	15,15
İngiltere	6,7	12,68	14,92
Şili	6,7	10,06	14,90
Meksika	6,6	29,48	12,74
Brezilya	6,6	7,15	14,45
Çek Cumhur.	6,6	5,77	15,06
Fransa	6,4	7,76	16,36
İspanya	6,4	4,55	15,93
Slovakya	6,1	5,04	15,01
Polonya	6,0	6,68	14,42
Rusya	6,0	0,16	14,90
Japonya	5,9	21,81	14,85
Kore	5,9	20,84	14,70
İtalya	5,9	3,90	14,89
Letonya	5,9	2,09	13,83
Slovenya	5,8	4,46	14,75
Estonya	5,6	2,69	14,90
<b>Türkiye</b>	<b>5,5</b>	<b>33,77</b>	<b>12,59</b>
Macaristan	5,3	3,05	15,06
Portekiz	5,2	8,20	14,89
Yunanistan	5,2	7,30	14,67
Güney Afrika	4,8	18,68	14,73
<b>OECD Ort.</b>	<b>6,5</b>	<b>12,62</b>	<b>14,90</b>

Kaynak: (OECD, 2017).

## 2.4. Konu İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Tükenmişlik sendromu, iş doyum ve yaşam doyum ile bu konular arasındaki ilişkileri inceleyen yurt içinde ve yurt dışında çok sayıda araştırma yapılmıştır. Çalışmanın bu bölümünde yapılan bu araştırmalardan örnekler verilerek konunun daha iyi anlaşılması ve karşılaştırmaların yapılabilmesi amaçlanmıştır.

Dikmen (1995) iş doyum ve yaşam doyum ilişkisini açığa çıkarmak için Türkiye’de yapılan ilk çalışmalardan birini gerçekleştirmiştir. Araştırma anketi 88’i öğretmen, 85’i de çeşitli devlet dairelerinde vazife yapan memurlardan oluşan toplam 173 kişiye uygulanmıştır. Öğretmenlerin 26’sı erkek ve 62’si kadındır. Memurlardan ise 37’si erkek 67’si kadındır. Kamu çalışanları üzerinde yapılan bu çalışmada iş doyum ve yaşam doyum arasında ılımlı bir bağlantı düzeyi açığa çıkmıştır. Çalışmada iş doyum ve yaşam doyum ile ilişkili olabileceği düşünülen bazı değişkenlerle iş doyum ve yaşam doyum düzeyleri arasında da bağlantı çözümlenmeleri yapılmıştır. Bu değişkenlerden biri olan işin niteliklerindeki farklılıkların çalışanların hem iş doyumları hem de yaşam doyumları üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte çalışma saatlerinin daha esnek, çalışanların işin tamamını görebildiği ve işten geribildirim alabildiği işlerin de iş doyum ve yaşam doyumunu arttırıcı etkisi olduğu sonucu elde edilmiştir. Çalışmada, kadınların hem iş doyum hem de yaşam doyum düzeylerinin erkeklere göre anlamlı bir biçimde daha yüksek olduğu sonucu çıkmıştır.

Dervişoğlu (2000) bazı demografik değişkenlerin, tükenmişlik ve stresin iş doyumundaki rolünü araştırmıştır. Araştırma verileri 20 şehirdeki 44 Gima mağazalarında çalışan 358 erkek, 333 kadın toplamda 691 personele uygulanmasıyla elde edilmiştir. Personelden toplanan veriler 3 ayrı çoklu regresyon analiziyle değerlendirilmiştir. Regresyon analizi sonuçlarına göre yaş, kişisel başarı, duygusal tükenme ve stres kaynakları tüm katılımcıların iş doyumunu açıklayan önemli değişkenler olarak görülmüştür. Bununla birlikte kişisel başarı, stres kaynakları ve duygusal tükenme erkek katılımcıların iş doyumunu açıklayan önemli değişkenler olarak saptanırken, duygusal tükenme ve kişisel başarı bayan katılımcıların iş doyumunu açıklayan önemli değişkenler olarak açığa çıkmıştır.

Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001) Malatya merkezinde görev yapan hekimler üzerinde tükenmişlik, iş doyum düzeyleri ve bazı sosyodemografik değişkenlerin, yaşam



doyumunu düzeyleri ile ilişkisini araştırmışlardır. Çalışmaya katılan 384 hekimden veriler, sosyodemografik veri toplama formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Hackman ve Oldham İş Doyumu Ölçeği ve Diener Yaşam Doyumu Ölçeği kullanılarak elde edilmiştir. Yaşam doyumu puanları karşılaştırıldığında erkekler ile kadınlar arasında, hekimlikle alakalı ek işi yapanlar ile yapmayanlar arasında, evliler ile bekârlar arasında, aylık gelirini yeterli bulanlar ile yetersiz bulanlar arasında anlamlı fark görülmüştür. Yaşam doyumu puanları bakımından yaş grupları arasında fark olduğu saptanmıştır. Meslekte çalışma sürelerine göre oluşturulan gruplar arasında yaşam doyumu puanları yönünden fark olduğu bulunmuştur. Akademik unvanları ile hekimlerin yaşam doyumu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmüştür. Yaşam doyumu puanları Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duyarsızlaşma ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duygusal Tükenme puanlarıyla negatif, Maslach Tükenmişlik Ölçeği Kişisel Başarı ve iş doyumu puanları ile ise pozitif anlamlı korelasyon göstermiştir. Çoklu regresyon analizi sonucuna göre yaşam doyumu puanına İş Doyumu Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği Kişisel Başarı ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duygusal Tükenme puanlarının etkili olduğu saptanmıştır. Tüm elde edilen sonuçlar ışığında meslek içi eğitimin kalitesinin artırılması, iletişim, stresle başa çıkma ve yönetme kabiliyetleri açısından özel eğitim verilmesi, düzenli egzersiz gibi etkinliklere olanak sağlanması daha az tükenme, daha fazla iş doyumu ve yaşam doyumunu sağlayacağı kanaatine varılmıştır.

Gündüz (2004) Mersin’de ilköğretim okullarında görev yapan 633 öğretmen üzerinde MBI ölçeği kullanarak tükenmişlik düzeylerini bazı değişkenlere göre incelemiştir. Bu çalışma sonuçlarına göre duygusal tükenmişlik alt ölçek puanları, mezun olunan okul, çalışılan okul, branş, öğrenci sayısı, sosyal destek ve sosyal destek kaynağına göre, duyarsızlaşma alt ölçek puanları, hizmet süresi, mezun olunan okul, çalışılan okul ve sosyal destek değişkenine göre, kişisel başarı alt ölçek puanları hizmet süresi, mezun olunan okul, çalışılan okul, branş, öğrenci sayısı, sosyal destek ve sosyal destek kaynağına göre farklılık göstermektedir. Farklı şekilde, cinsiyet ve medeni hal değişkenlerinin tükenmişliğin üç boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı saptanmıştır. Öğretmenlerin tükenmişliğini yordamada en ciddi katkı akılcı olmayan inançlardan gelmektedir. Tükenmişliğin alt boyutlarına göre bulgular incelendiğinde duygusal tükenmişlik, öğrencilere yönelik tutumlar, okula ve velilere yönelik tutumlar, kendine yönelik tutumlar ve sosyal destek değişkenleri tarafından yordandığı görülmüştür.

Duyarsızlaşma boyutu, öğrencilere yönelik tutumlar ve hizmet süresi; diğer yünden, kişisel başarı boyutu ise, kendine yönelik tutumlar, öğrencilere yönelik tutumlar, hizmet süresi, sosyal destek, okula ve velilere yönelik tutumlar ile çalışılan okul değişkenleri tarafından yordanmaktadır.

Yüksel (2005), bir ihtisas hastanesinde çalışan hemşireler üzerinde iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının iş tatmini, kariyer tatmini ve iş davranışları üzerindeki etkisini incelemiştir. Aynı çalışmada, iş-aile çatışması ile iş-aile kolaylaştırması ve aile-iş çatışması ile aile-iş kolaylaştırması arasındaki ilişki de araştırılmıştır. Çalışmada, her iki tür çatışma arasında aynı yönlü, çatışma ile kolaylaştırma arasında ise ters yönlü bir ilişki bulunmuştur. İş-aile çatışması ile iş tatmini arasında negatif yönlü ilişki bulunmasına rağmen, kariyer tatmini ile bir ilişkisi görülmemiştir.

Peker (2005) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, anaokulu, ilköğretim ve lise öğretmenlerinde mesleki tükenmişliğin okul düzeyi, cinsiyet, öğrenim düzeyi ve mesleki kıdem yönünden incelemesi yapılmıştır. Araştırmacılar 30 anaokulu öğretmeni, 30 ilköğretim öğretmeni ve 30 lise öğretmeni olmak üzere toplam 90 öğretmenden oluşmaktadır. Katılımcılara Öğretmenlik Tükenmişlik Ölçeği ve Kişisel Bilgi Formu uygulanmıştır. Verilerin analizi bağımsız t-testi ve tek-yönlü varyans analizi kullanılarak yapılmıştır. Araştırma sonucunda öğretmenlerin öğrenim düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeylerinin de anlamlı biçimde arttığı gözlenmiştir. Lise öğretmenlerinde ilköğretim ve anaokulu öğretmenlerine göre anlamlı biçimde daha fazla tükenmişlik görülmüştür. Erkek öğretmenlerin tükenmişlik düzeyi ise bayan öğretmenlerinkine göre daha fazla çıkmıştır. Mesleki kıdem öğretmenlerinin tükenmişlik puanlarında anlamlı bir farka rastlanmamıştır.

Keser (2005) iş doyumunu ile yaşam doyumunu ilişkinin varlığını Bursa'da otomotiv sektöründe gerçekleştiği çalışma ile saptamaya çalışmıştır. Bu maksatla Bursa'da faaliyette olan 11 otomotiv kuruluşunda bir anket gerçekleştirilmiştir. Bu kuruluşların ilk 250 firma sıralamasında yer almaşına ve en az 150 çalışanı olmasına dikkat edilmiştir. Araştırmanın sonucunda iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki açığa çıkmıştır. İş yaşamındaki doyum düzeyinin genel yaşam doyumunu açıklama oranı %12 olarak belirtilmiştir. Genel olarak ele alındığında bütün katılımcıların yaşam doyumunu ortalaması 2,77 iken; iş doyumunu ortalaması 3,84 bulunmuştur. Cinsiyet değişkeni yönünden bakıldığında ise kadın çalışanların yaşam doyumunu düzeylerinin, erkek çalışanların yaşam doyumunu düzeylerine göre daha yüksek

çıktığı görülmüştür.

Gürbüz, Tutar ve Başpınar (2007) Atatürk Üniversitesi. Osmangazi Üniversitesi ve Anadolu Üniversitesi'nde çalışan yönetici öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeylerini ortaya çıkarmak amaçlı bir araştırma yapmışlardır. Araştırmada, Türkiye'nin farklı yerlerindeki kamu üniversitelerinde yönetici öğretim elemanı olarak görev yapan 108 çalışanın tükenmişlik düzeyini ortaya çıkarmak için duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı duygusu ve duyarsızlaşma boyutlarıyla belirleyen Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden faydalanılmıştır. Elde edilen bulguların analizinden tükenmişlikle ilişkisi incelenen yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, unvan gibi demografik değişkenlerin duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı duygusu ve duyarsızlaşma alt boyutları ile ilişkili olduğu anlaşılmıştır.

Yılmaz ve Karahan (2009) Afyonkarahisar ilindeki hastanelerde yönetici kadrosunda olan 110 çalışanın kişisel özelliklerine göre iş doyumları ve iş doyumlarına göre tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Araştırmanın sonucunda, çalışanların eğitim düzeylerine ve medeni hallerine, hizmet sürelerine ve görev pozisyonlarına göre iş doyumları arasında fark olmadığı bulunmuştur. İş doyumunu düzeyi düşük çalışanlarda duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın iş doyumunu düzeyi yüksek olanlardan anlamlı düzeyde fazla olduğu, kişisel başarının ise düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hizmet süresi on yılın üstünde olan yöneticilerde kişisel başarının hizmet süresi on yılın altında olanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca iş doyumunu düzeyi düşük olan çalışanlar üzerinde yapılan analizlerde hizmet süresinin ilk beş senesinde olanlarda duygusal tükenmenin daha yüksek olduğu açığa çıkmıştır.

Güner, Çiçek ve Can (2014) Burdur'da bankacılık sahasında çalışanlara ulaşılarak mesleki stres ve tükenmişliğin iş doyumunu ve yaşam doyumunu üzerindeki etkisini belirlemeye çalışmışlardır. 159 kamu ve özel sektör banka çalışanıyla gerçekleştirilen anket neticesinde mesleki stres ve tükenmişliğin çalışanların iş ve yaşam doyumunu üzerinde anlamlı ve negatif etkisi olduğu açığa çıkmıştır. Mesleki stres ve tükenmişliğin çalışanların iş ve yaşam doyumlarını azalttığı bulunmuştur. Bununla birlikte cinsiyet, yaş, çalışma süresi, çalışılan birim ve pozisyon yönünden mesleki stres, tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeylerinde anlamlı farklılıklar görülmüştür. Çalışmada mesleki stres ve tükenmişlik arasında pozitif, mesleki stres ve iş doyumunu arasında negatif, mesleki stres ve yaşam doyumunu arasında negatif, tükenmişlik ve iş doyumunu arasında negatif, tükenmişlik ve yaşam doyumunu arasında

negatif, iş doyumu ve yaşam doyumu arasında ise pozitif yönlü ilişki açığa çıkarılmıştır.

Jackson ve Maslach (1982) çalışmalarında ilk başta başkalarına yardımcı olan mesleklerde çalışanların yaşadıkları iş stresi hakkındaki araştırmaları kısaca gözden geçirdikten sonra, iş stresinin aile hayatı üzerindeki etkilerini ortaya çıkarmak için 142 polis çifti üzerinde araştırma yapmışlardır. Yaptıkları anket çalışmasında, polis memurlarının eşleri ile aile etkileşimlerini sorgulamışlardır. Maslach Tükenmişlik Envanteri ile yapılan ölçme sonucunda stres yaşayan polis memurların öfke gösterme, aileden uzak zaman geçirme, aile meselelerini çözemiyor olmaları ve tatminsiz evliliklere sahip oldukları açığa çıkmıştır. Polis iş yükünün stresiyle başa çıkmak için kullanılan başa çıkma tekniklerini inceleyerek kocaların eşlerine karşı kullandıkları başa çıkma stratejileri arasındaki farkları belirtmişlerdir.

Sarros ve Sarros (1987) öğretmenlerin tükenmişlikleri ile ilgili yaptıkları araştırmada 635 öğretmen ve 128 okul yöneticisine Maslach Tükenmişlik Ölçeğini uygulayarak öğretmenler ve okul yöneticileri arasında tükenmişliği etkileyen faktörlerin neler olduğunu ve belirli iş faktörlerinin öğretmen tükenişini ne derece yordadığını ortaya koymayı amaçlamışlardır. Çalışma neticesinde öğretmenlerin okul yöneticilerine göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları açığa çıkmıştır. Bununla birlikte, öğretmenlerin kişisel başarı alt boyutunda, diğer gruplara göre oldukça fazla düzeyde tükenmişlik çektikleri bulunmuştur.

Mottaz (1987) çalışmasında yaş ve genel iş doyumu arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamıştır. Çeşitli meslek gruplarını temsil eden 1385 işçinin verileri, yaş faktörünün iş kazanımları ve değerleri ile olan ilişkisi sayesinde iş doyumunu dolaylı olarak olumlu yönde etkilediğini göstermiştir. Genel olarak, elde edilen mevcut verilerin, içsel ödül konaklama hipotezi olarak adlandırılan bir tür yaşlanma açıklaması için koşullu destek sağladığı görülmüştür.

Cherniss (1992) kariyerin ilk yılında yaşanan tükenmişlik derecesi ile kariyer adaptasyonu ile gelecek on yıl sonraki tükenmişlik derecesi arasındaki ilişkiyi araştırmak istemişlerdir. Denekleri, kamu hizmeti hukuku avukatları, halk sağlığı hemşireleri, lise öğretmenleri ve akıl sağlığı alanında çalışan 25 insani hizmet uzmanından seçmişlerdir. Bu kişilere kariyerlerinin ilk yılında ve tekrar 12 yıl sonra Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulamışlardır. Sonuçta mesleğinin ilk senelerinde

tükenmişlik yaşayan kişilerin ilerleyen senelerde mesleklerini değiştirme temayülünde daha az buldukları ve işlerine karşı daha dirençli ve esnek oldukları açığa çıkmıştır. Ayrıca, erken kariyer tükenmişliğinin önemli, olumsuz ve uzun vadeli sonuçlara yol açmadığı belirlenmiştir. Bununla birlikte, kariyerde daha sonra meydana gelen tükenmişliğin uzun vadeli ciddi etkileri olabileceği vurgulanmıştır.

Thompson, Kirk ve Brown (2005) iş stresinin kadın polislerin aile hayatlarına olan etkilerini, tükenmişliğin boyutlarından biri olan duygusal tükenme aracılığıyla araştırmışlardır. Avustralya devlet polis teşkilatında vazife yapan 421 kadın polis üzerinde gerçekleştirilen çalışmada; duygusal tükenme yolu ile iş stresinin, aile hayatını olumsuz etkilediği saptanmıştır. Ayrıca üst yönetici desteğinin, iş yerindeki stres yapan aşırı rol yüklenmesi ve rol belirsizliğini azalttığı; bunun da duygusal tükenmenin azalmasına sebep olduğu belirlenmiştir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın yöntemine ilişkin bilgiler verilmiştir. Bu doğrultuda araştırmanın modeli, evreni ve örnekleme veri toplama araçları veri toplama süreci, kullanılan ölçekler, ölçeklerin güvenilirliği ve geçerliliği ile verilerin analiz edilmesi hakkında bilgiler sunulmuştur.

#### 3.1. Araştırmanın Modeli

Bu çalışma, nicel araştırma yöntemiyle hazırlanmış ilişkisel tarama türünde bir araştırmadır. İlişkisel tarama modeli, iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişimin varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelidir (Karasar, 2017:114). Araştırmada, modele esas olan ölçeklerin literatürde kullanılmaya başlanmalarını esas alarak, “Pines Tükenmişlik Ölçeği, Minnesota İş Doyumu Ölçeği ve Diener Yaşam Doyumu Ölçeği kullanılmıştır. Bu model ile “Tükenmişlik Sendromu” ve “İş Doyumu” bağımsız değişkenlerinin bağımlı değişken olan “Yaşam Doyumu” üzerine etkisi araştırılmıştır. Tükenmişlik Sendromunun İş Doyumuna etkisi de ayrıca incelenmiştir. Bu anlamda tarama türünde bilimsel yöntem kullanılmıştır.

#### 3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini İstanbul’da yaşayan ve özel sektörde çalışan bireyler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini, 2019 yılında İstanbul’da özel sektörde çalışan 259 birey oluşturmaktadır. Araştırma 2018 sonbahar döneminde 45 günlük sürede sektör kısıtlamasına gidilmeden yapılmıştır. Verilerin toplanmasında yöntem olarak anket tekniği kullanılmıştır. Online ortamda hazırlanan anket formu ilgililere öncelikle e-mail yoluyla ulaştırılmıştır. İnternet erişiminde sıkıntı olan kişiler için ise aynı anketin basılı hali dağıtılarak verilen toplanması yoluna gidilmiştir. Anketin online ve basılı hali arasında hiçbir fark yoktur. Araştırma örnekleme ise bu evrenden

kolay örnekleme yöntemi ile seçilen, 84'ü kadın (%33), 175'i erkek (%67), toplam 259 bireylerden oluşmaktadır. Örnekleme grubunu oluşturan bireylerin yaşları 18-55 aralığında değişmektedir.

### **3.3. Veri Toplama Araçları**

Bu araştırmada verilerin toplanması online (Google Docs) ve basılı kâğıt üzerinde anket tekniği kullanılarak yapılmıştır. Verilerin sadece 26'sı kâğıt üzerinde toplanmış kalan büyük çoğunluktaki 245 veri ise online olarak elde edilmiştir. İlk başta 271 olan veri sayısı 12 verinin düzensiz doldurulmasından dolayı veri setinden çıkarılmasıyla 259'a inmiş ve bu verilerle işleme devam edilmiştir. Araştırmada örnekleme ait demografik özelliklerin sorulduğu Demografik Bilgi Formu kullanılmıştır. Araştırmanın ölçme araçları ise Pines Tükenmişlik Ölçeği, Minnesota İş Doyumu Ölçeği ve Diener Yaşam Doyumu Ölçeği olmak üzere üç farklı ölçme aracından oluşmaktadır.

#### **3.3.1. Demografik Bilgi Formu**

Araştırma için katılımcılardan 14'ü demografik soru olmak üzere 49 anket sorusunu cevaplamaları istenmiştir. Demografik sorularla katılımcıların cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, eğitim durumları, çocuk sayıları, okul öncesi döneminde olan çocukları olup olmadığı, çocuklar dışına bakmakla yükümlü oldukları kişiler, aylık gelirleri, kurumdaki pozisyonları, kaç yıldır aynı kurumda çalıştıkları, kurum çalışan sayıları ve çalıştıkları sektör belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca psikolojik danışmandan destek almayı gerekli görüp görmedikleri ve bir psikolojik danışmandan hiç hizmet alıp almadıkları sorulmuştur. Katılımcıları tanımaya yönelik bu 14 demografik soru EK.1'de gösterilmiştir.

#### **3.3.2. Pines Tükenmişlik Ölçeği**

Araştırmaya katılan bireylerin tükenmişlik düzeyini ölçmek için Pines (2005) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek toplam on maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddeleri en düşük "1 hiçbir zaman", en yüksek "7 her zaman"

olmak üzere “hiçbir zaman, sadece bir defa, nadiren, bazen, sık sık, çoğunlukla, her zaman” seçeneklerinden birinin seçilmesiyle puanlanmaktadır.

Pines ve Aronson tarafından geliştirilen bu tükenmişlik ölçeği, Maslach Tükenmişlik ölçeğinden sonra araştırmalarda faydalanılan en yaygın ikinci ölçek olmuştur. Bu ölçeğinin Türkçe’ye uyarlanması ile geçerlik ve güvenirlik çalışması ilk defa Çapri, (2006: 64). tarafından gerçekleştirilmiştir.

Pines ve Aranson’un tükenmişlik modelinin bu kadar rağbet görmesinin nedeni, bugüne kadar sadece meslek odaklı yürütülen tükenmişlik çalışmalarının eş, aile, evlilik gibi meslek dışı bir alanda uyarlanmasıyla literatüre yeni bir boyut katmasında yatmaktadır. Bu tükenmişlik modeli diğer ileri sürülen modellere nazaran daha genel ve bütün meslekleri de kapsayan bir yaklaşıma sahiptir (Çapri, 2013: 1394).

Pines (2005), geliştirdiği 21 madde içeren tükenmişlik ölçeğinin daha kolay kullanılabilmesi ve daha geniş alanda uygulanabilmesi amacıyla ölçeğin 10 maddelik kısa versiyonunu oluşturma gereksinimini duymuştur. Kısa versiyon için seçilen 10 madde 21 maddelik versiyon içinden istatistiksel analiz uygulanmayarak, teorik analiz yoluyla belirlenmiştir. Diğer bir ifadeyle maddeler içeriklerine bakılarak tespit edilmiştir. Örneğin bireyin fiziksel bitkinlik düzeyini saptamak için; zayıf veya hasta hissetmek, uykusuzluk çekmek, duygusal bitkinlik düzeyini belirlemek için; depresyonda olmak veya ümitsiz hissetmek, zihinsel bitkinlik düzeyini ortaya çıkarmak için; kıymetsiz veya yenilmiş gibi hissetmek, başkaları yüzünden düş kırıklığı yaşamak gibi maddeler seçilmiştir (Tümekaya, Çam ve Çavuşoğlu, 2009: 391).

Yüksek lisansta okuyan öğrenciler üzerinde denenen Pines Tükenmişlik Ölçeği kısa versiyonunun iç tutarlılık katsayısının 0,85 olduğu saptanmıştır. Üç ay sonra yapılan tekrarda ise test güvenirliği 0,74 olarak açığa çıkmıştır (Pines, 2005: 82). Bu çalışmada ise güvenirlik katsayısı 0,93 bulunmuştur.

Katılımcıların tükenmişlik düzeylerini ölçmeye yönelik bu 10 soru EK.1’de yer almaktadır.

### **3.3.3. Minnesota İş Doyumu Ölçeği**

Katılımcıların iş doyumu düzeylerini açığa çıkarmak için 20 sorudan oluşan Minnesota İş Doyumu Ölçeği’nden faydalanılmıştır. Minnesota İş Doyumu Ölçeği



Weiss, Dawis, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilmiştir ve orijinali olan uzun formu 100 ifadeden oluşmaktadır. Kısa formu ise 20 maddeden oluşan beşli Likert tipinde bir ölçüm aracıdır. Türkiye’de ve dünyada yapılan araştırmalarda oldukça yaygın kullanılan bir ölçektir (Özsoy, Uslu, Karakiraz ve Aras, 2014: 235).

Baycan (1985) tarafından Türkçeye ilk uyarlaması yapılan Minnesota İş Doyumu Ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik taramasında Cronbach alfa katsayısı 0,77 olarak açığa çıkarılmıştır. Bu çalışmada ise güvenilirlik katsayısı 0,91 bulunmuştur.

Bu ölçekte araştırmaya katılanlardan kendilerine yöneltilen 20 soru için “işinizin bu yönünden ne kadar memnunsunuz?” sorusunu sormaları istenmiş ve cevaplarını “hiç memnun değilim, memnun değilim, kararsızım, memnunum, çok memnunum” seçeneklerinden biri olacak şekilde seçmeleri istenmiştir. İş doyumunu düzeyi, ölçekte yer alan maddelerden elde edilen değerlerin toplamalarının 20’ye bölünmesiyle hesaplanmıştır. Katılımcıların iş doyumunu düzeylerini ölçmeye yönelik bu 20 soru EK.1’de gösterilmiştir.

### **3.3.4. Diener Yaşam Doyumu Ölçeği**

Yaşam doyumunu ile ilgili yapılan çalışmaların artışına paralel olarak, yaşam doyumunun ölçümü ve değerlendirilmesi amacıyla birçok ölçme aracı geliştirilmiştir. Bu araçlardan bazıları yaşam doyumuna ilişkin evrensel özellikleri değerlendirirken bazıları da belirli özelliklere odaklanmıştır. Yaşam doyumunu için mutluluk, öznel olarak iyi olma, duygusal olarak iyi olma gibi belirli özellikleri değerlendirmek amacıyla pek çok ölçek geliştirilmesinin yanında sadece bir maddeyle yaşam doyumunu değerlendiren araştırmaların da olduğu görülmektedir. Fakat araştırmacılar yaşam doyumuna ilişkin tek maddelik ölçüm aracının birçok psikometrik sınırlılıkları olduğunu ve yaşam doyumunu ölçmede yeterli olmadığını vurgulamışlardır. Dolayısıyla araştırmacılar yaşam doyumunun ölçülmesinde çok maddeli ölçme araçlarının kullanılması gerektiğini belirtmişlerdir (Durak, Şenol-Durak ve Gençöz, 2010: 414; Munusturlar ve Arğan, 2016).

Çalışmada araştırmada yer alan bireylerin yaşam doyumunu düzeyleri 5 ifadeden oluşan Diener Yaşam Doyumu ölçeği kullanılarak elde edilmiştir (Diener, Emmons, Larsen ve Griffin, 1985: 72). Diener ve arkadaşları tarafından geliştirilen bu ölçeğin Türkçe’ye ilk uyarlaması Köker (1991: 46) tarafından yapılmıştır. Köker ölçeği üç

hafta arayla uyguladıktan sonra test tekrar test tutarlılık katsayısının 0,85 olduğunu belirtmiştir. Bu çalışmada ise güvenilirlik katsayısı 0,85 bulunmuştur.

Yaşam doyumu ölçeği 5 maddeden oluşmaktadır. Katılımcılardan cevaplarını “kesinlikle hayır, hayır, belki, evet, kesinlikle evet” seçeneklerinden biri olacak şekilde seçmeleri istenmiştir. Katılımcıların yaşam doyumu düzeylerini ölçmeye yönelik bu 5 soru EK.1’de yer almaktadır.

### **3.4. Verilerin Toplanması**

Araştırmada iş doyumu ve yaşam doyumu ölçeklerinde literatürdeki kullanımlarına sadık kalınarak 5’li Likert ölçeği, tükenmişlik ölçeği için ise 7’li Likert ölçeği kullanılmıştır. 5’li Likert ölçeği ile toplanan veriler analiz sırasında 7’li Likert ölçeğine çevrilmiştir. Anket sorularının basılı halinin bir örneği EK.1’de yer almaktadır.

Ankete katılan kişilerin gerçekçi cevap vermelerini sağlamak amacıyla sorularda yanlış veya doğru cevap bulunmadığı özellikle belirtilmiştir. Ankete verilen cevapların gizli kalacağı da ayrıca belirtilerek kişilerin rahat bir şekilde cevap vermeleri için güven telkin edilmiştir. Katılımcıdan adı, soyadı bilgisi ile çalıştıkları kurum adı bilgisi sorulmamıştır.

Ankete verilen cevapların analizi öncesinde veriler bir ön taramaya tabi tutulmuştur. Verilerin güvenilirliğini, kapsama geçerliliğini, ayrılma geçerliliğini sağlamak ve daha sağlıklı değerlendirmek maksadıyla temizleme işlemi yapılmıştır (Fornell ve Larcker, 1981: 49).

Google Docs’ta online olarak hazırlan anket sorularında her soruya cevap vermek zorunlu tutulduğundan eksik veriye rastlanmamıştır. SPSS’e aktarılan verilerin uç değerleri için aykırılık kontrolü yapılmıştır. Ana veriye göre aykırılık gösteren 12 cevap veri setinden çıkarılarak, 271 adet veri yerine analize temel oluşturan 259 adet veri ile işleme devam edilmiştir.

Veri setinin çarpıklık ve aynı cevap verme eğilimini gösteren basıklık kontrolü SPSS yardımıyla yapılmış veride basıklık ve çarpıklık sorunu olmadığı saptanmıştır (Ghiselli, Campbell ve Zedeck, 1981: 47-48).

### 3.5. Verilerin Analizi

Anket sorularına verilen cevapların analizi için IBM SPSS ver. 25 programından yararlanılmıştır. Açığa çıkan sonuçlar, sonraki bölümlerde ayrıntılı bir şekilde gösterilmiş ve yorumlanmıştır.

Verileri analizinde, tanımlayıcı istatistikler için değişkenlerin ortalama değerleri, standart sapmaları hesaplanmış ayrıca bağımsız örneklem t-testi, tek yönlü varyans Analizi (ANOVA) ve çoklu regresyon istatistiksel analizleri yapılmıştır.

Araştırmadaki kullanılan verilerin normal dağılım gösterip göstermediği kontrol edilmiştir. Bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantılılık varsayımının testi için Varyans Artış Faktörleri (VIF), Durum İndeksleri (CI) ve tolerans değerleri incelenmiştir. Buna göre VIF değerlerinin 1,336 olduğu görülmektedir. Bu değer kabul edilebilir üst sınır olan 10'nun altındadır. Tolerans değerlerinin ise 0,748 olduğu görülmektedir. Bu değer kabul edilebilir alt sınır olan 0,10'dan büyük olduğu görülmektedir (Çokluk, Şekercioğlu, ve Büyüköztürk, 2018).

Durum indeksi (CI) değerlerinin 4,864 ile 17,766 arasında değiştiği ve kabul edilebilir üst limit olan 30'dan küçük olduğu görülmektedir. Bütün bu sonuçlar bir bütün olarak değerlendirildiğinde çoklu bağlantı problemi olmadığı ve çoklu regresyonun diğer bir varsayımının da sağlandığı söylenebilir (Çokluk, Şekercioğlu, ve Büyüköztürk, 2018).

Araştırmada değişkenler arasındaki otokorelasyonun varlığı Durbin-Watson Testi ile test edilmiştir. Elde edilen değer ( $d_w=1,784$ ) 1,5-2,5 arasında olduğundan otokorelasyon olmadığı söylenebilir (Kalaycı, 2016). Bütün bu değerler bir bütün olarak değerlendirildiğinde verilerin normal dağılım gösterdiği kabul edilmiştir.

Çalışmada kullanılan verilerin normal dağılım gösterdiği anlaşıldıktan sonra demografik verilerin detaylıca incelendiği analiz ve bulgular safhasına geçilmiştir.

Ölçeklerden yaşam doyumu ve iş doyumu ölçekleri 5'li Likert tipinde olduğundan ortalamalar 5 üzerinde hesaplandıktan sonra tükenmişlik ölçeğiyle uyumlu olması için 7'li Likert şeklinde transform yapılmış ve bu şekilde sunulmuştur. Tabloların kolay şekilde yorumlanması ve karşılaştırılması için bu yöntem başvurulmuştur (Colman, Norris, & Preston, 1997).

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde çalışmanın demografik göstergelerine ve amaçlarına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

#### 4.1. Örneklemi Tanıtıcı Bulgular

Araştırmada örneklem olarak kabul edilen 259 veriye ait demografik sonuçlar aşağıdaki tabloda (Tablo 4.1) özetlenmiştir. Bu tablonun oluşturulmasında anketin başında yer alan demografik bilgileri sorgulayan 14 sorudan faydalanılmıştır. Böylelikle, ankete katılım sağlayan çalışanların cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durumu, çocuk sayısı, aylık geliri, çalışılan şirketteki pozisyonu, çalışılan kurumun sektörü, kurumdaki çalışan sayısı gibi demografik değişkenlere ilişkin durumları ile birlikte psikolojik danışmandan destek alma konusundaki düşünceleri ortaya çıkarılmıştır.

Medeni hal sorusuna dul cevabını verenler ile boşanmış veya ayrı yaşayan cevabını verenler birleştirilmiş ve birlikte analize tabi tutularak tek satırda belirtilmiştir.

Araştırmaya katılan kişilerin demografik özellikleri ile tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu ortalamalarına ait istatistiksel bilgiler toplu olarak Tablo 4.1’de gösterilmiştir.

**Tablo 4.1: Araştırmaya Katılanlara Ait Demografik Özellikleri İle Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ortalamaları**

	Demografik	Kişi	Tükenmişlik Ortalaması	İş Doyumu Ortalaması	Yaşam Doyumu Ortalaması
<b>Cinsiyet</b>	Erkek	175	3,13	4,94	3,98
	Kadın	84	3,10	5,11	3,90
<b>Yaş</b>	18-25	9	2,67	5,53	4,08
	26-30	24	2,76	4,95	4,09
	31-35	32	3,09	5,14	3,88
	36-40	40	3,49	4,46	3,48
	41-45	78	3,22	4,99	3,99
	46 ve üzeri	76	2,99	5,17	4,15
	<b>Medeni Hali</b>	Bekâr	38	3,11	5,01
Boşanmış/Dul/Ayrı		17	3,15	4,98	3,40
Evli		204	3,11	4,99	4,03
<b>Eğitim Düzeyi</b>	İlköğretim	8	3,38	4,81	3,39
	Lise	23	3,16	5,35	4,03
	Lisans/Yüksekokul	127	3,13	5,05	3,89
	Yüksek Lisans	69	3,10	4,73	3,84
	Doktora	32	2,98	5,11	4,54
<b>Çocuk Sayısı</b>	Yok	62	3,09	5,03	3,82
	1	57	2,98	5,12	4,20
	2	109	3,12	4,94	3,86
	3	20	3,63	4,77	3,91
	4	8	3,16	5,03	4,52
	5 ve daha fazla	3	2,33	5,28	4,50
<b>Küçük Çocuğu var mı?</b>	Var	55	2,98	5,00	4,06
	Yok	204	3,15	4,99	3,93
<b>Bakmakla Yük. Olduğu Kişi</b>	Var	50	3,17	5,03	3,99
	Yok	209	3,10	4,98	3,95
<b>Gelir Düzeyi</b>	2000 TL den az	15	3,74	5,27	2,95
	2001-3000 TL	14	2,79	5,23	3,97
	3001-5000 TL	54	3,34	4,72	3,77
	5001-7000 TL	41	3,37	4,90	3,64
	7001-9000 TL	38	3,07	4,70	3,99
	9001 TL ve üzeri	97	2,86	5,22	4,33
<b>Kurumdaki Pozisyon</b>	İşçi	55	3,39	4,82	3,45
	Şef/Uzman	58	3,18	4,74	3,83
	Orta Kademe Yön.	48	3,02	4,84	4,00
	Müdür	66	3,05	5,14	4,07
	Genel Müdür	32	2,83	5,69	4,75
<b>Kurumda Çalışma Süresi</b>	1 Yıldan Az	31	3,20	5,11	3,96
	1-2 Yıl	39	3,07	4,80	4,23
	3-5 Yıl	49	2,93	5,15	3,97

	6-10 Yıl	56	3,12	4,94	3,67
	11 Yıl ve üzeri	84	3,21	4,98	4,01
<b>Kurum Çalışan Sayısı</b>	50'den az	131	3,13	5,14	4,00
	51-99	20	3,03	4,83	4,02
	100-249	20	3,19	5,09	4,08
	250-499	19	3,15	4,97	3,61
	500-999	18	2,93	4,64	3,96
	1000 ve üzeri	51	3,15	4,79	3,91
<b>Psikolojik danışmana gitmek gerekir mi?</b>	Evet	178	3,35	4,88	3,80
	Hayır	81	2,61	5,25	4,31
<b>Psikolojik danışmandan destek aldınız mı?</b>	Evet	75	3,31	5,17	3,97
	Hayır	184	3,04	4,92	3,95
<b>Genel Ortalama</b>		259	3,12	4,99	3,96

Tablo 4.1'de görüldüğü üzere araştırmada yer alan çalışanların %67,6'sı erkeklerden, %32,4'ü ise kadınlardan oluşmaktadır.

Katılımcıların yaş değişkenine göre dağılımı incelendiğinde, anketi cevaplandıran kişilerin %59,4 ile en çok 41 yaş ve üzerindeki katılımcılardan oluştuğu; en az ise %3,5 ile 18-25 yaş arasındaki katılımcılardan oluştuğu görülmektedir. 36-40 yaş arasındaki katılımcılar %15,4'lük bir yüzdeyle üçüncü büyük çoğunluğu oluşturmuştur. 31-35 yaş arasındaki kesim %12,4'lük yüzdeye sahipken, 26-30 yaş arasındaki kesim %9,3'lük yüzdeye sahip bulunmuştur.

Araştırmaya katılan %78,8'lik 204 kişi evli olduğunu söylerken, %14,7'lik 38 kişi bekâr olduğunu beyan etmiştir. 17 (%6,6) katılımcı ise boşanmış, dul ya da eşinden ayrı yaşadığını belirtmiştir.

Katılımcıların eğitim düzeyi değişkenine göre dağılımı incelendiğinde, ankete katılan 259 kişiden 127'sinin üniversite ya da yüksek okul bitirdiği (%49), 69'unun mastır eğitimi (%26,6) aldığı görülmüştür. Lise mezunu olan 23 kişi (%8,9), ilköğretim mezunu olan ise %3,1'lik yüzdeyle 8 kişi vardır. Araştırmaya katılan 32 kişide (%12,4) doktora derecesine sahip olduğunu söylemiştir.

Sahip oldukları çocuk sayısı sorusuna katılımcılar, 57 (%22) kişi bir tane, 109 (%42,1) kişi iki tane, 20 (%7,7) kişi üç tane, 8 (%3,1) kişi dört tane, 3 (%1,2) kişi beş ve üzeri çocuğu olduğunu cevabını vermişlerdir. Hiç çocuğu olmadığını söyleyenler ise 62 (%23,9) kişidir.

Araştırmaya katılanlardan 204 kişinin (%78,8) okul öncesi çağda çocuğu bulunmamaktadır. Sadece %21,2'lik kesim olan 55 kişinin okul öncesi çağda çocuğu vardır.

Bakmakla yükümlü olduğu kişi olup olmadığı sorulduğunda, 50 (%19,3) kişi olduğunu beyan ederken 209 (%80,7) kişi olmadığını söylemiştir.

Ankete katılan kişilerin gelir düzeylerine verdikleri cevaba göre 15 kişi (%15,8) 2000 TL'den az, 14 kişi (%5,4) 2001-3000 TL arasında, 54 (%20,8) kişi 3001-5000 TL arasında, 41 kişi (%15,8) 5001-7000 TL arasında, 38 (%14,7) kişi 7001-9000 TL arasında, 97 kişi (%37,5) ise 9000 TL'nin üzerinde aylık gelire sahiptir.

Katılımcıların kurumlarında buldukları pozisyona bakıldığında anket çalışmasının %21,2'lik bir diliminin işçi olan katılımcılardan oluştuğu görülmektedir. Şef veya uzaman olan katılımcılar %22,4, orta kademe yönetici olan katılımcılar %18,5, müdür pozisyonundakiler ise %25,5 olarak yer almıştır. Kalan %12,4'lik kesim de şirketlerinde genel müdür olarak görevlerini sürdürdüklerini belirtmiştir.

Anket katılımcılarının kurumlarındaki çalışma sürelerine bakıldığında yüzde sıralamasına göre %32,4'ü 11 yıl ve üzerinde, %21,6'sı 6-10 yıl arasında, %18,9'u 3-5 yıl arasında, %15,1'i 1-2 yıl arasında, kalan %12'si ise 1 yıldan az süreyle çalışmaktadırlar.

Anket sonuçları katılımcıların çalıştıkları kurumların çalışan sayılarına göre sıralandığında yarıdan fazlası %50,6 ile 50 kişiden az olan kurumlardır. En düşük oran %6,9 ile 500-999 arasında çalışanı olan kurumlar olmuştur. Diğer oranlar ise 250-499 arasında çalışanı olan kurumlar %7,3 iken, 51-99 ve 100-249 arasında çalışanı olanlar %7,7 olarak eşit yüzdeyle açığa çıkmıştır.

Araştırmada ortaya çıkarılmak istenen en önemli konulardan ikisinin sonuçlarına bakıldığında "Hayat koşulları düşünüldüğünde çalışanların bir psikolojik danışmana gitmesi gerekir mi?" sorusuna 178 kişi (%68,7) evet diye cevap verirken 81 kişi (%31,3) hayır demişlerdir. Yine "Bugüne kadar herhangi bir psikolojik danışmandan destek aldınız mı?" sorusuna 75 kişi (%29) evet derken, 184 kişi (%71) bir psikolojik danışmandan destek almadıklarını belirtmişlerdir.

Araştırmaya katılan kişilerin çalıştığı kurumların sektörleri incelendiğinde, kurumlardan ilk altısı bilişim, eğitim, sağlık, finans, emlak inşaat ve gıda

sektörlerinden olup bunlar tüm katılımın %53,7'lik dilimi oluşturmuştur. Araştırmaya katılan diğer 11 sektör ve yüzdeleri Tablo 4.2'de detaylı olarak belirtilmiştir. Katılımcıların sektörlerine göre tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu ortalamaları ayrıca hesaplanarak ayrıca belirtilmiştir.

**Tablo 4.2: Araştırma Yapılan Şirketlerin Sektörleri**

Sektör	Rakamsal	Yüzde	Tükenmişlik Ort.	İş Doymu Ort.	Yaşam Doymu Ort.
Bilişim	34	13,13	2,74	4,95	4,07
Eğitim	28	10,81	3,19	5,14	4,16
Sağlık	23	8,88	3,20	4,83	3,54
Finans	19	7,34	2,88	5,13	4,32
Emlak İnşaat	18	6,95	3,62	4,70	3,84
Gıda	17	6,56	3,14	5,33	4,02
Hizmet	15	5,79	2,53	5,09	3,68
Telekom	15	5,79	3,14	4,82	3,85
Danışmanlık	13	5,02	3,08	5,32	4,52
Lojistik	12	4,63	2,90	5,06	4,35
Giyim	11	4,25	3,10	4,88	3,05
Otomotiv	11	4,25	3,75	4,65	3,76
Pazarlama	11	4,25	3,41	5,12	4,38
Elektronik	9	3,47	3,67	5,01	3,80
Enerji	9	3,47	3,12	5,16	3,96
Sigorta	8	3,09	2,89	4,74	4,24
Medya	6	2,32	3,50	4,78	3,13
<b>Toplam</b>	<b>259</b>	<b>100</b>	<b>3,12</b>	<b>4,99</b>	<b>3,96</b>

Katılımcılar çalıştıkları sektöre göre gruplanarak incelendiğinde, tükenmişlik düzeyi en düşük (2,53) hizmet sektöründe çalışanlar olurken tükenmişlik düzeyi en yüksek (3,75) otomotiv sektöründe çalışanlarda bulunmuştur. Gıda sektöründe çalışanların iş doyumu en yüksekken (5,33), otomotiv sektöründe çalışanların iş doyumu düzeyi en düşük (4,65) seviyededir. Yaşam doyumu ortalamalarına göre en yüksek düzey (4,52) danışmanlık sektöründe çalışanlarda görülmüşken en düşük yaşam doyumu düzeyi (3,05) giyim sektöründe çalışanlarda açığa çıkmıştır.



#### 4.2. Tükenmişlik İş Doymu ve Yaşam Doymu Düzeylerine Yönelik Bulgular

Bu bölümde araştırmada elde edilen demografik verilerin tükenmişlik düzeyi ortalamaları, iş doymu ortalamaları ve yaşam doymu ortalamalarının detaylı olarak incelemesi yapılmıştır. Tükenmişlik, iş doymu ve yaşam doymu değişkenlerinin araştırmada elde edilen demografik verilere göre anlamlı şekilde farklılaşıp farklılaşmadıkları araştırılmıştır. Bulguların verildiği istatistiksel tablolarda ortalamalar için ( $\bar{x}$ ) 1 en düşük, 7 en yüksek düzeyi ifade etmektedir.

Tablo 4.3’de bağımlı ve bağımsız değişkenlere ilişkin aritmetik ortalama, standart sapma, basıklık ve çarpıklık değerleri verilmiştir.

**Tablo 4.3: Tükenmişlik, İş Doymu ve Yaşam Doymu Değişkenlerine İlişkin Verilerin Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Değerleri**

Değişken	N	$\bar{x}$	Ss	Çarpıklık	Basıklık
Tükenmişlik	259	3,116	0,074	0,605	0,134
İş Doymu	259	4,993	0,057	-0,271	0,845
Yaşam Doymu	259	3,956	0,076	0,083	-0,561

Tablo 4.3 incelendiğinde tükenmişlik değişkeninin aritmetik ortalamasının 3,116, standart sapmasının ise 0,074 olduğu, iş doymu değişkeninin aritmetik ortalamasının 4,993, standart sapmasının ise 0,057 olduğu, yaşam doymu değişkeninin aritmetik ortalamasının 3,956, standart sapmasının ise 0,076 olduğu görülmektedir. Değişkenlerin normal olup olmadığına çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılarak da karar verilebilir. Basıklık ve çarpıklık değerlerinin tamamının -1 ile +1 arasında olduğu görülmektedir. Bu değerler verilerin normal dağıldığını göstermektedir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2018:40).

Katılımcıların tükenmişlik, iş doymu ve yaşam doymu düzeylerinin cinsiyetlerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız gruplar t-testi sonuçları Tablo 4.4’de verilmiştir.

**Tablo 4.4: Tükenmişlik, İş Doymu ve Yaşam Doymu Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre t-testi Sonuçları**

Değişkenler	Cinsiyet	N	$\bar{x}$	Ss	t-testi		
					T	sd	p
<b>Tükenmişlik</b>	Erkek	175	3,13	1,22	0,20	257	0,845
	Bayan	84	3,10	1,12			
<b>İş Doymu</b>	Erkek	175	4,94	0,91	-1,39	257	0,165
	Erkek	84	5,11	0,96			
<b>Yaşam Doymu</b>	Erkek	175	3,98	1,19	0,50	257	0,619
	Bayan	84	3,90	1,30			

$p < 0,05$

Tablo 4.4 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $t_{257}=0,20$ ;  $p > 0,05$ ). Yine katılımcıların iş doymu düzeylerinin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılığı görülmemiştir ( $t_{257} = -1,39$ ;  $p > 0,05$ ). Aynı şekilde katılımcıların yaşam doymu düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $t_{257}=0,50$ ;  $p > 0,05$ ). Bunlarla birlikte araştırmanın sonucu sadece ortalamalara bakıldığında; erkek katılımcıların tükenmişlik düzeyi ( $\bar{x}=3,13$ ) kadınlara ( $\bar{x}=3,10$ ) göre biraz yüksek olmakla beraber bayan katılımcıların iş doymu düzeyi ( $\bar{x}=5,11$ ) erkeklere ( $\bar{x}=4,94$ ) göre daha yüksek, erkelerde ise yaşam doymu düzeyi ( $\bar{x}=3,98$ ) kadınlara ( $\bar{x}=3,90$ ) göre daha yüksek çıkmıştır.

Katılımcıların tükenmişlik, iş doymu ve yaşam doymu düzeylerinin yaşlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizi sonuçları Tablo 4.5’de verilmiştir.

**Tablo 4.5: Tükenmişlik, İş Doymu ve Yaşam Doymu Ölçek Puanlarının Yaşlara Göre ANOVA Sonuçları**

Değişkenler	Yaş	N	$\bar{x}$	Varyans Kaynağı	KT	sd	KO	F	p	Anlamlılık
<b>Tükenmişlik</b>	18-25	9	2,67	<b>G, Arası</b>	12,55	5	2,51	1,796	0,114	-
	26-30	24	2,76	<b>G, İçi</b>	353,49	253	1,40			
	31-35	32	3,09	<b>Toplam</b>	366,03	258				
	36-40	40	3,49							
	41-45	78	3,22							
	46 ve üz,	76	2,99							
	Toplam	259	3,12							
<b>İş doymu</b>	18-25	9	5,53	<b>G, Arası</b>	16,88	5	3,38	4,157	0,001	1-4;2-4;3-4 4-5;4-6
	26-30	24	4,95	<b>G, İçi</b>	205,47	253	0,81			
	31-35	32	5,14	<b>Toplam</b>	222,35	258				
	36-40	40	4,46							
	41-45	78	4,99							
	46 ve üz,	76	5,17							
	Toplam	259	4,99							
<b>Yaşam doymu</b>	18-25	9	4,08	<b>G, Arası</b>	12,54	5	2,51	1,694	0,136	-
	26-30	24	4,09	<b>G, İçi</b>	374,53	253	1,48			
	31-35	32	3,88	<b>Toplam</b>	387,07	258				
	36-40	40	3,48							
	41-45	78	3,99							
	46 ve üz,	76	4,15							
	Toplam	259	3,96							

p<0,05

Tablo 4.5 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılığının olmadığı görülmektedir (F=1,796; p>0,05). Aynı şekilde katılımcıların yaşam doymu düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılığının olmadığı açığa çıkmıştır (F=1,694; p>0,05). Bu sonuçların aksine katılımcıların iş doymu düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılığının olduğu görülmektedir (F=4,157; p<0,05). Katılımcıların iş doymu düzeylerinin hangi yaşlar arasında farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre yaşı 18-25 aralığında olan çalışanların iş doymu düzeyleri ( $\bar{x}$ =5,53) yaşı 36-40 aralığında olanlara ( $\bar{x}$ =4,46) göre, yaşı 26-30 aralığında olan çalışanların iş doymu düzeyleri ( $\bar{x}$ =4,95) yaşı 36-40 aralığında olanlara ( $\bar{x}$ =4,46) göre, yaşı 31-35 aralığında olan çalışanların iş doymu düzeyleri ( $\bar{x}$ =5,14) yaşı 36-40 aralığında olanlara ( $\bar{x}$ =4,46) göre yüksek; yaşı 36-40 aralığında olan çalışanların iş doymu

düzeyleri ( $\bar{x}=4,46$ ) yaşı 41-45 aralığında olanlara ( $\bar{x}=4,99$ ) ve yaşı 44 ve üzerinde olanlara ( $\bar{x}=5,17$ ) göre daha düşük çıkmıştır. Başka bir ifadeyle kurumlarda çalışan bireylerin yaşlarıyla iş doyumu düzeyleri arasında U biçiminde bir ilişkinin var olduğu görülmektedir. Bu sonuçlarla birlikte sadece ortalamalara bakıldığında, 18-25 yaş arasındaki gençlerin tükenmişlik düzeyi en düşük ( $\bar{x}=2,67$ ) iken, 36-40 yaş arasındaki katılımcıların tükenmişlik düzeyi en yüksek ( $\bar{x}=3,49$ ) bulunmuştur. Yine 18-25 yaş arasındaki genç kesimin iş doyumu en yüksekken ( $\bar{x}=5,53$ ), 36-40 yaş arasındaki orta yaşlı katılımcıların iş doyumu düzeyi en düşük ( $\bar{x}=4,46$ ) seviyededir. Yaşam doyumu ortalamalarına göre en yüksek ( $\bar{x}=4,15$ ) düzeyi 46 yaş ve üzerindeki en yaşlı katılımcılardan oluştuğu gözlenmişken, 36-40 yaş arasındaki orta yaşlı katılımcıların yaşam doyumu düzeyi iş doyumunda olduğu gibi en düşük ( $\bar{x}=3,48$ ) seviyededir.

Katılımcıların tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu düzeylerinin medeni hallerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizi sonuçları Tablo 4.6’de verilmiştir.

**Tablo 4.6: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Medeni Hale Göre ANOVA Sonuçları**

Değişkenler	Medeni Hal	N	$\bar{x}$	Varyans Kaynağı	KT	sd	KO	F	p	Anlamlılık
Tükenmişlik	Bekâr	38	3,11	<b>G, Arası</b>	0,03	2	0,01	0,009	0,991	-
	Ayrı	17	3,15	<b>G, İçi</b>	366,01	256	1,43			
	Evli	204	3,11	<b>Toplam</b>	366,03	258				
	Toplam	259	3,12							
İş Doyumu	Bekâr	38	5,01	<b>G, Arası</b>	0,02	2	0,01	0,013	0,987	-
	Ayrı	17	4,98	<b>G, İçi</b>	222,33	256	0,87			
	Evli	204	4,99	<b>Toplam</b>	222,35	258				
	Toplam	259	4,99							
Yaşam Doyumu	Bekâr	38	3,81	<b>G, Arası</b>	7,05	2	3,53	2,376	0,095	-
	Ayrı	17	3,40	<b>G, İçi</b>	380,02	256	1,48			
	Evli	204	4,03	<b>Toplam</b>	387,07	258				
	Toplam	259	3,96							

$p < 0,05$

Tablo 4.6 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin medeni hallerine göre anlamlı bir farklılığının olmadığı görülmektedir ( $F=0,009$ ;  $p>0,05$ ). Aynı şekilde katılımcıların iş doyumu düzeylerinin medeni hallerine göre anlamlı bir farklılığının olduğu söylenemez ( $F=0,013$ ;  $p>0,05$ ). Yine katılımcıların yaşam doyumu düzeylerinin medeni hallerine göre de anlamlı bir farklılığının olmadığı görülmektedir ( $F=2,376$ ;  $p>0,05$ ). Bu sonuçlarla birlikte sadece ortalamalara bakıldığında araştırmaya katılan bekâr veya evli olduğunu belirten kişilerin tükenmişlik düzeyi aynı şekilde en düşük ( $\bar{x}=3,11$ ), boşanmış, dul ya da eşinden ayrı yaşadığını belirten kişilerin tükenmiş düzeyi en yüksek ( $\bar{x}=3,15$ ) seviyede çıkmıştır. Bekâr kişilerin iş doyumu en yüksek ( $\bar{x}=5,01$ ) düzeyde iken, boşanmış, dul ya da eşinden ayrı yaşayan kişilerin en düşük ( $\bar{x}=4,98$ ) düzeydedir. Katılımcıların medeni hallerine göre yaşam doyumu en yüksek ( $\bar{x}=4,03$ ) kesimi evliler olurken boşanmış, dul ya da eşinden ayrı yaşayan kişilerin yaşam doyumu düzeyi en düşük ( $\bar{x}=3,40$ ) olarak açığa çıkmıştır.

Katılımcıların tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu düzeylerinin eğitim düzeylerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizi sonuçları Tablo 4.7’de verilmiştir.

**Tablo 4.7: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Eğitim Düzeyine Göre ANOVA Sonuçları**

Değişkenler	Eğitim Düzeyi	N	$\bar{x}$	Varyans Kaynağı	KT	sd	KO	F	p	Anlamlılık
<b>Tükenmişlik</b>	İlköğretim	8	3,38	<b>G, Arası</b>	1,24	4	0,31	0,216	0,930	-
	Lise	23	3,16	<b>G, İçi</b>	364,79	254	1,44			
	Lisans/YO	127	3,13	<b>Toplam</b>	366,03	258				
	Y, Lisans	69	3,10							
	Doktora	32	2,98							
	Toplam	259	3,12							
<b>İş Doyumu</b>	İlköğretim	8	4,81	<b>G, Arası</b>	8,79	4	2,20	2,615	0,036	2-4;3-4
	Lise	23	5,35	<b>G, İçi</b>	213,56	254	0,84			
	Lisans/YO	127	5,05	<b>Toplam</b>	222,35	258				
	Y, Lisans	69	4,73							
	Doktora	32	5,11							
	Toplam	259	4,99							
<b>Yaşam Doyumu</b>	İlköğretim	8	3,39	<b>G, Arası</b>	14,95	4	3,74	2,552	0,040	1-5;3-5;4-5
	Lise	23	4,03	<b>G, İçi</b>	372,12	254	1,47			
	Lisans/YO	127	3,89	<b>Toplam</b>	387,07	258				
	Y, Lisans	69	3,84							
	Doktora	32	4,54							
	Toplam	259	3,96							

p<0,05

Tablo 4.7 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılığının olmadığı görülmektedir (F=0,216; p>0,05). Farklı şekilde katılımcıların iş doyumu düzeylerinin eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılığının olduğu görülmektedir (F=2,615; p<0,05). Katılımcıların iş doyumu düzeylerinin hangi eğitim düzeyleri arasında farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre lise mezunu olanların iş doyumu düzeyleri ( $\bar{x}$ =5,35) yüksek lisans mezunlarına ( $\bar{x}$ =4,73) göre, yüksekokul/üniversite mezunlarının ( $\bar{x}$ =5,05) yüksek lisans mezunlarına ( $\bar{x}$ =4,73) göre daha yüksek çıkmıştır. Başka bir ifadeyle kurumlarda çalışan bireylerin eğitim düzeyleri yükseldikçe iş doyumu düzeyleri azalmaktadır. Yine katılımcıların yaşam doyumu düzeylerinin eğitim düzeylerine göre de anlamlı bir farklılığının olduğu görülmektedir (F=2,552; p<0,05). Katılımcıların yaşam doyumu düzeylerinin hangi eğitim düzeyleri arasında farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre ilköğretim mezunu olanların yaşam doyumu düzeyleri ( $\bar{x}$ =3,39) doktora mezunlarına ( $\bar{x}$ =4,54) göre, yüksekokul/üniversite mezunlarının

( $\bar{x}=3,89$ ) doktora mezunlarına ( $\bar{x}=4,54$ ) göre, yüksek lisans mezunlarının ( $\bar{x}=3,84$ ) doktora mezunlarına ( $\bar{x}=4,54$ ) göre daha düşük çıkmıştır. Başka bir ifadeyle kurumlarda çalışan bireylerin eğitim düzeyleri yükseldikçe yaşam doyumu düzeyleri artmaktadır. Bu sonuçlarla birlikte sadece ortalamalara bakılarak kıyaslandıklarında katılımcılar arasında doktora derecesine sahip olanlarda en düşük ( $\bar{x}=2,98$ ) tükenmişlik gözlenmişken ilköğretim mezunları en yüksek ( $\bar{x}=3,38$ ) düzeyde tükenmişlik yaşamaktadır. Lise mezunları en yüksek ( $\bar{x}=5,35$ ) iş doyumuna sahipken, yüksek lisans yapanlar en düşük ( $\bar{x}=4,73$ ) iş doyumuna sahiptir. Yaşam doyumu en yüksek ( $\bar{x}=4,54$ ) düzeyde olan kesim doktora derecesine sahip bireyler olurken, ilköğretim mezunları en düşük ( $\bar{x}=3,39$ ) yaşam doyumu seviyesinde kalmıştır.

Katılımcıların tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu düzeylerinin sahip oldukları çocuk sayısına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizi sonuçları Tablo 4.8’da verilmiştir.

**Tablo 4.8: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Sahip Olunan Çocuk Sayısına Göre ANOVA Sonuçları**

Değişkenler	Çocuk Sayısı	N	$\bar{x}$	Varyans Kaynağı	KT	sd	KO	F	p	Anlamlılık
<b>Tükenmişlik</b>	Yok	62	3,09	<b>G, Arası</b>	8,09	5	1,62	1,144	0,338	-
	1	57	2,98	<b>G, İçi</b>	357,94	253	1,42			
	2	109	3,12	<b>Toplam</b>	366,03	258				
	3	20	3,63							
	4	8	3,16							
	5 ve üz,	3	2,33							
	Toplam	259	3,12							
<b>İş Doyumu</b>	Yok	62	5,03	<b>G, Arası</b>	2,51	5	0,50	0,577	0,718	-
	1	57	5,12	<b>G, İçi</b>	219,84	253	0,87			
	2	109	4,94	<b>Toplam</b>	222,35	258				
	3	20	4,77							
	4	8	5,03							
	5 ve üz,	3	5,28							
	Toplam	259	4,99							
<b>Yaşam Doyumu</b>	Yok	62	3,82	<b>G, Arası</b>	8,89	5	1,78	1,189	0,315	-
	1	57	4,20	<b>G, İçi</b>	378,18	253	1,50			
	2	109	3,86	<b>Toplam</b>	387,07	258				
	3	20	3,91							
	4	8	4,52							
	5 ve üz,	3	4,50							
	Toplam	259	3,96							

$p < 0,05$

Tablo 4.8 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin sahip oldukları çocuk sayısına göre anlamlı bir farklılığının olmadığı görülmektedir ( $F=1,144$ ;  $p > 0,05$ ). Aynı şekilde katılımcıların iş doyumu düzeylerinin sahip oldukları çocuk sayısına göre anlamlı bir farklılığının olduğu söylenemez ( $F=0,577$ ;  $p > 0,05$ ). Yine katılımcıların yaşam doyumu düzeylerinin sahip oldukları çocuk sayısına göre de anlamlı bir farklılığının olmadığı görülmektedir ( $F=1,189$ ;  $p > 0,05$ ). Bu sonuçlarla birlikte sadece ortalamalara bakıldığında katılımcıların sahip oldukları çocuk sayısına göre yapılan gruplama sonunda en düşük ( $\bar{x}=2,33$ ) tükenmişlik beş ve üzeri çocuğu olanlarda görülürken en yüksek ( $\bar{x}=3,63$ ) tükenmişlik üç çocuğu olan kişilerde görülmüştür. Aynı şekilde iş doyumu en yüksek ( $\bar{x}=5,28$ ) beş ve üzeri çocuğu olanlarda görülürken en düşük ( $\bar{x}=4,77$ ) iş doyumu üç çocuğu olan kişilerde görülmüştür. Dört çocuğu olanlar en yüksek ( $\bar{x}=4,52$ ) yaşam doyumuna sahipken



hiç çocuğu olmayanlar en düşük ( $\bar{x}=3,82$ ) yaşam doyumuyla sonuncu sırada yer almıştır.

Katılımcıların tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu düzeylerinin küçük yaşta çocuk sahipliğine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız gruplar t-testi sonuçları Tablo 4.9’da verilmiştir.

**Tablo 4.9: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Küçük Yaşta Çocuk Sahipliğine Göre t-testi Sonuçları**

Değişkenler	Küçük Çocuk	N	$\bar{x}$	Ss	t-testi		
					T	sd	p
<b>Tükenmişlik</b>	Var	55	2,98	1,08	-0,96	257	0,340
	Yok	204	3,15	1,22			
<b>İş Doyumu</b>	Var	55	5,00	0,91	0,02	257	0,987
	Yok	204	4,99	0,93			
<b>Yaşam Doyumu</b>	Var	55	4,06	1,14	0,71	257	0,476
	Yok	204	3,93	1,25			

$p < 0,05$

Tablo 4.9 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeyleri küçük yaşta çocuk sahipliğine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $t_{257}=-0,96$ ;  $p > 0,05$ ). Yine katılımcıların iş doyumu düzeylerinin küçük yaşta çocuk sahipliğine göre anlamlı bir farklılığı görülmemiştir ( $t_{257}=0,02$ ;  $p > 0,05$ ). Aynı şekilde katılımcıların yaşam doyumu düzeyleri küçük yaşta çocuk sahipliğine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $t_{257}=0,71$ ;  $p > 0,05$ ). Bu sonuçlarla birlikte araştırmanın sonucu sadece ortalamalara bakılarak değerlendirildiğinde; küçük yaşta çocuğu olan kişilerin tükenmişlik düzeyleri ( $\bar{x}=2,98$ ) olanlara göre ( $\bar{x}=3,15$ ) daha düşük çıkmıştır. Küçük yaşta çocuğu olanlar ( $\bar{x}=5,00$ ) ve olmayanların ( $\bar{x}=4,99$ ) iş doyumu düzeyleri hemen hemen aynı çıkarken yaşam doyumu düzeyleri küçük çocuğu olanların ( $\bar{x}=4,06$ ) olmayanlara ( $\bar{x}=3,93$ ) göre daha yüksek çıkmıştır.

Katılımcıların tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu düzeylerinin bakmakla yükümlü olunan kişinin varlığına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız gruplar t-testi sonuçları Tablo 4.10’de verilmiştir.

**Tablo 4.10: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Bakmakla Yükümlü Olunan Kişinin Varlığına Göre t-testi Sonuçları**

Değişkenler	Bakılan Kişi	N	$\bar{x}$	Ss	t-testi		
					T	sd	p
Tükenmişlik	Var	50	3,17	1,32	0,37	257	0,713
	Yok	209	3,10	1,16			
İş Doyumu	Var	50	5,03	0,94	0,32	257	0,750
	Yok	209	4,98	0,93			
Yaşam Doyumu	Var	50	3,99	1,36	0,18	257	0,855
	Yok	209	3,95	1,19			

p<0,05

Tablo 4.10 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeyleri bakmakla yükümlü olunan kişinin varlığına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $t_{257}=0,37$ ;  $p>0,05$ ). Yine katılımcıların iş doyumu düzeylerinin bakmakla yükümlü olunan kişinin varlığına göre anlamlı bir farklılığı görülmemiştir ( $t_{257}=0,32$ ;  $p>0,05$ ). Aynı şekilde katılımcıların yaşam doyumu düzeyleri bakmakla yükümlü olunan kişinin varlığına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $t_{257}=0,18$ ;  $p>0,05$ ). Bu sonuçlarla birlikte sadece ortalamalara bakıldığında bakmakla yükümlü kişisi olmayanlar ( $\bar{x}=3,10$ ) olanlara ( $\bar{x}=3,17$ ) göre daha az tükenmişlik göstermiştir. Aralarında çok fark olmamakla birlikte bakmakla yükümlü kişisi olanların ( $\bar{x}=5,03$ ) olmayanlara ( $\bar{x}=4,98$ ) göre iş doyumları ve ayrıca bakmakla yükümlü kişisi olanların ( $\bar{x}=3,99$ ) olmayanlara ( $\bar{x}=3,95$ ) göre yaşam doyumları daha yüksek görülmüştür.

Katılımcıların tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu düzeylerinin gelir düzeylerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizi sonuçları Tablo 4.11’de verilmiştir.

**Tablo 4.11: Tükenmişlik, İş Doymu ve Yaşam Doymu Ölçek Puanlarının Gelir Düzeylerine Göre ANOVA Sonuçları**

Değişkenler	Gelir Düzeyi	N	$\bar{x}$	Varyans Kaynağı	KT	sd	KO	F	p	Anlamlılık
<b>Tükenmişlik</b>	2000TLden az	15	3,74	<b>G, Arası</b>	19,12	5	3,82	2,789	0,018	1-2;1-6 3-6;4-6
	2001-3000TL	14	2,79	<b>G, İçi</b>	346,91	253	1,37			
	3001-5000TL	54	3,34	<b>Toplam</b>	366,03	258				
	5001-7000TL	41	3,37							
	7001-9000TL	38	3,07							
	9001TL ve üz	97	2,86							
	Toplam	259	3,12							
<b>İş Doymu</b>	2000TLden az	15	5,27	<b>G, Arası</b>	14,86	5	2,97	3,623	0,003	1-3;1-5 3-6;5-6
	2001-3000TL	14	5,23	<b>G, İçi</b>	207,49	253	0,82			
	3001-5000TL	54	4,72	<b>Toplam</b>	222,35	258				
	5001-7000TL	41	4,90							
	7001-9000TL	38	4,70							
	9001TL ve üz	97	5,22							
	Toplam	259	4,99							
<b>Yaşam Doymu</b>	2000TLden az	15	2,95	<b>G, Arası</b>	34,84	5	6,97	5,005	0,000	1-2;1-3 1-5;1-6 3-6;4-6
	2001-3000TL	14	3,97	<b>G, İçi</b>	352,24	253	1,39			
	3001-5000TL	54	3,77	<b>Toplam</b>	387,07	258				
	5001-7000TL	41	3,64							
	7001-9000TL	38	3,99							
	9001TL ve üz	97	4,33							
	Toplam	259	3,96							

p<0,05

Tablo 4.11 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin gelir düzeylerine göre anlamlı bir farklılığının olduğu görülmektedir (F=2,789; p<0,05). Katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin hangi gelir düzeyleri arasında farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre gelir düzeyi 2000TL'den az olan çalışanların ( $\bar{x}$ =3,74) tükenmişlik düzeyleri geliri 2001-3000TL aralığında ( $\bar{x}$ =2,79) ve 9001TL ve üzerinde ( $\bar{x}$ =2,86) olanlara göre, geliri 3001-5000TL aralığında ( $\bar{x}$ =3,34) olan çalışanların 9001TL ve üzerinde ( $\bar{x}$ =2,86) olanlara göre, geliri 5001-7000TL aralığında ( $\bar{x}$ =3,37) olan çalışanların 9001TL ve üzerinde ( $\bar{x}$ =2,86) olanlara daha yüksek çıkmıştır. Başka bir ifadeyle kurumlarda çalışan bireylerin gelirler düzeyleri yükseldikçe tükenmişlik düzeyleri azalmaktadır. Aynı şekilde katılımcıların iş doymu düzeylerinin gelir düzeylerine göre anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir (F=3,623; p<0,05). Katılımcıların iş doymu düzeylerinin hangi gelir düzeyleri arasında farklılık gösterdiğini

belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre gelir düzeyi 2000TL'den az olan çalışanların ( $\bar{x}=5,27$ ) iş doyumunu düzeyleri geliri 3001-5000TL aralığında ( $\bar{x}=4,72$ ) ve 7001-9000TL aralığında ( $\bar{x}=4,70$ ) olanlara göre daha yüksek, geliri 3001-5000TL aralığında olan çalışanların iş doyumunu düzeyleri ( $\bar{x}=4,72$ ) geliri 9001TL ve üzerinde olanlara ( $\bar{x}=5,22$ ) göre, geliri 7001-9000TL aralığında olan çalışanların iş doyumunu düzeyleri ( $\bar{x}=4,70$ ) geliri 9001TL ve üzerinde olanlara ( $\bar{x}=5,22$ ) göre daha düşük çıkmıştır. Başka bir ifadeyle kurumlarda çalışan bireylerin gelir düzeyleriyle iş doyumunu düzeyleri arasında U şeklinde bir ilişki mevcuttur. Bununla birlikte katılımcıların yaşam doyumunu düzeylerinin gelir düzeylerine göre anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir ( $F=5,005$ ;  $p<0,05$ ). Katılımcıların yaşam doyumunu düzeylerinin hangi gelir düzeyleri arasında farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre gelir düzeyi 2000TL'den az olan çalışanların yaşam doyumunu düzeyleri ( $\bar{x}=2,95$ ) geliri 2001-3000TL aralığında ( $\bar{x}=3,97$ ), 3001-5000TL aralığında ( $\bar{x}=3,77$ ), 7001-9000TL aralığında ( $\bar{x}=3,99$ ) ve 9001TL ve üzerinde ( $\bar{x}=4,33$ ) olanlara göre, geliri 3001-5000TL aralığında olan çalışanların ( $\bar{x}=3,77$ ) 9001TL ve üzerinde olanlara ( $\bar{x}=4,33$ ) göre, geliri 5001-7000TL aralığında olan ( $\bar{x}=3,64$ ) çalışanların 9001TL ve üzerinde olanlara ( $\bar{x}=4,33$ ) göre daha düşük çıkmıştır. Başka bir ifadeyle kurumlarda çalışan bireylerin gelir düzeyleri yükseldikçe yaşam doyumunu düzeyleri artmaktadır. Bu sonuçlarla birlikte sadece ortalamalara bakıldığında ankete katılan kişilerin gelir düzeylerine göre göre tükenmişlikleri incelendiğinde 9000TL'nin üzerinde aylık gelirleriyle en yüksek gelir düzeyine sahip kişiler en az ( $\bar{x}=2,86$ ) düzeyde tükenmişlik gösterirken 2000TL'den az gelirleriyle en düşük gelir düzeyine sahip kişiler en yüksek ( $\bar{x}=3,74$ ) düzeyde tükenmişlik göstermiştir. Bununla birlikte 2000TL'den az gelirleri olan katılımcıların iş doyumunu en yüksek ( $\bar{x}=5,27$ ) çıkmıştır. 7001-9000TL arasında geliri olanlarda en düşük ( $\bar{x}=4,70$ ) iş doyumuna rastlanmıştır. Yaşam doyumlarına göre sıralandığında tükenmişlikle ters orantılı olarak geliri olan 9000TL'nin üzerinde olanlar en yüksek ( $\bar{x}=4,33$ ) doyuma sahipken geliri 2000TL'den az olanlar en düşük ( $\bar{x}=2,95$ ) yaşam doyumuna sahiptir. Katılımcıların tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeylerinin kurumlarındaki pozisyonlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizi sonuçları Tablo 4.12'de verilmiştir.

**Tablo 4.12: Tükenmişlik, İş Doymu ve Yaşam Doymu Ölçek Puanlarının Kurumlardaki Pozisyonlara Göre ANOVA Sonuçları**

Değişkenler	Pozisyon	N	$\bar{x}$	Varyans Kaynağı	KT	sd	KO	F	p	Anlamlılık
<b>Tükenmişlik</b>	İşçi	55	3,39	<b>G, Arası</b>	7,60	4	1,90	1,345	0,254	-
	Şef/Uzman	58	3,18	<b>G, İçi</b>	358,44	254	1,41			
	Orta Yön,	48	3,02	<b>Toplam</b>	366,03	258				
	Müdür	66	3,05							
	Genel Müd,	32	2,83							
	Toplam	259	3,12							
<b>İş Doymu</b>	İşçi	55	4,82	<b>G, Arası</b>	23,23	4	5,81	7,409	0,000	1-5;2-4;2-5 3-5;4-5
	Şef/Uzman	58	4,74	<b>G, İçi</b>	199,12	254	0,78			
	Orta Yön,	48	4,84	<b>Toplam</b>	222,35	258				
	Müdür	66	5,14							
	Genel Müd,	32	5,69							
	Toplam	259	4,99							
<b>Yaşam Doymu</b>	İşçi	55	3,45	<b>G, Arası</b>	35,82	4	8,96	6,476	0,000	1-3;1-4;1-5 2-5;3-5;4-5
	Şef/Uzman	58	3,83	<b>G, İçi</b>	351,25	254	1,38			
	Orta Yön,	48	4,00	<b>Toplam</b>	387,07	258				
	Müdür	66	4,07							
	Genel Müd,	32	4,75							
	Toplam	259	3,96							

p<0,05

Tablo 4.12 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin kurumlardaki pozisyonlara göre anlamlı bir farklılığının olmadığı görülmektedir (F=1,345; p>0,05). Bunun aksine katılımcıların iş doymu düzeylerinin kurumlardaki pozisyonlara göre anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir (F=7,409; p<0,05). Katılımcıların iş doymu düzeylerinin kurumlardaki hangi pozisyonlar arasında farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre kurumlarda işçi pozisyonunda çalışan bireylerin iş doymu düzeyleri ( $\bar{x}$ =4,82) müdür pozisyonunda çalışan bireylere ( $\bar{x}$ =5,14) göre, şef/uzman pozisyonunda çalışanların ( $\bar{x}$ =4,74) müdürlere ( $\bar{x}$ =5,14) ve genel müdürlere ( $\bar{x}$ =5,69) göre, orta kademe yöneticilerin ( $\bar{x}$ =4,84) genel müdürlere ( $\bar{x}$ =5,69) göre, müdürlerinde ( $\bar{x}$ =5,14) genel müdürlere ( $\bar{x}$ =5,69) göre daha düşük çıkmıştır. Başka bir ifadeyle kurumlarda çalışan bireylerin pozisyonları yükseldikçe iş doymu düzeyleri artmaktadır. Aynı şekilde katılımcıların yaşam doymu düzeylerinin kurumlardaki

pozisyonlara göre anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir ( $F=6,476$ ;  $p<0,05$ ). Katılımcıların yaşam doyumu düzeylerinin kurumlardaki hangi pozisyonlar arasında farklılık gösterdiğini belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçlarına göre kurumlarda işçi pozisyonunda çalışan bireylerin yaşam doyumu düzeyleri ( $\bar{x}=3,45$ ) orta kademe yöneticilere ( $\bar{x}=4,00$ ) müdürlere ( $\bar{x}=4,07$ ) ve genel müdürlere ( $\bar{x}=4,75$ ) göre, şef/uzman pozisyonunda çalışanların ( $\bar{x}=3,83$ ) genel müdürlere ( $\bar{x}=4,75$ ) göre, orta kademe yöneticilerin ( $\bar{x}=4,00$ ) genel müdürlere ( $\bar{x}=4,75$ ) göre, müdürlerinde ( $\bar{x}=4,07$ ) genel müdürlere ( $\bar{x}=4,75$ ) göre daha düşük çıkmıştır. Başka bir ifadeyle kurumlarda çalışan bireylerin pozisyonları yükseldikçe yaşam doyumu düzeyleri artmaktadır. Bu sonuçlarla birlikte sadece ortalamalara bakıldığında katılımcılardan genel müdür olarak görevlerini sürdürenlerin tükenmişlik seviyesi en alt ( $\bar{x}=2,83$ ) düzeyde iken işçi olarak çalışan kesim en yüksek ( $\bar{x}=3,39$ ) tükenmişlik düzeyindedir. İş doyumları kıyaslandığında genel müdürler en yüksek ( $\bar{x}=5,69$ ) düzeyde iken şef/uzman olan kişiler en alt ( $\bar{x}=4,74$ ) düzeyde yer almıştır. Tükenmişlik seviyesinde olduğu gibi en üst ( $\bar{x}=4,75$ ) yaşam doyumuna sahip olan katılımcılar genel müdürler olurken en az ( $\bar{x}=3,45$ ) yaşam doyumuna sahip olanlar işçi olarak çalışanlar olmuştur.

Katılımcıların tükenmişlik, iş doyum ve yaşam doyum düzeylerinin çalışma sürelerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizi sonuçları Tablo 4.13'de verilmiştir.

**Tablo 4.13: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Çalışma Sürelerine Göre ANOVA Sonuçları**

Değişkenler	Çalışma Süresi	N	$\bar{x}$	Varyans Kaynağı	KT	sd	KO	F	p	Anlamlılık
Tükenmişlik	1 Yıldan Az	31	3,20	<b>G, Arası</b>	2,83	4	0,71	0,494	0,740	-
	1-2 Yıl	39	3,07	<b>G, İçi</b>	363,21	254	1,43			
	3-5 Yıl	49	2,93	<b>Toplam</b>	366,03	258				
	6-10 Yıl	56	3,12							
	11 Yıl ve üz,	84	3,21							
	Toplam	259	3,12							
İş doyumu	1 Yıldan Az	31	5,11	<b>G, Arası</b>	3,36	4	0,84	0,975	0,422	-
	1-2 Yıl	39	4,80	<b>G, İçi</b>	218,99	254	0,86			
	3-5 Yıl	49	5,15	<b>Toplam</b>	222,35	258				
	6-10 Yıl	56	4,94							
	11 Yıl ve üz,	84	4,98							
	Toplam	259	4,99							
Yaşam doyumu	1 Yıldan Az	31	3,96	<b>G, Arası</b>	7,97	4	1,99	1,335	0,258	-
	1-2 Yıl	39	4,23	<b>G, İçi</b>	379,11	254	1,49			
	3-5 Yıl	49	3,97	<b>Toplam</b>	387,07	258				
	6-10 Yıl	56	3,67							
	11 Yıl ve üz,	84	4,01							
	Toplam	259	3,96							

p<0,05

Tablo 4.13 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılığının olmadığı görülmektedir (F=0,494; p>0,05). Aynı şekilde katılımcıların iş doyumu düzeylerinin çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılığının olduğu söylenemez (F=0,975; p>0,05). Yine katılımcıların yaşam doyumu düzeylerinin çalışma sürelerine göre de anlamlı bir farklılığının olmadığı görülmektedir (F=1,335; p>0,05). Bu sonuçlarla birlikte sadece ortalamalara bakıldığında anket katılımcılarının kurumlarındaki çalışma süreleri itibariyle yaşadıkları tükenmişlik en az ( $\bar{x}$ =2,93) 3-5 yıl arasında çalışanlarda en çok ( $\bar{x}$ =3,21) 11 yıl ve üzerinde çalışanlarda görülmüştür. Bununla birlikte iş doyumu ortalaması değeri en yüksek ( $\bar{x}$ =5,15) 3-5 yıl arasında çalışanlarda en düşük ( $\bar{x}$ =4,80) 1-2 yıl arasında çalışanlarda açığa çıkmıştır. Yaşam doyumu ortalaması en yüksek ( $\bar{x}$ =4,23) 1-2 yıl arasında kurumlarında çalışanlarda olurken en düşük ( $\bar{x}$ =3,67) ortalama ile 6-10 yıl arasında çalışanlarda olduğu açığa çıkmıştır.

Katılımcıların tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeylerinin çalışan sayılarına göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizi sonuçları Tablo 4.14’de verilmiştir.

**Tablo 4.14: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Çalışan Sayılarına Göre ANOVA Sonuçları**

Değişkenler	Çalışan Sayısı	N	$\bar{x}$	Varyans Kaynağı	KT	sd	KO	F	p	Anlamlılık
<b>Tükenmişlik</b>	50'den az	131	3,13	<b>G, Arası</b>	0,99	5	0,20	0,137	0,984	-
	51-99	20	3,03	<b>G, İçi</b>	365,05	253	1,44			
	100-249	20	3,19	<b>Toplam</b>	366,03	258				
	250-499	19	3,15							
	500-999	18	2,93							
	1000 ve üz,	51	3,15							
	Toplam	259	3,12							
<b>İş doyumunu</b>	50'den az	131	5,14	<b>G, Arası</b>	7,72	5	1,54	1,820	0,109	-
	51-99	20	4,83	<b>G, İçi</b>	214,63	253	0,85			
	100-249	20	5,09	<b>Toplam</b>	222,35	258				
	250-499	19	4,97							
	500-999	18	4,64							
	1000 ve üz,	51	4,79							
	Toplam	259	4,99							
<b>Yaşam doyumunu</b>	50'den az	131	4,00	<b>G, Arası</b>	3,02	5	0,60	0,398	0,850	-
	51-99	20	4,02	<b>G, İçi</b>	384,05	253	1,52			
	100-249	20	4,08	<b>Toplam</b>	387,07	258				
	250-499	19	3,61							
	500-999	18	3,96							
	1000 ve üz,	51	3,91							
	Toplam	259	3,96							

$p < 0,05$

Tablo 4.14 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin kurumlardaki çalışan kişi sayılarına göre anlamlı bir farklılığının olmadığı görülmektedir ( $F=0,137$ ;  $p > 0,05$ ). Aynı şekilde katılımcıların iş doyumunu düzeylerinin çalışan kişi sayılarına göre anlamlı bir farklılığının olduğu söylenemez ( $F=1,820$ ;  $p > 0,05$ ). Yine katılımcıların yaşam doyumunu düzeylerinin çalışan kişi sayılarına göre de anlamlı bir farklılığının olmadığı görülmektedir ( $F=0,398$ ;  $p > 0,05$ ). Bu sonuçlarla birlikte sadece ortalamalara bakıldığında elde edilen verilere göre en düşük ( $\bar{x}=2,93$ ) düzeyli tükenmişlik 500-999 arasında çalışani olan kurumlarda çalışanlarda



görülürken, en yüksek ( $\bar{x}=3,19$ ) düzeyli tükenmişlik 100-249 arasında çalışanı olan kurumlarda çalışan kişilerde görülmüştür. İş doyumunun en fazla ( $\bar{x}=5,14$ ) olduğu yerler 50 kişiden daha az çalışanı olan kurumlar olurken 500-999 arasında çalışanı olan kurumlardaki kişiler en az ( $\bar{x}=4,64$ ) iş doyumuna sahiptir. Yaşam doyumunu kıyaslamasında ise en yüksek ( $\bar{x}=4,08$ ) değer 100-249 arasında çalışanı olan kurumlardakiler olurken en düşük ( $\bar{x}=3,61$ ) değer 250-499 arasında çalışanı olan kurumlarda çalışanlarda görülmüştür.

Katılımcıların tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeylerinin psikolojik danışman desteği gerekliliğine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız gruplar t-testi sonuçları Tablo 4.15’da verilmiştir.

**Tablo 4.15: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Psikolojik Danışman Desteği Gerekliliğine Göre t-testi Sonuçları**

Değişkenler	Psikolojik danışmana gitmek gerekir mi?	N	$\bar{x}$	Ss	t-testi		
					T	sd	p
Tükenmişlik	Evet	178	3,35	1,23	5,32	201	0,000
	Hayır	81	2,61	0,93			
İş Doyumu	Evet	178	4,88	0,97	-3,23	187	0,001
	Hayır	81	5,25	0,79			
Yaşam Doyumu	Evet	178	3,80	1,23	-3,15	257	0,002
	Hayır	81	4,31	1,15			

$p<0,05$

Tablo 4.15 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeyleri psikolojik danışman desteğine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $t_{201}=5,32$ ;  $p<0,05$ ). Psikolojik danışmanlık desteği ile alakalı birinci soru olan “Hayat koşulları düşünüldüğünde çalışanların bir psikolojik danışmana gitmesi gerekir mi?” sorusuna hayır cevabı verenlerin tükenmişlik düzeyi ( $\bar{x}=2,61$ ) evet cevabını verenlere ( $\bar{x}=3,35$ ) göre daha düşük çıkmıştır. Yine katılımcıların iş doyumunu düzeyleri psikolojik danışman desteğine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $t_{187}=-3,23$ ;  $p<0,05$ ). Aynı soruya hayır diyen kesimin iş doyum ortalamaları ( $\bar{x}=5,25$ ) evet diyenlere ( $\bar{x}=4,88$ ) göre daha yüksektir. Benzer şekilde katılımcıların yaşam doyumunu düzeyleri psikolojik danışman desteğine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $t_{257}=-3,15$ ;

$p < 0,05$ ). “Hayat koşulları düşünüldüğünde çalışanların bir psikolojik danışmana gitmesi gerekir mi?” sorusuna hayır cevabı verenlerin yaşam doyumu ortalamaları ( $\bar{x}=4,31$ ) evet diyenlere ( $\bar{x}=3,80$ ) göre daha yüksek çıkmıştır.

Katılımcıların tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu düzeylerinin psikolojik danışman desteği alınmasına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız gruplar t-testi sonuçları Tablo 4.16’de verilmiştir.

**Tablo 4.16: Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Ölçek Puanlarının Psikolojik Danışman Desteği Alınmasına Göre t-testi Sonuçları**

Değişkenler	Psikolojik danışmandan destek aldınız mı?	N	$\bar{x}$	Ss	t-testi		
					T	sd	p
Tükenmişlik	Evet	75	3,31	1,28	1,68	257	0,094
	Hayır	184	3,04	1,15			
İş Doyumu	Evet	75	5,17	1,13	1,71	108	0,090
	Hayır	184	4,92	0,83			
Yaşam Doyumu	Evet	75	3,97	1,41	0,11	257	0,911
	Hayır	184	3,95	1,15			

$p < 0,05$

Tablo 4.16 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik düzeyleri psikolojik danışman desteği alınmasına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $t_{257}=1,68$ ;  $p > 0,05$ ). Yine katılımcıların iş doyumu düzeylerinin psikolojik danışman desteği alınmasına göre anlamlı bir farklılığı görülmemiştir ( $t_{108}=1,71$ ;  $p > 0,05$ ). Aynı şekilde katılımcıların yaşam doyumu düzeyleri psikolojik danışman desteği alınmasına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $t_{257}=0,11$ ;  $p > 0,05$ ). Bunlarla birlikte araştırmanın sonucu sadece ortalamalara bakıldığında; psikolojik danışmanlık desteği ile alakalı ikinci soru olan “Bugüne kadar herhangi bir psikolojik danışmandan destek aldınız mı?” sorusuna hayır cevabı verenlerin tükenmişlik düzeyi ( $\bar{x}=3,04$ ) evet cevabını verenlere ( $\bar{x}=3,31$ ) göre ilk soruda olduğu gibi daha düşük çıkmıştır. Yalnız ikinci soruya evet diyen yani hayatlarında en az bir kez psikolojik bir danışmana gidip destek alanların iş doyumları ( $\bar{x}=5,17$ ) almayanlara ( $\bar{x}=4,92$ ) göre daha yüksek çıkmışken hiç destek almayanların ( $\bar{x}=3,97$ ) alanlara ( $\bar{x}=3,95$ ) göre yaşam doyumları da daha yüksek çıkmıştır.

Araştırmaya katılan 259 katılımcının genel olarak ortalamaları incelendiğinde tükenmişlik ortalaması 7 üzerinden 3,12'dir. İş doyum ortalamaları ise 7 üzerinden 4,99 olarak belirlenmiştir. Son olarak tüm katılımcıların yaşam doyum ortalamaları 7 üzerinden 3,96 olduğu açığa çıkmıştır.

Yapılan anketten elde edilen veriler kullanılarak tükenmişlik, iş doyum ve yaşam doyum arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizine ait sonuçlar Tablo 4.17'de gösterilmiştir.

**Tablo 4.17: Araştırmanın Korelasyon Tablosu**

<b>Korelasyon Tablosu</b>					
	$\bar{x}$	Ss	Tükenmişlik	İş Doyumu	Yaşam Doyumu
<b>Tükenmişlik</b>	3,116	1,191	1,000		
<b>İş Doyumu</b>	4,993	0,928	-0,502**	1,000	
<b>Yaşam Doyumu</b>	3,956	1,224	-0,576**	0,478**	1,000

\*\* p<0,01

Tablo 4.17'de verilen korelasyon analizine göre katılımcıların tükenmişlik düzeyi ile iş doyum arasında orta düzeyde ve negatif ( $r=-0,502$ ;  $p<0,01$ ); tükenmişlik düzeyi ile yaşam doyum arasında orta düzeyde ve negatif ( $r=-0,576$ ;  $p<0,01$ ), iş doyum ve yaşam doyum arasında ise orta düzeyde ve pozitif ( $r=0,478$ ;  $p<0,01$ ) yönde ilişki olduğu görülmektedir.

Katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin iş doyumunu; tükenmişlik düzeylerinin ve iş doyumunun birlikte yaşam doyumunu yordayıp yordamadığını belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizine ilişkin analiz sonuçları Tablo 4.18'de verilmiştir

**Tablo 4.18: Araştırmanın Regresyon Analizi**

Bağımsız Değişkenler	İş Doyumu			Yaşam Doyumu		
	(Model 1)			(Model 2)		
	$\beta$	t-değeri	p	$\beta$	t-değeri	p
Tükenmişlik	-0,502	-9,293	0,000	-0,449	-7,891	0,000
İş Doyumu				0,252	4,434	0,000
<b>R<sup>2</sup></b>		0.252			0,379	
<b>Düzeltilmiş R<sup>2</sup></b>		0,249			0,374	
<b>F</b>		86,360			78,177	

N=259; \*\* p<0,01

Tablo 4.18 incelendiğinde ilk modelde tükenmişlik bağımsız değişkeninin iş doyumu bağımlı değişkenini anlamlı düzeyde ( $R^2=0,249$ ;  $p<0,01$ ) yordadığı görülmektedir. Aynı şekilde ikinci modelde de tükenmişlik ve iş doyumu bağımsız değişkenlerinin yaşam doyumu bağımlı değişkenini anlamlı düzeyde ( $R^2=0,374$ ;  $p<0,01$ ) yordadığı görülmektedir. Başka bir ifadeyle yapılan bu modellemeye göre tükenmişlik tek başına iş doyumu değişkeni üzerindeki değişimin %24,9'unu açıklamaktadır. Tükenmişlik ve iş doyumu bağımsız değişkenleri beraber ele alındığında ise yaşam doyumu değişkeni üzerindeki değişimin %37,4'ünü açıklamaktadır.

Elde edilen bu değerler ışığında araştırmanın tükenmişlik sendromu ve iş doyumu arasında negatif ve anlamlı ( $\beta=-0,502$ ;  $p<0,01$ ), tükenmişlik sendromu ve yaşam doyumu arasında negatif ve anlamlı ( $\beta=-0,449$ ;  $p<0,01$ ), iş doyumu ve yaşam doyumu arasında pozitif ve anlamlı ( $\beta=0,252$ ;  $p<0,01$ ) ilişkinin olduğu açığa çıkarılmıştır.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Araştırmanın bu bölümünde, açığa çıkan ve elde edilen bulgular sunulmuş ve değerlendirilmiştir. Araştırmaya ilişkin sonuçlara, tartışmalara ve bulgulara ve önerilere yer verilmiştir. Elde edilen bulgular neticesinde bireyin iş ve yaşam doyumuna olumsuz etki eden tükenmişlikle mücadele yöntemlerine de yine bu bölümde değinilmiştir.

#### 5.1. Sonuç ve Tartışma

Araştırmaya katılan 259 özel kurum çalışanların anket çalışmasına verdikleri yanıtlar neticesinde elde edilen sonuçlar aşağıda özetlenmiştir. Bu sonuçların bazıları daha önce yapılan çalışmalarla benzerlik gösterirken bazı sonuçlar ise farklı olarak açığa çıkmıştır. Gelişen ve devamlı teknolojik hale gelen dünyamızda zamanla farklı sonuçlar elde edilmesi normal karşılanmalıdır.

Araştırmanın sonucunda tükenmişlik sendromu sorunu olan bireylerde iş doyumunu daha düşük düzeyde olduğu açığa çıkmıştır. Literatürde bu konuda yapılan çalışmalarda benzer sonuçlar elde edilmiştir. Meier (1984) tarafından MBI ölçeği kullanılarak 320 akademisyen üzerinde yapılan araştırmada tükenmişlik, depresyon ve iş tatmininin birbiri ile olan ilişkisi ortaya çıkarılmıştır. Cherniss'in (1992) yaptığı başka bir çalışmada mesleğinin ilk senelerinde tükenmişlik yaşayan kişilerin ilerleyen senelerde mesleklerini değiştirme temayülünde daha az buldukları ve işlerine karşı daha dirençli ve esnek oldukları saptanmıştır. Güner, Çiçek ve Can'ın (2014) gerçekleştirdiği çalışmada ise tükenmişliğin çalışanların iş doyumunu üzerinde anlamlı ve negatif etkisi olduğu açığa çıkmıştır.

Araştırmanın sonucuna göre tükenmişlik sendromu sorunu olan bireylerin yaşam doyumunu düzeyleri negatif etkilenmektedir. Literatürde bu konuda yapılan çalışmalarda benzer sonuçlar elde edilmiştir. Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001) araştırmalarında

yaşam doyumu düzeyleri ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir korelasyon olduğunu belirtmiştir. Güner, Çiçek ve Can (2014) mesleki stres ve tükenmişliğin çalışanların yaşam doyumu üzerinde anlamlı ve negatif etkisi olduğu açığa çıkartmışlardır. Yılmaz ve Karahan'ın (2009) yaptığı çalışmada ise iş doyumu düzeyi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucu elde edilmiştir.

Araştırmanın diğer bir sonucuna göre iş doyumu düzeyleri yüksek olan bireylerin yaşam doyumu düzeyleri de yüksek çıkmıştır. Literatürde bu konuda yapılan çalışmalarda benzer sonuçlar elde edilmiştir. Dikmen (1995) iş doyumu ve yaşam doyumu arasında ılımlı bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Keser (2005) iş doyumu ile yaşam doyumu arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki olduğunu savunmuştur. Güner, Çiçek ve Can (2014) iş doyumu ve yaşam doyumu arasında pozitif yönlü ilişkiyi açığa çıkartmışlardır.

Araştırmaya katılım sağlayan bireylerin cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Erkek ve kadınların tükenmişlik ortalamaları karşılaştırıldığında hemen hemen aynı fakat erkeklerde biraz daha yüksek iken iş doyumu kadınlarda, yaşam doyumu erkeklerde daha yüksek çıkmıştır.

Cinsiyet değişkenine göre daha önce yapılan araştırmalardan Gündüz'ün (2004) gerçekleştirdiği çalışmada benzer şekilde cinsiyet değişkeninin tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı görülmüştür. Farklı sonuçlar elde edilen araştırmalardan Dikmen'in (1995) çalışmasında kadınların hem iş doyumu hem de yaşam doyumu düzeylerinin erkeklere göre anlamlı bir biçimde daha yüksek olduğu sonucu çıkmıştır. Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu'nun (2001) çalışmasında yaşam doyumu puanları bakımından erkekler ile kadınlar arasında anlamlı farklılık görülmüştür. Peker'in (2005) çalışmasında erkek öğretmenlerin tükenmişlik düzeyi bayan öğretmenlerinkine göre daha fazla çıkmıştır. Keser'in (2005) araştırmasında kadın çalışanların yaşam doyum düzeylerinin, erkek çalışanların yaşam doyum düzeylerine göre daha yüksek çıktığı görülmüştür. Gürbüz, Tutar ve Başpınar'ın (2007) yaptığı çalışmada ise tükenmişlik ile cinsiyet demografik değişkeninin ilişkili olduğu anlaşılmıştır.

Yaş değişkenine göre araştırmaya katılan bireylerin tükenmişlik ve yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmezken yaş ile iş doyumu arasında U

şeklinde bir ilişki görülmüştür. Ortalama değerler dikkate alındığında yaş faktörüne göre en fazla tükenmişlik yaşayanlar 36-40 yaş arasındaki bireyler olurken bu yaştakilerin iş ve yaşam doyumları da en düşük olarak açığa çıkmıştır.

Yaş değişkenine göre daha önce yapılan araştırmalardan Mottaz (1987) çalışmasında yaş faktörünün iş kazanımları ve değerleri ile olan ilişkisi sayesinde iş doyumunu dolaylı olarak olumlu yönde etkilediğini göstermiştir. Dervişoğlu'nun (2000) araştırmasının regresyon analizi sonuçlarına göre yaş faktörü iş doyumunu açıklayan önemli değişkenlerden biri olarak görülmüştür. Gürbüz, Tutar ve Başpınar'ın (2007) incelemesinde tükenmişliğin yaş demografik değişkeni ile ilişkili olduğu anlaşılmıştır. Güner, Çiçek ve Can'ın (2014) çalışmasında ise yaş değişkeni ile tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasında anlamlı farklılıklar görülmüştür.

Medeni hal değişkenine göre araştırmaya katılan bireylerin tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.

Medeni hal değişkenine göre daha önce yapılan araştırmalardan Yılmaz ve Karahan'ın (2009) gerçekleştirdiği çalışmada benzer şekilde çalışanların medeni hallerine göre iş doyumları arasında fark olmadığı bulunmuştur. Gündüz (2004) medeni halin tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı söylemiştir. Farklı sonuçlar elde edilen araştırmalardan Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu'nun (2001) çalışmasında evliler ile bekârlar arasında yaşam doyumunu açısından anlamlı bir fark açığa çıkmıştır. Gürbüz, Tutar ve Başpınar'ın (2007) araştırmasında ise tükenmişlikle medeni hal demografik değişkeninin ilişkili olduğu anlaşılmıştır

Eğitim düzeyi değişkenine göre araştırmaya katılan bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Fakat eğitim düzeyi yükseldikçe iş doyumunu düzeyleri azalmakta olduğu saptanmıştır. Ayrıca eğitim düzeyi yükseldikçe yaşam doyumunun artmakta olduğu sonucu bulunmuştur. Diğer bir deyişle bireylerin eğitim düzeyleri arttıkça iş doyumunu düzeyleri azalırken yaşam doyumları da yükselmektedir.

Eğitim düzeyi değişkenine göre daha önce yapılan araştırmalardan Peker (2005) farklı olarak öğretmenlerin öğrenim düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeylerinin de anlamlı şekilde arttığını gözlemlemiştir. Yılmaz ve Karahan (2009) ise çalışanların eğitim düzeylerine göre iş doyumları arasında fark olmadığı bulunmuştur.

Çocuk sayısı değişkenine göre araştırmaya katılan bireylerin tükenmişlik, iş doyum ve yaşam doyum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.

Çocuk sayısı değişkenine göre daha önce yapılan araştırmalardan Gürbüz, Tutar ve Başpınar'ın (2007) gerçekleştirdikleri çalışmada tükenmişlikle sahip olunan çocuk sayısı değişkeninin ilişkili olduğu anlaşılmıştır.

Küçük çocuğu olan katılımcıların ile olmayanlar arasında ve bakmakla yükümlü olduğu kişisi olanlarla olmayanlar arasında tükenmişlik, iş doyum ve yaşam doyum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.

Gelir düzeyi değişkenine göre araştırmaya katılan bireylerin gelir düzeyi yükseldikçe tükenmişlik düzeylerinin azaldığı açığa çıkmıştır. Ayrıca gelir düzeyiyle iş doyum düzeyi arasında U şeklinde bir ilişki görülmüştür. Gelir düzeyi yükseldikçe yaşam doyum düzeyinin de artmakta olduğu görülmüştür. Bununla birlikte ortalamalar karşılaştırıldığında en düşük gelirliler en fazla tükenmişliğe ve en az yaşam doyumuna sahipken en yüksek gelire sahip olan bireyler en az tükenmişliğe ve en fazla yaşam doyumuna sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Gelir düzeyi değişkenine göre daha önce yapılan araştırmalardan Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu'nun (2001) gerçekleştirdiği çalışmada yaşam doyum düzeyleri bakımından aylık gelirini yeterli bulanlar ile yetersiz bulanlar arasında anlamlı fark olduğu görülmüştür.

Kurumdaki çalışılan pozisyon değişkenine göre araştırmaya katılan bireylerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Bunun aksine kurumdaki çalışılan pozisyon yükseldikçe iş doyum ve yaşam doyum düzeyleri artmaktadır. Ortalamalar göz önüne alındığında kurumlarında genel müdür olan bireylerde en az tükenmişlik görülürken iş ve yaşam doyumları da en yüksek seviyededir. Pozisyon olarak en alttaki işçi sınıfında ise en fazla tükenmişlik düzeyi görülürken en az da yaşam doyumuna sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Kurumdaki çalışılan pozisyon değişkenine göre daha önce yapılan araştırmalardan Yılmaz ve Karahan (2009)'ın yaptığı çalışmada benzer şekilde çalışanların görev pozisyonlarına göre iş doyumları arasında fark olmadığı bulunmuştur. Yine Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001) çalışmalarında hekimlerin akademik unvanları ile yaşam doyum düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmüştür. Farklı sonuçlar elde edilen araştırmalardan Sarros ve Sarros (1987) çalışmalarında neticesinde



öğretmenlerin okul yöneticilerine göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıklarını saptamıştır. Gürbüz, Tutar ve Başpınar (2007) tükenmişlik düzeyinin unvan demografik değişkeni ile ilişkili olduğunu açığa çıkarmıştır.

Kurumdaki çalışma süresi değişkenine göre araştırmaya katılan bireylerin tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.

Kurumdaki çalışma süresi değişkenine göre daha önce yapılan araştırmalardan Yılmaz ve Karahan (2009)'ın yaptığı çalışmada benzer şekilde çalışanların hizmet sürelerine göre iş doyumları arasında bir fark olmadığı ileri sürülmüştür. Farklı sonuçlar elde edilen araştırmalardan Gündüz'e (2004) göre tükenmişlik düzeyi hizmet süresine göre farklılaşmaktadır. Güner, Çiçek ve Can'ın (2014) araştırmasında çalışma süresi değişkeni ile tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeylerinde anlamlı farklılıklar görülmüştür. Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu'nun (2001) araştırmasında ise meslekte çalışma sürelerine göre oluşturulan gruplar arasında yaşam doyumunu puanları yönünden fark olduğu açıklanmıştır.

Kurum çalışan sayısına göre araştırmaya katılan bireylerin tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.

Çalışmada hayat koşulları düşünüldüğünde çalışanların bir psikolojik danışmana gitmesinin gerekmediğini düşünenlerin tükenmişlik düzeyi anlamlı bir şekilde düşük, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeyleri ise yüksek çıkmıştır.

Literatürde taraması sırasında hayat koşulları düşünüldüğünde çalışanların bir psikolojik danışmana gitmesinin gerekliliği düşüncesine sahip olanlarla olmayanların tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeyi ile ilişkisini araştıran başka bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Psikolojik danışman desteği değişkenine göre araştırmaya katılan bireylerin tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir

Literatürde taraması sırasında bir psikolojik danışmandan destek alanlarla destek almayanların tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeyi ile ilişkisini araştıran başka bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Araştırmada toplanan verilerin analizi neticesinde elde edilen bulgular dikkate alındığında, çalışan bireylere, psikolojik danışmalara ve literatüre katkısı açısından önemli sonuçlar elde edildiği görülmektedir.

Genel olarak sonuçlar yorumlandığında, tükenmişlik yaşayan çalışan bireylerin iş doyumlarında ve yaşam doyumlarında gözle görülür bir azalma olduğu saptanmıştır.

Erkek ve kadınların tükenmişleri arasında bir fark gözlenmemişken orta yaş diyeceğimiz 36-40 yaşlarında olan bireylerin hayat enerjilerinin düştüğü, tükenmişlik sendromu yaşadıkları, iş ve yaşam doyumlarında ciddi azalmalar olduğu görülmüştür. Bu yaşlardaki kişilerin özellikle tükenmişlik konusunda durumlarının farkında olup bir uzmana görülmeleri ve sağlıklarına yeniden kavuşmak için gerekli çabayı göstermeleri tavsiye edilmektedir.

Psikolojik danışmana gitmenin gerekmediğini düşünenlerdeki tükenmişlik düzeyinin gereklidir diyenlere göre daha az görülmesi sonucu, tersten yorumlanırsa, bu kişiler tükenmişlik yaşamadıkları için bir psikolojik danışmandan yardım alma ihtiyacı da hissetmemektedirler şeklinde yorumlanabilir.

Hayatlarında en az bir kere psikolojik danışmandan yardım almış bireylerin iş ve yaşam doyumları düzeyleri ortalamalarına bakıldığında yardım almayanlara göre daha yüksek çıkmıştır. Bu da psikolojik danışmandan destek almanın özellikle doyumсузлук çeken bireylerde fayda sağladığını açığa çıkarmıştır.

Araştırmanın sonuçları bir bütün olarak ele alındığında açığa çıkmıştır ki, bireyler ve kurumlar üzerindeki olumsuz etkilerinin ortaya çıkmasıyla birlikte önemli bir çalışma alanı haline gelen tükenmişlik sendromu, çalışma hayatını tehdit eden bir unsurdur. Enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler sebebiyle bitirilmesi ve idealizmi kaybetme olarak ifade edilen tükenmişliğin olumsuz etkilerini en at düzeye çekebilmek için bireysel yöntemler ve kurumsal yöntemler beraber ele alınarak tatbik edilmelidir.

Tükenmişlikle mücadele için en etkili yöntem tükenmişliği oluşmadan engelleyen yöntemler geliştirmektir. Ancak bu olasılık dâhilinde değilse, tükenmişliği önceden teşhis etmek ve hızlı müdahalede bulunmak gereklidir. Tükenmişlikle başa çıkmak ve önlemek için uygulanabilecek kurumsal seviyedeki yöntemlerin bazıları;

- Çalışanların başarılarını takdir edip adil bir ödül sistemi geliştirmek
- İşin gerektirdiği sorumluluğu netleştirerek, yetki ve sorumluluk dengesini sağlamak
- Özgür karar verme olanaklarını ve yönetsel kararlara katılımı sağlamak
- İş yükünün aynı kişilerde yığılmasını önlemek için hacimli işleri çalışanlar arasında eşit biçimde dağıtmak
- Takım çalışmalarını desteklemek
- Görev tanımlarını açık ve sarih şekilde belirtmek
- Bireysel gelişim ve istirahat için çalışma saatleri içerisinde yeterli zaman ayırmak
- Kariyer imkânları sunmak ve tüm çalışanlar için adaletli olmak
- Kurum içi iletişimi etkin kılmak ve teşvik etmek
- Öğle yemeği kalitesini arttırmak
- Dinlenme aralarını ferahlatıcı ve iş ortamlarından uzakta vermek
- Çalışanlar arasında sosyal iletişimin sağlıklı olması için imkânlar sunmak
- Düzenli sıklıkta pozitif geri bildirim vermek
- Uzun mesai saatlerini kısaltarak iş yaşam dengesini korumak
- Kurumsal sosyal etkinlik olanaklarını artırmak
- İhtiyacı olanlara psikolojik danışmanlık imkânı sağlamak

şeklinde ifade edilebilir (Baltaş ve Baltaş, 1989: 62-63; Kaçmaz, 2005: 31-32; Suran ve Sheridan, 1985: 750).

Tükenmişliğin üstesinden gelme metotları hususunda, çoğunlukla örgütsel düzeydeki iyileştirmelere odaklanılmış olsa da bireysel düzeydeki değişikliklerin tükenmişlikle baş etmede etkisi ayrıca önemlidir. Homer (1985: 59) tükenmişlik sorununun örgütsel olmaktan ziyade bireysel kaynaklı olduğunu ileri sürerek tükenmişliği bireylerin iş çevresine karşı işkolik yaklaşımından doğan bir mesele olduğunu savunmuştur. Çalışılan kurumun tüm dinamiklerini etkileyen tükenmişlik sorunlarını yalnızca kurum içinde iyileştirmelere giderek çözmek imkân dâhilinde olmayabilir. Dolayısıyla tükenmişlikle başa çıkmak için kişiler de çaba göstermelidir. Bireylerin bu sorunun üstesinden gelmek için faydalanabileceği bazı yöntemler;

- Tükenmişlik hakkında bilgi edinmek
- Kendini tanımak ve gerçek ihtiyaçlarının farkında olmak
- İşle alakalı beklentilerini iyi belirlemek ve hedefler tayin etmek
- Kişisel gelişim ve danışmanlık gruplarına iştirak etmek
- Etkili nefes alma ve gevşeme yöntemlerini öğrenmek
- Rahatlamak için müzik dinlemek, spor yapmak
- İnsan olarak bir kişinin sınırlarını anlamak ve kabul etmek
- Bir işe girmeden önce işin zorluklarını ve risklerini öğrenmek
- Hobi edinmek, düzenli tatil yapmak
- İşin ve özel hayatın monotonluğu hafifletmek
- Huzurlu bir yaşam tarzını tercih etmek
- Zaman yönetimi hakkında bilgili olmak
- Gerektiğinde çalışmaya ara vermek ya da sektör değiştirmek
- Stresle başa çıkma hususunda geliştirici seminerlere katılmak
- İhtiyaç hâsıl olduğunda bir psikolojik danışmandan destek almaktan çekinmemek

şeklinde sıralanabilir (Glogow, 1986: 82; Izgar, 2003: 46; Maslach ve Goldberg, 1988: 72; Selçukoglu, 2001: 186-187; Taycan, Kutlu, Çimen ve Aydın, 2006: 107-108)

Çalışmanın sonucunda görülmüştür ki, tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu etkilemektedir. Bireyin çalışma hayatındaki doyumsuzluk, isteksizlik, hüüzün ve düş kırıklığı bireyin genel yaşantısına etki etmekle onun yaşam doyumunun da azalmasına sebep olmaktadır. Bu hal bireyin, ailesini, çevresini ve arkadaşlık ilişkilerini de olumsuz etkileyerek, fizyolojik, psikolojik ve ruhsal sağlığını bozabilmektedir. Yaptığı işten doyum almanın bireyin verimliliğinde ve yaşam doyumunda önemli bir yeri vardır. Dolayısıyla bireyin kendi yaşam doyumuna olumlu ya da olumsuz tesir eden etmenleri göz önüne alarak daha çok doyumla birlikte daha az tükenme yaşaması için gerekli düzenlemeleri yapması ehemmiyet arz etmektedir.

## 5.2. Öneriler

Bu araştırma hakkında söylenebilecek ilk öneri, hedef bölgenin yalnızca İstanbul ve çevresindeki özel sektörde çalışan bireylerden seçilmesinden ziyade özellikle ekonomik durumu daha zayıf olan doğu bölgelerini de içeren bir araştırma yapılmasıdır. Hedef kitlenin genişletilmesi ve Türkiye genelinden verinin toplanması, daha sağlıklı sonuçlar verebilir.

Mevcut araştırmada veri toplamak için sadece anket yöntemi kullanılmıştır. Gözleme dayalı veriler çalışmada yer almamıştır. Nicel ve nitel yöntemlerin bir arada kullanıldığı özellikle yüz yüze görüşme ve mülakat tarzı ek araştırma yöntemleriyle desteklenen bulgular yorumlanmanın daha sağlıklı yapılmasına yardımcı olabilir.

Bu araştırmada ileri sürülen modelin testi için regresyon analizi metodu tercih edilmiştir. Diğer yaygın çok boyutlu analiz yöntemleri de kullanılarak elde edilecek sonuçların karşılaştırması fayda sağlayabilir.

Tükenmişlik sendromu, iş doyumunu ve yaşam doyumunu üzerinde etkili olabilecek diğer değişkenler araştırmacılar tarafından incelenebilir.

Bu araştırma, bireylerin çalıştıkları sektör kısıtlamasına gidilmeden gerçekleştirilmiştir. Sadece belli sektörler üzerinde yapılacak bir inceleme hem kapsamı daraltacak hem de sektör bazında kıyaslama yapmaya imkân tanıyacaktır. Bu araştırmalardan elde edilecek sonuçların yapılan araştırma ile karşılaştırılması sonucunda bu konudaki literatürün gelişimine önemli katkılar sağlayacağı öngörülmektedir.

## KAYNAKÇA

- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(1): 20-46.
- Arı, S. (2011). *The relationship between the burnout and organizational commitment levels of the police officers': A research on İstanbul Police Headquarters* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aşan, Ö. ve Erenler, E. (2008). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2): 203-216.
- Aşık, N. A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. ve Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1): 115-129.
- Ay, F. A., Öz, B. F. ve Öncül, M. S. (2014). Kariyer Yönetimi Uygulamalarının İş Tatminine Etkisi: Kamu ve Özel Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *AKÜ İİBF Dergisi*, 16(2): 45-61. doi:10.5578/jeas.8995
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (1989). *Stres ve Başa Çıkma Yolları* (7. b.). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baştemur, Y. (2006). *İş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğü'nde bir araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

- Baycan, F. A. (1985). *An analysis of the several aspects of job satisfaction between different occupational groups* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Boğaziçi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9, 1-18.
- Burke, R. J. & Greenglass, E. R. (2001). Hospital restructuring and psychological burnout in nursing staff. *Equal Opportunities International*, 20(1/2): 61-71. doi:10.1108/02610150110786714
- Çakıcı, A., Özkan, C. ve Akyüz, B. H. (2013). İş Yükü Yoğunluğunun, İş ve Yaşam Doyumuna Etkisi Üzerine Otomotiv İşletmelerinde Bir Araştırma. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2): 1-26.
- Can, H., Aşan, Ö. ve Aydın, E. M. (2006). *Örgütsel Davranış*. İstanbul: Arıkan Basım.
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1): 63-77. doi:10.12738/estp.2013.3.1576
- Çapri, B. (2013). Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu ile Eş Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu'nun Türkçe Uyarlaması ve Psikoanalitik-Varoluşçu Bakış Açısından Mesleki ve Eş Tükenmişlik İlişkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3): 1393-1418. doi:10.12738/estp.2013.3.1576
- Cedoline, A. J. (1982). *Job Burnout in Public Education: Symptoms, Causes, and Survival Skills*. New York: Teachers College Press.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*. London: Sage Publications.
- Cherniss, C. (1992). Long-term consequences of burnout: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, 13(1): 1-11. doi:10.1002/job.4030130102
- Çiper, A. (2006). *Tükenmişlik sendromunun hizmet kalitesine etkisi ve çağrı merkezi uygulaması* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Colman, A. M., Norris, C. E., & Preston, C. C. (1997). Comparing rating scales of different lengths: Equivalence of scores from 5-point and 7-point scales. *Psychological Reports, 80*, 355-362.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review, 18*(4): 621-656.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2018). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve LISREL Uygulamaları* (5. b.). Ankara: Pegem Akademi.
- Dalkılıç, O. S. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri* (2. b.). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3): 499-512. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499
- Dervişoğlu, G. (2000). *The role of certain demographic variables, burnout and stress on job satisfaction* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. & Griffin, S. (1985). The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment, 49*(1): 71-75.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E. & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin, 125*(2): 276-303. doi:10.1037/0033-2909.125.2.276
- Dikmen, A. A. (1995). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 50*(3-4): 115-140.
- Donovan, N. & Halpern, D. (2002). *Life Satisfaction: The State of Knowledge and Implications*. London: Prime Minister's Strategy Unit.
- Dost, M. T. (2007). Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Doyumunun Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2*(22): 132-143.
- Dümet, D. (2012). *Üniversite öğrencilerinde özgecilik davranışının transaksyonel analiz ego durumları ve yaşam doyumu bağlamında incelenmesi*



(Yayınlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Durak, M., Şenol-Durak, E. ve Gençöz, T. (2010). Psychometric Properties of the Satisfaction with Life Scale among Turkish University Students, Correctional Officers, and Elderly Adults. *Social Indicators Research*, 99(3): 413-429. doi:10.1007/s11205-010-9589-4

Dursun, S. ve İhtar, E. (2014). Kadın Çalışanların Yaşamış Oldukları İş Aile Yaşamı Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(3): 301-314.

Dworkin, A. G. (1987). *Teacher Burnout in the Public Schools: Structural Causes and Consequences for Children*. New York: State University of New York Press.

Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of Disillusionment in the Helping Profession*. New York: Human Sciences Press.

Efeoğlu, İ. E. (2006). *İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: İlaç sektöründe bir araştırma* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Eğinli, A. T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3): 35-52.

Eren, E. (2014). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (14. b.). İstanbul: Beta Yayınları.

Eren, V. ve Durna, U. (2006). Üç Boyutlu Bir Yaklaşım Olarak Örgütsel Tükenme. *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi*, 9(10): 40-51.

Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1): 39-50.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-165. doi:10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x

Freudenberger, H. J. & North, G. (1985). *Women's Burnout: How to Spot It, How to Reverse It, and How to Prevent It*. New York: Penguin Books.

- Freudenberger, H. J. & Richelson, G. (1980). *Burn-Out: The High Cost of High Achievement*. New York: Bantam Books.
- Ghiselli, E. E., Campbell, J. P. & Zedeck, S. (1981). *Measurement Theory for the Behavioral Sciences*. San Francisco: Freeman.
- Glogow, E. (1986). Burnout and Locus of Control. *Public Personnel Management*, 15(1): 79-83. doi:10.1177/009102608601500108
- Göktepe, A. K. (2016). *Tükenmişlik Sendromu*. İstanbul: Nesil Yayınları.
- Gruneberg, M. M. (1979). *Understanding Job Satisfaction*. New York: John Wiley & Sons.
- Gündüz, B. (2004). *Öğretmenlerde tükenmişliğin akılcı olmayan inançlar ve mesleki bazı değişkenlere göre yordanması* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Güner, F., Çiçek, H. ve Can, A. (2014). Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri ile İlişkisi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(3): 59-76.
- Gürbüz, H., Tutar, H. ve Başpınar, N. Ö. (2007). Burnout Levels of Executive Lecturers: A Comparative Approach in Three Universities. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(1): 65-85.
- Gürsel, M., Sürücü, A., Kesici, Ş., Bozgeyikli, H., Izgar, H., Altınok, V., . . . Negiş, A. (2012). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi* (3. b.). (H. Izgar, Dü.) Konya: Eğitim Yayınevi.
- Heller, D., Watson, D. & Hies, R. (2014). The Role of Person Versus Situation in Life Satisfaction: A Critical Examination. *Psychological Bulletin*, 130(4): 574-600. doi:10.1037/0033-2909.130.4.574
- Homer, J. B. (1985). Worker burnout: A dynamic model with implications for prevention and control. *System Dynamics Review*, 1(1): 42-62. doi:10.1002/sdr.4260010105
- Izgar, H. (2003). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik* (2. b.). Ankara: Nobel Yayıncılık.

- Jackson, S. E. & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: Families as victims. *Journal of Occupational Behavior*, 3(1): 63-77. doi:10.1002/job.4030030106
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C. & Kluger, A. N. (1998). Dispositional Effects on Job and Life Satisfaction: The Role of Core Evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1): 17-34. doi:10.1037/0021-9010.83.1.17
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1): 29-32.
- Kalaycı, Ş. (2016). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (7. b.). Ankara: Asil Yayınevi.
- Karapınar, M. ve Gürbüz, H. (2015). Bankacılık Sektöründe Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach ve Kopenhag Kriterlerine Göre Ölçülmesi ve Karşılaştırılması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(2): 245-267. doi:10.17130/ijmeh.2014.10.23.413
- Karasar, N. (2017). *Bilimsel Araştırma Yöntemi* (32 b.). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kaya, K., Küçük, F. ve Arslan, B. (2017). *Eğitimcilerde Tükenmişlik Sendromu ve Kurumsal Bağlılık*. İstanbul: Kriter Yayınevi.
- Kaya, Ş. D. ve Zerenler, M. (2014). *Çalışma Hayatında Psikolojik Sermaye Mesleki Bağlılık ve Kariyer Planlamasına Genel Bakış*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Keser, A. (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. *Çalışma ve Toplum Ekonomi ve Hukuk Dergisi*, 7(1): 77-95.
- Köker, S. (1991). *Normal ve sorunlu ergenlerin yaşam doyumu düzeyinin karşılaştırılması* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Köroğlu, Ö. (2012). İçsel ve Dışsal İş Doyum Düzeyleri ile Genel İş Doyum Düzeyi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13(2): 275-289.
- Kuzulu, E., Kurtuldu, S. ve Özkan, G. V. (2013). İş Yaşam Dengesi ile Yaşam Doyumu İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Sakarya İktisat Dergisi*, 2(1): 88-127.

- Lauderdale, M. (1982). *Burnout Strategies for Personal and Organizational Life Speculations on Evolving Paradigms*. Austin: Learning Concepts.
- Lee, H., Song, R., Cho, Y. S., Lee, G. Z. & Daly, B. (2003). A Comprehensive Model for Predicting Burnout in Korean Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 44(5): 534-545. doi:10.1046/j.0309-2402.2003.02837.x
- Leiter, M. & Maslach, C. (1999). Six Areas of Worklife: A Model of the Organizational Context of Burnout. *Journal of Health and Human Services Administration*, 21(4): 472-489.
- Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. Dunnette (Ed.): *Hand-Book of Industrial and Organizational Psychology* 1297-1349. USA-Chicago.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (12th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Maslach, C. & Goldberg, J. (1988). Prevention of Burnout: New Perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7(1): 63-74. doi:10.1016/S0962-1849(98)80022-X
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(1): 99-113. doi:10.1002/job.4030020205
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout How Organizations Cause Personal Stress and What to do about It*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C. & Zimbardo, P. G. (1982). *Burnout, the cost of caring*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. (1997). *The Maslach Burnout Inventory Third Edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). *Job Burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52(1): 397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Meier, S. T. (1983). Toward a Theory of Burnout. *Human Relations*, 36(10): 899-910. doi:10.1177/001872678303601003
- Meier, S. T. (1984). The construct validity of burnout. *The British Psychological Society*, 211-219. doi:10.1111/j.2044-8325.1984.tb00163.x

- Minirth, F., Hawkins, D., Meier, P. & Floumoy, R. (1986). *How to Beat Burnout*. Chicago: Moody Press.
- Morgenstern, J. (2006). *İkisi Bir Arada: İş hayatında Verimlilik ve Tatmin*. (Ö. T. Akal, Çev.) İstanbul: Optimist Yayınları.
- Mottaz, C. J. (1987). Age and Work Satisfaction. *Work and Occupations*, 14(3): 389-408. doi:10.1177/0730888487014003004
- Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology Applied to Work* (8th ed.). Belmont: Thomson Wadsworth.
- Munusturlar, M. A. ve Argan, M. (2016). *Boş Zaman Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişki*. İstanbul: Nobel Bilimsel Eserler.
- Myers, D. G. & Diener, E. (1991). Who is happy? *Psychological Science*, 6(1): 10-19. doi:10.1111/j.1467-9280.1995.tb00298.x
- Neugarten, B. L., Havighurst, R. J. & Tobin, S. S. (1961). The Measurement of Life Satisfaction. *Journal of Gerontology*, 16(2): 134-143. doi:10.1093/geronj/16.2.134
- OECD. (2017). *OECD.Stat Better Life Index - Edition 2017*. Ocak 27, 2019 tarihinde <https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=BLI> adresinden alındı
- Okumuş, M. (2011). *Öğretmenlerde Meslek Tatmini ve İş Stresi*. İstanbul: Özgü Yayınları.
- Özcan, E. D. (2011). *Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı ve İş Tatmini*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Özdevecioğlu, M. (2003). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 693-710. Afyon.
- Özdevecioğlu, M. ve Doruk, N. Ç. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33(1): 69-99.
- Özer, M. ve Karabulut, Ö. Ö. (2003). Yaşlılarda Yaşam Doyumu. *Geriatry*, 6(2): 72-74.

- Özsoy, E., Uslu, O., Karakiraz, A. ve Aras, M. (2014). İş Tatmininin Ölçümünde Ölçek Kullanımı Lisansüstü Tezleri Üzerinden Bir İnceleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1): 232-250.
- Pavot, W. & Diener, E. (1993). Review of the Satisfaction with Life Scale. *Psychological Assessment*, 5(2): 164-172.
- Peker, R. (2005). Anaokulu, İlköğretim ve Lise Öğretmenlerinde Mesleki Tükenmişliğin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(1): 319-331.
- Perlman, B. & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and Future Research. *Human Relations*, 35(4): 283-305. doi:10.1177/001872678203500402
- Phillips, H. (2015). *Tükenmişlik Sendromu* (2. b.). (N. Yener, Çev.) İstanbul: Kuraldışı Yayıncılık.
- Pines, A. M. (2005). The Burnout Measure, Short Version. *International Journal of Stress Management*, 12(1): 78-88. doi:10.1037/1072-5245.12.1.78
- Pines, A. M. (2017). *Çiftlerde Tükenmişlik*. (M. Güneşdoğmuş, Çev.) İstanbul: İletişim Yayıncılık.
- Pines, A. M. & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York: The Free Press.
- Potter, B. A. (1980). *Beating Job Burnout*. New York: Ace Books.
- Potter, B. A. (1987). *Preventing Job Burnout: Transforming Work Pressures into Productivity*. California: Crisp Publications.
- Potter, B. A. (1998). *Overcoming Job Burnout: How to Renew Enthusiasm for Work* (2nd ed.). Berkeley, California: Ronin Publishing.
- Procaccini, J. & Kiefaber, M. W. (1983). *Parent Burnout*. New York: Doubleday.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013). *Örgütsel Davranış* (14. b.). (İ. Erdem, Çev.) İstanbul: Beta Basın Yayım.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2001). On Happiness and Human Potentials: A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic *Well-Being*. *Annual Review of Psychology*, 52(1): 141-166. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.141

- Şanlı, S. (2006). *Adana ilinde çalışan polislerin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Sarros, J. C. & Sarros, A. M. (1987). Predictors of Teacher Burnout. *Journal of Educational Administration*, 25(2): 216-230. doi:10.1108/eb009933
- Selçukoğlu, Z. (2001). *Araştırma görevlilerinde tükenmişlik düzeyi ile yalnızlık düzeyi ve yaşam doyum arasındaki ilişkinin bazı değişkenler açısından değerlendirilmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Suran, B. G. & Sheridan, E. P. (1985). Management of burnout: Training psychologists in professional life span perspectives. *Professional Psychology: Research and Practice*, 16(6): 741-752. doi:10.1037/0735-7028.16.6.741
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S. ve Aydın, N. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 16(1): 100-108.
- TDK. (2011). *Büyük Türkçe Sözlük*. Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Thompson, B. M., Kirk, A. & Brown, D. F. (2005). Work based support, emotional exhaustion, and spillover of work stress to the family environment: A study of policewomen. *Stress and Health*, 21(3): 199-207. doi:10.1002/smi.1056
- Tümkaya, S., Çam, S. ve Çavuşoğlu, İ. (2009). Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu'nun Türkçe'ye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1): 387-398.
- Tutucu, A. (2018). *Duygusal sermayenin iş ve yaşam doyum üzerine etkisine ilişkin duyusal iyilik algısının aracılık etkisi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Uludağ, Y. (2017). *İş tatmininde kişilik özelliklerinin ve sosyal ilişkilerin rolü: Bir enerji işletmesinde araştırma* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Ünal, S., Karlıdağ, R. ve Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri ile İlişkisi. *Klinik*, 4(1): 113-118.

- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. & Lofquist, L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, 22, 1-119.
- Yetim, Ü. (1991). *Kişisel projelerin organizasyonu ve örüntüsü açısından yaşam doyumu* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yıldırım, F. (1996). *Banka çalışmalarında iş doyumu ve algılanan rol çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişki* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, H. ve Karahan, A. (2009). Bireylerin Kişisel Özellikleri Yönünden İş Doyum Düzeylerine Göre Tükenmişlikleri: Afyonkarahisar İlinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3): 197-214.
- Yüksel, İ. (2005). İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları ile İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2): 301-314.



## EKLER

### EK 1. Anket Soruları Örneği

<b>Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Araştırma Anketi</b>							
<p><i>Değerli katılımcı;</i> <i>Bu anket Türkiye'de Özel Sektörde çalışan bireylerin yaşadıkları tükenmişliğin ve iş doyumunun, yaşam doyumları arasındaki ilişkinin açığa çıkarılması amacıyla bilimsel yöntemlerle hazırlanmıştır. Ankete isminizi lütfen yazmayınız. Verdiğiniz bilgiler bilimsel amaçlarla kullanılacak ve kesinlikle gizli tutulacaktır.</i> <i>Anket toplam 4 bölüm ve 49 sorudan oluşmaktadır. 10-12 dakika yeterli gelen bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederim.</i> <i>Serpil Sivakcı</i></p> <p><b>ÖNEMLİ NOT:</b> Bu değerlendirmede doğru veya yanlış bir cevap bulunmamakta, tamamen sizin birikiminizden faydalanılmaya ve bunun sonucunda bilimsel sonuçlara ulaşılmaya çalışılmaktadır</p>							
<b>ANKET FORMU</b>							
<b>1. Demografik Sorular (14 soru)</b>							
1. Cinsiyetiniz? ( )Erkek ( )Kadın							
2. Yaşınız? ( )1/8-25 ( )26-30 ( )31-35 ( )36-40 ( )41-45 ( )46 ve üzeri							
3. Medeni durumunuz? ( )Evlü ( )Bekar ( )Dul ( )Boşanmış veya Ayrı Yaşayan							
4. Eğitim Durumunuz? ( )İlköğretim ( )Lise ( )Lisans/Yükseköğretim ( )Yüksek Lisans ( )Doktora							
5. Çocuk sayınız? ( )Yok ( )1 ( )2 ( )3 ( )4 ( )5 ve daha fazla							
6. Okul öncesi döneminde olan çocuğunuz var mı? ( )var ( )yok							
7. Çocuğunuz dışında bakmakla yükümlü olduğunuz kimseniz var mı? ( )var ( )yok							
8. Ailenizin aylık geliri nedir? ( )2000 TL den az ( )2001-3000 TL ( )3001-5000 TL ( )5001-7000 TL ( )7001-9000 TL ( )9001 TL ve üzeri							
9. Kurumdaki Pozisyonunuz? ( )İşçi ( )Şef/Uzman ( )Orta Kademe Yönetici ( )Müdür ( )Genel Müdür							
10. Kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz? ( )1 yıldan az ( )1-2 yıl ( )3-5 yıl ( )6-10 yıl ( )11 yıl ve üzeri							
11. Firmanızdaki çalışan kişi sayısı nedir? ( )50'den az ( )51-99 ( )100-249 ( )250-499 ( )500-999 ( )1000 ve üzeri							
12. Hangi sektörde çalışıyorsunuz? . . . . .							
13. Hayat koşulları düşünüldüğünde çalışanların bir psikolojik danışmana gitmesi gerekir mi? ( )evet ( )hayır							
14. Bugüne kadar her hangi bir psikolojik danışmadan destek aldınız mı? ( )evet ( )hayır							
<b>2. Tükenmişlik (22 soru)</b>							
	Hiçbir Zaman	İstisnai Olarak	Nadiren	Bazen	Sık sık	Genellikle	Her Zaman
1. Yorgunluk hissediyorum							
2. İnsanlar tarafından hayal kırıklığına uğratılmış hissediyorum							
3. Ümitsizlik duyuyorum							
4. Kapana kısılmış gibi hissediyorum							
5. Çaresiz hissediyorum							
6. Üzüntülü/kederli (depresif) hissediyorum							
7. Fiziksel olarak hastalıklı hissediyorum							
8. Değersiz ve başsansız biri gibi hissediyorum							
9. Uyumada zorluk çekiyorum							
10. Bıkmışlık hissediyorum							

(2.Sayfa)

<b>3. İş Doyumu (20 soru)</b> (Kendinize "İşimin bu yönünden ne kadar memnunum?" sorusunu sorunuz)						hiç memnun değilim	memnun değilim	kararsızım	memnunum	çok memnunum
1. İşimin beni her zaman meşgul etmesinden										
2. İşimin tek başıma çalışmama imkan vermesinden										
3. İşimin ara sıra değişik şeyler yapabilmeme imkan vermesinden										
4. İşimin toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesinden										
5. Yöneticimin astlarını idare tarzından										
6. Yöneticimin karar vermedeki yeteneğinden										
7. İşimin vicdanıma uygun şeyler yapabilme olanağının olmasından										
8. İşimin bana sabit bir iş olanağı sağlamasından										
9. İşimde başkaları için bir şeyler yapabilme olanağım olmasından										
10. İşimde kişilere ne yapacaklarını söyleme şansım olmasından										
11. İşimde kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansımın olmasından										
12. İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konmasından										
13. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücretten										
14. İş yerinde terfi olanağımın olmasından										
15. İşimin kendi kararlarımı uygulama serbestliğini vermesinden										
16. İşimin kendi yeteneklerimi uygulama şansını vermesinden										
17. İşyerinde çalışma şartlarından										
18. Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmalarından										
19. Yaptığım iş karşılığında takdir edilmemden										
20. Yaptığım işten duyduğum başan hissinden										
<b>4. Yaşam Doyumu (5 soru)</b>						kesinlikle hayır	hayır	belki	evet	kesinlikle evet
1. İdeallerime yakın bir yaşantım vardır										
2. Yaşam koşullarım mükemmeldir										
3. Yaşamımdan memnunum										
4. Şimdiye kadar yaşamımdan istediğim önemli şeyleri elde ettim										
5. Tekrar dünyaya gelsem hayatımdaki hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmedim										
<i>Zaman Ayırdığınız İçin Teşekkürler</i>										

## EK 2. Araştırmanın Ölçek İzinleri



Serpil S <ssivakci2@gmail.com>

### Pines Tükenmişlik Ölçeği Kullanım İzni

2 ileti

Serpil S <ssivakci2@gmail.com>

14 Haziran 2019 19:52

Alıcı: burhancapri@gmail.com, burhancapri@mersin.edu.tr

Sayın Burhan Bey,

İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesinde Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümünde Yüksek Lisans tezi hazırlıyorum.

Dr. Öğr. Üyesi İbrahim Taş danışmanlığında yapmış olduğum "Tükenmişlik Sendromunun ve İş Doyumunun Yaşam Doyumu ile ilişkisi: Özel Sektör Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma" adlı tezimde sizin Türkçeye kazandırdığınız Pines Tükenmişlik Ölçeği'ni kullanmak için izninizi talep ediyorum.

Saygılarımla arz ederim  
Serpil Sivakcı

Burhan Çapri burhancapri <burhancapri@mersin.edu.tr>

17 Haziran 2019 09:17

Alıcı: Serpil S <ssivakci2@gmail.com>

Değerli Arkadaşım,  
İlgili ölçme aracının kısa ve uzun formlarını ekte gönderiyorum.  
Başarılar...

Serpil S <ssivakci2@gmail.com>, 14 Haz 2019 Cum, 21:52 tarihinde şunu yazdı:  
[Ayrılan metin gizlendi]

—  
Dr. Burhan CAPRI (PhD) (Assoc. Prof. Dr.)  
Mersin University, Faculty of Education,  
Department of Education Sciences

Mersin /Turkey

Tel: +903243412815-42042/42043

Fax: +90 3243412823

#### 3 eklenti

TÖ-KF.doc  
34K

Tükenmişlik Ölçeği (TÖ) Ölçek Bilgileri (1).doc  
44K

Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu ile Eş Tükenmişlik-1 (1).pdf  
705K

# (MSQ) Minnesota Satisfaction Questionnaire

VPR no longer sells the MSQ questionnaires. All forms are available under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](#). This license allows the instrument to be used for research or clinical work free of charge and without written consent, provided that you acknowledge Vocational Psychology Research, University of Minnesota, as the source of the material in your reproduced materials (printed or electronic). This license does not allow commercial use or reproduction for sale. The MSQ may be used without cost, however, for employee surveys provided that the survey is implemented within an organization and that no charges are made for its use.

*VPR and the University of Minnesota do not offer scoring for the MSQ and cannot answer questions about its administration or scoring.* Directions for scoring the MSQ are in its manual.

\*\*\*\*\*

### Description

The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) is designed to measure an employee's satisfaction with his or her job. Three forms are available: two long forms (1977 version and 1967 version) and a short form. The MSQ provides more specific information on the aspects of a job that an individual finds rewarding than do more general measures of job satisfaction. The MSQ is also useful in exploring client vocational needs, in counseling follow-up studies, and in generating information about the reinforcers in jobs.

# Ed Diener

Joseph R. Smiley Distinguished Professor Emeritus of Psychology  
Senior Scientist for the Gallup Organization



- Home
- Contacts & Links
- Ed Diener & Lab
- RESEARCH
- SCALES
- Inquiries

FIND STUFF  Search  Only search this site

## Scales

- Overview
- Satisfaction with Life Scale (SWLS)
- Scale of Positive and Negative Experience (SPANE)
- Flourishing Scale (FS)
- Scales for Children and Teenagers
- Affect Intensity Measure
- Inventory of thriving (CIT & BIT)

## SWLS Translations

- Arabic
- Arabic2
- Bosnian
- Chinese
- Czech

## Satisfaction With Life Scale (SWLS)

### Permission to Use

The scale is copyrighted but you are free to use it without permission or charge by all professionals (researchers and practitioners) as long as you give credit to the authors of the scale: Ed Diener, Robert A. Emmons, Randy J. Larsen and Sharon Griffin as noted in the 1985 article in the *Journal of Personality Assessment*.

### About SWLS

The SWLS is a short 5-item instrument designed to measure global cognitive judgments of satisfaction with one's life. The scale usually requires only about one minute of a respondent's time.

[SWLS\\_English.doc](#)

In order to better understand the scores of the SWLS, please read the document below.

[Understanding the SWLS scores.\(.pdf\)](#)

If you would like to use SWLS on a 5-point scale, please refer to the following paper for norms.

Kobau, R., Sniezek, J., Zack, M. M., Lucas, R. E., & Burns, A. (2010). Well-being assessment: An

## ÖZGEÇMİŞ

Serpil Sıvackı, Kanada Humber College Okul Öncesi Eğitimi bölümünden 2008 yılında mezun oldu. Kanada'da bir süre Okul Öncesi Öğretmeni olarak çalıştı. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi'nde Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık bölümünü 2017 yılında tamamladı. Sıvackı, halen İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi'nde Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık bölümünde Yüksek Lisans eğitimine devam etmektedir.