

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE İŞ YAŞAM KALİTESİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ:
AKADEMİSYENLER ÜZERİNE BİR UYGULAMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Gülşah Burcu BEĞİŞ

Balıkesir, 2019

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE İŞ YAŞAM KALİTESİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ:
AKADEMİSYENLER ÜZERİNE BİR UYGULAMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Gülşah Burcu BEĞİŞ

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Gamze ÇİFTÇİ AYTEKİN

Balıkesir, 2019

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün İşletme Anabilim Dalı'nda 201412507003 numaralı Gülşah Burcu BEĞİŞ'in hazırladığı "Tükenmişlik Sendromu ve İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişki: Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama" konulu DOKTORA/YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 10 Haziran 2019 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/OY ÇOKLUĞU ile karar verilmiştir.

Başkan


Prof. Dr. Erdoğan KOÇ

Üye (Danışman)

Üye



Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Gamze ÇİFTÇİ AYTEKİN

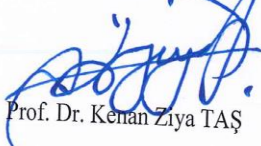


Dr. Öğr. Üyesi Özlem KUVAT

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım.

11.../2019

Enstitü Müdürü


Prof. Dr. Kenan Ziya TAŞ

TEŞEKKÜR

Yüksek lisansımın ilk gününden bu yana yardım ve hoşgörüsünü benden hiç esirgemeyen danışman hocam Dr. Öğretim Üyesi Ayşe Gamze ÇİFTÇİ AYTEKİN'e,

Bilgi ve deneyimlerine başvurduğum ve desteklerini benden hiç esirgemeyen başta Prof. Erdoğan KOÇ olmak üzere, diğere tüm hocalarıma,

Tezin anket çalışmasını gerçekleştirmemde zamanlarını ayırıp bana yardımcı olan öğretim üyelerine,

Hayatım boyunca manevi desteğini hissettiğim fedakar canım anneme, babama ve kardeşlerime,

Yürekten teşekkür ederim.

Gülşah Burcu BEĞİŞ

İstanbul-2019

ÖZET

TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE İŞ YAŞAM KALİTESİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: AKADEMİSYENLER ÜZERİNE BİR UYGULAMA

BEĞİŞ, Gülşah Burcu,

Yüksek Lisans, İşletme Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğretim Üyesi Ayşe Gamze ÇİFTÇİ AYTEKİN

2019, 141 sayfa

Yaşadığımız dönemde birçok alanda yaşanan gelişmeler iş yaşamında pek çok farklılığın yaşanmasına yol açmıştır. Bunların bazıları esnek çalışma saatleri ve uzaktan çalışma gibi olumlu sonuçlar doğururken bazıları ise yoğun rekabet ortamı nedeni ile çalışanlarda tükenmişlik ve çalışma hayatı kalitesi algısının azalması gibi sonuçlara yol açmaktadır. Araştırmamızda yükseköğretim kurumlarında çalışan akademisyenlerde tükenmişlik sendromu ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişki incelenmiştir. 530 akademisyenin katıldığı araştırmada, akademisyenlere Maslach Tükenmişlik Ölçeği, İş Yaşam Kalitesi Ölçeği ve demografik bilgi formu verilmiştir. SPSS analiz sonuçlarına göre iş yaşam kalitesinin artmasıyla birlikte tükenmişliğin azaldığı gözlenmektedir.

Anahtar sözcükler: Tükenmişlik sendromu, iş yaşam kalitesi, iş doyumu, motivasyon.

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT SYNDROME AND QUALITY OF WORK LIFE: AN APPLICATION ON ACADEMICIANS

BEGİŞ, Gülşah Burcu

Master Degree, Business Administration

Thesis Advisor: Assistant Professor Ayşe Gamze ÇİFTÇİ AYTEKİN

2019, 141 pages

With effects of globalization, the business world has gone through multiple transformations. While some of those have positive consequences such flexible working hours and freelance working style, others have negative consequences such as burn-out syndrome and decrease in quality of working life due to intense competition environment. In our research, the relationship between burn-out syndrome and the quality of working life among academicians has been investigated. 530 academicians have been handled Maslach Tükenmişlik Ölçeği, İş Yaşam Kalitesi Ölçeği and socio-demographic information sheet. According to SPSS analysis results, as the quality of working life increases, the burn-out syndrome decreases.

Key words: burn-out syndrome, quality of working life, job satisfaction, motivation.

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar LİSTESİ.....	viii
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM: TÜKENMİŞLİK KAVRAMI.....	3
1.1. Tükenmişlik(Bornout) Sendromunun Tanımı	3
1.2.Tükenmişliğin Benzer Kavramlarla Olan İlişkisi.....	5
1.2.1.Stres	5
1.2.2.Depresyon	6
1.2.3.İş Tatmini ve Tatminsizliği.....	8
1.2.4.Tükenmişlik ve Mobing.....	8
1.3.Tükenmişlik Sendromunun Boyutları	9
1.1.1. Duygusal Tükenme(Emotional Exhaustion) Boyutu	9
1.1.2. Duyarsızlaşma(Depersonalization) Boyutu	10
1.1.3. Kişisel Başarı(Personal Accomplishment, Self-Efficacy) Boyutu	11
1.4.Tükenmişlik Sendromunun Evreleri	12
1.4.1.Şevk ve Coşku Evresi	12
1.4.2.Durağanlaşma Evresi	12
1.4.3.Engellenme Evresi	12
1.4.4.Umursamazlık Evresi.....	13
1.5.Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler	13
1.5.1.Bireysel Faktörler	14
1.5.2.Örgütsel Faktörler	16
1.6.Tükenmişliğin Belirtileri	18
1.6.1. Fiziksel Belirtiler	18
1.6.2. Psikolojik / Duygusal Belirtiler	18
1.6.3. Davranışsal Belirtiler	19
1.7.Tükenmişliğin Sonuçları	20
1.7.1. Tükenmişliğin Kişisel Bedeli.....	21

1.7.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatına Etkileri.....	22
1.7.3. Tükenmişliğin Aile Hayatı üzerindeki Etkileri.....	23
1.8.Tükenmişlikle Mücadelede Geliştirilen Yöntemler	24
1.8.1. Bireysel Yöntemler	25
1.8.2. Örgütsel Yöntemler.....	26
2.BÖLÜM: İŞ YAŞAM KALİTESİ	28
2.1.İş Yaşam Kalitesi Kavramı.....	28
2.2.İş Yaşam Kalitesinin Tarihsel Gelişimi.....	31
2.3.İş Yaşam Kalitesinin Önemi.....	32
2.3.1.Çalışanlar Açısından Önemi	36
2.3.2.İşletmeler Açısından Önemi	36
2.4. İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Unsurlar (Boyutları)	37
2.4.1. İş Kariyer tatmini(Job career satisfaction)	38
2.4.2.İş yerinde kontrol(Control at work).....	44
2.4.3.Genel iyilik hali(General well-being)	45
2.4.4.İş yaşam dengesi(Home-work interface)	45
2.4.5.İş yerinde stres(Stress at work).....	48
2.4.6.Çalışma Koşulları(Working conditions).....	50
2.5. İş Yaşam Kalitesine Kuramsal Yaklaşım	52
2.5.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	52
2.5.2. McGregor'un X ve Y Kuramı.....	53
2.5.3. William Ouchi'nin Z Teorisi	54
2.5.4. Alderfer'in VİG (ERG) Kuramı	55
2.5.5. Vroom ve Beklentiler Kuramı	56
2.6.İş Yaşam Kalitesini Geliştirmeye Yönelik Programlar	57
2.6.1.İşin zenginleştirilmesi	57
2.6.2.Kalite çemberleri.....	59
2.6.3.Bağımsız çalışma grupları	60
2.6.4.Esnek çalışma saatleri.....	61
2.6.5. Fiziksel Koşulların İyileştirilmesi.....	62
2.6.6. Çalışma Hayatı Kalitesi Programları	62
2.7.İş Yaşam Kalitesi İle İlgili Yapılan Çalışmalar.....	63
2.8. Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Yaşam Kalitesi.....	70

3.BÖLÜM: UYGULAMA VE ANALİZ.....	74
3.1. Araştırmanın Amacı Ve Önemi.....	74
3.1.1. Araştırmanın Amacı	74
3.1.2. Araştırmanın Önemi	74
3.2. Araştırmanın Hipotezi	76
3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları	76
3.4. Araştırmanın Yöntemi	76
3.4.1. Evren ve Örneklem	76
3.4.2. Veri Toplama Araçları	77
3.4.2.1. Kişisel Bilgi Formu.....	77
3.4.2.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI).....	77
3.4.2.3. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği (WrQoL).....	78
3.4.3. Verilerin Analizi	79
3.5. Bulgular	80
3.5.1.Sosyo Demografik Bulgular	80
3.5.2.Tükenmişlik Ölçeği frekans ve Yüzdeleri	87
3.5.3.Tükenmişlik Ölçeği Tanımlayıcı İstatistikler	89
3.5.6.İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Tanımlayıcı İstatistikler	90
3.5.7.İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Frekans ve Yüzdeleri	93
3.5.8.Tükenmişlik ve İş yaşam Kalitesi Ölçeklerinin Sosyo Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşma Durumu	93
3.5.8.1.Tükenmişlik Ölçeğinin Sosyo Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşma Durumu.....	93
3.5.8.2.İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarının Sosyo Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşma Durumu	100
3.5.9.Tükenmişlik Ve İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi.....	109
SONUÇ	111
KAYNAKÇA	113
EKLER.....	135
EK1:MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ	137
EK2:İŞ YAŞAM KALİTESİ ÖLÇEĞİ.....	139
ÖZGEÇMİŞ	141

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1.Güvenirlik Analizi	79
Tablo 2.Cinsiyet dağılımı.....	80
Tablo 3.Yaş dağılımı.....	80
Tablo 4.Medeni Durum Dağılımı.....	81
Tablo 5.Birim Dağılımları.....	82
Tablo 6.Unvan Dağılımları	82
Tablo 7.İdari Görev Dağılımları	83
Tablo 8.Mesai Dağılımları	84
Tablo 9.Çalışma Süresi Dağılımları	85
Tablo 10.Savunucu Dağılımları	85
Tablo 11.Tür Dağılımları	86
Tablo 12.Tükenmişlik Ölçeği Frekans ve Yüzdeleri	87
Tablo 13.Tükenmişlik Ölçeği tanımlayıcı istatistikler.....	89
Tablo 14.İş Yaşam Kalitesi Tanımlayıcı İstatistikler.....	90
Tablo 15.İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Frekans ve Yüzdeleri	91
Tablo 16.Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	93
Tablo 17.Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu	93
Tablo 18.Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	94
Tablo 19.Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Birim Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu	95
Tablo 20.Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Ünvan Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu	96
Tablo 21.Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının İdari Görev Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	97
Tablo 22.Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Haftalık Fazla Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	97
Tablo 23.Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Akademisyenlik Süresi Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	98
Tablo 24.Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının “Çalıştığınız üniversitenin her durumda size karşı savunucu, koruyucu ve sahiplenici davrandığını düşünüyor musunuz? “ Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	99
Tablo 25.Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının “Bağlı bulunduğunuz üniversite? “ Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	99
Tablo 26.İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu	100
Tablo 27.İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu	101

Tablo 28.İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	102
Tablo 29.İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının “çalıştığınız birim” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	102
Tablo 30.İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının “ünvan” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu	103
Tablo 31.İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının “İdari görev” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	105
Tablo 32.İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının “Haftalık Fazla Çalışma süresi” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	105
Tablo 33.İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının “Akademisyenlik Süresi” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	106
Tablo 34.İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının “Çalıştığınız üniversitenin her durumda size karşı savunucu, koruyucu ve sahiplenici davrandığını düşünüyor musunuz? ” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	108
Tablo 35.İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının “Bağlı bulunduğunuz üniversite? ” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu.....	108
Tablo 36.Tükenmişlik ve İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi	109

GİRİŞ

Günümüzde küreselleşme ve uluslararası pazarlara girme gibi nedenlerden dolayı iş dünyası değişim içerisindedir. Bu durumun bazı sonuçları olumluyken bazı sonuçları ise işletmelere büyük maliyetlere neden olabilmektedir. Esnek çalışma saatleri ve uzaktan çalışma gibi özellikler, değişen iş dünyasının olumlu sonuçları arasında yer alırken tükenmişlik ve iş yaşam kalitesindeki düşüş ise olumsuz sonuçları arasında yer almaktadır. Başarısını artırmak isteyen kurumların bu iki durum başta olma üzere, iş doyumu, motivasyon, iş memnuniyeti, kişiler arası ilişkiler ve yönetim anlayışı gibi unsurları da tekrar gözden geçirerek günümüz çalışma dünyasına ayak uydurmak zorundadırlar. Tükenmişlik sendromu, iş yerinde süregelen strese karşı sergilenen bir tepki olmakla birlikte kurumlara da büyük maliyetlere neden olan hem bireysel hem de örgütsel bir problemdir. İş yaşam kalitesi ise çalışanların işlerinden ne kadar tatmin olduklarını belirten bir kavram olup iş motivasyonundan işteki performansa kadar pek çok unsuru etkileyen bir kavramdır.

Araştırmamızın birinci bölümünde tükenmişlik sendromu incelenmiştir. Tükenmişlik kavramı ile ilişkili kavramlar, tükenmişliğin boyutları (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı), tükenmişliğin evreleri (şevk ve coşku evresi, durağanlaşma evresi, engellenme evresi ve umursamazlık evresi) belirtilmiş olup tükenmişlik üzerinde etkisi olan bireysel (yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi vb.) ve örgütsel (belirsizlik, kronik stres, çalışma saatleri, iş yükü vb.) unsurlar araştırılmıştır. Tükenmişliğin psikolojik, fiziksel ve davranışsal belirtileri ile bireysel, örgütsel ve ailesel sonuçları da belirtilmiş olup tükenmişlikle mücadele yöntemleri açıklanmıştır.

İkinci bölümde ise iş yaşam kalitesi kavramı, bu kavramın tarihsel gelişimi ile bireysel ve örgütsel önemi açıklanmış olup iş yaşam kalitesini belirleyen boyutlar (iş kariyer tatmini, iş yerinde kontrol, genel iyilik hali, iş-yaşam dengesi, iş yerinde stres ve çalışma koşulları) belirtilmiştir. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, McGregor'un X ve Y Kuramı ve Alderfer'in ERG Kuramı başta olmak üzere iş

yaşam kalitesi kuramsal açıdan incelenmiş, iş yaşam kalitesini geliştirmeye yönelik kalite çemberleri, işi zenginleştirme, bağımsız çalışma grupları gibi programlar açıklanmıştır. Son olarak iş yaşam kalitesi ile ilgili yürütülen çalışmalara yer verilmiştir.

Araştırmamızın üçüncü bölümünde metot ve bulgulara yer verilmiştir. Bu bölümde araştırmanın amacı, önemi, soruları, sınırlılıkları, yöntemi açıklanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizlerine yer verilmiş ve istatistiksel analizi ile bulgular belirtilmiştir.

1. BÖLÜM: TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

1.1. Tükenmişlik(Bornout) Sendromunun Tanımı

Yaşadığımız dönemde çalışan bireyler yaşamın her anında, mevcudiyetini hissettiren birtakım zorluklarla karşılaşmaktadırlar. Bu güçlükler, bireyleri gerek çalışma yaşamı gerekse sosyal yaşamlarında güçsüz ve korumasız duruma getirmektedir. Bu durumun sonucunda kişiler muvaffak olamamakla, iş hayatında ise uyum ve iş tatmini problemleriyle karşı karşıya kalabilmektedirler. Bunların sonuçlarından biri de kişilerin iş hayatlarında tecrübe ettikleri tükenmişliktir. Bu kavram, bireylerin kişisel biçimde karşılaştıkları bir sorun olsa bile, çalışma yaşamında etkinliğin düşmesine yol açabilmektedir(Basım ve Şeşen, 2006: 15).

İlk kez 1970'li yıllarda tanımlanan tükenmişlik, toplumsal bir problem biçiminde ortaya çıkmasıyla birlikte, bilim insanları tarafından çok fazla araştırılan bir konu durumuna gelmiştir. En sade şekliyle, psikolojik ve fizyolojik açıdan enerjinin bitmesi şeklinde tanımlanabilen bu kavramın iş ortamıyla bireyin iletişiminin bir sonucu olduğu iddiası doğrultusunda gerçekleştirilen çalışmalar, olgunun gerek birey gerekse kurumlar açısından olumsuz etkilerine işaret etmesi ve tükenmişlik kaynaklı negatif halleri azaltacak koşulların saptanabilmesi bakımından çok önemlidir.

Teknolojinin ilerlemesi doğrultusunda insan yaşamı basit hale gelmiştir ama insanı güç durumda bırakan iç ve dış etmenlerin sayısı paralel şekilde yükseliş göstermiştir. Bunlar bir yandan yaşamın sürdürülebilmesi adına gerekli enerjiyi dışarı çıkarırken bir yandan da enerjiyi düşürebilmekte ve bireyi zayıf ve korumasız bir duruma getirebilmektedir. Kişiyi bu seviyede etkisi altına alan ve fizyolojik ve psikolojik birçok değişikliğe yol açan bu olaylar stres olarak adlandırılmaktadır. Tükenmişlik kavramı, iş ortamındaki ciddi stres unsurları karşısında çok hızlı gelişim göstermemektedir. Cherniss'e göre tükenmişlik, strese uyum gösterme ve üstesinden gelmede yaşanan sorunlardır (Burke ve Greenglas, 1995: 187).

Tükenmişlik kavramıyla alakalı ilgili yazında çok fazla ifade yer almaktadır. Genel olarak ortak bir tanımın bulunmayışı tükenmişliğin algılanmasını güçleştirmektedir. Bu kavram, kişilere yardım veren işlerde ve hassas isteklerin çok meydana geldiği yerlerde uzun süre bulunan idealist ve kişilere hizmet sunma açısından fazlaca talebi olan meslek üyelerinde ortaya çıkmaktadır. Uzun dönemli çalışma stresinin tükenmişliğe yol açtığını ileri süren Maslach'a göre tükenmişlik, uzman bir kişinin mesleğinin esas manası ve amacından sapması, hizmet sunduğu kişilerle artık sahiden ilgilenmemesi durumudur (Balcıoğlu, Memetali ve Rozant, 2008: 100).

Tükenmişlik kavramıyla alakalı gerçekleştirilmiş olan ilk tanımlamalardan beri bu kavrama dair pek çok araştırma yapılmış ve tanımlamalara yoğunlaşmıştır. Ancak yaşadığımız dönemde bu kavramın en fazla ve bilinen tanımı, dahası kendi ismiyle bilinen Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)'ni de ortaya koymuş olan Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach'ın ileri sürdüğü tükenmişlik kavramı, mesleği gereğince sıklıkla duygusal isteklerle karşı karşıya kalan ve sürekli diğer insanlarla bir arada çalışan kişilerde meydana gelen fiziki yorgunluk ve umutsuzluk hislerinin gerçekleştirilen işe, hayata ve diğer kişilere karşı negatif tutumlarla aksettirilmesiyle ortaya çıkan bir sendromdur (Ardıç ve Polatçı, 2015: 22).

Tükenmişlik sendromu devam eden bir strese karşı yanıttır. Yoğun hissi stres altında bireyin direnme kuvveti gittikçe düşmektedir. Sürekli strese maruz kalma ve bu stresin üstesinden gelme kabiliyetinden uzak olma tükenmişliği meydana getiren faktörlerdendir(Maslach ve Jackson, 1997: 202). Maher'in de ileri sürdüğü gibi tükenmişlik, psikolojik kaynaklı hastalıklar, uykusuzluk, çalışma ve kıstaslara karşı negatif tutum, kötümserlik, depresif ruh hali ve ilgisizliği içeren bir belirtidir. Diğer bir ifadeye göre, fiziki tükenme, kronik yorgunluk, umutsuzluk, negatif bir kişilik kavramının meydana gelmesi ve çalışma, yaşam ve diğer bireylere karşı olumsuz tutumlarla kendini hissettiren fiziki, hissi ve psikolojik bir tükenme halidir. Bu kavram genellikle, bireyin yolunda gitmeyen bir şey olduğunu fakat buna inanmayı reddettiği noktada meydana gelen bir durumdur. Başka bir yaklaşımla bu, kişisel kaynakların bitmeye yüz tuttuğu, günlük durumlar karşısında sürekli bir çaresizlik ve olumsuz düşüncenin olduğu, yaşam enerjisinin bitmiş halidir (Barutçu ve Serinkan, 2008: 545).

Tükenmişlik sendromuna, çoğunlukla benliğini kurumuna adayıp takdir edilmek adına aşırı bir efor sarf eden ve vazifeli olduğu her işte aldığı görevden daha da fazla çalışan kişiler yakalanmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 1998: 54). Bu durum da tükenmişliğin kurumda ortaya çıkardığı en ciddi ve üstesinden gelinmesi en güç maliyettir ki benliklerini kurumlarına veya gerçekleştirdikleri işe adanmış, kuruma değer sağlayan, muvaffak ve gelecek sunan bireyler, işlerine olan arzu ve uğraşlarını tükenmelerinden dolayı kaybetmektedirler.

1.2.Tükenmişliğin Benzer Kavramlarla Olan İlişkisi

1.2.1.Stres

Stres 3 farklı adımda değerlendirilmektedir. Birinci adım, alarmdır. Bu adımda bireyler karşı karşıya kaldıkları problemlerin stresi doğurduğunu anlamaktadırlar. Bir sonraki adımda bedeninin dayanma gücü normal seviyenin yukarisindedir. Bireyler karşı karşıya kaldıkları stresi meydana getiren hallere karşı dayanıklılıklarını yükseltmektedirler. Fakat bunu gerçekleştirirken stres yaratan hallere karşı olan dayanma az da olsa azalmaktadır. Son adım tükenmedir. Bu adımda bireyler, karşılaştıkları stres doğuran durumla uzun zaman süresinde çatışmaktadır. Bireyler belirli bir yere eriştiklerinde dayanma gücü sergilerler. Ancak bir zaman sonra dengesizlik durumu yaşanır ve enerjisi tükenir. Bu da kişide onarılamayacak zararlar meydana getirebilmektedir (Süregevil, 2006: 11-12).

Tükenmişlik ve stres ifadeleri aynı manaya gelmemektedir. Ancak stres, tükenmişliği meydana getiren etmenlerden biri ve en mühimidir. Tükenmişlikle karşı karşıya kalan bireyler, çoğunlukla çalışma ve özel yaşamlarındaki stresin üstesinden gelememektedirler. Bu bireyler tükenmişlik meydana geldiğinde onunla savaşmamakta aksine bu duruma meyilli hale gelmektedirler (Özler vd, 2010: 288).

Tükenmişlik sendromunun çalışma stresiyle olan alakası çok fazladır. Uzun dönem boyunca stres altında olmak personellerde negatif etkilere sebebiyet verir. Çalışma stresinin çok olmadığı hallerde tükenmişlik sendromuna daha seyrek rastlanır. Bu sebeple işleyişin ve iş şartlarının olumsuz olduğu durumlarda tükenmişlikle daha fazla karşılaşılır. İş yaşamında çalışma yükünün fazla olması,

uzun iş saatleri, negatif duygusal iletişimler, hürriyetin sınırlandırılması, sık gerçekleştirilen yapısal çeşitlilikler tükenmişliğe yol açar. Ağır hastalarla alakadar olunan acil servislerde iş gören sağlık personellerinde tükenmişlik sendromunun çok olması, iş ortamının ne kadar mühim olduğunu tekrar ortaya koyar. İş arkadaşlarıyla olan etkileşimlerin yetersiz kalması tükenmişlik ortalamasını etkiler. Bu durum hemşirelerle sağlam etkileşimi olan doktorların tükenmişliklerinin daha az olmasıyla örneklendirilebilir (Barutçu ve Serinkan, 2008: 542).

Koc ve Bozkurt (2017) yılında yaptığı bir çalışmada tükenmişliğin bileşenlerinin (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıların azalması), tükenmişlik ve stres arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Yine aynı çalışmada çalışanların stresle ilgili gelecekteki olumsuz beklentilerinin tükenmişlik sendromu geliştirmelerine neden olduğu saptanmıştır.

Tükenmişlikle alakalı kuramlardan biri, en iyi ve idealist personellerin tükenmişlikle karşı karşıya kaldıklarıdır. Burada verilmek istenen düşünce idealist bireylerin kendilerini çalıştıkları kuruma ve görevlerine en çok adayanlar olmaları ortaya koydukları fedakarlıkların oranı neticesinde tükenmişliğe yol açmalarıdır. Diğer bir sav ise tükenmişliğin uzunca devam eden çalışma stresi altında kalma neticesinde meydana geldiğidir. Bu sava göre, bireylerin iş değiştirmeleri halinde tükenmişlik, çalışma hayatlarının sonlarına doğru ortaya çıkmaktadır.

1.2.2. Depresyon

Depresyon normal hayatta çok sık karşılaşılan bir olgudur ve dayandığı nokta eskiden isteyerek gerçekleştirilen eylemlere karşı isteksizlik hissetme, hayattan tat alamama durumudur. Zaman içerisinde kişide mutsuz ve hüzünlü bir ruh durumuyla beraber meydana gelen birtakım farklılıklara rastlanır. Bu noktada kişi her şeye karşı negatif tutum sergileyerek karamsar düşünme haline bürünür ve yaşadıkları ile yaşayacaklarını düşünme eğilimine girer (Taycan vd., 2006: 101). Bu negatif tutum, kişinin normal hayatına, karşılıklı ilişkilerine aksederek genel hayatını olumsuz yönde etki altına alır.

Tükenmişlik ile depresyonun aynı anlamda kullanılması bu kavramlara yoğunlaşarak araştırmaların çoğalmasına yol açmıştır. Yürütülen bazı çalışmalarda tükenmenin alt unsurlarından biri olan duygusal tükenme ve depresyon arasındaki ilişkinin mevcut olduğu belirtilmiştir. Bunun haricinde hissizleşme ve bireysel muvaffakiyet arasındaki bağın da zayıf olduğu ileri sürülmektedir. İki ifade anlamsal olarak uyumlu ancak genel olarak anlamsal olarak birbirinden ayrıdır. Depresyon kavramını tükenmişlik kavramından ayıran en mühim nitelik, depresyonun sadece çalışma hayatında kullanılan bir ifade değil de hayat içerisinde yaşanan her durumdan kaynaklı meydana gelebilmesidir. Tükenmişlik kavramıysa kademeli şekilde meydana gelen ve saptanması daha güç olan bir enerji düşüşüdür (Örki, 2015: 10).

Depresyon ve mesleki tükenmişlik bağı değerlendirildiğinde, depresyon kavramı tükenmişliğin en ciddi neticelerinden biri olarak düşünülebilir. Depresyon halinde birey her şeyin negatif taraflarını görür ve karamsar bir şekilde eskiden meydana gelmiş durumların olumsuz taraflarını hatırlayarak kendisini suçlar. Benzer biçimde gelecekte de umudunu keser ve geleceği için bir şeyi değiştiremeyeceği fikrine odaklanır. Bu şekilde birey hayatın tadını çıkaramaz duruma gelir ve hayatta kalmanın manasız olduğunu düşünür. Bu negatif tutum normal yaşantısına, bireyler arası etkileşimlerine aksederek onun çalışma hayatındaki verimliliğinin azalmasına da sebebiyet verebilir.

Tükenmişlik ve depresyon farklı nitelikler bakımından birbirleriyle uyum içerisindedir. Freudenberg (1974: 160), tükenmişlikle karşı karşıya kalan bireylerin, görünüş, hareket ve duygusal bakımdan depresyondaki hastalar gibi görüldüğünü söylemiştir. Tükenmişlikle karşı karşıya kalan bireylerde her çeşit depresyon belirtileri ortaya çıkabilir. Ahola ve arkadaşları (2005: 59), bu iki kavramın belirtilerinin beraber meydana çıkıp birleştiğini ve tükenmişliğin çalışma yaşamındaki depresyon belirtileriyle aynı düşünülebileceğini ileri sürmüşlerdir. Ayrıca depresyon çalışma ortamını olumsuz şekilde tesiri altına alarak tükenmişliğin daha da çoğalmasına yol açabilir. Bu şekilde bu iki kavram arasındaki etkileşim bir kısır döngü yaratmaktadır.

Kişilerin hayatlarında en mühim zamanlardan biri iş yaşamını da kapsayan erişkinlik zamanıdır. Çalışanlara verilecek eğitimler yoluyla da çalışanların çalışma hayatı boyunca yalnızlık, tükenmişlik ve depresyonla alakalı bilinçlenmeleri ve üstesinden gelebilmeleri adına eğitimler verilmesi ve güdülenmeleri sosyal bakımdan mühim olduğu ileri sürülmektedir.

1.2.3.İş Tatmini ve Tatminsizliği

İş tatmini, bilinen tanımıyla çalışan kişilerin yaptıkları işler sebebiyle duydukları memnuniyetin seviyesidir. Kurumlar için ciddiyeti zamanla artan insan sermayesinden daha düzgün ve verimli bir biçimde faydalanılmasını amaçlayan bir ifadedir. Diğer bir ifadeye göre, bu kavram, çalışanların işlerini cazibeli bulmaları, işlerini sürdürmeleri ve sadakatleri noktasında mühim bir yeri bulunan, çalışanların işlerine karşı sergiledikleri hissi reaksiyonlardır (Tavas ve Tekiner, 2016: 109).

Pek çok çalışma iş tatmini ve tükenmişlik arasında ters ve anlamlı bir bağ olduğunu belirlemiştir (Lee ve Ashforth, 1996; Kalliath ve Morris, 2002; Akçamete vd., 2001; Gençay, 2007; Sat ve Ay, 2010). İş tatmini bilhassa tükenmişliğin alt unsurlarından olan hissizleşme unsurunda etkilidir. İş tatminini yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi gibi kişisel niteliklerin haricinde gerçekleştirilen işin özellikleri, ücret politikası, çalışma şartları gibi çevresel ve örgütsel etmenler etkilemektedir (Izgar, 2001: 6). Çalışanların iş tatminsizliğiyle karşılaşmaları bir nevi tükenmişlikle karşı karşıya kalmak anlamına gelmekte ve gerek kendileri gerekse mensubu oldukları kurum adına negatif neticelere sebebiyet vermekte, bunun haricinde çalışmalarının etkin olmamasına yol açmaktadır.

1.2.4.Tükenmişlik ve Mobing

Kurumda kişisel verimliliğini meydana getirmek ve kariyer planını ortaya koymak isteyen birey, düzenli şekilde stresle karşılaştığında amacına ulaşamayarak ruhsal bir kapalılık yaşar. İş tatminsizliği, güdülenmenin az olması sebebiyle çalışma niteliğinin azalması, kurum sadakatinin azalması, bireyin toplumsal imajının hasar görmesi kayıplardandır (Yıldız,2015). Ortaya çıkan bu problemler, bireyin çalışma hayatı süresince tesirini göstermekte ve uzun dönemli şekilde kayıpları

çoğaltmaktadır. Aşırı stres altında kalan kişi, işini bıraktıktan sonra dahi kendisini psikolojik açıdan düzeltemeyip sonraki işinde de benzer stresle karşılaşacağını, bütün işlerin caydırıcı olduğunu, iş yaşamının kendine göre olmadığını, işyerinde meydana gelecek olan strese karşı direnemeyeceklerini ve savunmasız olduklarına dair çalışmaya karşı negatif tutumlar sergilemektedir. Negatif tutumların meydana getirdiği yaklaşımlarsa yeni bir iş bulamama, girilen işe kuşkuyla bakma, yeni işe uyum sağlayamamadır.

Uzun dönemli motivasyon eksikliğinin ve bireyin içsel kaynaklarının bitmesine sebep olan mobbing, öğretmenler ile gerçekleştirilen çalışmada bilhassa duygusal tükenme ve yabancılaşma konularında tükenmeye neden olur (Tanhan ve Çam,2011). Toplumsal stres yükünün çok olmasından ve devamlı şekilde aşırı şiddetle karşılaşıldığından mobbing mağdurlarının travma sonrası stres bozukluğunu deneyimledikleri belirlenmiştir (Leymann ve Gustafsson,1996). Bireyin kaynaklarını kuruma adanması fakat sonucunda şiddet ve caydırma şeklinde dönüş alması bireyin muvaffakiyet düşüncesini olumsuz şekilde etkilemekte, umutlarını azaltmaktadır. Bütün kaynaklarıyla kendini adayan bireyin başarısızlıkla edindiği yanıt kendisine olan güvenini ve düşüncesini farklılaştırarak ilk olarak kendisine sonrasında da çevresine yabancılaşmasıyla neticelenmekte ve tükenmişlik sendromu olarak neticelenmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2015).

1.3.Tükenmişlik Sendromunun Boyutları

1.1.1. Duygusal Tükenme(Emotional Exhaustion) Boyutu

Duygusal tükenme; kişinin işi doğrultusunda kendisine fazla iş yüklemesi ve bu sebeple meydana gelen tükenmişlik duygusu olarak ifade edilmektedir. Bu tükenme unsuru, kişilerle sürekli iletişim durumunda olarak çalışan meslek sınıflarında ortaya çıkmaktadır. Duygusal tükenme, tükenmişliğin ilk aşaması ve en mühim unsurudur. Duygusal bakımdan hizmet isteyenlerin arzuları kapsamında, eksiklik duygusuyla daha fazla çalışan kişi, halsiz düşmektedir.

Pek çok bilim insanı duygusal tükenme faktörünü, tükenmenin en fazla ortaya çıkan ve diğer faktörlerine kıyasla daha çok değerlendirilen konusu olduğunu

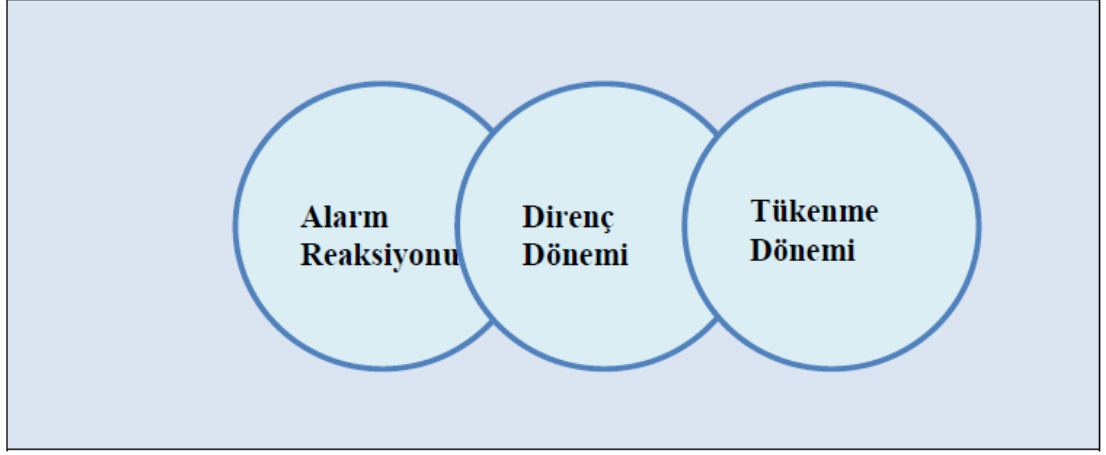
vurgulamışlardır. Duygusal bakımdan tükenmiş olan kişi, hizmet verdiği kişilere önceki gibi yükümlü hissetmemekte ve vericilikten uzaklaşmaktadır. Engellenmişlik ve zorlanma duygularında bulunan birey, sonraki gün tekrar işe gideceğinden kaygılı olmaktadır (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001: 403; Güllüce, 2006: 6; Ergin, 1993: 144).

Sıkı biçimde çalışan bireylerine kendini germesi ve öteki bireylerin duygusal beklentilerinin altında kalması neticesinde meydana gelen reaksiyon duygusal tükenme olarak adlandırılır. Bireyin etkileşim halinde olduğu kişilerin arzuları karşılama noktasında eksik hissetmesi ile stres meydana gelmekte ve bu stres neticesinde de duygusal tükenme ortaya çıkmaktadır (Işıkhani, 2004, s. 51).

1.1.2. Duyarsızlaşma(Depersonalization) Boyutu

Duyarsızlaşma; çalışanın hizmet verdiği bireylere karşı katı, hissiz bir yaklaşımı benimsemedir. Bu tükenmişlik faktörü kişide sert, duyarsız, soğuk olma durumuyla ortaya çıkar. Duygusal tükenmeyle karşı karşıya kalan kişi kendisini öteki kişilerin sorunlarıyla başa çıkabilecek yetkinlikte görmez ve duyarsızlaşmayla bu durumdan kaçır.

Maslach duyarsızlaşmayı en sorunlu faktör şeklinde ifade etmektedir. Kaçmanın çoğalmasıyla öteki bireylerin gereksinimlerini umursamayan bir yaklaşımda birlikte meydana çıktığını vurgulamaktadır (Budak & Süregevil, 2005: 96). Duygusal bakımdan tükenen bireyler, kendilerini öteki bireylerin sorunlarını çözme noktasında eksik bulmaktadırlar. Yüklendikleri duygusal yükü azaltmak için uzaklaşma çözümleri aramaktadırlar. Öteki bireylerle olan etkileşimlerini en aza düşürmektedirler. Öteki bireylerin his ve isteklerine karşı ilgisiz ve soğuk bir tutum benimsemektedirler. Ayrıca bu bireylere karşı benimsemiş oldukları kayıtsız, sert ve soğuk yaklaşım sendromun ikinci evresinde duyarsızlığı oluşturmaktadır. Duyarsızlaşma evresindeki kişi; ötekiler adına negatif fikirlerde bulunmakta ve onlardan sadece kötülük bulacağı fikrini benimsemektedir (Güllüce, 2006: 6).



Şekil 1.Duyarsızlaşma Aşamaları

Kaynak: Demirkaya, 2014: 24

1.1.3. Kişisel Başarı(Personal Accomplishment, Self-Efficacy) Boyutu

Bir problemi ortadan kaldırarak problemin üstesinden gelinmesine başarı denmektedir. Bir bireyin kendisini yetersiz olarak değerlendirmesi ise başarısızlık olarak adlandırılmaktadır. Başarısızlık duygusu, kendini suçlamak ve sevildiğini hissetmemek öz-saygının azalmasına neden olarak en sonunda depresyon yaşamaya sebebiyet vermektedir.

Bireyin başarısının düşmesi ile birey kendisini negatif olarak değerlendirmeye yatkın hale gelir. Bu boyutta duyarsızlaşma veya duygusal tükenmeden biri veya ikisi birden gerçekleşebilir (Maslach & Jackson, 1981: 99; Maslach, Schaufeli, ve Leiter, 2001: 403).

Bu boyutta birey kendisine ait negatif değerlendirmelere sahiptir. Buna ek olarak işinde de kendisini yetersiz görerek iş yerindeki ilişkilerinde de başarısız olduğunu düşünür. İş yerinde verilen tüm çabaların boşa çıkması ve kişinin kendisini bu nedenle kötü hissetmesi ile işine karşı motivasyonunda azalma görülür ve başarılı olmak için gerçekleştirmesi gereken davranışları gerçekleştirmez (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001: 403).

1.4.Tükenmişlik Sendromunun Evreleri

1.4.1.Şevk ve Coşku Evresi

Bu aşamada işine yeni başlamış birey işi ile ilgili heyecanlıdır, büyük ümit ve beklentilere sahiptir ve verilen görevleri yerine getirmek için büyük bir motivasyona sahiptir. Bu aşamada birey çevresindekilere yararlı olmayı temel gayesi haline getirmiştir. Bu özelliklerini yerine getiren birey doğal olarak çevresinde saygı beklerken karşısına çıkan uygunsuz bakış açısı, prensipler ve gayeler sorunlara yol açmaktadır. Bunun karşısında işinde büyük çabalar gösteren kişi hayal kırıklığına uğrayarak tükenmişlik sendromunun durgunlaşma aşamasına doğru ilerlemektedir. Bu duruma genelde işe başladıktan bir sene sonra rastlanmaktadır. Bir bireyin işinde istekle ve coşkuyla devam edebilmesi ve işinde verimli olup başarı gösterebilmesi için şevk gerekli bir unsurdur. Çalışanların iş yerinde verimli, başarılı ve yüksek performanslı olabilmesi için üstler astlarını işe karşı şevklendirmelidir. Gündelik yaşamın devamlılığı için bile bu motivasyon ve şevk gereklidir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 70).

1.4.2.Durağanlaşma Evresi

Bu evrede birey işlerini yalnızca idare edecek kadar yerine getirmektedir. İş daha yavaş yerine getirmeyi düşünür ve işe karşı enerjisi daha da azalarak motivasyon kaybı yaşar. Bu aşamada iş yerinde yükselme veya kariyer yapma ile ilgili düşünceler yoktur. İş tatmini giderek azalır ve iş haricindeki yaşantı daha kıymetli olmaya başlar (Süloğlu, 2009: 17).

1.4.3.Engellenme Evresi

Topluma yararlı olmaya çabalayan bireyin sistemi değiştirmenin zor olduğunu fark ettiği evredir. Birey bu evrede kendini çeker veya kaçınır. Bireyin işinde sürekli olarak engellenme yaşaması ile dördüncü aşamaya geçiş yapılır ancak buna geçmeden engellenme aşamasında birey farklı savunma metotları uygulamaya geçirmektedir:

- **Adaptif (Uyum Gösteren) Savunmalar:** Bireyin kendi koşulları ile başına gelen durum arasında denge kurarak ortama uyum sağlaması ve tükenmişlik sendromundan çıkabilmesidir.
- **Maladaptif Savunmalar:** Bireyin iş yerindeki sorunu kabul etmemesi, görmezden gelmesi ya da daha uzun ve çok çalışarak sorunun üstesinden gelebileceğini düşünmesidir.
- **Durumdan Kendini Çekme:** Bu savunma metodunda birey işinde duyarsız, donuk ve katı hareketler sergileyerek işini yalnızca teknik olarak sürdürmektedir. Tükenmişlik hissini artmasına neden olabilecek davranışlar arasında kendini çekme ve maladaptif davranışlar sergileme yer almaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 72).

1.4.4.Umursamazlık Evresi

Bu aşamada birey yaşadığı düş kırıklarına bir savunma yöntemi olarak ilgisiz ve kayıtsız davranmaktadır. Bireyde derinden bir kopma, ümitsizlik ve inançsızlık görülür. Birey işini yalnızca sosyal ve ekonomik güvence için devam ettirdiği gibi işinden de haz duymamaktadır. Bu durumda çalışma yaşamı birey için haz ve kendini gerçekleştirme alanından çok kişiye huzursuzluk ve sıkıntı veren bir alan haline gelmektedir. Bu hislerden ancak çalışma ortamının ve işin birey için uygun hale getirilmesi ile kurtulunabilir. Eğer yapılan işte tek amaç para kazanmak ise işin devamlılığı muhtemelen bireye yük olacaktır. Böylece birey işinde daha da umursamaz ve duyarsız hale gelecektir. Bireyin işini severek yapması ve işinden zevk alması sonucunda hissettiği tükenmişlik, doyumsuzluk ve umursamazlık duyguları da ortadan kalkacaktır (Tümekaya, 2000).

1.5.Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Hayatının çoğunda ağır bir yükün altında çalışarak geçiren bireylerde tükenmişlik sendromuna daha sıklıkla rastlanmaktadır (Sürgevil, 2014: 77). Tükenmişliğe sebep olan pek çok unsur vardır. Bunların bazıları bireyin kendisi ile ilgilidir bazıları ise bireyin yaşadığı çevreden kaynaklanmaktadır. Kişisel özelliklerin

arasında yaş, medeni hal, çocuk sayısı, bireysel beklentiler, işe aşırı bağlılık, mesleki doyum, motivasyon, performans, kişilik özellikleri, bireysel hayattaki stresler, informal destek, üstlerinden gördüğü destek gibi özellikler bulunmaktadır (Izgar, 2001). Tükenmişliğe neden olan unsurlar bireysel ve örgütsel olarak iki başlıkta incelenebilir (Sürgevil, 2014: 78).

1.5.1.Bireysel Faktörler

- Yaş
- Cinsiyet
- Medeni durum
- Eğitim durumu
- İşteki çalışma süresi
- Strese yatkınlık
- Kendini işine adanma ve işine aşırı bağlanma
- Çocuk sayısı
- Kişisel beklentiler
- Deneyim
- Aile yapısı ve sosyal destek.

Tükenmişliğin gelişmesi yaşa göre farklılaşmaktadır. Bu alandaki bazı araştırmalara göre gençlerin işlerine karşı daha yüksek beklentilerinin olmasından dolayı gençlerde daha sıklıkla rastlandığı belirtilmektedir.

Aile yapısı ve sosyal destek tükenmişliğin oluşumunu etkileyen bir diğer faktörlerdir. Düzenli bir aile hayatına sahip bireylerde problemler çevredeki insanlarla paylaşılarak sorunlara daha yapıcı çözümler bulunabileceğinden bu özelliğe sahip bireylerde tükenmişliğe daha az rastlanmaktadır.

Bireyin çevrelerinden gelen uyarıcıları ne derece stres olarak algıladıkları ve bu stres etmenleri ile ne derece başa çıkabilme becerilerine sahip oldukları da tükenmişlik durumlarını etkilemektedir. Maslach her bireyde ve durumda tükenmişliğin oluşmayacağını ifade etmektedir. Bireyin kişisel özellikleri genel

yapısı üzerinde etkiye sahiptir. Bazı bireyler kişisel özellikleri nedeni ile çevresindeki olayları daha stresli algılayıp bunlardan daha fazla etkilenebilirken bazı insanlar ise aynı çevre olaylarına daha az stres anlamı yükleyip bu durumlarla karşı kaşıya geldiklerinde daha az olumsuz duygu sergilerler. Neticede bireyin tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamayacağını belirleyen kişisel özellikler arasında yaş, medeni hal, çocuk sayısı, eğitim seviyesi, işine aşırı bağlanma, bireysel beklentiler, özel yaşamda yaşanan psikososyal stres kaynakları gibi unsurlar yer almaktadır.

Tükenmişlik ile yaş arasında anlamlı ve güçlü bir bağlantı bulunmaktadır. İş hayatına yeni giren bireylerde kıdemli çalışanlara kıyasla tükenmişliğe yakalanma ihtimali daha fazladır. Bunun sebebi ise iş hayatına yeni girenlerin daha çabuk yorulması ile açıklanmıştır. Bir diğer açıklama ise bireyin işindeki yük ve sorumluluk karmaşasını kaldıramaması ve örgüte henüz tam olarak bağlanmamış olmasından dolayı meydana geldiğini ifade etmektedir (Sürgevil, 2006: 86). Bireyin kendisinden fazla fedakarlıklarda bulunarak işine kendini fazla adanması ve duygusal enerjisini fazla harcaması neticesinde bitkin düşmektedir. Araştırmalara göre yeni mezun ve deneyimsiz çalışanlarda tecrübeli ve kıdemli çalışanlara kıyasla daha fazla tükenmişlik olduğu saptanmıştır. Bu durum, yeni işe başlayanların yüksek beklentileri olması ancak bunun sonucunda hayal kırıklığına uğrayarak ümitlerini kaybetmeleri ile ilgilidir. Yaşı büyük olanlarda daha az tükenmişlik görünmesinin bir diğer açıklaması ise uzun seneler çalışan bireylerin çalışma ortamına zaten uyum sağlamış olması, alışkanlıkları ve rutinleri olması ile ilişkilidir.

Bekar çalışanların evli bireylere kıyasla ve çocuksuz çalışanların ise çocuklu çalışanlara kıyasla daha fazla tükenmişlik sendromuna yakalandığı gözlenmektedir. Evli bireyler genelde kişilerarası ilişkilerde ve kriz yönetiminde daha deneyimli olduklarından dolayı problemleri çözme konusunda da daha iyidirler. Bazı kişilik özelliklerine sahip bireylerde tükenmişliğe de daha sık rastlanılmaktadır. Atılganlık düzeyi az olan sorunların kendi olanakları ile çözülemeyeceğini düşünen bireylerde tükenmişliğin fazla olduğu gözlenmektedir (Sürgevil, 2014: 87).

Cinsiyet ile tükenmişlik arasındaki ilişki ile ilgili farklı bakış açıları bulunmaktadır. Bazı araştırmalara göre kadınlar daha fazla tükenmişliğe yakalanırken diğer araştırmalara göre ise erkekler daha fazla tükenmişliğe

yakalanmaktadır. Cinsiyet rolleri bakımından düşünülduğünde kadınların daha fazla duygusal tükenme yaşadığı ve erkeklerin ise daha çok duyarsızlaşma yaşadığı gözlenmektedir. Kadınların işlerine karşı daha hassas olması ve ilişkilerinde karşıdaki kişiye daha fazla önem vermesi nedeni ile kadınların tükenmişliğe daha fazla yakalandıkları düşüncesi mantıklıdır. Bazı araştırmalara göre ise cinsiyetin tükenmişlik üzerinde bir etkisi bulunmamaktadır (Maslach, 1982: 52).

Eğitim seviyesi ile tükenmişliğe yakalanma arasında bir ilişki bulunmaktadır. Bu alandaki çalışmalara göre üniversite mezunu olmayan bireyler daha az tükenmişlik yaşarken lisans mezunları yüksek lisans mezunlarına kıyasla daha fazla tükenmişliğe yakalanmaktadır.

1.5.2.Örgütsel Faktörler

Bir çalışma ortamında tükenmişlik sendromunun yaşanmasına neden olan bazı unsur ve uygulamalar vardır, bunlar: demokratik olmayan iş yeri, eleştirilerin yapıcı olmaması, ödüllendirmenin eksik olması, çalışanlara eleştiri ve ödüllendirme hususunda eşit davranılmaması, çalışanların işi ile ilgili bazı belirsizlikleri olması, personelin iş güvencesi olduğunu hissedememesi, personelin işi ile bazı engellemelere maruz kalması, personelin huzurlu dinlenme imkanlarının olmaması, bürokratik görevlerin fazla olması ve zaman kaybına sebebiyet vermesi, yöneticilerin personelin ihtiyaçlarına ilgi göstermemesi, iş yükünün ağır olması, sürekli aynı işi görme, uzun çalışma saatleri vb. şeklinde sıralanabilir.

İş ortamında iş yükü ve belirsizlik gibi birtakım stres unsurlarının tükenmişliğe etkisi olduğu ve bunların kişilik özellikleri ve özgüven duygusu ile etkileşim halinde olarak tükenmişliği etkilediği saptanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981: 100). Ek olarak çalışan ve iş çevresindeki değerler, rol çatışmaları, ödül ve adalet ile ilgili olumsuz durumların da tükenmişlik üzerinde etkisi olduğu gözlenmektedir. Çalışanın değerleri ve örgütün değerleri arasında farklılık olduğunda tükenmişliğe daha yakın olunduğu gözlenmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 97). Bazı araştırmalarda iş yükünün artması ile birlikte tükenmişlikte de artış olduğu ve adaletsiz ödül sistemlerinin (sosyal ve finansal) çalışanlarda tükenmişliğe karşı yatkınlığı da artırdığı gözlenmiştir (Maslach ve Leiter, 2008: 500).

Tükenmişliğin üzerinde etkili olan diğer unsurlar iş tatmininin azalması, düşük maaş alma, uzun çalışma saatleri ve yüksek beklentiler şeklinde sıralanabilir (Neuberg ve diğerleri, 2017: 190).

Tükenmişlik ile ilgili araştırmalara bakıldığında tükenmişliğin işle alakalı kronik stresin neticesinde meydana geldiği ve iş yerinde strese neden olan unsurların tükenmişlik riskini de artırdığı saptanmıştır. Bu unsurlar, stresli çalışma ortamları, rol çatışmaları, rol belirsizliği ve ağır iş yüküdür (Shepherd ve diğerleri, 2011:398). Bunlara ek olarak, mesleki hastalıklarındaki artış, yüksek çalışma temposu, ulaşılması zor hedefler, uygunsuz çalışma şartları, işle ilgili eksik bilgi verilmesi, bireyler arası çatışmalar, işini kaybetme endişesi, gibi durumlar da tükenmişliğe etkisi bulunan unsurlar arasındadır(Cardoso ve diğerleri, 2017: 122).

İş yerinde iş yükünün ağır olması tükenmişliğin boyutlarından biri olan duygusal tükenme üzerinde etkilidir. Tükenmişliğin artışı iş taleplerinin yüksek olması ve kaynakların yetersiz olması ile doğru orantılıdır. Tükenmişliği artıran diğer unsurların arasında zaman baskısı, iş yerindeki çatışmalar, geri bildirim yetersiz olması, kısıtlı özerklik, rol belirsizliği ve iş yükü olarak ifade edilebilir (Engelbrecht, ve Bester, 2009: 5). İşyerindeki bireylerle etkileşimin oranı ve niteliği de duygusal tükenmişlik üzerinde etkili olan diğer unsurlar arasındadır. Duygusal tükenmenin yaşandığı iletişim türleri arasında yüz yüze, çok sayıda ve uzun süreli iletişim yer almaktadır. Takım çalışmasının kötü olması, denetimin yetersiz olması, liderlik ve işbirliği ile ilgili karşılaşılan problemler ve iş yerindeki çatışmalar da tükenmişliğe sebebiyet vermektedir (Bährer-Kohler, 2013: 3).

İş yerindeki ortamın aşırı katı ve bürokratik algılanması sonucunda duyarsızlaşma da artmakla birlikte performans ile uyumlu olmayan bir ödüllendirme sisteminin var olması ile birlikte bireysel başarıda da düşüşler gözlenmektedir. Bunların yanında çalışanın işyerinde kendini gerçekleştiremeyeceğini fark etmesi ve elindeki yetersiz kaynaklar ile başarılı olmaya çalışması ve iş yerindeki iletişim sorunları da tükenmişliğe yol açmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993: 632).

1.6.Tükenmişliğin Belirtileri

1.6.1. Fiziksel Belirtiler

Freudenberger ve Richelson (1994: 54) tükenmişlik yaşayanların çoğunda çalışma hayatlarının ilk yıllarında hevesli, kendine güvenli, fazladan mesaiye kalan ve yorgun olmasına karşın yüksek performans göstermek için çabalayan bireyler olduklarını ifade etmişlerdir. Zamanla oluşan bazı nedenlerden dolayı bu bireylerin metabolizmasında aksaklıklar görülmekte ve buna bağlı olarak da bireyin enerjisi azalmaktadır. Bireylerin işine karşı enerjisi tükenmesi ile birlikte fiziksel olarak da bazı sorunlar yaşadığı gözlenmektedir.

Tükenmişlik yaşayan bireylerde somatik semptomlar sıklıkla görülmekle birlikte bunlar bireyden bireye değişiklik göstermektedir. Genel olarak somatik semptomlar şu şekildedir:

- Sürekli yorgun ve bitkin hissetmek,
- Sıklıkla baş ağrısı olması,
- Uykusuz olmak,
- Nefes almada zorluk yaşamak,
- Uyuşuk hissetmek,
- Zayıflama,
- Vücutta genel bir ağrı olması,
- Kolesterol seviyesinde artış,
- Koroner kalp hastalığına yakalanma riskinin artması,
- Sıklıkla nezleye yakalanma,
- Gastrointestinal (mideye ait) bozukluklar,
- Deride bazı kızarıklıkların oluşması.

1.6.2. Psikolojik / Duygusal Belirtiler

Psikolojik semptomlar diğer semptomlara kıyasla daha az göze çarpmaktadır. Bu belirtiler şu şekilde sıralanabilir: psikolojik olarak hassas olma ve psikolojik

sorunlar, engellenmişlik duygusu ve agresiflik, sabırsızlık, nedeni belirlenemeyen huzursuzluk ve endişe hissi, özgüvenin azalması, güçsüzlük, çevreye karşı kin besleme, yaşama karşı olumsuz tutumlara sahip olma, diğer insanları eleştirme davranışı, işine karşı ümitsiz, ilgisiz ve tatminsiz hissetme, aile içindeki problemlerin artması, kaynağı olmayan şüpheler, düşüncelerin belirsiz ve karmaşık olması, kibarlık, saygı ve akranlık gibi olumlu duyguların azalması, çaresizlik hissi (Sürgevil, 2014: 31).

Tükenmişliğin belirtileri kişiden kişiye farklılık göstermekle birlikte genellikle rastlanan belirtiler şu şekildedir: hayal kırıklığına kapılma, endişe duygusu, işine ve çevresine karşı yabancılaşma, özgüvenin azalması, kendi problemlerinin sorumluluğunu başkasına atmaya çalışma, huzursuz ve umursamaz hissetme şeklinde ifade edilebilir.

Bunların yanında;

- İşten verim alamama,
- Unutkanlığın artması,
- Herhangi bir konuya odaklanmada zorluk yaşama,
- Yaratıcılığın azalması,
- Nedeni saptanamayan huzursuzluk ve endişe hissi.

Bireyin yaşadığı bu belirtilerin neticesinde tükenmişlikle alakalı başka bir grup belirtiler de gün yüzüne çıkmaktadır. Bir işletmede bu belirtilerin artması ile birlikte o işletmede örgütsel tükenmişlikten bahsedilebilir ve bu durum işletmeye büyük maliyetlere yol açmaktadır. İnsanların strese karşı dirençli olmaları ile birlikte stres ile alakalı rahatsızlıklara ve tükenmişliğe de dirençli oldukları söylenebilir.

1.6.3. Davranışsal Belirtiler

Davranışsal belirtiler diğer belirtilere göre daha gözle görülebilir olmakla birlikte tükenmişliğin oldukça ilerlediğini gösteren belirtilerdir. Tükenmişliğin davranışsal semptomları arasında çaresiz hissetme, kolayca ağlama, işleri erteleme

veya hiç yapmama davranışı, konsantrasyonu toparlayamama, kendini savunmasız hissetme, işe ve işletmeye karşı ilginin azalması, örgütsel bağlılıkta azalmalar, işe geç gelme veya hiç gelmeme durumu, işi yavaşlatma veya işten ayrılma gibi davranışlar yer almaktadır.

Tükenmişlik sendromu yaşandığında meydana gelen psikolojik semptomlar davranışsal semptomlar olarak da sayılabilmektedir. Bunun nedeni bireyin işini isteksiz olduğu ve motivasyonu olmadığı için sevmemesidir.

Tükenmişlik sendromuna yakalanan bireylerde aşağıdaki davranışsal semptomlara rastlanabilir:

- Çabuk öfkelenme,
- İşe gitme konusunda zorluk yaşama,
- İşle ilgili kaygıların olması,
- İş yerinde takdir edilmediğini hissetme ve alıngan olma,
- İşe gecikme,
- Zararlı maddeleri kullanma yatkınlığı,
- Öz güvenin azalması,
- Kolaylıkla ağlama,
- İşyerindeki bireylere güvenememe,
- İşletmeye ve işine karşı ilginin azalması,
- Başarısız olduğunu düşünme,
- Bireyin çalışmaya ve işine karşı direnç göstermesi (Maslach ve Leiter, 1997: 26; Potter, 1998: 39)

1.7.Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin neticeleri bireyin kendisine olan saygısını kaybetmesi, iş performansının azalması, işle ilgili olgulardan (müşteri, iş ve işletme) kaçınma, işteki pozisyonun suistimal edilmesi şeklinde sıralanabilir (Kaygın ve Naktiyok, 2012: 102). Birey kendisini daha fazla tükenmiş hissetmesi ile birlikte iş yerinde de daha içine kapanık, huysuz, sabırsız ve kaba biri haline gelmektedir. Bireyde çalışmadan

kaçınmak için mola sürelerini uzatma eğilimi gözlenebilir. Profesyonel kimlik ile aile içindeki roller arasındaki ayrımı düzgün yapamayan bireylerde aile üyelerine de sanki iş arkadaşymış gibi veya müşterisiymiş gibi davrandığı gözlenebilir (Çakıroğlu ve Tengilimoğlu, 2014: 172). Bunun sonucunda hem aile içindeki ilişkilerde hem de iş yerindeki ilişkilerde problemler ortaya çıkmaktadır.

1.7.1. Tükenmişliğin Kişisel Bedeli

Tükenmişliğin bireyde neden olduğu hisler, çaresizlik, bitmişlik ve kapana kısılmış hissetme gibi sıralanabilir. Bireyin sergilediği davranışlar gözlendiğinde tükenmişliğin normal bir stres unsurundan daha olumsuz bir olgu olduğu gözlenmektedir (Ersoy ve Demirel Utku, 2005: 44).

Bireyin başına gelen olumsuzluklar neticesinde bireyin kendini yıprattığı ifade edilmektedir. Ancak iş yerinde var olan gerginlik, bireyin yorgun hissetmesinin temel kaynağıdır. Bu gerginliğin uzun bir süre devam etmesi ile birlikte bireyin uyku problemleri yaşadığı gözlenmektedir, bu uyku problemleri neticesinde de birey kendini huzursuz ve halsiz hissetmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2015: 32). Yaşadığı huzursuzluk öyle bir hal alır ki birey hayatında asla bir şeylerin düzene girmeyeceğini veya hep birtakım problemlerle başa çıkmak zorunda kалаğını düşünür (Yılmaz vd., 2014: 140).

Tükenmişlik sendromunun psikolojik, fiziksel ve davranışsal belirtilerinin fark edilmesinde gecikilirse bu semptomlarda aşırı oranlarda artabilir. Tükenmişliğin başlarındaki belirtiler daha çok baş ağrısı, çabuk agresifleşme, özgüvende azalma şeklinde kendini gösterirken ilerledikçe daha yıkıcı ve zararlı semptomlara dönüşür ve bazen intihara kadar dahi ilerleyebilir (Koyuncu, 2005: 355).

Tükenmişlik fiziksel, kişilerarası, davranışsal ve psikolojik sonuçlara neden olur. Benlik saygısında azalma, depresyon, asabilik, hissizlik, çaresiz hissetme, kaygı, yorgun olma, uyku problemleri ve baş ağrısı tükenmişliğin fiziksel ve duygusal sonuçlarıdır. Kişiler arası sonuçları; Bireyin aile ve arkadaş ilişkilerinde olumsuz yönde sorunlar yaşaması ise kişilerarası sonuçlarındandır (Shepherd ve

diğerleri, 2011: 400). İş arkadaşlarına, müşterilerine ve işyerine karşı mesafeli ve ilgisiz davranışlar tutum ve davranışlarına yönelik sonuçlarıdır.

Tükenmişlikte sadece iş yerindeki kişiler arası ilişkiler değil aynı zamanda ev içindeki ve akranlarla olan ilişkilerde de aksaklıklar yaşanmaktadır (Jackson, Schwab ve Schuler, 1986: 634). Bu sorunlar kendini aile ve arkadaşlar arasında çatışmalar yaşanması ve bireyin bu kişilere karşı ilgisiz olması ile kendini göstermektedir.

Tükenmişlik sendromuna yakalanan bir kişi sağlık sorunlarına da yatkındır. Psikolojik zayıflıkları bulunmaktadır ve yorgunluk, halsizlik gibi belirtiler de sergilemektedir. Bireyde bitmek bilmeyen soğuk algınlığı ve beden ağrıları var olmaktadır. Birey sabahları uyandığında işe gitmekte direnç gösterirken ufacık sorunları dahi büyütürük öfke nöbetleri geçirebilmektedir (Dincerol, 2013: 50). Tükenmişlik evresinden sonra duygusal olarak birtakım değişiklikler de gözlenmektedir. Vazgeçilmişlik duygusu, ruh halinde derin değişimler, benlik saygısında azalma, umutsuz ve çaresiz hissetme gibi değişimler gözlenebilir (Messina, 1982: 23: 11).

1.7.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatına Etkileri

Tükenmişlik iş yaşamında performans düşüşü, başarısının azalması, işine karşı umursamaz bir tutum, iş değiştirme arzusu ve işe devamlılıkta sorun yaşama gibi etkilere sahiptir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 141). Bunların arasında en sık karşılaşılan belirti, iş performansının azalmasıdır. İşin niteliği ve kalitesine bakıldığında bu düşüş daha iyi anlaşılacaktır. Bireyler müşterilerine daha az zaman ayırarak iletişimlerini de azaltırlar. Kişinin işine karşı motivasyonu azdır, agresif davranışlar sergiler ve antipatik bir tutum takınır. Verdiği kararları dikkatsizce verir ve neticelerini tartmaz. Tükenmişlik sendromuna kapılan bireylerin araştırmacı olmaktan ziyade ellerindeki ile yetinmeyi tercih ettikleri gözlenir, yaptıkları işlerde yenilikçi bir tutum takınmazlar (Kavoğlu, 2009: 65).

İşlerinde yüz yüze iletişim içinde olunan bireylere karşı olumsuz tutumlar sergilemek, işinde hata yapmak, iletişim kurmada sorun yaşamak, işten ayrılmayı düşünmek ve iş değiştirme isteğinin artması, iş yerinde diğer insanların olduğu

yerlerde bulunmaktan kaçınma, iş ile ilgili ideallerin ortadan kalkması, iş tatmininin azalması ve örgüte daha az bağlı olmak gibi davranışlar tükenmişliğin iş hayatına etkileri arasındadır (Kahya, 2015: 532).

Tükenmişlik sendromu iş doyumunu ve müşteri memnuniyetini doğrudan etkilediği için işte aksaklıklara neden olabilmektedir (Shepherd ve diğerleri, 2011: 400). Örgütsel bağlılığın azalması, işe devamsızlık davranışı gibi davranışlar neticesinde de örgütün genel verimliliğinde azalmalar görülmektedir. Tükenmişliğin örgüte etkilerine iş devamsızlığı, yalnız kalmak isteme, çalışan ve üstlerle ilişkilerin kötü olması, iş kazaları, mesleki kaçınma, iş yerinden erkenden ayrılma, performansın ve üretkenliğin azalması örnek verilebilir (Maslach, 1981:99).

Tükenmişlik sendromuna yakalanan çalışanın başarısının azalması ile örgütün de başarısı büyük oranda düşmektedir. Zira tükenmişlik çalışanın daha az yaratıcı olmasına neden olmakta, müşteriler ve iş arkadaşları ile de ilişkisini olumsuz yönde etkilemektedir. Bunların tamamı da işin niteliğini azaltarak çalışanın işinden kaytarmasına yol açmaktadır (Seta vd. 2000).

Bunların neticesinde tükenmişlik yaşayan bireyin işten ayrılmaya yatkın olduğu gözlenmektedir. Bu durum da işletmeye hem kalifiye çalışana kaybetme hem de onun yerini dolduracak yeni eleman arayışına girme ve yeni elemanın işi öğrenmesi, örgüte uyum sağlaması gibi süreçler düşünüldüğünde işletmeye mali açıdan yük olacağı belirtilmektedir.

1.7.3. Tükenmişliğin Aile Hayatı üzerindeki Etkileri

Tükenmişlik yalnızca çalışma hayatında birtakım olumsuzluklara neden olmadığı gibi aile hayatı üzerinde de olumsuz etkilere neden olabilmektedir. Ev hayatında, iş yerinde olmadığı gibi takdir görmeme hissi, tükenmişliğin ortaya çıkışında etkili olan faktörlerden biridir (Çağlayan, 2007: 47). İş hayatındaki sorumluluklarını yapması gerekenden daha iyi bir şekilde yerine getiren bireyin ailesinde de bu gayretlerin dikkate alınmadığını görmesi ile ve ailesinden umduğu takdiri görmemesi sonucunda işine karşı heyecanında azalmalar yaşayarak tükenmişlik sendromuna yakalanmaktadır.

Tükenmişlik sendromu aile bireyleri arasındaki bağı giderek incilmesi neticesinde aile üyelerinin birlikte çalışmayı reddetmeleri ile birlikte gelişen ve aile üyelerinde psikolojik sorunlara yol açan bir durumdur. Aile içinde tükenmişlik aile bireylerinin bir sorunu çözme aşamasında tüm aile bireylerinin nasıl etkilendiğini açıklamaktadır (Göktepe, 2016: 60). İş hayatı sebebi ile tükenen bir zihin en ufak sorunlara karşı duyarlı hale gelir ve aile ortamı da bu durumun yaşanması için uygun zemin hazırlamaktadır. Bu durum zamanla bireyin ailesine karşı hissiz hale gelmesine neden olmaktadır.

Bazı durumlarda ise bireyler evlerinde iş hayatları hakkında konuşmaktan kaçınırlar. Bunun nedeni işte yaşanan sorunlar ile aile hayatını da üzmemek istememelerinden kaynaklanmaktadır. Bireyin bu davranışı ile ailesini kendi yaşadığı sorunlardan koruduğu düşüncesine neden olmaktadır. Tükenmişlik sendromuna kapılan birey bakımından bu davranış olumlu algılanmasına karşın paylaşımcı ve açık bir ilişki sürdüren evli bireylerin ilişkilerinde birtakım sorunlara yol açabilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 145).

1.8.Tükenmişlikle Mücadelede Geliştirilen Yöntemler

Maslach ve Leither'a (1997, s. 20) göre birey tükenmişlik sendromuna kapılmadan evvel bazı tedbirlerin alınması ile henüz küçük olan sorunların kolaylıkla aşılabileceğini öne sürmektedir. Burada asıl amaç Tükenmişlik sendromunun oluşmasını önlemektir fakat ekonomik faydalar da göz önünde bulundurulmaktadır. Tükenmişlik sendromuna yakalanma riskinin azaltılmasına ek olarak bireyin işe bağlılığını artıracak tedbirlerin de alınması ile durum daha iyiye götürülebilir. Araştırmalar tükenen bireyin dinlenip çevresinden destek alması ile iyileşme sürecini hızlandırabileceğini göstermektedir. Desteğin önemi, bireyin işgördüğü işletmede ideal kaybının tükenmişliğe olan etkisi incelendiğinde daha da ön plana çıkmaktadır. Sorunun kabul edilmesi ilk adımdır. Yaşanan olayın durumsal olduğu algılanması tükenmenin halledilmesinde etkili olmaktadır. Sorunu olan kişilerin çoğu bu sorunun kendisinden kaynaklandığını düşünmektedir. Bu noktada stresin duruma bağlı olduğunun fark edilmesi bireydeki çaresizlik ve utanç hislerini de düşünmektedir (Babaoğlan, 2006, s. 27). Tükenmişlik sendromu ile mücadelede bireysel ve örgütsel yöntemler olarak başarılı metotlardan faydalanılmalıdır.

1.8.1. Bireysel Yöntemler

Tükenmişlik bireyin tek başına baş edebileceğinden daha büyük bir sorun olarak görülmekle birlikte bireyin de bu soruna dönük çözümler üretmekten kaçınması tükenmişliğe giderek daha da yakalandığının göstergelerindedir. Birey bu süreçte kendisine gerek psikolojik gerekse de fiziksel bakımdan pek çok yöntem ile kuvvet kazandırabilir. Birey, tükenmişliği ortadan kaldırmak için gerekli adımları atma cesaretine sahip olmalıdır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 153).

Tükenmişlik sendromunun önüne geçmede bireysel kontrol olanakları oluşturmak ve bunları başarılı bir şekilde uygulamak etkili olacaktır. Örgütün bireyi kontrol etme olasılığının az olduğu durumda bireysel mücadele metotları etkilidir.

Bireysel seviyede uygulanabilecek metotlar arasında bireyin objektif karar verme yetisi ve sorunla başa çıkma becerisi geliştirmesi önem arz etmektedir. Çalışanın bazı olayları algılama biçimlerinde farklılıklar olabileceğinin farkında olması bu sorunların çözümlenmesi ve olaylar karşısında vereceği kararlar üzerinde etkili olmaktadır (Göktepe, 2016: 100). Bireyin yaptığı işe karşı gerçekçi beklentilerinin olması ve ideallerinde de gerçekçi davranması tükenmişliğe yakalanması hususunda bireyi koruyan unsurlardandır.

Bireyin kendisinin uygulayabileceği yöntemler arasında şunlar bulunmaktadır:

- Günlük planı etkili bir şekilde düzenleme
- Kendini tanıma ve ne istediğini bilme
- Girişimcilik becerilerini geliştirme
- Gündelik olarak bireyi motive edici sözler söyleme
- Sürdürülen işin güçlük ve zorlukları hakkında bilgi sahibi olma
- İşe karşı gerçekçi hedeflerin olması ve beklentilerin aşırıya kaçmaması
- İşe olumlu bir pencereden bakma
- Düzenli olarak gevşeme ve nefes egzersizlerinin yapılması
- Eve iş götürmeme
- Beslenmenin dengeli olması ve öğün atlamamak

- Boş zamanlarda yapılan hobilerin olması
- Tatil ve dinlenme için vakit ayırma

1.8.2. Örgütsel Yöntemler

Yöneticilerin bir kısmı genelde tükenmişlikle ilgili durumları yok sayarak bunun oluşumundaki nedenlerin kendileri olduklarını düşünmemektedirler. Bu durumun temel sebebi, kendileri üzerindeki sorumlulukları kabul ettiklerinde çalışanların iş yükünü azaltmaları ve çalışma şartlarında da bazı iyileştirmeler yapmaları gerekmektedir. Yöneticilerin çoğu, zaman, maddi imkan veya sorunları halletmeye dönük kabiliyetleri olmasına karşın tükenmişliğe karşı bir davranışta bulunamayacakları kanısına sahiptirler (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 183). Bu düşünce gerek işletme gerekse de çalışanlar açısından büyük sorunlara yol açabilmektedir. Tükenmişlik ile başa çıkarken sadece birey odaklı hareket etmek yanlıştır, hem işi hem de bireyi göz önünde bulundurmak şarttır.

Tükenmişlik ile başa çıkmak isteyen işletmelerin faydalanması gereken örgütsel başa çıkma metotları şu şekildedir: çalışan tercihi, örgüt yönetimi ve örgüt içi gelişim, personel güçlendirme, çatışma yönetimi, performans değerlendirme, sosyal destek, çalışılan örgütün çevre şartlarının geliştirilmesi, eğitim programları ve iş zenginleştirme gibi metotlar (Yirik vd., 2014: 6226).

İşlerin yolunda gitmesi, şeffaf ve net bir duygusal ortam sağlamak bakımından örgüt içinde kişilerarası iletişim ağının kalitesi ve niteliği önem arz etmektedir. Bir diğer etkili metot ise terfidir, terfi sayesinde çalışan yaptığı işten zevk alır ve daha çok sorumluluk almaya çalışarak işletmeye olumlu bir etki sağlar (Göktepe, 2016: 101).

İşletmelerin uygulayabileceği örgütsel başa çıkma metotları şu şekildedir:

- Çalışan dönüşümünü sağlama
- Çalışanın kişisel özelliklerine saygı duyma
- Çalışana işinde terfi alma olanağı verme
- Kişilerarası iletişimi destekleme

- Çalışanları seminerler ve grup çalışmalarıyla yenileme
- Tükenmişlik sendromunu tanıtmak ve önlemek için seminerler verme
- Ücretlerin beklentiyi karşılaması ve herkes için adil verilmesi
- Yöneticinin karar verme aşamasında personelin gereksinim ve beklentilerini de göz önünde bulundurması
- Örgüt içinde anlayışlı ve eleştiriye açık bir yapı kurma
- İş yerinde alaycı, kaba ve uygunsuz eylemleri önleme

2.BÖLÜM: İŞ YAŞAM KALİTESİ

2.1.İş Yaşam Kalitesi Kavramı

Yaşam kalitesi kavramı hayat şartları kapsamında ulaşılabilecek bireysel doyum seviyesini etkileyen rahatsızlık ve gündelik hayatın psikolojik, sosyal ve fiziksel etkilerine verilen bireysel tepkileri kapsamaktadır (Yüksel, 2007: 50).

Yaşam kalitesi kavramı ile bireyin psikolojik, fizyolojik ve toplumsal iyilik durumu ve gündelik faaliyetlerini devam ettirebilmesi ifade edilmektedir. Bu kavram, sağlık, maddi, ailevi, fiziksel ve psikolojik iyilik durumlarının objektif ve sübjektif olarak değerlendirilmesidir. Bireyin fiziksel sağlığı, geliri, akran ilişkileri, sosyal rolleri, fiziksel aktifliği gibi değişkenler bireylerin yaşam kalitesine dair objektif değerlendirmeleridir. Bireyin bu koşullardan aldığı bireysel tatmin ise, sübjektif değerlendirmeleri ifade etmektedir (Koltarla, 2008: 55).

Yaşam kalitesi ile ilgili tanımlar her ne kadar bireyin öznel algısına odaklansa da yaşam kalitesi kavramı hem öznel hem de nesnel bakımdan incelenmelidir (Aydın Boylu, 2007:2). Gelir, eğitim, meslek, sağlık, yaşanılan konutun durumu vb. bireyin yaşam kalitesine dair nesnel göstergeleri ifade ederken; sübjektif göstergeler ise bireyin sahip olduğu bu olanaklarda aldığı doyumdur (Torlak ve Yavuzçehre, 2008: 30; Malkina- Pykh, 2001:7; Veenhoven, 1996:1). Bazı araştırmacılar, nesnel göstergelerin daha önemli olduğunu savunurken (Kaya, İpekçi Çetin ve Kuruüzüm, 2011: 85), bazı araştırmacılar ise öznel değerlendirmelerin daha önemli olduğunu ifade etmektedir (Aksungur, 2009: 12). Ancak hem öznel hem de nesnel göstergeler için evrensel bir sistem ya da standart bulunmamaktadır (Demirkaya, 2010: 95).

İşteki hayatla alakalı olarak; memnuniyet seviyesi, motivasyon, kişisel tecrübe gibi kavramlar işteki hayat kalitesini belirtmektedir. İş hayat kalitesi, bireylerin bir işletmede çalışırken önemli bireysel gereksinimlerini ne derece karşılayabildiği ile ilgilidir. İş hayat kalitesinin çalışanlara aşılandığı kavramlar, güvenlik, dürüstlük, aile demokrasisi, sahiplik, özerklik, sorumluluk, esneklik gibi

kavramlardır. İş hayat kalitesini artırmak isteyen işletmeler, personellerine karşı destekleyici ve açık bir tutum sergilemelidirler ve her türlü iletişim kanalını da açık tutarak çalışanlarını da verilecek olan kararlara dahil etmelidirler (Özgen vd., 2002: 307).

Bir personelin hayatı süresince ulaşabildiği maddi ve maddi olmayan değerlerin toplamı, iş hayat kalitesi olarak ifade edilmiştir (Ulusoy, 1997: 6). Bu kavramın içerdiği bileşenler çok geniştir, şu şekilde özetlenebilir: çalışma etiği, çalışma şartları ile ilgili tedbirler, personelin memnuniyeti ya da memnuniyetsizliği, üretim verimliliği hususundaki yönetsel endişeler vb. (Şener, 1998: 4). Bu ifadeye göre iş hayatı kalitesi, personelin gerek ruhsal gerekse de fiziksel gereksinimlerinin karşılanarak iş hayatını etkileyen bileşenlere bütüncül bir yaklaşım ile çalışma ortamında uyum ve verimi sağlayan ve personeli motive eden özelliklerdir.

Çalışma yaşamı kalitesi kavramı, iş doyumunu sağlayan çalışma şartlarının hazırlanması ile ilgilidir. İşten alınan doyum sadece iş yaşamı kalitesini değil, bireyin sosyal yaşantısının kalitesi üzerinde de etkili olan bir unsurdur (Adler, 1999: 19). Çalışma yaşamı kalitesini etkileyen belirleyiciler şu şekilde özetlenebilir: iş ve iş yaşamını etkileyen, işin yapısı, ücretler ve kazançlar, çalışma şartları, işlerin organizasyon ve yönetimi, işyerinde kullanılan teknoloji, çalışanın iş doyumunu ve motivasyonu, işe katılım, istihdam güvencesi, sosyal adalet ve sosyal güvenlik, sürekli seminerler gibi unsurlar (Can, 1991: 94).

Çalışma yaşamı kalitesi, son senelerde yönetim literatüründe sık sık incelenen bir kavram haline gelmiştir. Bu değişen tutumun nedeni, iş tasarımında işletmeye bütüncül bir yaklaşımla yaklaşarak verilen görevleri eldeki imkanlar ve çalışanların kapasitesi bakımından değerlendirerek en uygun örgüt ikliminin oluşturulmasıdır (Ozyurda,1994: 89).

Günümüzde işletmelerin çoğu işyerindeki hayatı nasıl kaliteli hale getirebilecekleri ile ilgili tedbirler almaya çalışmaktadırlar. Örnek vermek gerekirse, konaklama sektöründe çalışanların psikolojik iyilikleri her zaman en iyi seviyede tutulmaya çalışılmaktadır ve bu nedenle bu sektörde çalışanların eğlenmesi ve mutlu olması için bazı uygulamalar hayata geçirilmiştir (Chan, 2010: 725). Çalışma hayatı

kalitesinin nasıl algılandığı, işletmeden işletmeye değişkenlik göstermektedir. Singhapakdi vd. (2010) tarafından yapılan bir araştırmaya göre küçük işletmelerde çalışan pazarlama yöneticileri, büyük işletmelerdeki meslektaşlarına göre daha yüksek iş yaşamı kalitesi algısına sahiptir. İş yaşamı kalitesini işletme kültürü ve ulusal kültüre göre de değişkenlik göstermektedir. Toplumsal özellikler sergileyen kültürlerde bireysel kültürlere kıyasla iş yaşamı kalitesi algılamasında ahlak ve etik gibi konulara daha fazla odaklanılmaktadır (Marta vd., 2013). İş yaşamı kalitesinin algılanmasında cinsiyetin de rolü bulunmaktadır (Singhapakdi vd., 2014). Naude vd. (2013: 332) yürüttükleri araştırmada otel ve resort konaklama tesislerindeki iki işletmenin ön büro çalışanlarının arasında iş yaşamı kalitesi algılaması bakımından farklılık olduğunu saptamışlardır; otel çalışanları daha yüksek seviyelerde iş yaşamı kalitesi algısına sahiptirler.

Rekabet piyasasında işletmelerin müşterilerini memnun edebilmek ve sadık müşteri kitlesi oluşturmak için büyük gayretler içine girmektedirler (Demir, 2011). Öte yandan, müşteri memnuniyetinde etkili olan unsurlardan biri de çalışanların iş yaşamı kaliteleridir (Yıldız, 2011). Bu bakış açısına göre işletmelerin müşterileri ile ilgili hedeflediklerini elde edebilmeleri için odaklanmaları gereken konulardan birisi de personelleridir ve bu nedenle iş yerinin daha iyi hale getirilmesi iş yaşamı kalitesini de artıran bir unsur olarak göze çarpmaktadır.

Çalışma hayatı kalitesi ortalamanın altında olan ve motivasyonu az olan çalışanların işinde verimli ve başarılı olma ihtimali de çok düşüktür. Bu nedenle işletme yöneticileri, işletmelerinde çalışanların psikolojik ve fiziksel iyiliklerini göz önünde bulundurmalı ve motivasyonlarını artıran faaliyetlerde bulunarak iş yaşamı kalitelerini yükseltmelidir (Aba, 2009:1).

Sosyo-teknik sistemin bir parçası olan çalışma hayatı kalitesi iki etmen üzerinden temellendirilmektedir. Bunlardan ilki, çıktı üzerine odaklanma ve organizasyonun tamamının entegre hale getirilmesidir. İşlerinde üretim projesi veya girdiye odaklanan yöneticiler, genellikle doküman, istatistik veri, kural ve yönergeler üzerinden işlerini yürütmektedir; çıktıya odaklanan yöneticiler ise, daha iyi sonuca erişmeyi ve kaynaklarına yeni değerler eklemeyi hedeflemektedir. Bu

yöneticiler için çıktı, personelle haberleşme ve ödüllendirme metotları, işyeri prosedür veya yönergelerinden ziyade göz önünde bulundurulmuş unsurdur.

2.2.İş Yaşam Kalitesinin Tarihsel Gelişimi

1930-40 seneleri arasında artış gösteren sendika hareketleri ile birlikte çalışma şartlarının daha iyi hale getirilmesi yolunda istekler de dile getirilmiştir. 1950'li senelerin sonuna yaklaşıldığında iş yaşamındaki güçlüklerin çalışma hayatı kalitesi üzerinde etkili olduğu göze çarpmıştır. Çalışma hayatı kavramının ilk tanımında vurgulanan iki unsur iş tatmini ile psikolojik iyilik durumudur (Cummings ve Worley, 2009: 12). Çalışma hayatı kalitesi kavramı ile olarak Amerika ve İngiltere'de oluşmuş ve ilerleyen senelerde de Norveç, Hollanda, Hindistan ve Japonyada da kullanılmaya başlanmıştır (Davis ve Trist, 1974: 247).

1972 senesinde Uluslararası çalışma İlişkileri Konferansı (International Labor Relations Conference) esnasında tartışılan (Moen, 1999) çalışma hayatı kalitesi kavram orijinal olarak işçi ve çalışma ortamı arasındaki ilişkinin kalitesi ile ilgilidir; bu terim ile iş terimine yalnızca teknik ve ekonomik açıdan değil aynı zamanda insancıl açıdan da yaklaşılması önerilmiştir (Al-Qutop ve Harrim, 2011: 195). Bu bağlamda, yöneticiler tarafından, işin daha insancıl hale getirilmesi (Davis ve Cherns, 1975: 24), yani personelin de karar aşamalarında söz hakkına sahip olması ve demokratik olarak fikrini beyan edebileceği bir ortamının oluşturulması (Kornbluh, 1984: 89), personelin ruhsal, toplumsal ve fiziksel gereksinimlerinin daha iyi hale getirilmesi olarak incelenmektedir (Beh ve Rose, 2007: 34).

Bu konferanstan sonra beden bütünlüğü, benliğin bütünlüğü, hayat rolü bütünlüğü ve sosyal büyüme&gelişme olmak üzere dört bileşeni olan bir model ortaya atılmıştır (Huzzard, 2003: 18). Konferansın gerçekleşmesinden bir sene sonra General Motor Şirketi, Birleşik Otomobil İşçi Sendikaları ile çalışma hayatı kalitesi ile alakalı bir sözleşme imzalamış olup bu sözleşme ile çalışanları ile daha fazla bilgi paylaşmayı ve iş yerinde karar alma süreçlerinde işçilere daha fazla söz hakkı vererek işçilerin işlerinden daha memnun olmalarını amaçlamıştır (Veeraiah ve Manchala, 2012: 84).

Uluslararası İş Yaşamı Kalitesi Derneği'nin 1980 senesinde Kanada'da çalışma hayatı kalitesi üzerine "İYK ve 80'li Yıllar" adlı uluslararası bir konferans daha düzenlemiş olup 1800'den fazla katılımcıya ev sahipliği yapmıştır (Cummings ve Worley, 1997: 303; Yousuf, 1995: 1-3). Bu konferansta çalışma hayatı kalitesi ile vurgulanan unsur, çalışma hayatı kalitesinin örgütler için oldukça önemli olduğu ve işletmelerin önceliği haline gelmesinin gerekliliğidir (Jenking, 1981, akt. Yousuf, 1995).

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), 1999 yılında iş hayatında çalışma hayatı kalitesi ile ilgili temel hak ve özgürlükleri güvence altında olduğu, herkesin yaptığı işe uygun gelir ve sosyal güvencenin aldığı iş ortamı şeklinde ifade etmiştir. Çalışma hayatı kalitesi anlayışı bu kadar yaygın olmadan evvel, personelin performansı ve ürünün kalitesi gibi konulara önem verilmekteydi ancak günümüzde çalışma hayatının iyileşmesi hedeflenirken sosyal uygunluk ve çalışma hayatı kalitesi gibi konulara odaklanılmaktadır.

2.3.İş Yaşam Kalitesinin Önemi

Günümüzde modern yönetim tutumunun yayılması ile birlikte işletmeler, personellerine daha fazla önem vermeye odaklanmış ve çalışma hayatı kalitesi kavramı kapsamında çalışanların motivasyonlarını artırarak daha verimli hale getirilmeye çalışılmış ve çalışanların kişisel beklenti ve gereksinimlerine de yanıt veren bir yönetim anlayışı benimsenmiştir (Serbest, 2000: 29). Bu kavramın içerdiği konular çok geniştir: çalışanın söz hakkına sahip olmasından üretimin verimliliğine ve toplumsal bütünlüğe kadar pek çok konuya değinmektedir (Aba, 2009).

İş hayatı kalitesi anlayışında pek çok bileşene odaklanılmaktadır, bunlar şu şekilde özetlenebilir: personelin işteki performansı ile ilgili geri dönüt alması, işletmeye sağladıkları faydaların tanınması ve diğer personel ile etkileşimin artırılması, personele daha fazla özgürlük verilmesi ve sahip olduğu kontrolün de artırılması örgütsel bağlılık duygusunu geliştiren faaliyetler düzenlenmesi, çalışanlara performanslarına bağlı olarak ekonomik ödüller verilmesi gibi (Solmuş, 2000: 38). Çalışanların kaliteli bir iş yerinde çalıştıklarını algılamaları, işyerlerine katkıda bulunmaları, gereksinimlerinin karşılanması, yeteneklerinin farkında olup

bunların geliştirilmesine olanak sağlanması gibi durumlara bağlı olarak gelişmektedir (Özkalp ve Kirel, 2001: 553).

Çalışma hayatı kalitesinin geliştirilmesine katkıda bulunacak programların kamu ve özel sektördeki işletmelerde uygulanması, bu işletmelerin verimlilik ve kar oranlarında artışa neden olurken; çalışanların iş güvenliği, adil ücret dağıtımı, iyi bir çalışma ortamı, doyum sağlayıcı bir iş gibi unsurların olduğu bir ortamda iş görmelerine katkıda bulunacaktır (Toplu, 1999: 227). Çalışma hayatı kalitesi geliştirme programlarında birtakım ortak hedefler bulunmaktadır, bunlar (Çiçek, 2005: 84):

- Çalışanların işyeri ile ilgili kararlarda söz hakkı tanınarak işyerinin daha demokratik bu kurum haline dönüştürülmesi,
- Çalışanlara yaratıcılıklarını konuşturabilecekleri bir iş yeri sağlayarak yeteneklerini de geliştirmeleri için gerekli seminerlerin verilmesi,
- Çalışanların işle ilgili haklarını artırarak teşvik ve ödüllendirme ile işteki verimliliklerini artırmak ve güdülenmelerini sağlamak; iş güvenliğini sağlamak için en uygun tedbirleri alarak çalışanların fiziksel ve psikolojik iyilik hallerini öncelik haline getirmek.

Bir işletmenin rekabet piyasasındaki üstünlüğü, çalışanlarının yaratıcılıkları ile elde edilmektedir. İş yerinde kaliteli bir çalışma ve yaşama ortamı sağlamak ise bu kaynağın ortaya çıkarılmasında en büyük unsurdur. Çalışanların daha kalifiyeli haline gelmesi ve bununla birlikte beklentilerinin artması ile işverenler de iş yerinde çalışma hayatı kalitesini artıracak uygulamalar zorunda kalmaktadır (Barutçugil, 2004: 33). Çalışma hayatı kalitesinin artması ile birlikte çalışanlar da kendilerini geliştirmek için fırsat kollayan, öğrenmekten keyif alan ve işinden de zevk alan bireyler haline gelirler.

İş dünyasındaki globalleşme, uluslararası yarış, doğal kaynakların az olması ve teknolojik gelişmeler ile birlikte bir şirketin nasıl “iyi” olarak tanımlanacağı da değişikliğe uğramıştır. Önceleri bir işletmenin tanımlanmasında finansal sayılardan faydalanılmaktaydı. Bugün ise işletmelerin varlıklarını devam ettirebilmeleri için iş

doyumunu, çalışma hayatı kalitesi, etik değerler gibi unsurlara odaklanmak zorundadırlar.

Çalışma hayatı kalitesi kavramı, nitelikli işgücüne sahip olmak ve mevcut çalışanları da kaybetmemek için işletme içerisinde uygulanması gereken bir kavramdır. Çalışanlar, başarılı işletmelerin arkasındaki en büyük güçtür. Bu nedenle başarıya erişmek isteyen işletmelerin çalışma hayatı kalitesi modern yönetim anlayışını benimsemeleri zorunluluktur (Toplu, 1999). Çalışma hayatı kalitesinin artırılması için birtakım yönetsel uygulamalar hayata geçirilmelidir. İşletmeler, çalışanlarına sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı hazırlayarak performanslarını artırmalarına destek olmalıdır ancak bu şekilde hedefledikleri başarıyı elde edebilirler. Böyle bir ortamda çalışan personel, işyerini bir mücadele alanından ziyade hayatını sürdürdüğü bir alan olarak görecektir. Bu sayede çalışanların verimi de artacağı gibi işletmenin karında da artış gözlenecektir (Borluk, 2014: 17). İş yerinde çalışan hayatı kalitesini artırmaya yönelik uygulamaları uygulamayan işletmeler ise personelin hatalı ve israfli üretimlerinden dolayı daha verimsiz, kalitesiz ve başarısız bir işletmeye sahip olacaklardır (Keser, 2005: 898).

İşletmeler için çalışma hayatı kalitesinin geliştirilmesi önemlidir. Zira bu şekilde işletmenin örgütsel etkinliği artar ve çalışanlardan gelebilecek olumsuz davranışlarda da azalmalar görülebilir. Bu alanda yapılan araştırmalara göre çalışma hayatı kalitesini artırmaya yönelik programların uygulanması ile çalışanların iş doyumunda, güveninde, performansında, kişilerarası ilişkilerinde ve sağlık durumlarında iyileşmeler saptanmıştır. Ek olarak personelin şikayetleri, işyeri ile ilgili sorunları azalmış, verimlilikleri de artış göstermiştir (Patil ve Swadi, 2014:148).

Çalışma hayatı kalitesinin işletme imajı üzerinde de etkisi olduğu söylenmektedir. Çalışma hayatı kalitesinin yüksek olduğu işletmeler için kurumsal imaj ve itibarlarının da yüksek olduğu ifade edilmektedir. Bu tarz işletmelerin diğer işletmelere kıyasla gerek müşteriler gerekse de işgücü tarafından daha sık tercih edildiği ve bu nedenle de daha başarılı olduğu söylenebilir. Bu sayede işletmedeki mevcut çalışanlar da elde tutulmuş olur.

Çalışma hayatının geliştirilmesinin önemine dikkat çeken pek çok araştırma bulunmaktadır. Örnek vermek gerekirse Worrall ve Cooper (2006: 12) tarafından yürütülen bir araştırmada çalışma hayatı kalitesinin unsurlarından biri olan genel refah düzeyinin düşük olması ile tahmini maliyetin senelik gayri safi milli hasılanın %5 ila %10 aralığında olduğuna ulaşılmıştır. Başka bir araştırmada ise İngiltere’de Somerset Belediyesi’nde çalışan personelin stres seviyesini ve hastalıklardan doğan devamsızlıklarını azaltmak için çalışma hayatı kalitesini geliştirme programları uygulanmıştır. Bu uygulama neticesinde 2001-2002 seneleri arasında ortalama devamsızlık 10,75 gün olarak ifade edilirken 2004-2005 seneleri arasında bu rakam 7,2 güne azalmıştır. Ek olarak tahminlere göre bu düşüş sayesinde de 1.570.000 pound tasarruf edildiği düşünülmektedir (Tasho vd., 2005: 12). Başka bir çalışmada ise bir Amerikan perakende şirketinde personel memnuniyetinin 5 puan artması ile birlikte müşteri memnuniyetinin de 1,3 puan arttığı ve bununla birlikte işletme gelirinde 0,5 puanlık bir artış olduğu gözlenmiştir (Sivadas ve Baker-Prewitt, 2000: 75). Bu araştırmalardan yola çıkarak çalışanların memnun olması ile birlikte müşteri memnuniyetinin de arttığı söylenebilir (Abul, 2015: 47). Çalışma hayatı kalitesi hem bireysel hem de örgütsel faydalar sunmaktadır.

Örgütler için çalışma hayatı kalitesinin faydaları aşağıdaki gibidir

(Markham, 2010: 73-75):

- Örgütsel verimlilik artar ve örgütsel performansta da artış gözlenir.
- İşe devamsızlık eğiliminde azalmalar görülür.
- Kalifiye ve sadık personel elde tutulur.
- İş yerindeki stresten kaynaklanan bunalım ve depresyon azalma gösterir.

Bireysel açıdan düşünüldüğünde çalışma hayatı kalitesi şu faydaları sunmaktadır (Markham, 2010: 76-80):

- Çalışma ikliminin gelişmesine katkıda bulunur.
- Personele esneklik tanınır.
- Personelin işine karşı olumlu bir tutuma sahip olmasını destekler.
- Personelin öz-yeterliliğine katkıda bulunur.
- Personelin kendine gerçekleştirmesine destek olur.

Kısaca, çalışma hayatı kalitesinin yüksek olması ile yalnızca işletme değil çalışanlar da fayda görmektedir. Bu sayede kısa vadede bireylere, uzun vadede ise işletme ve toplumlara kazanım sağlayacaktır (Abul, 2015:49).

2.3.1.Çalışanlar Açısından Önemi

Çalışma hayatı kalitesinin bu kadar önemli olmasının nedeni çalışanların hayat kalitesi üzerinde de etkili olmasından gelmektedir. Hayat kalitesinin temel unsurları arasında mutlu ve sağlıklı hissetmek yer almaktadır. Personelin kendilerini mutlu ve sağlıklı hissetmedikleri çalışma ortamlarında işgörmeleri neticesinde tükenmişlik sendromu adı verilen iş tatminsizliği durumu deneyimlerler. Çalışma ortamında tükenmişlik sendromuna kapılan bir personelin gündelik yaşamında da zevk alması pek olası değildir.

İş hayatı kalitesi, bir çalışanın işinden kazandığı maddi gelirin yanında çalışmaktan keyif aldığı iş akranlarının olması ve ürettiği üründen de haz duyması ile ilgilidir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 1998: 24). Çalışma hayatı kalitesi, çalışanın iş ortamında kendini değerli hissetmesi ve yeteneklerini geliştirme imkanı bulması ile ilgilidir. Ancak bu sayede bir birey iş haricindeki hayatından da keyif alıp mutlu olabilir. Çalışanın hayatından ne derece doyum aldığı, iş hayatından elde ettiği beklentileri ile de doğru orantılıdır. Çalışma hayatı kalitesinin düşük olduğu durumlarda çalışanların genel hayatlarının da olumsuz yönde etkilendiği gözlenmektedir. İş hayatında yaşanan olumsuzluklar, çalışanın iş haricindeki yaşantısını da etkilediği için genel hayat doyumunu üzerinde de olumsuz bir etkisi olmaktadır (Keser, 2005). İş hayatı kalitesi çerçevesinde, işletmelerin dikkat etmesi gereken unsurlar, çalışma saatleri, iş güvenliği ve çalışan sağlığı, iş güvencesi, adil değerlendirme ve ücretlendirme sistemi, bireysel gizlilik hakkının sağlanmasıdır (Gilbert, 1989: 1059).

2.3.2.İşletmeler Açısından Önemi

Çalışanlar, başarılı bir işletmenin temel yapı taşlarıdır. Bir işletme yalnızca üstün bir teknoloji kullanarak başarılı hale gelemez. Bu teknolojinin yanında kuvvetli işgücü grubunun da varlığı gereklidir. Çalışma hayatı kalitesi, çalışanların iş

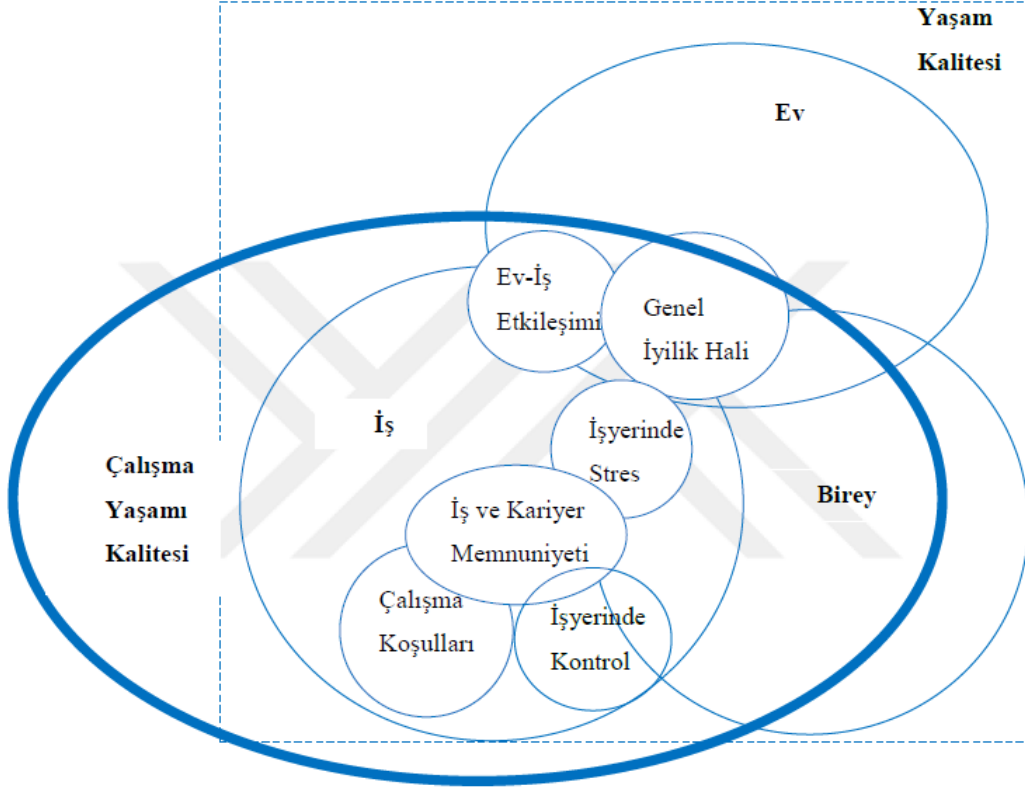
yerindeki memnuniyetini doğrudan etkilemektedir ve işletmeler, mevcut personelini elde tutmak için bu kavrama önem vermelidir. Bu sebeple, işletmelerin hedefledikleri başarıları gerçekleştirme yolunda en önemli bileşenlerden biri personeli olması, bu personelin işgördüğü çalışma ortamının da iyileştirilmesi gerektiğini beraberinde getirmektedir (Türkay, 2015).

Günümüzde işletmelerin rekabet içerisinde olduğu bu ortamda diğer işletmeler ile rekabette daha üstün hale gelmek için ellerindeki işgücünü en etkili şekilde kullanmaları bir gerekliliktir. İş doyum programları hazırlanırken asıl amaç, işletmede görev alan tüm çalışanların bir iş doyum seviyesine ulaşmasıdır (Çiçek, 2005). Bunu başarmak için ise işletmedeki çalışanların çalışma hayatı kaliteleri artırılmalı ve beklentileri de karşılanarak işletmeye en verimli ve motive olmuş halde fayda sağlamaları sağlanmalıdır. Zira çalışma hayatı kalitesinin artması ile birlikte bireylerin de verimliliği artacak ve bu da işletmeye başarı olarak geri dönecektir (Bayrak Kök, 2006: 293).

2.4. İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Unsurlar (Boyutları)

Hayat kalitesi kavramı, bireyin içinde bulunduğu fiziksel ve ruhsal şartlar ile aile içi ve dışarısındaki sosyal etkileşimlerini algılama dinamiğidir (Avcı & Pala, 2004: 83). Çalışma hayatında da çalışanların iş hayatı kalitesini etkileyen unsurların sayısı oldukça fazladır. Her personelin yapmış olduğu işin girdi ve çıktılarını farklı şekillerde algılasalar dahi ücret, işin niteliği, terfi fırsatları, sosyal haklar, yönetici ya da yöneticilerin tutum ve eylemleri, iş akranları, iletişim yolları, işletmenin pazardaki konumu ve iş sağlığı ve güvenliği gibi değişkenler, çalışanların iş hayatı kalitesini algılama biçimleri üzerinde etkili olmaktadır (Bakan & Büyükbeşe, 2004: 39). Çalışma hayatı kalitesi, yapılan işle ilgili pek çok faaliyet üzerinde etkili olmakla birlikte işleme verim bakımından büyük faydalar sağlamaktadır (Türkay, 2015: 240).

Çalışma hayatı ile ilgili literatüre bakıldığında bu terimin kavram haline getirilmesinde ve değerlendirilmesinde birçok unsurun bir araya geldiği gözlenmektedir.



Şekil 2.Çalışma Yaşamı Kalitesi Unsurları

Kaynak: (Bektaş, 2015: 106)

2.4.1. İş Kariyer tatmini(Job career satisfaction)

Kariyer, terimsel olarak iş yaşamında ilerleme kaydedecek bir başarının kazanılması için bir bireyin takip ettiği yoldur. Kimi zaman kariyer sözcüğü ile meslek sözcüğü birbiri yerine kullanılabilir. Kariyer geliştirme çalışmaları sayesinde, birey elindeki yetileri başarılı bir şekilde kullanarak erişmek istediği konuma gelebilecektir. Bunun için, gerek örgütsel gerekse de bireysel olarak birtakım imkanların var olması gerekmektedir. İşletmelerin görevi yalnızca finansal hedefleri yerine getirmek değildir, çalışanların kişisel hedef ve beklentilerinin de gerçekleşmesinde katkıda bulunmalıdırlar. Örgütsel hedefler ile personelin bireysel kariyer hedefleri örtüştüğünde, personel bu imkanlardan faydalanma imkanı elde eder (Ataol,1989:2).

İşletme stratejisinde meydana gelen değişimler nedeni ile işletmelerin çalışanlarının kişisel gelişim ve kariyer planlamalarında katkıda bulunmaları bir gereklilik haline gelmiştir (Anafarta, 2001: 2). Bu nedenle, işletmeler kariyer

planlaması adı altında birey ile yönetim arasında planlanan çalışmalar gerekli olup bu noktada çalışanın kariyeri ile ilgili beklentilerinin işletme beklentileri ile benzer özelliğe sahip olması her iki taraf için de faydalı olacaktır (Aytaç, 1998: 64–65).

İş hayatı kalitesinin geliştirilmesinde çalışanların yaratıcılıkları desteklenmeli, verimlilikleri artırılmalı ve yeterli bilgi seviyelerine ulaşmaları sağlanmalıdır, bu sebeple, uygun bir kariyer planlaması önem arz etmektedir (Soysal, 2009: 787–788). Kariyer planlaması kavramı, bireysel gelişim yetilerinin kullanılarak içinde bulunduğu işte yeni yetenekler elde etmesi ve ilerlemesi yönünde hazırlanan planlamalardır. Bu planlamada odaklanılması gereken unsurlar işle alakalı olanaklardan ziyade kariyer olmalıdır. İşletmeler ise bu noktada çalışanlarına mentorluk hizmeti sağlayarak kariyerlerini yönlendirip geliştirmelidir. Çalışma hayatındaki her insan, çalıştığı meslekte daha iyi konuma gelmek için fırsat kollar. İşletme yöneticileri de çalışanlarının bu eğilimlerinin farkında olup onları kariyer konusunda yönlendirmeli ve gelişimlerine destek sağlamalıdır.

Uğur (2005: 76) sağlık çalışanları ile ilgili yürüttüğü çalışmasında hemşirelerin terfi almaları ile birlikte çalışma hayatı kalitelerini % 73,2 daha iyi olarak ifade ettiklerini saptamıştır. Mosadeghrad (2013: 51) ise hastanede çalışan hemşirelerin çalışma hayatı kalitesi algılamasında terfi olanaklarının etkili bir unsur olduğunu belirtmektedir. Bununla birlikte hemşirelerin terfi politikalarının adil olmadığını düşünmeleri sonucunda çalışma hayatı kalitelerini de daha olumsuz algıladıkları gözlenmiştir. Amin (2013) kamu hizmetinde işgören 149 beyaz yakalı işçi ile bir çalışma yürütmüş ve bu çalışma neticesinde kariyer geliştirme, çalışma hayatı kalitesi ve psikolojik esenlik arasında anlamlı bir ilişki bulgulamıştır. Çalışma hayatı kalitesinin kariyer geliştirme ve psikolojik iyi oluş arasında kısmi aracılık görevi gördüğünü belirtmektedir. Bu araştırma sonuçlarına göre çalışma hayatı kalitesi ile kariyer geliştirme unsurlarının personeli psikolojik olarak daha refah hissettirdiği kanıtlanmıştır. Çalışma hayatı kalitesi ve psikolojik refah artışının kariyer gelişimini de artıran unsurlar olduğu söylenebilir (Amin, 2013: 72). Bundan yola çıkarak kalifiye insan kaynağının işi bırakmasının önüne geçmek ve işletmenin rekabet gücünü artırmak amacı ile çalışanların kariyer gelişim planlarını da göz önünde bulundurmaları gerekmektedir (Ay, Filizöz ve Öncül, 2014: 46).

Çalışma hayatı kalitesini belirleyen unsurlardan biri iş tatminidir. İş tatmini kavramı kişiden kişiye farklılık gösterebileceği gibi ücret, güvenlik, donanım yeterliliği ve çalışma saatleri gibi ölçülebilir unsurlardan da etkilenmektedir (Araz, 1991: 27).

Bir işletmedeki personelin işine dönük tutumu, iş tatmini üzerinde de belirleyici role sahiptir (Anar, 2011: 56). İş tatminini etkileyen unsurlar yaş, cinsiyet, sektördeki deneyim, eğitim seviyesi ve bireysel özelliklerdir. İşin genel görünümü, personel üzerinde yarattığı psikolojik ve fiziksel baskı, iş güvenliği, kariyer fırsatları, karar alma sürecinde söz sahibi olmak ve ödüllendirme sistemi ise işin kendisinden kaynaklanan ve iş tatminine etki eden unsurlardır (Bakan & Büyükbeşe, 2004). Luthans'a (1992: 44) göre çalışanların çalışma hayatı kalitelerinde belirleyici bir role sahip olan iş tatmini üç maddede incelenmektedir:

- İş tatmini, çalışanların duygusal olarak ifade ettiği bir tepki olması nedeni ile gözle görülemez.

- İş tatmini genelde bireylerin yaptıkları işten elde ettikleri kazanımlara yönelik beklentilerinin ne kadar karşılandığı ile alakalıdır.

- İş tatmini birçok değişkene bağlı olarak gelişmektedir, bu değişkenler, ücret, terfi olanakları, yönetim biçimi, çalışma arkadaşları ve işin kendisi olarak sıralanabilir.

Çalışma hayatı kalitesinin alt boyutlarından olan iş tatmini seviyesi pek çok unsurdan etkilenmektedir. Bu unsurların ölçülemez olduğunu ifade eden Mullins'e (1995: 32) göre bu unsurlar aşağıdaki gibidir:

- Kişilik, eğitim ve özellikler, zekâ ve beceriler, yaş, medeni hal ve mesleki uyum bireysel unsurlardır.

- Takım arkadaşları ile olan etkileşimler, grup çalışması ve standartları, resmi olmayan yapı sosyal unsurları içermektedir.

- Kültürel unsurlar ise tutumlar, inanç sistemleri ve değerler olarak belirtilmiştir.

- Resmi yapı, insan kaynakları politika ve süreçler, personel arası ilişkiler, işin yapısı, kontrol, liderlik tarzı, idari sistemler ile iş şartları ise örgütsel unsurları içermektedir.

- Çevresel unsurlar ise sosyal, teknik, kamusal ve ekonomik etkiler arasındadır.

İş tatminine etkisi olan bireysel ve örgütsel unsurlar incelendiğinde bireyin yaşı bireysel unsurlardan ilki olarak göze çarpmaktadır. Çalışmak için iş arayan bir birey, iş yeri seçiminde kendi beklentilerini göz önünde bulundurur. Bu seçim aşamasında iş arayan bireyin yaşı en büyük etken olarak göze çarpmaktadır. Yapılan çalışmalara göre çalışanların çalışma hayatı kaliteleri incelendiğinde kıdemli çalışanların çalışma hayatı kalite algılarının da yüksek olduğu gözlenmiştir. Özetle, çalışanların yaşının artması ve tecrübe edinmesi ile birlikte çalışma hayatı kalitelerinden elde ettikleri doyum da artış göstermektedir (Kayıkçı, 2005: 508).

İş tatmini ile cinsiyet arasında da ilişki olduğu gözlenmektedir. Bu aşamada, toplum tarafından belirlenen kadın ve erkek rolleri etkili olmaktadır (Anar, 2011: 45). Personelin cinsiyetine bağlı olarak işe karşı tutum ve çalışma ortamının değerlendirilmesi de değişiklik göstermektedir. Buna karşın bazı çalışmalar, çalışma hayatı kalitesi ile cinsiyet arasındaki ilişkide göze çarpan bir farklılık olmadığını ifade etmektedir (Temel Eğinli, 2009).

Bununla birlikte çalışanların medeni halleri de iş tatminleri üzerinde etkiye sahiptir. Araştırmaları evli bireylerin bekar bireylere kıyasla iş tatminlerinin daha yüksek olduğunu belirtmektedir (Özaydın & Özdemir, 2014: 257). İşgörenin çalışma süresi veya iş deneyimi ile iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde ise çalışmaya yeni başlayan bireylerin iş ile beklentilerinin daha yüksek olduğu gözlenmektedir. Bu kişiler, kendilerine büyük imkanların sunulmasını ve işlerinde hızlı bir şekilde yükselebilmeyi arzularlar. Acar'a (2000: 44) göre günümüzde işletmelerin çoğu rekabet piyasasında daha önde olabilmek için çalışanların kariyerlerini geliştirmeye destek vermeleri gerektiğinin farkındadır, buna göre işletmeler şu adımları atmalıdır:

- Çalışanlarını, firma hedefleri ve stratejisi hakkında bilgilendirmek
- Çalışanlarına, sürdürdükleri iş ve sektörleri ile ilgili bilgi vermek
- Çalışanların değişik kariyer girişimlerini desteklemek
- Çalışanların iş performanslarını içten ve dürüst bir şekilde değerlendirmek ve bildirmek

Bu olanakların sağlanmadığı bir iş yerinde çalışanların iş tatmini düşmekle birlikte çalışma hayatı kaliteleri de azalma göstermektedir (Özcan , 2011: 55).

Ekonomik gelişmeler göz önünde bulundurulduğunda eğitim seviyesi ve kalifeleri fazla olan bireylerin düşük olanlara kıyasla işlerinden daha fazla şey beklediği söylenebilir. Çalışanlar akademik seviyeleri ve beklentileri ile doğru orantılı olmayacak şekilde bir pozisyona yerleştirildiklerinde iş tatminlerinin azalıp iş motivasyonu ve bağlılıklarının da azalacağı söylenebilir. Zira çalışanın işletme içerisindeki pozisyonu ve mesleğinin getirdiği statü gerek işyerinde gerekse de iş haricinde etkili olmakla birlikte iş tatminini de yakından etkilemektedir (Özaydın & Özdemir, 2014: 255).

Bir bireyin kişiliğinin oluşmasında sosyal, çevresel ve kültürel unsurların bir araya gelerek bireyin yatkınlıklarını ve mizacını meydana getirdiği gözlenmektedir (Özcan, 2011). Bir bireyi kendisi yapan, kendisine özgü özellikler ile fiziksel görünüşü, konuşma tarzı, kabiliyetleri ve yaşam tarzı o bireyin kişiliğini meydana getirmektedir (Güney, 2009: 37). Kişilik, bir bireyin hayatını şekillendiren, fikirlerini etkileyen ve iş ile ilgili seçim ve tatmin seviyelerini de belirleyen faktörlerden birisidir.

Genel iş kolları arasında neredeyse tüm işler toplumda farklı değerleri ifade etmektedir. Bu işlerden bazıları işin süreci ve yapılışı nedeni ile kolay ve basit görülürken bazıları ise zor ve yorucu olarak görülmektedir. Kısaca iş tatminini belirleyen unsurlar arasında işin genel yapısından da bahsedilebilir. Bu aşamada, işin ilginç yönlerinin olması, bireysel gelişime fırsat tanınması, sorumluluk alanlarının fazla olması ve zorluk seviyesi de iş tatminine etki eden unsurlar arasındadır (Özcan , 2011). Çalışanların iş yerinde kendilerini rahat hissetmesi, kullandığı ekipman ile haşır neşir olması ve iş saatlerinin esnek olması da işletme verimini ve personelin çalışma hayatı kalitelerini artıran özelliklerdendir.

İş tatminini belirleyen örgütsel faktörler arasında işin karşılığında alınan ücret, yükseltme alma, başarılı olma sonucunda elde edilen ödül ve primler, sosyal imkanlar yer almaktadır. Temel olarak çalışanların dikkat ettiği konular işverenlerin belirlediği ücretin çalışılan iş ve verilen emek ile doğru orantılı olacak şekilde

belirlenmesidir. İşletmenin gereksinimleri ile doğru orantılı olacak şekilde çalışanlarının tatminini artırmak, iyi olduğu düşünülen çalışanları işletme içinde tutmak ve başarı durumunda işletmenin üst kademelerinde yer alabilme fırsatını tanımak ve terfi ettirmek de çalışanların iş tatminlerini artırmaya yönelik uygulanan politikalar arasındadır (Steers, 1991). Kıdem ve liyakat temelli terfi sisteminin belirlenmesi ile işletme içindeki iş tatminleri artabileceği gibi işletme, iş arayanların da gözdesi haline gelecektir. İşletmeler tarafından çalışanlarına sağlanan prim ödemeleri de çalışanları üstün başarı ve çabalarını desteklemek için kullanılmakta ve bunların yanında çalışanlara sağlanan lojman, ulaşım gibi sosyal ayrıcalıklar da çalışanların çalışma hayatı kaliteleri ve iş motivasyonlarına olumlu katkıda bulunmaktadır (Genç, 2005: 78).

İşverenler, çalışanlarının iş doyumunu duygularına olumlu etkilerde bulunan faktörleri belirleyerek bunları hayata geçirdikleri durumlarda başarıyı elde edebileceklerdir (Eroğluer, 2011: 124).

İş tatminine katkıda bulunan iş ve çalışma ortamına bağlı unsurlar aşağıdaki gibidir:

- İşin genel tanımı ve zorluk seviyesi,
- İşin gerektirdiği özellikler,
- Uygun ücretlendirme, terfi imkanları ve ödüllendirme sistemi,
- Çalışanlar arası ilişkiler,
- Çalışanın dahil olduğu iş takımı,
- Örgütün imajı, çalışma şartları ve iş güvenliği.

Bir işten alınan tatmin bireyden bireye değişkenlik göstermektedir. İş doyumunun bağlı olduğu unsurlar, personelin ihtiyaçlarının cinsi, derecesi ve süresine ve iş ve işletmeden beklentisine ve işin değerlendirmesi olarak sıralanabilir.

Bazı çalışanlar zorlayıcı görev imkanları yaratan işlerde çalışmak isterken bazıları ise beklentilerini karşılayan maaş veya katkıların daha önemli olduğunu düşünmektedir. Bu alanda yapılan araştırmalara göre bir işten alınan doyum düzeyi o işin, maaş, promosyon, ek ödemeler, meslektaşların destekleri, fazladan mesai ve denetleme gibi unsurlara da dayanmaktadır. Bir çalışanın işinden tatmin olduğunu

belirten davranışlar arasında işe düzenli olarak gitmek fazla çalışmak ve işletmede uzun vadede çalışma düşüncesi yer almaktadır. Bunun aksine olumsuz davranışlar ise bireyin işinden tatmin olmadığını belirtmektedir.

Sirgy ve diğerlerine (2001) göre, 'İş Yaşam Kalitesi İçin Yeni Bir Ölçek' isimli çalışmalarında, çalışma hayatı kalitesi, çalışanın iş ortamına katılmasından ortaya çıkan faaliyet, netice ve kaynaklarla alakalı gereksinimlerini karşıladığı iş doyumunu ifade edilmektedir. Bu sebeple, çalışanların iş deneyimlerinde ortaya çıkan ihtiyaçlarının tatmin edilmesi yalnızca işteki doyumuna değil aynı zamanda hayatında daha genel bir doyuma neden olmaktadır.

Kariyer geliştirme programlarının amaçları şu şekilde özetlenebilir (Eroğluer, 2011, : 126):

- Çalışanların mevcut işlerine ek olarak ileri zamanlarda yapması gereken işleri de verimli bir şekilde yapması için yetenek ve tecrübe kazandırmak
- Verimliliği artırmak için gerekli tedbirleri alarak, kayıpları en aza indirmek
- Gelecekteki örgüt ihtiyaçları için yönetici potansiyeli kitlesi hazırlamak

2.4.2. İş yerinde kontrol(Control at work)

Kontrolün tanımı, insan davranışı üzerinde sınırlamalar uygulayarak personelin işletme içindeki görevlerini tahmin edilebilir hale getirilmesidir. Bu kontrol bir yandan personelin özgürlüğünü belirlerken diğer yandan da çalışanların güven içinde çalışmasını sağlamaktadır. Bu kontrol, çalışanların özgürlüğünü kaybetmesinden ziyade uygunsuz ve keyfi eylemlerin önüne geçilmesi için işletme ve çalışanlara fayda sağlayan bir unsurdur. Bu sayede çalışanın özgürlüğü ile örgütün hedefleri doğrultusunda ideal bir çizgi çekilmektedir (Can, Tuncer ve Ayhan, 1984: 284).

İş yerindeki kontrol mekanizması, çalışanların bunu nasıl algıladığına göre farklılık göstermekle birlikte çalışanların tepkisini de çeken bir unsur haline gelebilir (Can, Tuncer ve Ayhan, 1984: 285). Mesleki stres sürecinin en önemli unsurlarından biri kontrol algısıdır. Kontrolün var olduğu yerler, mekan, zaman, işin tanımı da

dahil olmak üzere işle ilgili her alanda kendini gösterebilir. Personele verilen kontrolün seviyesi ve cinsi, işten işe değişkenlik göstermektedir (Fox, Spector ve Miles, 2001: 300).

2.4.3.Genel iyilik hali(General well-being)

İş yerinde sürdürülen iyilik hali hareketi çalışanların sağlıklarını kuvvetlendiren unsurların saptanarak bunlar konusunda birtakım değişiklikleri uygulamayı amaçlamaktadır (Doğan, 2008: 31).

İyilik hali, çalışanın fiziki, psikolojik ve bedensel olarak faaliyetlerinin uygun bir şekilde yürütmesine yönelik iş yerinde uygulanan sağlık hareketidir (Doğan, 2008: 32).

İşle ilgili iyilik durumu personelin iş yaşamındaki deneyimlerini bilişsel ve duyuşsal açıdan değerlendirmesi ile ilgilidir. .

2.4.4.İş yaşam dengesi(Home-work interface)

İş hayatında oluşan negatif sorunlar, personelin iş hayatı haricindeki yaşantısını da olumsuz şekilde etkilemektedir (Keser, 2005:903). Shobe (1983: 56) bir çalışanın işine iyi niyetlerle gitmesi, işinde motive bir şekilde çalışması, işinin kendisine uygun olduğunu hissetmesi ile çalışma hayatını kaliteli olarak algılamaktadır. Bu sebeple, çalışanların yalnızca iş yerindeki hayatlarının iyi olması, çalışma hayatlarının kaliteli olduğu anlamına gelmemektedir. Bu konuda bir değerlendirme yapmak için çalışanları iş dışındaki hayatları da göz önünde bulundurulmalıdır (Erdem, 2008: 65).

Bireyin iş ve aile rolü ile eşit oranlarda meşgul olması ve bunlardan eşit derecede doyum sağlamasına iş hayat dengesi denmektedir. İş yaşam dengesinin olumlu veya olumsuz faktörlerini ifade eden bileşenler iş ve aile rollerine; eşit miktarda zaman ayırma (zaman dengesi), eşit oranda psikolojik katılım sağlama (katılım dengesi) ve eşit düzeyde doyum elde etme (doyum dengesi) olarak ifade edilmektedir. Pozitif iş yaşam dengesi, negatif iş yaşam dengesinden daha büyük bir etkiye sahiptir (Greenhaus, Collins ve Shaw, 2003: 512).

İş hayatı ve iş dışı hayat dengesi, iş hayat kalitesinin bir parçası olmakla birlikte iş hayat kalitesi programlarının bazıları iş hayatı ile iş dışındaki hayat arasındaki dengeyi sağlamayı hedeflemektedir. Bu denge ilişkisine örnek olarak esnek çalışma olanağı verilmesi, danışmanlık hizmetlerinin sağlanması, boş zaman etkinliklerinin düzenlenmesi, izinlerin personelin isteklerine uygun düzenlenmesi gibi uygulamalar sıralanabilir (Küçükusta, 2007: 245). Çalışanların iş haricindeki çevrelerine ait koşullar ile iş haricinde örgütün kendilerine sunduğu sosyal imkanlar (sağlık, kantin, lojman, ulaşım, misafirhane, kreş, anaokulu vb.) dolaylı bir şekilde personelin çoğu sorununa çözüm sağlayarak hayatlarını daha rahat planlamalarına katkıda bulunmaktadır. Bu imkanlar sayesinde çalışanların, iş doyumunu, motivasyonu ve çalışma hayat kalitelerinde artışlar sağlanabilir (Demirbilek ve Türkan, 2008: 54). Çalışma hayatı ve çalışma harici hayat arasındaki etkileşim neticesinde oluşan sorunlar yalnızca çalışan ve ailesini değil, işletme ve toplum üzerinde de etki yaratmaktadır. Bu sebeple, son senelerde işletmelerin insan kaynakları politikaları arasında iş-aile dengesini sağlayacak uygulamalara da yer verilmiştir (Kapız, 2002: 151).

Çalışma yaşamının önceki dönemlerinde çalışma yerleri kısıtlı olmakla birlikte çalışma saatleri açık bir şekilde belirlenmiştir. Fakat günümüzde yer ve zaman bakımından bu durum değişmeye başlamıştır ve iş ile iş harici zaman arasındaki çizginin daha belirsiz hale gelmesi, çalışanlarda stres ve endişe uyandırmaktadır. İş ve özel hayat arasındaki çizginin bulanıklaşmasında birtakım unsurlar etkili olmuştur, bunlar: (Robbins, 2013: 63):

- Global iş dünyasında her zaman yapılacak bir iş olması. Global şirketlerin 7/24 ulaşılabilir bir hal alması.
- İletişim teknolojisinin ilerlemesi ile birlikte çalışanların işlerini ofise gitmeden yapabiliyor olması.
- İşletmelerin, ekonomik kriz neticesinde bazı personeli işten çıkarması ve geride kalan çalışanların daha uzun saatler boyunca çalışması gerekmesi.
- Bir ailede çalışan bireylerin sayısının geçmişe göre daha fazla olması.

Çalışma şartları, çalışanların hayat kalitelerinde farklı özelliklere sahiptir. Örnek vermek gerekirse uzun süre çalışan ve mesaiye kalan insanlar arkadaş ve aileleri ile daha az vakit geçireceğinden daha az mutlu olacak ve iş yerinde de verimi azalacaktır (Erdil vd. 2004: 19). İş hayatındaki mutsuz olmak iş dışındaki sosyal etkileşimler üzerinde etkili olabileceği gibi bunun tersi bir durum da yaşanabilir. Çalışanların aile içinde veya akranları arasında yaşadığı sorunlar işteki verimini de etkileyebilmektedir. Bazense çalışanlar bu sorunlarının üstesinden gelmek için işlerine daha da yoğunlaşarak işteki başarısını da artırabilmektedir (Bülbül & Giray, 2012: 102).

İş yerindeki çalışma şartlarının uygun olması ve iş tatminin yüksek olması insanların hayat kalitelerini belirleyen unsurlar değildir. Zira çalışanların hayat kalitesi iş içinde ve dışında geçirdiği zamanların niteliği ile değerlendirilmektedir (Dikmen, 1995: 117). Bu değişkenler bütüncül olarak incelenmektedir.

Bir çalışanın iş yerindeki yaşadığı olay ve gelişmeler iş dışındaki hayatında da etkili olmaktadır. İşin günlük olarak bitmesinden sonra o günkü işin değerlendirmesini yapması veya aile üyelerine, arkadaşlarına ve çevresindekileri kişilere işle ilgili bilgileri aktarması, çalışma hayatı kalitesinin bireyin genel yaşantısında da etkili olduğunu ifade eden belirleyicilerdendir.

Çalışma şartları bireylerin hayat kalitelerini de büyük oranlarda etkilemektedir. Örnek vermek gerekirse uzun saatler çalışan, mesaiye kalan ve işten yorulan bireyler aile ve akranlarına da yeterince zaman ayıramamakla birlikte çalışanların verim ve psikolojilerini de etkilediği gibi iş dışındaki tatmini üzerinde de etkili olmaktadır (Erdil vd., 2004: 19).

Çalışanın çalışma saatleri, kariyer beklentileri ve ilerleme ve terfi olanakları denge içerisinde olmalıdır. İş ve aile dengesinde birtakım uyumsuzlukların ortaya çıkması ile birlikte iş-aile çatışmasından ortaya çıkan iş-aile dengesi problemi meydana gelmektedir. Bu nedenle iş ile özel yaşam alanları arasında dengenin uyumlu olması gerekir (Markham, 2010: 21).

Gerek çalışanlar ve gerekse de yöneticiler için değerli olan çalışma hayatının kalitesinin başlıca unsurlarından birisi, iş-ev hayatı arasındaki dengedir. Rekabet ortamının artması ile ev-iş hayatı arasındaki dengeyi sağlamak güçtür. Çalışanların asıl amacı, kariyer, boş zaman faaliyetleri ve aile yaşamı arasında denge sağlamaktır. Bu dengenin kurulması için pek çok ülke uluslararası seviyede politikaların hayata geçirilmesi gerektiğini belirtmiştir. Çalışma hayatı kalitesinin sağlanmasında ev-iş dengesini sağlamak önemli olduğu gibi işletmelerin bu konuyla ilgili çalışanlarına destek vermesi gerekmektedir (Abul, 2015: 59). Personel, uzun saatler boyunca çalışmamalıdır. Zira uzun süre çalışan personelde ruhsal ve bedensel sorunlar ortaya çıkmaktadır (Lokanadha ve Mohan, 2011: 834). Bir işgörenin iş hayatındaki tecrübeleri, hayatının iş haricindeki alanları olumsuz veya olumlu şekillerde etkileyebilir. Bu nedenle, işletmeler çalışanlarına ev-iş arasındaki dengeyi kurmalarında destek olmalıdır.

2.4.5.İş yerinde stres(Stress at work)

Bireyin fiziksel ve sosyal çevresindeki uyumsuz koşullar nedeni ile ruhsal ve fiziksel limitlerini aşarak gösterdiği çabaya stres denmektedir (Cüceloğlu, 1994: 321). Stres, insan üzerindeki aşırı fiziksel veya psikolojik baskı neticesinde bireyin sergilediği tepki olup bireyden bireye farklılık göstermektedir. Çalışanların iş yerinde sahip olduğu sorumluluklar bazı durumlarda strese neden olabilir (Artan, 1986: 79-80).

Çalışma şartları, işin zorluğu, çalışma yeri organizasyonunun uygun olmaması, organizasyon yapısında var olan aksaklıklar, işyerinin yaşanılan yere uzak olması, maaşın yetersiz olması, örgütsel çevre ve rekabetin neden olduğu gerginlik, hızlı değişen teknolojik ilerlemeler, terfi etme hırısı, vardiyalı çalışma vb. gibi unsurlar iş çevresinden kaynaklanan stres kaynaklarıdır.

Stresin çalışanlar üzerindeki etkilerini azaltmak için örgütsel ve bireysel olarak iki başlık altında birtakım metotlar uygulanabilir. Egzersiz yapma, dengeli beslenme, , dinlenme ve motivasyon, düzenli tatil ve sağlık denetimi ve yeni hobiler bulma stresi azaltmak için faydalanılabilecek metotlardır.

Stresin her zaman olumsuz sonuçlar doğuracağı düşüncesi yanlıştır. Bazı durumlarda stres fonksiyoneldir ve performansta artışa neden olabilir. Burada önemli nokta, örgütün stresi optimum seviyede tutarak çalışanları ürkütmeden verimli bir biçimde çalışmalarını sağlamaktır. Ancak stres yönetimi zordur çünkü stres kaynakları ve bireyler farklılık göstermektedir. İş hayatı kalitesini en iyi şekilde sağlanabilmesi için stres kaynakları belirlenmeli ve çalışan kişisel özellikleri de saptanarak iş stresini yönetebilmeleri sağlanmalıdır.

İş, insan hayatının sürekliliğinin gerekliliklerinden biri olduğu gibi bireyin potansiyelini kullanmasını gerektiren bir çabadır. İşten doğan stres ise gerek çalışanların gerekse de yöneticilerin göz önünde bulundurması gereken iş ve iş harici yaşantı üzerinde etkisi olan unsurlardan biridir. Bireysel ve örgütsel unsurlardan dolayı oluşan stres, personelin verim, performans, doyum ve başarısı üzerinde direkt bir etkiye sahiptir (Gül, Oktay ve Gökçe, 2008: 5).

Personelin sürdürdüğü işten doğan stresin kaynağı değişkenlik gösterebildiği gibi ana hatları ile aşağıdaki gibidir (Chang, 2006):

- Aşırı ya da yetersiz iş yükü ve zaman baskısı olması
- İşin heyecan vermemesi
- Ücretin yetersiz olması
- Terfi imkanının olmaması
- Uygunsuz çalışma koşulları
- Karar verme sürecinde söz hakkının olmaması
- İş performansının adil değerlendirilmemesi
- İş yetiştirme baskısı altında olma
- Araç – gereçlerin yetersiz olması
- İşten genel olarak memnun olmama
- İş yerindeki dedikodu
- İşin gerektirdikleri ile kişiliğin uyuşmaması
- Çalışılan pozisyonun düşük olması

Bir çalışanın bireysel, grupsal veya örgütsel nedenlerle sürekli olarak maruz kaldığı duygusal yoğunluğa stres adı verilmektedir. Stres insan hayatında her zaman var olan ve var olacak olan bir kavramdır. Bu nedenle stresin en uygun seviyede tutulması gerekmektedir (Güney, 2001, s. 339). Bireyde strese yol açan unsurların belirlenerek buna uygun tedbir alınması ile birlikte çalışanın iş doyumunu ve hazzı artacağı gibi çalışma hayatı kalitesinde de artış gözlenecektir.

2.4.6.Çalışma Koşulları(Working conditions)

İşgörenlerin yaptıkları iş üzerinde etkilerinin ve kontrollerinin olması,iş yerinde olumlu sosyal ilişkilere sahip olması, stressiz, güvenli, sağlıklı, huzurlu iş yeri ve şartlarının olması, iş doyumunu etkileyeceği için iş hayatı kalitesi üzerinde de olumlu bir etkiye sahip olacaktır (Edvardson ve Gustavsson, 2003: 149). Personel, fiziksel olarak rahat ettikleri bir çalışma ortamında çalışmak ister. Bunun temelinde çalışma şartlarının gerek kişisel rahatlık gerekse de işin yapılışı bakımından kolaylıklar sağlamasıdır. Çalışma şartları, çalışanların iş hayatı dışındaki hayatlarını da etkilemektedir. Zira işte fazla süre geçiren bir insan sosyalleşmek için yeterince zaman harcayamaz ve işi ile mutsuz hale gelir (Erdil vd., 2004: 19).

İşverenlerin çalışma koşulları bakımından sorumlulukları arasında uygun çalışma saatleri, fiziksel çalışma şartlarının personelin yaşamını tehlikeye atacak özelliğe sahip olup olmaması, işyerinin koruyucu sağlık ekipmanını sağlayıp sağlamaması gibi sıralanabilir (Dikmetaş, 2006, s. 171) İş çevresinde yaşanan değişim sayesinde işverenler çalışanlarla ilgili sorumluluklarını yerine getirmede daha zorunlu hale gelirken, çalışanlar ise çalışma koşulları hakkında konuşma konusunda daha rahat hale gelmiştir(Karacıoğlu, Timuroğlu, & Çınar, 2009, s. 62).

Çalışanın çalıştığı civardaki sosyo-ekonomik unsurlar personelin motivasyonunu artırmada kullanılan en eski yöntemdir. Bir bireyin bir işletmede çalışarak hayatını geçindiriyor olması, parasal değeri olan her çeşit teşvikin çalışanları motive etmesi beklenmektedir.

Maaş, prim, kardan pay ve ödül ve diğer sosyal unsurlar Sosyo-ekonomik unsurlar olarak ifade edilmektedir. Bu sebeple çalışanları elde edilen paranın

Çalışanlar arasında eşit bir Şekilde paylaşılması yönünde bir beklentisi bulunmaktadır.

İş yaşamı kalitesi alanında araştırma yürütenlerin çoğuna göre sağlıklı ve güvenli bir alışma Şartları, alışma hayatı kalitesinde büyük bir paya sahiptir. Gelişmiş devletlerde çalışanların çoğu için adil maaş dağıtımı ve uygun alışma Şartları hijyen faktörlerinden çok motivasyon unsuru gibi işlemektedir. Ancak bu unsurlar, Hindistan'da aynı işi yapan bireyler için hijyen faktörleri konumundandır ve bunun nedeni burada çalışan kişiilerin Maslow'un gereksinimler hiyerarşisinde ilk iki düzeyi atlayamamış olmalarından kaynaklanmaktadır (Patil ve Swadi, 2014: 147).

İş yaşamının kalitesi, güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları ile doğru orantılı olarak gelişmektedir. Yöneticilerin etik sorumlulukları arasında iş kazalarına minimuma indirmek ve iş yerinde huzurlu bir ortam yaratmak vardır. Güvenli ve sağlıklı alışma Şartlarının olmadığı işletmelerde çalışanlar, dikkatsiz, karamsar, saldırgan, unutkan özelliklere sahip olmaktadır (Şimşek vd., 2014: 385).

Bir işyerinde fiziksel çalışma koşulları arasında işyerinin mimari yapısı, çalışanın işini verimli yürütmesini sağlayan ekipman yerleşimi, havalandırma, temizlik, sıcaklık, donanım, gürültü, kötü kokular, ışıklandırma, çalışma saatleri, iş Şartlarının çalışanın yaşamı için tehlike arz edebilecek durumda olup olmadığı yer almaktadır. Bu unsurlar çalışanın, performans, başarı ve iş tatmini üzerinde etkili olmaktadır (Küçükusta, 2007; Şirin, 2011: 52).

Her ne kadar iş yerindeki fiziksel düzenlemeler, yöneticiler için maliyet gibi algılansa dahi bu düzenlemelerin yapılmaması neticesinde daha büyük sorun ve maliyetler ortaya çıkabilir. rnek vermek gerekirse gürültülü bir ortamda çalışan bir birey yaptığı işe odaklanmakta zorlanabilir, işte hatalar yapabilir; iş yerinde yeterli ekipmanının olmaması ise işlerin daha yavaş ilerlemesine yol açacağından çalışanlarda strese yol açabilir.

Güvenli, sağlıklı ve çalışma koşullarının uygun olduğu çalışma ortamlarında sorunlar en aza indirgenebileceği gibi çalışanların da çalışma hayatı kalitesi algıları

artırılabilir (Şirin, 2011: 36). Bu nedenle çalışanların şikayet ve önerileri göz önünde bulundurularak iş yerinde çeşitli değişiklikler uygulanmalıdır.

2.5. İş Yaşam Kalitesine Kuramsal Yaklaşım

2.5.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Abraham Maslow'un insan gereksinimlerini sınıflandırdığı teorisinde, gereksinimler aşağıdan yukarıya doğru sıralanarak bir alt seviyedeki ihtiyacın tatmin edilmesi ile üst seviyelere doğru ilerlendiği ifade edilmiştir. Bireyin sergilediği tutumların temelinde gereksinimlerin yattığını ifade eden Maslow, belirli bir hiyerarşik düzene sahip gereksinimlerin tatmin edilmediği zaman insanı eyleme zorladığı, tatmin edildiğinde ise davranışa neden olmadığını ifade etmiştir (Can, Kavuncubaşı, & Yıldırım, 2012: 365).

Maslow'un ihtiyaçları zinciri aşağıdaki gibidir:

- **Fizyolojik gereksinimler:** İnsanların yaşamsal işlevlerini yerine getirmeleri için lazım olan temel gereksinimlerdir, bunlar yiyecek, barınma, korunma olarak örneklendirilebilir.
- **Güven gereksinmesi:** Fizyolojik ve ekonomik gereksinimlerini karşılayan bireyin bir sonraki ihtiyaç duyduğu şey, çalışma ortamının ve geleceğinin güvence altına alınmasıdır.
- **Sosyal gereksinimler:** Fizyolojik ve güven gereksinimlerini tatmin eden bir birey, sosyal gereksinimler arasında olan sevme-sevilme, arkadaş edinme, sosyalleşme gibi duygusal ve sosyal gereksinimlerin karşılanmasına ihtiyaç duyar. Zamanının büyük kısmını iş yerinde geçiren birey, buradan arta kalan zamanda da arkadaşları ile birlikte zaman geçirip sosyal paylaşımlarda bulunmak ister.
- **Saygınlık gereksinmesi:** Fizyolojik, sosyal ve güven gereksinimlerini tatmin eden bireyin bir sonraki gereksinimi kendisine güvenmesi ve diğerlerinin de saygısını istemesidir. Diğerlerinden takdir gören birey, kendini daha kuvvetli hisseder.

- **Kişisel bütünlük gereksinmesi:** Bir şeyleri ortaya koyma ve başarma adımının atıldığı bu son aşamada kişi gerçek özgürlüğünü elde eder. Ekonomik ve sosyal olarak belli bir seviyeye gelen ve etrafından da saygı duyan birey bu son aşamada hayata dair istek ve yaratıcılıklarını tam anlamıyla gerçekleştirebilecektir.

Maslow'un Gereksinimler Hiyerarşisi Teorisi insan kaynakları yönetiminde bir zamanlar katkıda bulunmuş olsa da bir ihtiyacın karşılanarak ötekine geçilmesi hususunda eleştirilere maruz kalmıştır (Fındıkçı, 2001, s. 382). Yapılan araştırmalara göre gereksinimler 5 aşamadan ziyade 2 aşamadan oluşmaktadır. Yine de Maslow'un teorisinden elde edilmesi gereken netice, yöneticilerin çalışanlarının beklentilerini farkında olması ve buna göre motivasyon metotları uygulaması gerektiğidir (Koç, Yazıcıoğlu, ve Hatipoğlu2009: 185).

2.5.2. McGregor'un X ve Y Kuramı

Dr. Mayo'nun araştırmalarında esinlenen Douglas McGregor, klasik yönetim kuramlarına yeniden şekil vererek oluşturduğu teorisine ilk olarak X Teorisi demiş, daha sonra ise bu kuramına şiddetli eleştiriler yönelterek beşeri ilişkiler kuramının ilkelerini ortaya koyduğu Y kuramını meydana getirmiştir (Eren, , 2011: 26).

Gannon ve Davis'e göre ilk defa 1957'de yayımlanan bu kuramda aşağıdaki varsayımlar yer almaktadır (Koçel, 2015: 683):

X Teorisi:

- Normal bir insan çalışmayı sevmez ve bu nedenle işinde olabildiğince kaçacaktır.
- Sorumluluk alma konusunda isteksiz olan çalışan, ilk olarak iş güvencesini elde etmek ister.
- Ortalama insanın bu özellikleri nedeni ile bu kişilerin çalışması için zorlanmalı, kontrol edilmeli ve gerekli durumlarda da ceza verilmelidir.

Y Teorisi:

- İnsanlar için iş, gündelik hayatın bir parçasıdır.
- İnsanların tembel olması doğuştan gelmemektedir, bunun nedeni edindikleri tecrübelerdir.

- Her insan daha fazla iş yapma potansiyeline sahiptir.
- Bu nedenle yöneticiler de çalışanların bu potansiyellerini ortaya çıkarmak için ellerindeki imkanları en iyi şekilde sunmalıdır.

Y kuramında çalışanlar daha aktif, kendi üzerinde etkisi olan, kararlar verebilen ve sosyo-psikolojik motivasyonlarla eyleme geçen bir yapıya sahipken X kuramına göre birey daha edilgen, sorumluluktan kaçan, dışarıdan kontrol edilmesi gereken ve ekonomik motivasyonlarla işini yürüten bir yapıya sahiptir (Genç, 2005: 67).

2.5.3. William Ouchi'nin Z Teorisi

Bu teori, Japon yönetim sisteminin Amerikan yönetim sistemine uyarlanması ile meydana gelmiştir. Z Teorisi işletmelere uzun süreli istihdam programlaması sağlayarak, işletmede çalışan bütün personelin fikirlerini dikkate alarak karar süreci uygulayarak, bireysel sorumluluğu geliştirerek, etkili değerlendirme ve terfi metotlarını uygulayarak, çalışanları yaşam kalitelerini artırmayı hedeflemektedir. Bu teori, tüm çalışanların karar alma süreçlerinde söz hakkına sahip olması gerektiğini öngörmektedir.

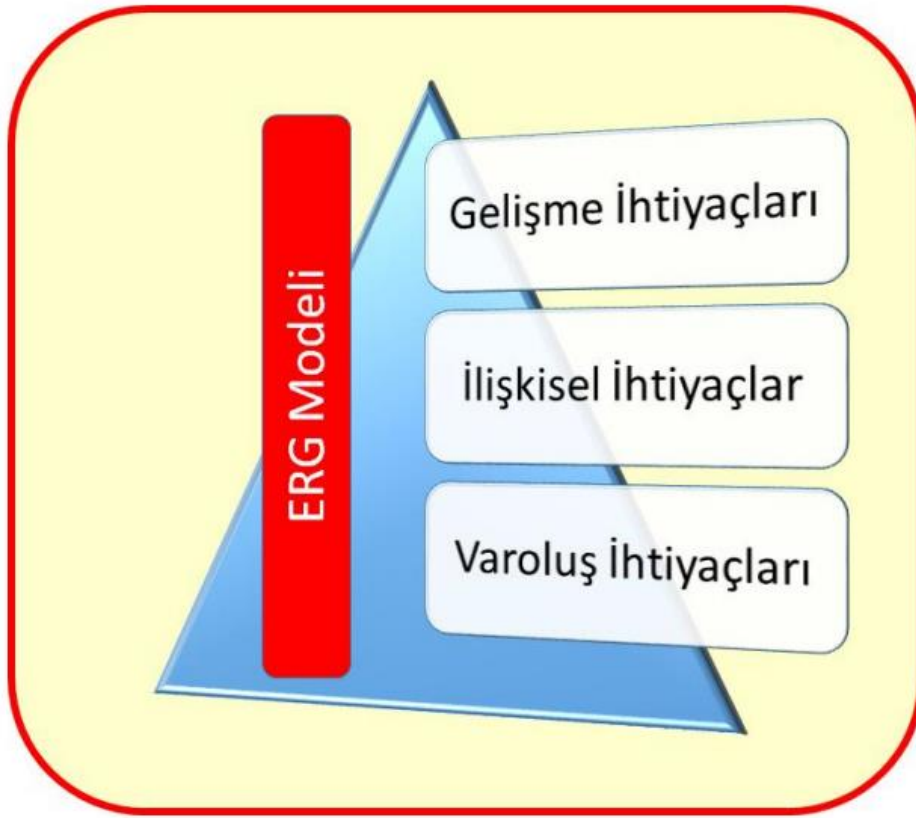
Z Teorisinin iki önemli kriteri, güven ve ekip çalışmasıdır. Güven kıstası, verimlilik, etkinlik ve stratejinin uyumlu bir şekilde uygulanmasını gerektirmektedir. Özetle, güçlü bir yönetim sistemi, çalışanlar arasında güveni oluşturan unsurlardandır (Ouchi, 1989: 52).

İnsanlar arasında ilişkinin düzenlenmesi hedefi ile hangi çalışanın hangi çalışan ile uyumlu bir şekilde çalıştığı, çalışanların kişilik özelliklerinin saptanarak takım çalışması ortamının düzenlenmesi için işgörenlere düşünceli ve zeki olabilme fırsatının verilmesi, Z Teorisi'nin ikinci önemli kıstasıdır. Örnek vermek gerekirse, Japonya'daki McDonalds'lar Amerikan yemek standartlarını uygulamasına karşın Japon yönetim tarzını uygulamaktadır.

Bu teoriye verilebilecek bir diğer örnek ise, Procter and Gamble şirketi de Japon yönetim metotları ile yönetilmekle birlikte işi yürüten ekiplere, işle ilgili tüm detayları düşünme sorumluluğu yüklenmiştir (Ouchi, 1989: 57).

2.5.4. Alderfer'in VİG (ERG) Kuramı

Alderfer'in ERG Kuramı (Existence-Relatedness-Growth Theory), insanların üç ana gereksinimi olduğunu belirtmektedir. Bu gereksinimler, varolma, gelişme ve ilişki kurmadır. Bu kuram, Clayton Alderfer'in Maslow'un gereksinimler hiyerarşisindeki fizyolojik gereksinimler, güvenlik gereksinimi, sevgi-ait olma gereksinimi, statü-saygınlık gereksinimi ve kendini gerçekleştirme gereksinimlerinin basitleştirilmiş halidir (Koçel, 2005: 643). Alderfer'in bu basitleştirme yoluna gitmesinin nedeni, Maslow'un gereksinimler hiyerarşisinin gerçek hayata uygun olmadığını düşünmesinden kaynaklanmaktadır. ERG Kuramı'nda gereksinimler üç başlık altında incelenmektedir:



Şekil 3.ERG Modeli

Kaynak: Tekin ve Görgülü, 2018.

Var Olma İhtiyaçları (Existence)

Bu gereksinimler, en alt seviyededir ve bireyin fiziksel refahına erişmesi için gerçekleştirmesi gerekmektedir. İnsanın hayatını devam ettirebilmesi için yiyecek ve

su gibi çeşitli gereksinimlerle koruma ve güvenlik ihtiyaçlarını içermektedir. Bu ihtiyaçlar, Maslow'un kuramındaki bireyin var olma nedeni ile ilişkili olan fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarına denk düşmektedir. Personel ise bu ihtiyaçlarını iş sonucunda aldığı maaş, çalıştığı işletmenin sağladığı imkanlar, rahat çalışma ortamı ve iş güvenliği ile karşılamaktadır (Çetinkanat, 2000. 16).

İlişki İhtiyaçları (Relatedness)

Bunlar, kişilerarası ilişkilerini ilerletmeye yönelik gereksinimlerdir. İlişki gereksinimleri de kendi içinde diğerleri ile duygu ve düşünce paylaşımı içinde olması bundan haz alması içindir. Bu gereksinim, Maslow'ın gereksinim hiyerarşisindeki sevgi-aidiyet gereksinimlerine denk gelir. Başka bir deyişle ilişki gereksinimi, başkaları ile ilişkilerini paylaşmasını, duygusal destek, saygı almasını ve aidiyet ihtiyaçlarını karşılamasını içermektedir. Bu ihtiyaçlar, çalışma ortamındaki takım arkadaşları ile sosyal ilişkileri ve iş yeri haricindeki akranlar ve aile bireyleri ile karşılanabilir (Çetinkanat, 2000; 17).

Gelişme İhtiyaçları (Growth)

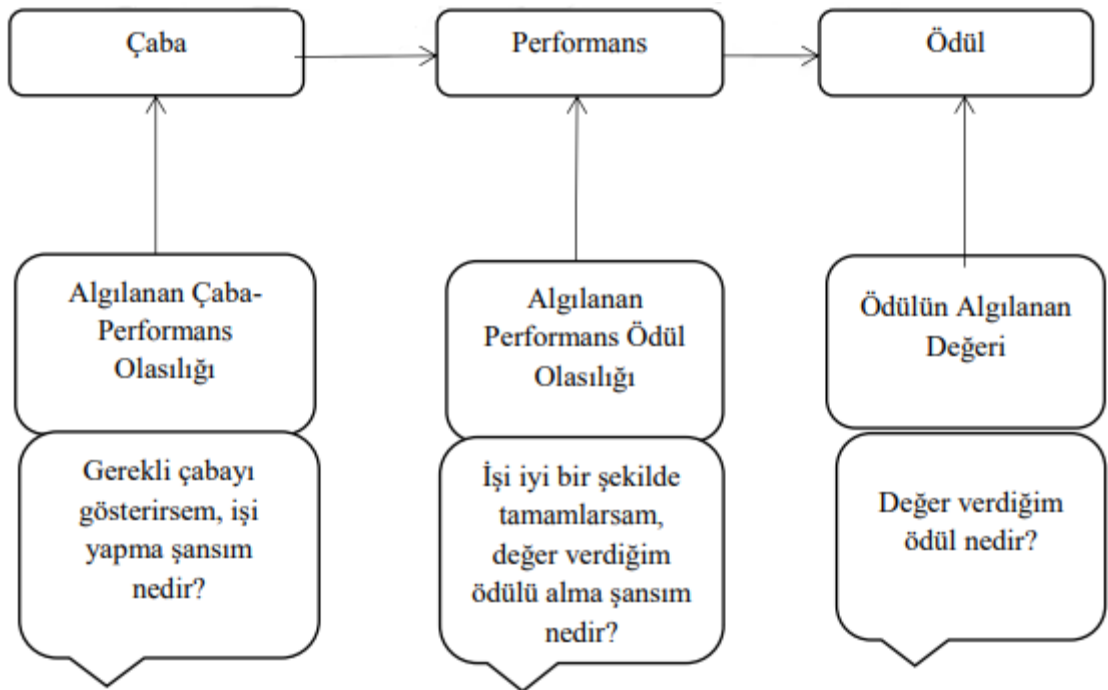
Bu gereksinim, Maslow'un gereksinim hiyerarşisi teorisindeki kendini gerçekleştirme gereksinimine denk gelir. Bireyin işinde ilerlemesi ve sorumluluk alması gibi ihtiyaçları da gelişme gereksinimleri arasında yer almaktadır. Bu gereksinim türü, Maslow'un hiyerarşisinde statü-saygınlık gereksinimi ile kendini gerçekleştirme gereksinimleri ile örtüşmektedir.

2.5.5. Vroom ve Beklentiler Kuramı

Vroom, insanların başarısında gereksinimlerden çok genel hedef ve amaçlarını nasıl başaracağı konusundaki beklentileri yatmaktadır. Vroom, birinci ve ikinci dereceden neticeler ile araçsallıktan meydana gelen iki kavrama odaklanmaktadır. Bir işi yapmak veya yapmamak ile ilgili sergilenen davranışın direkt sonucu olan birinci derecedeki sonuçlar, verimlilik, devamsızlık, iş gücü devri olarak ifade edilmektedir. Birinci derece olarak ifade edilen eylemlerin neden olacağı neticeler ise ikinci derece sonuçlar olarak ifade edilmektedir ve bunlar, ücret artışı,

terfi, iş arkadaşları tarafından benimsenme veya reddedilme olarak sıralanabilir (Can, Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2012, s. 370). Bireyin birinci derecedeki neticeler ile ikinci derecedeki neticeler arasında 'bunu yaparsam bu olur' şeklinde aklında yer alan algıya ise araçsallık denmektedir.

Beklenti kuramına göre, bireyin sergileyeceği çaba, elde edeceği ödüle bağlıdır. Eğer ödül, birey tarafından arzulanan bir özelliğe sahipse bireyin çaba göstermesi muhtemeldir (Eren,2011: 535).



Şekil 4.Vroom'u Beklentiler Kuramı

Kaynak: Ceylan (2014: 228), “Yönetimde İnsan ve Davranış”

2.6.İş Yaşam Kalitesini Geliştirmeye Yönelik Programlar

2.6.1.İşin zenginleştirilmesi

İlk olarak Herzberg ve arkadaşları tarafından geliştirilen iş zenginleştirme kavramı, işin işgörenler açısından daha anlamlı hale getirilmesi için gösterilen gayretler olarak belirtilmektedir ve insan kaynakları politikalarında kilit bir unsur olduğunu ifade etmektedir (Marangoz & Biber, 2007: 175). İşin zenginleştirilmesinde asıl amaç, çalışanlara potansiyellerini artırmak için fırsat

tanımak ve çalışanların da karar alma süreçlerinde daha etkin olarak görev almasına olanak sağlamaktır. Neticede, iş zenginleştirme ile kendilerini işlerine daha fazla vermeleri ve işlerinden haz almaları hedeflenir.

İş zenginleştirme sayesinde çalışanlar işlerini daha iyi planlayabilir, denetleyebilir ve yön verebilir. Bu sorumluluklara sahip olan bir çalışan için işi, daha motive edici ve anlamlı bir hal almaktadır. İş zenginleştirme bu kadar faydalı olmasına karşın bazı taraflar uygulama konusunda daha çekinceli olabilir. Bunun nedeni bazı işgörenlerin sorumluluk, karışık iş ve takım çalışması gibi yeni durumlara alışık olmamasından kaynaklanabilir. Bununla birlikte sürekli öğrenmek istemeyen, güvenlik ve kararlılığı ön planda tutan ve bir otorite figürü altında çalışmayı seven çalışanlar da bu uygulamadan kaçınabilir (Küçükusta, 2007).

İşini yetersiz gören bireyler, işlerinin kapsamını artırarak daha fazla sorumluluk alabilir ve böylece işlerine karşı daha fazla motivasyona sahip olurlar (Fındıkçı, 2001, s. 340). Çalışanların yaptıkları işin yanında işin yapılması ile ilgili karar mekanizmasına dahil edilerek işlerini daha yakından tanıma imkanı sağlanabilir. Bu kişilerin zaman içerisinde sorumluluk alma potansiyelleri daha fazla artarak işten daha fazla keyif alacaklardır (Eren, 2011: 548).

Herzberg'in isteklendirme araştırmaları sonucunda, personelin motivasyonunu artırmak için iş genişletmenin dikey şekli olan iş zenginleştirmenin çalışanlar üzerinde daha olumlu etkiye sahip olduğu varsayılmaktadır ve Ceylan (2014: 247) aşağıdaki prensiplerin önemli olduğunu vurgulamaktadır:

- Fazla sorumlulukla, az kontrol
- Sorumluluğa vurgunun fazla olması
- Uzmanlaşma sayesinde zenginleşmenin artış göstermesi
- Artan yetki ve sorumluluk

Ek olarak iş zenginleştirme programlarında bireylere birbirinden bağımsız işler verilerek yeni sorumluluk ve yetki yüklemeleri de yapılır. Bu sayede çalışanın işine karşı ilgisinin artacağı varsayılmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2013: 142).

Yapılan işin personel bakımından sıradan, basit, tekrarlayıcı ve sıkıcı bir hal alması ile birlikte personelde tatminsizlik, fiziksel ve psikolojik yorgunluk, işe yabancılaşma gibi durumlar ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte işe devam sorunları, işteki kalite ve miktarın azalması, takım çalışmasından uzaklaşma ve kişilerarası iletişimin bozulması gibi sorunlar da yaşanabilmektedir.

2.6.2.Kalite çemberleri

İlk kez 1962 senesinde Japonya’da uygulanan kalite çemberleri, katılımcı yönetim araçlarından biridir. Üye sayısı 4 ila 10 kişi arasında değişen ve gönüllü olarak bir araya gelen bu kişiler, aynı birimde çalışan bireylerdir. Bu grupların bir diğer adı da sorun çözme grupları olmakla birlikte bu gruplar genelde işin kalitesi, çalışma şartları, sorunların çözümü ve üretkenliği artırılması gibi hususlarda tartışarak çeşitli öneriler sunmaktadırlar (Solmuş, 2000: 37). Yönetime katılma imkanı verilen çalışanlar, gereksinim ve beklentilerini de sunabilmekle birlikte yönetimin bunları dikkate alıp gerekli düzenlemeleri yapması durumunda çalışanların verim ve performansında artışlar gözlenebilir.

Kalite çemberinin hedefi, işi direkt olarak yapan kişinin istediği şekilde yürütebilmesi ile ilgilidir. Kısaca bu program dahilinde çalışan yaptığı işten manevi olarak doyum elde ederken sadece maddi kazançtan ziyade kendini değerli hissetme öngörüsü verilmektedir (Kösterelioğlu, 2011: 37).

Hampton ve Summer’a göre kalite çemberleri on kişi arasında yürütülen bireysel yetkinlik ve problem çözme kabiliyeti, kendini geliştirme hususunda gerekli eğitimleri alan kişiler tarafından verilmektedir. Bu kişiler, üretkenlik ve kalitesi ile ilgili sorunları tartışma ve analiz etme ile ilgili düzenli olarak toplanan bir grup insandan meydana gelmektedir (Ceylan, 2014: 245). Kalite yönetimi dahilindeki kalite çemberleri teşvik edilirken birlikte karar verme ve uygulama süreçlerinin uygulanması da iş hayatı kalitesinin artırılması bakımından faydalı olacaktır (Genç, 2005: 298).

Gülen (2009: 69) kalite çemberi uygulamasının ana nedenlerini aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

- Şirketin sağlamlaştırılması
- İnsanlara değer verilen bir örgüt oluşturulması
- Mükemmel bir iş yeri hazırlanması
- Bireysel yetenekleri tam anlamıyla kullanılmasının sağlanması

2.6.3.Bağımsız çalışma grupları

15-20 çalışanın bir araya gelmesi ile kurulan bu gruplar, kendi kendilerini yönetmeleri nedeniyle özerk çalışma grupları şeklinde de ifade edilmektedirler. Bu grupların görevleri arasında iş saatlerinin belirlenmesi, işe yeni bir personelin alınması, çalışanların performanslarının değerlendirilmesi ve ücretlendirme gibi konular yer almaktadır (Solmuş, 2000: 38).

Schermerhorn, Hunt ve Osborn (1997: 34) bağımsız çalışma gruplarındaki çalışanların daha üretken, yüksek performanslı, teknolojiye adapte olabilen ve kaliteli işgören çalışanlar olduklarını belirtmiştir. Bağımsız çalışma gruplarının dahil olduğu bir araştırmada (Cherrington, 1994), bu gruplarda çalışan personelin işlerini daha çok sevdiğini ve iş doyum seviyelerinin de yüksek olduğu bulgulanmıştır. Bir diğer araştırmada ise (Kreitner ve Kinicki, 2004: 25), bağımsız çalışma gruplarının çalışanların üretkenliklerini olumlu yönde etkilemesine karşın işten kaçma ve işi bırakma gibi davranışlar üzerinde etkisi olmadığı saptanmıştır (Solmuş, 2000).

Kalite çemberlerine ek olarak teknolojik süreç, üretim metotları, iş yaklaşımları ile işin yeniden tasarlanıp zenginleştirilmesinde sosyo-teknik açıdan yaklaşan özerk çalışma gruplarıdır (Ceylan, 2014: 245).

Wellins ve arkadaşları, kendini yöneten çalışma gruplarının iş ve tatil günlerinin ayarlanması, takım üyeleri arasındaki göreve karar verilmesi, takımın üretimde kullanacağı ekipmanın saptanması, takım bütçesinin belirlenerek işten ayrılan çalışanların yerine yenilerinin seçilmesi gibi görevleri vardır (Sabuncuoğlu ve Vergiliel Tüz, 2013: 241).

Geleneksel otorite figürü haricinde var olan bu gruplar, yapısal grupların yavaş, olabileceği varsayımından yola çıkarak biçimsel olmayan ilişkilerle daha iyi bir iş ortamına sahip olmayı amaçlamaktadırlar (Koç, Yazıcıoğlu, ve Hatipoğlu, 2009: 185) İş yerlerinde yakın ilişkiler kuran kişiler arasında genelde bu tarz gruplaşmalar meydana gelmektedir (Eren, 2011, 119-120). Bu kişilerin amaçları, kendi kendilerine yönetim sahibi olmak ve işle ilgili her konuya grup içerisinde karar verilmesini sağlamaktır (Kösterelioğlu, 2011: 21). Kendi kendini yöneten çalışma gruplarındaki çalışanlar farklı özellik ve görevlere sahip olacağından kalite çemberleri de değişkenlik sergilemektedir.

2.6.4.Esnek çalışma saatleri

Çalışma saatleri, endüstri devriminden günümüze kadar pek çok insanın ilgi odağı halindedir. İşverenlere göre çalışanların uzun saatler çalışmasında herhangi bir sorun görünmezken işçi sendikaları ise bu varsayımına karşı çıkarak çalışma saatlerinin azaltılmasında etki sahibi haline gelmiştir (Koç, Yazıcıoğlu, ve Hatipoğlu, 2009: 187) İş Kanunu, haftalık çalışma saatinin en fazla 45 saat olabileceğinin ifade ederken hafta boyunca çalışılan günlere de eşit oranlarda bölüneceğini varsaymıştır.

Çeşitli nedenlerle personelin işe zamanında gelememelerini, üstleri tarafından tepkiyle karşılaşmaları, iş yeri kuralları kapsamında çeşitli yaptırımlara maruz kalmaları gibi durumların önüne geçmek için, işe başlama ve işi bitirme saatlerinin personelin tercihinin bırakılmasına esnek çalışma saatleri denmektedir. Çalışanlara sağlanan bu tercih özgürlüğü onların işe karşı olan istek, verimlilik ve çalışma hayatı kalitelerine pozitif şekilde etki etmektedir (Çiçek, 2005: 48). Bu uygulama sayesinde çalışılan süre boyunca etkinliği artırarak kayıp iş süresini en aza indirmekte, personelin seçim ve gereksinimlerine yönelik kullanacakları zamanı uygun bir şekilde ayarlama, verimliliği artırma, konularında da olumlu şekilde etkilemektedir. Ancak öte yandan iş yerlerinin uzun süre açık kalmasından doğan masraf, gözetim ve yönetsel sorunlar ortaya çıkabilir ve zamana bağlı çalışanlarda iş yerlerinde kayıt edememe gibi sorunlarda ortaya çıkabilmektedir. Esnek çalışma saatleri ile sınırsız özgürlük ifade edilmemektedir(Sabuncuoğlu ve Tüz, 2013: 128).

2.6.5. Fiziksel Koşulların İyileştirilmesi

İnsan doğası nedeni ile fiziksel olarak mutlu oldukları ortamlarda var olmayı arzular. Çalışanlar da aynı şekilde iş yerlerinde fiziksel olarak huzurlu ve mutlu olmak isterler. Çalışanların işe tutumları ve iş performansları, çalıştıkları ortamın ısı, nemi, havalandırması, gürültüsü, temizliği ve uygun ekipmanların olup olmamasından etkilenmektedir (Ceylan, 2014: 70) Çalışanları için bir gereklilik olan temiz ve düzenli çalışma ortamının işletme tarafından sağlanması ile çalışanların verimi ve performansı da artabilmektedir (Çiçek, 2005: 64).

Çalışılan ortamın sıcaklığının uygun olmaması, havasız ve gürültülü olması, çalışanların performans ve sağlıkları üzerinde olumsuz etkiye sebep olacağı gibi çalışma hayatı kalitesi algılarında da düşüş olacaktır (Güney, 2009: 340). Zira fiziksel şartların uygun olmadığı bir ortamda çalışan personelin işine karşı ilgisi düşecek ve işinde daha fazla hata yapmaya başlayacaktır.

2.6.6. Çalışma Hayatı Kalitesi Programları

Çalışma hayatı kalitesi programlarının amacı düşük maliyetler ile hızlı ve kaliteli ürün elde etmek ve çalışanların iş sağlığı ve güvenliği ile motivasyonlarını da göz önünde tutarak uygun bir ortam yaratmaktır. Aba (2009: 15- 16) bu programların temelinde dört hedefi olduğunu belirtmektedir:

- İş yerinde demokrasiye önem vererek çalışanların da karar alma süreçlerine katkıda bulunmasını sağlamak
- İşletmenin, personel performansı neticesinde kazandığı ödüllerin, çalışanlara çaba ve emekleri ile doğru orantılı olacak şekilde adil bir şekilde dağıtılması
- Çalışanların motivasyonunu direkt olarak etkileyen iş sağlığı ve güvenliği konuları ile ilgili düzenlemeler yapılması
- İş yerinde çalışanların potansiyellerini ortaya çıkaracak şekilde kariyer imkanlarına yer verilmesi

İşletmelerin başarılı olmasının arkasındaki en büyük kaynak insan gücüdür. Bu sebeple, araştırmalarda çalışan tutum ve psikolojisi ile ilgili araştırmalara giderek daha fazla ilgi verilmiştir (Karaköse & Bozgeyikli, 2012: 165). Çalışanların mutlu olması, işletmelerin verimliliğini arttırmadaki bir numaralı yöntemdir. Bunun için işletmeler, modern yönetim anlayışı benimseyerek çalışanlarını göz önünde bulundurmalıdır.

Cascio'ya (1995) göre çalışma hayatı kalitesi programlarının verimliliği aşağıdaki unsurlara bağlıdır:

- Patron yerine lider ve yönlendiren sıfatı
- Çalışma ortamının şeffaf ve güvenilir olması
- Çalışanlara söz hakkı tanınması
- Çalışma hayatı kalitesi algısının sürekli değişim ve dönüşüm içinde olduğunun farkında olunması
- Çalışma hayatı kalitesi programı hakkında çalışanlara bilgilendirme yapılması

Çalışma hayatı kalitesi programları işletmelerde büyük değişikliklere yol açabileceği gibi kısıtlı bir şekilde de gerçekleşebilir (Koç, Yazıcıoğlu, ve Hatipoğlu, 2009: 187).

İşletmelerin daha demokratik ve istikrarlı çalışmasına katkıda bulunan çalışma hayatı kalitesini artırma programları sayesinde gerek çalışanların kendilerine olan güvenleri gerekse de takım arkadaşlarına karşı güvenlerinde artış görülebilir. Gelişime açık işletmelerde verimlilik ve performans gibi işle ilgili değerlendirilebilir değişkenlerde artış gözlenirken işletme içerisindeki genel çalışma hayatı kalitesinde de artış gözlenmektedir.

2.7.İş Yaşam Kalitesi İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Çalışma hayatı kalitesi üzerine yapılan çalışmaların sayısı oldukça fazladır. Bu konu ile ilgili araştırmaların genelde sağlık alanında çalışan bireyler üzerine yoğunlaştığı gözlenmiştir. “Kamu Yöneticilerinde Motivasyon ve İş Yaşam Kalitesi”

isimli çalışmasında Çiçek (2005: 102), yöneticilerin motivasyon ve moral seviyelerindeki artışla birlikte çalışma hayatı kalitelerinde de artış olduğunu belirtmektedir.

Erdem'in (2008: 57) yürüttüğü "Öğretmen Algılarına Göre Liselerde İş Yaşamı Kalitesi ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi" başlıklı çalışmasında ise, öğretmenlerin genellikle çalışma hayatı kalitelerinin artması ile birlikte örgütsel bağlılıklarında da artış olduğunu gözlemlemiştir.

"Öğretmenlere Göre Kamu ve Özel Liselerde İş Yaşamı Kalitesi" başlıklı çalışmasında Erdem (2008) özel bir lisede çalışan öğretmenlerin çalışma hayatı kalitelerinin devlet liselerinde çalışan öğretmenlere kıyasla daha fazla olduğunu belirtmektedir. Araştırmanın diğer bulguları ise kadın öğretmenlerde çalışma hayatı kalitesi alt boyutlarından biri olan toplam yaşam alanı alt boyutunun haricindeki diğer alt boyutlardan daha az puan aldıkları belirtilmiştir.

Kılıç ve Keklik'in (2012) yürüttüğü "Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma" isimli araştırmasında çalışma hayatı kalitesi ile motivasyon arasında pozitif yönde güçlü ilişkiler saptanmıştır.

"İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşamı Kalitesi ile Örgütsel Değer Algıları Arasındaki İlişki Düzeyi" isimli çalışmalarında Taşdan ve Erdem (2010), öğretmenlerde örgütsel değer algılarının artması ile birlikte çalışma hayatı kalitelerinde de artış olduğu bulgulanmıştır.

Demir (2011) "İş görenlerin çalışma yaşamı kalitesi algılamalarının işte kalma niyeti ve işe devamsızlık ile ilişkisi" başlıklı çalışmasında çalışanların çalışma hayatı kalitesinin işte kalma niyeti üzerinde etkili olduğunu ve bu iki unsurun da işe devamsızlık üzerinde etkili olduğunu bulmuştur.

Yıldırım ve Hacıhasanoğlu'nun (2011) senesinde yürüttüğü "Sağlık Çalışanlarında Yaşam Kalitesi ve Etkileyen Değişkenler" başlıklı çalışmasında depresyon, tükenmişlik, medeni hal, çalışılan işletme, cinsiyet, iş memnuniyetsizliği, ekonomik sebepler, işletmede başarıyı algılama durumu ve eğitim seviyesi

değişkenlerinin çalışma hayatı kalitesinin belirlenmesinde etkili olan değişkenler olduğu saptanmıştır. “İş yaşam kalitesi ve motivasyon ilişkisi” isimli çalışmada Aba (2009), sağlık alanında çalışanların çalışma hayatı kalitelerinin artması ile birlikte motivasyon seviyelerinde de artış olduğunu gözlemlemiştir.

Nanjundeswaraswamy ve Swamy (2012) tarafından yürütülen “Liderlik Stili ve İş Yaşam Kalitesi Üzerine Bir Alan Araştırması” başlıklı çalışmada liderlik tipi, çalışma hayatı kalitesi ve örgütsel bağlılık arasında karşılıklı ilişkiler olduğu saptanmıştır. Raduan ve arkadaşlarının (2006: 78) yürüttüğü “ İş Yaşam Kalitesi ve Kariyer İle İlişkisi” isimli çalışmalarında örgütsel iklim, başarı ve memnuniyet gibi unsurların çalışma hayatı kalitesi üzerinde belirleyici özelliği olduğu bulgulanmıştır.

Malezya’da rastgele metotla seçtiği 50 farklı işletmede çalışan personelin çalışma hayatı kalitesi algısı ile örgüt bağlılıkları arasındaki ilişkiyi inceleyen Normala (2010) çalışanların örgüte olan bağlılıklarını artırmada çalışma hayatı kalitesi algısını artırmanın etkili bir unsur olduğunu bulmuştur. Josiah ve arkadaşlarının (2012) yürüttüğü “İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisi” başlıklı araştırmalarında örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık, hayat doyumu, iş tutumu, iş performansı, motivasyon ve ruh sağlığı ile çalışma hayatı kalitesi arasında anlamlı ilişkiler olduğu gözlenmiştir.

“İş Yaşam Kalitesi ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki” isimli çalışmada Kashani (2012), çalışma hayatı kalitesi ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif ilişkiler olduğunu saptamıştır. Gupta ve Sharma’nın 2011 yılında yürüttüğü “Çalışanların İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler” isimli çalışmada adil ücret dağıtımı, iş güvenliği ve sağlığı, çalışanların kapasitesinin artırılması, yeterli ücret, kariyer yapma imkanı tanınması gibi değişkenlerin çalışanların çalışma hayatı kaliteleri üzerinde etkili olduğu saptanmıştır.

“İş Yaşam Kalitesi ve Örgütsel Bağlılık” isimli çalışmalarında Farjad ve Varnous (2013), çalışma hayatı kalitesi ve örgütsel bağlılık arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğunu belirtmiştir. Permapuron, Mamun ve Saufi’nin (2013) devlet ve özel kurumlarda çalışan personel üzerinde yürüttüğü “Malezya’da Kamu ve Özel Sektörde Çalışan İşçilerin Duygusal Bağlılıkları ve İş Tutumları Üzerinde İş Yaşam

Kalitesinin Etkisi” başlıklı çalışmada, çalışma hayatı kalitesi ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkinin güçlü olduğunu ve çalışma hayatı kalitesinin yüksek olduğu işletmelerde de duygusal bağlılığın daha güçlü olduğu, çalışma hayatı kalitesi algısının işe karşı tutumu da pozitif şekilde etkilediği bulgulanmıştır.

Balachandar, Panchanatham ve Subramanian’nın (2013) sigorta şirketlerinde görev yapanlar üzerinde yürüttüğü çalışmada çalışanların eğitim seviyesi, aile yapısı ve gelir seviyesinin çalışma hayatı kalitesi üzerinde büyük bir etkiye sahip olduğu ve iş performansının, iş memnuniyetinin ve üretimin de çalışma hayatı kalitesinden etkilendiği saptanmıştır.

Widyastuti, Maisaroh and Parimita’nın 2013 senesinde yürüttüğü “Jakarta Devlet Üniversitesi Ekonomi Fakültesinde İş Yaşam Kalitesini Belirleyen Faktörler” başlıklı çalışmasına göre işin kendisi, işte yükselme olanakları, iş tutumu, yeteneklerin geliştirilmesine fırsat tanınması, çalışanlar arasındaki ilişkiler, terfi ve denetim gibi unsurların çalışma hayatı kalitesi algısı üzerinde etki sahibi olduğu bulgulanmıştır.

Aketch, Odera, Chepkuto and Okaka’nın 2012 senesinde “ İş Performansı Üzerinde İş Yaşam Kalitesinin Etkisi” isimli çalışmalarında çalışanların çalışma hayatı kalitelerinin yüksek olması ile iş performanslarının, iş memnuniyetlerinin, motivasyonlarının, iş tutumlarının ve örgüte bağlılıklarının arttığı gözlenmiştir.

Yalçın (2014) tarafından yürütülen “Öğretmen Algılarına Göre Okul Yöneticilerinin Liderlik Stilleri İle Öğretmenlerin İş Yaşam Kaliteleri ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi” başlıklı çalışmada öğretmenlerin çalışma hayatı kalitelerinin orta seviyede olduğu, kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere kıyasla daha az güvenli ve sağlıklı hissettiği ve yaptıkları işin karşılığında yeteri kadar ücret almadıklarını düşündükleri saptanmıştır. Fakat araştırmada 10 sene ve üzeri kıdeme sahip öğretmenlerin gelişimleri bakımından okullarından yeteri kadar destek aldıkları belirtilmiştir.

Argon ve İsmetoğlu’nun (2016) “Lise Öğrencilerinin Okul Yaşam Kalitesi Algı Düzeyleri İle Okula Bağlılıkları Arasındaki İlişki” ye araştırdıkları

çalışmalarında, lise öğrencilerinin okul hayatı kalitesi algılarının orta düzeyde olduğu ve lise hayatı kalitesi ile okula bağlılık arasında orta seviyede pozitif bir ilişki olduğu bulgulanmıştır.

Yalçın, Yıldırım ve Akan (2016) tarafından yürütülen “Öğretmen Algılarına Göre İş Yaşam Kaliteleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki”nin incelendiği araştırmalarında, öğretmenlerin çalışma hayatı kalitelerinin artması ile çalıştıkları okula daha bağlı hale geldikleri bulgulanmıştır. Araştırmanın bir diğer sonucuna göre çalıştıkları okulları sağlıklı ve güvenli bulan öğretmenlerin örgütsel uyumluluk ve bağlılıklarının da arttığı saptanmıştır.

Kaplan (2015) tarafından yürütülen “Öğretmenlerin ve okul yöneticilerinin yaşam kalitesi ile örgütsel değer algıları arasındaki ilişki”nin incelendiği araştırmada, özel okullarda çalışan öğretmen ve yöneticilerin, devlet okullarındaki meslektaşlarına kıyasla çalışma hayatı kalitesi alt boyutlarından olan toplam yaşam alt boyutundan daha yüksek puan aldıkları ve devlette çalışan öğretmenlerin ise özeldekilere kıyasla daha sağlıklı ve güvenli olarak ifade ettikleri bulgulanmıştır. Buna karşın devlet okullarında yöneticilik yapanlar, özel kurum yöneticilerine kıyasla okullarını daha az sağlıklı ve güvenli bulduklarını belirtmiştir. Devlet okullarında çalışan öğretmen ve yöneticilerin, özel okullardaki meslektaşlarına kıyasla, çalışan kapasitesinin geliştirilmesi, okulların sosyal sorumluluk ve sosyal bütünleşme gibi konulara daha az destek verdiği belirtilmiştir. Özel okullardaki öğretmen ve yöneticilerin, devlet kurumlarında çalışan meslektaşlarına kıyasla daha demokratik oldukları belirtilmiştir. Uygun ve adil karşılık alt boyutu incelendiğinde ise devlet okullarında çalışan öğretmen ve yöneticilerin, özel okullardakilere kıyasla daha uygun ve adil ücretlendirildiklerini düşündükleri saptanmıştır.

Demir ve Girgin (2017) tarafından yürütülen “Meslek Lisesi Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesine İlişkin Algıları İle Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki” başlıklı yüksek lisans tez araştırmasında, meslek lisesi öğretmenlerinin çalışma hayatı kalitesi algıları orta seviyede oranlar saptanmıştır. Meslek lisesinde çalışan öğretmenlerin çalışma hayatı kalitesi algıları, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık teşkil etmezken 21-30 yaş aralığındaki öğretmenlerin, 31-50 yaş aralığındakilere kıyasla daha az strese maruz kaldıkları bulgulanmıştır. Ücret ve ek

getiriler alt boyutunda lisans seviyesindeki öğretmenler, yüksek lisans seviyesindeki öğretmenlere kıyasla daha pozitif algıya sahip olduklarını belirtirken kıdem değişkeni çalışma hayatı kalitesinin hiçbir alt boyutunda anlamlı bir şekilde farklılaşmamıştır. Araştırma sonucuna göre meslek lisesi öğretmenlerinin çalışma hayatı kalitesi ile örgütsel bağlılık seviyeleri arasında düşük seviyede pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Ayık ve Ataş-Akdemir (2015) tarafından yürütülen “Öğretmen Adaylarının Okul Yaşam Kalitesi ve Okula Yabancılaşma Algıları Arasındaki İlişki”nin incelendiği araştırmada öğretmen adaylarının okula yabancılaşmayı belirleyen değişkenler arasında çalışma hayatı kalitesi algısının da etkili olduğu belirlenmiştir.

Dedeoğlu, Özdevecioğlu ve Oflazer (2016) tarafından yürütülen “Örgütlerde İşe Gömülmüşlüğü Çalışanların İş Yaşam Kalitesi Üzerindeki Rolü” isimli çalışmada iş gömülmüşlük olarak ifade edilen çalışanın örgütte kalmasını etkileyen pozitif unsurların, çalışma hayatı kalitesi ve hayat kalitesi algıları üzerinde pozitif yönde bir etkisi olduğu bu nedenle işlerin gömülmüş bireylerin de çalışma hayatı kalitelerinin yüksek olduğu bulgulanmıştır.

Kösterelioğlu'nun (2011) “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesi İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişki” başlıklı doktora tezine göre ilköğretim seviyesindeki öğretmenler çalışma hayatı kalitesi algıları konusunda kararsız olduklarını belirtirken ücret ve ek getiriler boyutunda kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere kıyasla daha az pozitif algıları olduğu ve sorumluluk ve görev alma boyutlarında ise kadın öğretmenlerin algılarının daha pozitif olduğu saptanmıştır. Araştırmaya göre çalışma hayatı kalitesinin bütün alt boyutları için evli öğretmenlerin bekar öğretmenlere kıyasla daha pozitif algıları olduğu ve kıdem ve bransa göre ise çalışma hayatı kalitesi algısının değişkenlik sergilemediği bulunmuştur. Eğitim seviyesi ile çalışma hayatı kalitesi arasında ters orantı olduğu bulgulanmıştır.

Swathi ve Reddy (2016) tarafından yürütülen “Stresin İş Kalitesine Etkisi” başlıklı çalışmaya 140 öğretmen katılmış olup bu öğretmenlerin stres seviyelerinin çalışma hayatı kaliteleri üzerindeki etkileri incelenmiştir. Araştırma sonuçları,

öğretmenlerin stres seviyelerinin yüksek ve çalışma hayatı kaliteleri seviyesinin ise orta olduğu saptanmıştır. Ekonomik faydalar, öz saygı, örgütsel iklim, çalışan bağlılığı, fiziksel çalışma saatleri, yönetimle olan ilişki ve kişilerarası ilişkiler, çalışma hayatı kalitesini belirleyen etmenler olarak saptanmıştır. Araştırmaya göre öz saygı ve örgütsel iklim, çalışma hayatı kalitesi üzerinde en büyük etkiye sahipken, ekonomik faydalar ise en düşük etkiye sahiptir.

Taghavi, Ebrahimzadeh, Bhramzadh ve Masoumeh'nin (2016) yürüttüğü “Şirvan’da Lise Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesi İle Performansları Arasındaki İlişki” anin araştırıldığı çalışmaya göre öğretmenlerin çalışma hayatı kaliteleri ile performans yeterlilikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre takım ilişkileri, meslektaş desteği, net iş tanımı, kararlarda söz hakkına sahip olma ve sağlıklı çalışma ortamı, çalışma hayatı kalitesi üzerinde etkisi olan unsurlardır.

Hans, Mobeen, Mishra ve Al-Badi (2015) tarafından yürütülen “Oman’da Özel Kolejlerde İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesi Üzerine Bir Çalışma” başlıklı çalışmaya göre çalışma hayatı kalitesini belirleyen unsurlar, gelişim imkanları, yenilikçi uygulamalar, iş-hayat dengesi, kişilerarası ilişkiler, ilginç etkinlikler, kadro güvencesi, çalışan doyumunu ve yetkin çalışanlardır. Çalışma hayatı kalitesi üzerinde en çok etkiye sahip unsur yenilikçi uygulamalar ve yetkin çalışanlar iken kendisini işinde yetkin ve yenilikçi olarak ifade eden öğretmenlerin de çalışma hayatı kalitelerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Araştırma sonuçları, Oman’daki özel okullarda çalışan öğretmenlerin orta seviyede stres ve çalışma hayatı kalitesi algıları olduğunu bulgulamıştır.

Manju'nun (2014) “Öğretmen Algılarına Göre İş Yaşam Kalitesi” başlıklı çalışmasında öğretmenlerin %70'nin orta, %13'ünün düşük ve %15'inin ise yüksek seviye çalışma hayatı kalitesi olduğu belirlenmiştir. Cinsiyete göre incelendiğinde erkekler kadınlara kıyasla daha düşük çalışma hayatı kalitesine sahipken mesleki kıdem ve okul türü, çalışma hayatı kalitesinde bir farklılık yaratmamaktadır. Araştırmaya göre okul müdürlerinin tutumu, öğretmenlerin çalışma hayatı kalitesinin artırılmasında büyük bir paya sahiptir.

Jofreh, Yasini, Dehsorkhi ve Hayat'ın (2013) "İngilizce Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesi İle İş Motivasyonları Arasındaki İlişkiye Yönelik Görüşleri" ni inceledikleri çalışmasında öğretmenlerin çalışma hayatı kalitesi algılarının düşük ila orta seviye arasında değişkenlik gösterdiği bulgulanmıştır. 2012 senesinde İran'da çalışan 137 lise İngilizce öğretmenin katıldığı araştırma sonuçlarına göre adil ve uygun ücret, en düşük etkiye sahipken kurum içindeki sosyal entegrasyon ise en yüksek ortalamaya sahiptir. Öğretmenlerin kariyer gelişim imkanlarının ve iş güvenliklerinin düşük seviyelerde olduğu ve adil ücret ve sağlık çalışma ortamlarının hiç olmadığını düşündükleri bulgulanmıştır. Bu öğretmenler aynı zamanda mesleklerinde geleceğe dair bir ilerleme yaşamayacaklarını da düşünmektedirler. Bir diğer bulgu ise öğretmenlerin ifade özgürlüklerinin sınırsız olmaması nedeni ile çalışma hayatı kaliteleri de negatif yönde etkilenmektedir.

2.8. Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Yaşam Kalitesi

Akademik kariyeri tercih eden bireyin, yaptığı mesleğin niteliğinden duyduğu hazdan başka bir beklentisi bulunmamalıdır. Üniversitede yer alan akademik kadronun sadece manevi tatmin sağlayacağı araştırmak, yazmak, ders anlatmak gibi faaliyetlerle değil, ancak bunun sonu olmayan bürokratik işlerle, sunumundan danışmanlığa kadar pek çok görev kapsamının haricindeki işlerle uğraşmak mecburiyetinde olduğu gerçeği de mevcut olmayan kusursuz akademi yanılması uğruna kabul edilir.

Yeşil ve Fidan (2015) tarafından yürütülen "Kadın Akademisyenlerin Çalışma Yaşam Kalitelerinin İncelenmesi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Kadın Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma" başlıklı çalışmada, kadın akademisyenlerin işlerinden ne kadar memnun oldukları, yaratıcılıklarının ne kadar teşvik edildiği, takdir ve saygının artırılması, mesleki yeteneklerin geliştirilmesi gibi değişkenlerde devlet üniversiteleri ile özel üniversiteler arasındaki farkları incelemiş, devlet üniversitelerinde çalışan kadın akademisyenlerin, vakıf üniversitelerinde çalışanlara göre iş yerindeki takdir algılarının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu öğretmenlerin, mesleki yetenekleri geliştirmeye dönük imkanların artırılması ile algıları da daha yüksektir.

Afşar'ın 2011 senesinde yürüttüğü “Çalışma Yaşam Kalitesinin Örgütsel Bağlılık Düzeyi Üzerindeki Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademisyenler Üzerine Nicel Bir Araştırma” başlıklı doktora tezine göre gerek özel gerekse de devlet üniversitelerinde çalışan akademisyenlerin aldıkları ücretin iş hayatı kalitesi üzerinde pozitif etkileri olduğunu belirttiği ve akademik ünvanın da iş hayatı kalitesi seviyesinde değişkenliğe neden olduğu bulgulanmıştır. Bu çalışmaya göre üniversitede toplam çalışma süresinin 21 sene ve üstü olan akademisyenlerde iş hayatı kaliteleri diğer çalışma sürelerine kıyasla en yüksek olan olarak saptanırken mevcut ünvana sahipken artan çalışma süresinin de iş hayatı kalitesi seviyesine olumlu yönde katkıda bulunduğu sonucuna varılmıştır. İş güvencesi bakımından incelendiğinde daimi kadro dahilinde çalışan akademisyenlerin diğer kadro durumlarında çalışan akademisyenlere kıyasla daha yüksek çalışma hayatı kalitesi algıları olduğu bulunmuştur. Araştırma sonuçları, özel üniversitelerde çalışan akademisyenlerin devlet üniversitesinde çalışanlara kıyasla daha yüksek iş hayatı kalite seviyeleri olduğunu ifade etmektedir.

“Akademisyenlerin Çalışma Yaşam Kalitesini Hacettepe Üniversitesi Üzerinden Okumak” başlıklı araştırmasında Afşar (2015), iş hayatı kalitesinin bazı değişkenlere göre değişkenlik sergileyip sergilemediğini araştırmıştır, bu değişkenler, akademisyenlerin akademik ünvan, aylık maaş, iş güvencesi, üniversitede çalışma süresi vb. dir. Araştırma sonuçlarına göre iş güvencesizliğinde ve üniversitelerin daha az koruyucu özelliğe sahip olduğunun algılanması ile birlikte iş hayatı kalitesinde de azalma görülmüş, akademik ünvan, üniversitede çalışma süresi ve ücret gibi şartların artması ile de iş hayatı kalitesi algısında artış olduğu bulgulanmıştır. Bunun yanında Hacettepe Üniversitesi'nde akademisyen olan bireylerin üniversiteye dönük örgütsel koruyuculuk algılarının düşük olduğu ve bu nedenle de iş hayatı kaliteleri üzerinde de negatif etkiye sahip olduğu saptanmıştır.

Winter, Taylor ve Sarros (2000) tarafından yürütülen “Avusturalya'da Bir Üniversitede Akademik İş Yaşam Kalitesi Meselesi” başlıklı çalışmada, akademisyenlerin 14 aylık bir sürede demografik özellikleri, çalışma ortamı algıları, iş tutumları ve akademik hayat kaliteleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Çalışma sonucuna göre stres, aşırı iş yükü, zaman sınırlaması, yüksek performans beklentisi

ile devlet ve üniversite yönetiminin otoriter tutumu, akademisyenlerin çalışma hayatı kaliteleri üzerinde olumsuz etkiye sahiptir. Araştırma sonuçları, üniversitedeki hiyerarşik otorite ve akademisyenleri karar alma sürecine katmama durumlarının da akademisyenleri hayal kırıklığına uğrattığı bulgulanmıştır. Araştırma bulguları arasında üniversitedeki işletmecî yönetim tarzının çalışma hayatı kalitesinde düşüklüğe neden olduğu ve eğitim sektörünün pazar olarak görülmesinin de çalışma hayatı kalitesine olumsuz yönde etkide bulunduğu görülmüştür.

Edwards, Laar, Easton ve Kinman (2009) tarafından yazılan “Yükseköğretim Kurumları Çalışanları İçin İş Yaşam Kalitesi Ölçeği” başlıklı çalışmaya İngiltere’de üniversitelerde çalışmakta olan 2136 akademisyen katılım göstermiş olup, genel iyi oluş durumu, ev-iş dengesi, çalışma koşulları, iş ve kariyer doyumu ve alınan kararlarda söz hakkının olması olarak ifade edilen beş alt boyuttan meydana gelen çalışma hayatı kalitesi ölçeği oluşturulmuştur. Ek olarak çalışmada, akademisyenlerin çalışma hayatı kalitelerinin artırılması için uygulanabilecek örgütsel gelişim programları önerilerinde de bulunulmuştur.

Teminatsızlığın ve çalışmanın, hayatın her anını kapsamamasının, hastalıklara ve bunalıma neden olacak kadar fiziki ve ruhsal neticeleri olduğu biliniyor. Memnun ediciliği fazla, zahmetsiz ve güvenli olduğu düşünülen akademik kariyerin de bu yorucu niteliklere sahip olduğu göz önünde bulundurulmalıdır (bkz. Gill, Flood ve Gill içinde, 2009). Akademisyenlerdeki tükenmişlik duygusunu meydana getiren tek kaynak yalnızca maddî etmenler ve çalışma teminatsızlığı olmamaktadır (Vatansever ve Yalçın, 2016:186). Bu konu hakkında pek çok çalışma yapılmıştır.

Arıkan (2018) tarafından yürütülen bir çalışmada akademisyenlerin akademik tükenmişlik ve mesleki motivasyonları arasındaki ilişki incelenmiştir. 179 akademisyenin katılım gösterdiği araştırma sonuçlarına göre tükenmişlik ile mesleki motivasyon seviyesi arasında anlamlı bir ilişki bulgulanmıştır.

Mesleki motivasyon, akademik tükenmişlik seviyesi üzerinde etkiye sahiptir.

Al’ın (2018) yürüttüğü “Akademisyenlerin İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma” başlıklı yüksek lisans tezi çalışmasına 178 akademisyen katılmış olup, tükenmişlik seviyeleri ile iş doyumları arasındaki

ilişki irdelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre araştırmaya katılan akademisyenlerin iş doyumları yüksek olmasıyla birlikte tükenmişlik seviyelerinin de düşük olduğu saptanmıştır.

Akademisyenlerin ders yükü ile tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkinin incelendiği bir araştırmada, tükenmişliğin alt boyutundan olan duygusal güçsüzlük ile ders yükü arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulgulanmıştır (Yıldırım ve İçerli, 2010). Araştırma sonucuna göre haftada 1-10 saat derse giren akademisyenlerin diğer haftalık ders saati gruplarına kıyasla duygusal güçsüzlük seviyelerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Ardıç ve Polatçı (2015) ise akademisyenlerin haftalık ders saatleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiş olup, haftada 36 saatten fazla derse girenler ile hiç derse girmeyen akademisyenlerin tükenmişlik seviyelerinin diğer gruplara kıyasla daha fazla olduğu sonucuna varılmıştır.

Akademik tükenmişlik ile mesleki kıdem arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında bu iki değişken arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu bulgulanmıştır (Ergin, 1995; Tümkaya, 2007; Maslach ve Jackson, 1981; İraz ve Ganiyusufoğlu, 2011). Helvacı ve Turhan (2013) ise duygusal tükenmişlik ile kıdem arasındaki ilişkinin pozitif yönlü olduğunu saptamıştır.

3.BÖLÜM: UYGULAMA VE ANALİZ

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın amacı, önemi, hipotezleri, sınırlılıkları, yöntemi ile araştırmadan elde edilen bulgular yer almaktadır.

3.1. Araştırmanın Amacı Ve Önemi

3.1.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma; Eğitim alanında hizmet veren öğretim üyelerinin tükenmişlik ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılmıştır.

Ayrıca araştırmadan elde edilen veriler ışığında akademik personelin iş yaşam kalitesini arttırmaya yönelik ve tükenmişliğini önleyici çözüm önerileri sunulmaya çalışılmıştır.

3.1.2. Araştırmanın Önemi

Tükenmişlik olgusu, hem bireysel hem de örgütsel yaşamda büyük sorunlar yaratması nedeniyle araştırmacıların önemle üzerinde durduğu konulardan birisidir. Tükenmişlik sebebiyle ortaya çıkan sorunları belirlemek ve bunlara çözüm önerileri getirmek günümüzde oldukça önemli hale gelmiştir.

Tükenmişlik sendromu özellikle topluma hizmet veren ve insanlarla sürekli iletişim halinde olan meslek gruplarında görülebilmektedir. Ancak bu konuda, eğitim alanında faaliyet gösteren akademik personelin tükenmişliği ile ilgili çalışma oldukça azdır.

Akademisyenlik fazla ders yükü, yetersiz ücret, kadro ile ilgili sorunlar, akademik yeterliliklerin sürekli sorgulanmasını gerektiren bir çalışma sistemi, araştırmalar için gerekli kaynak ve zamanın bulunamaması gibi nedenlerden dolayı iş stresinin yoğun olarak yaşandığı meslek gruplarından birisidir. Bu nedenle de tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde sıkça görülmektedir.

Akademisyenlerin tükenmesi; tükenen personelin derse olan ilgisinin azalması, araştırmalarda ve derslerde düşük performans göstermesi, öğrencilere sert tavırlar sergilemesi veya öğrencilerle ilgilenmemesi gibi pek çok nedenden dolayı önem arz etmektedir. Sonuç olarak akademisyenlerdeki tükenmişlik sendromu, eğitimin ve bilimsel araştırmaların kalitesinin düşmesine neden olabilecek, teşhis ve tedavi edilmesi gereken önemli bir problemdir.

Bu çalışma Balıkesir, Yalova ve İstanbul illerindeki Üniversiteleri 'nde görev yapan akademik personelin tükenmişliğini ölçmesi açısından tükenmişlik literatüründe ilktir.

Literatür incelendiğinde Türkiye'de eğitim alanında iş yaşam kalitesi kavramı ile ilgili çalışmaların çok sınırlı sayıda olduğu görülmektedir. Bu araştırmanın akademisyenlerin iş yaşamı kalitesi ve tükenmişlik ilişkisini doğrudan konu edinen ilk çalışma olarak bu alandaki bir boşluğu doldurması beklenmektedir. Aynı zamanda araştırmanın, bu konuda yapılacak diğer çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmanın önem noktalarından biri de Edwards, J., Van Laar, D.L., Easton, S, Kinman, G. (2009) tarafından geliştirilen İş Yaşam Kalitesi Ölçeği (Quality of Work Life Scale) 'nin Türk kültürüne uyarlanmasıdır. Bu çerçevede bu uyarlanmış ölçeğin bundan sonraki çalışmalarda güvenilir bir şekilde kullanılabilmesi ortaya konulmuştur. Araştırma kapsamında araştırmacı tarafından Türkçeye uyarlanan iş yaşam kalitesi ölçeğinin bu konuda yapılacak araştırmalara ışık tutacağı beklenmektedir.

Son olarak, öğretim üyelerinden elde edilen verilerin analizleri sonucu ortaya çıkan Bulgular, öğretim üyeleri için faydalı bilgiler sağlayacaktır. İş yaşam kalitesi ve tükenmişlik düzeyleri hakkında bilgi sahibi olabilecek ve onların iş yaşam kalitesini artıracak faktörler hakkında fikir elde edebileceklerdir. Diğer yandan akademik personelin tükenmesini önleyici tedbirler önermek suretiyle hem iş yaşam kalitelerine hem de üniversitenin eğitim kalitesine katkıda bulunulacağı da düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Hipotezi

Araştırmanın ana hipotezi “Eğitim alanında hizmet veren öğretim üyelerinin tükenmişlik ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişki bulunmaktadır” şeklindedir.

Alt hipotezler ise aşağıdadır ;

H1:Akademisyenlerin tükenmişlik düzeyi sosyo demografik değişkenlere göre farklılaşmaktadır.

H2:Akademisyenlerin iş yaşam kalitesi sosyo demografik değişkenlere göre farklılaşmaktadır.

3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma Balıkesir, Yalova ve İstanbul illerindeki Üniversiteye bağlı Enstitü, Yüksekokul, Fakülte, MYO da gerçekleştirilmiş, bu Üniversitelerde görev yapan Prof.Dr., Doç.Dr., Yrd.Doç.Dr. , Arş.Gör. ve Öğr.Gör. araştırma kapsamına alınmıştır. Rektörlük kadrosundaki uzman ve okutmanlar ise kapsam dışı tutulmuşlardır.

3.4. Araştırmanın Yöntemi

3.4.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Balıkesir, Yalova ve İstanbul illerinde Üniversite Birimlerde görev yapan akademik personeller oluşturmaktadır. Çalışmada evrenin neredeyse tamamına internet yoluyla dağıtılmak suretiyle anket gönderilmiş, 125 akademik personelden geri dönüş olmuştur, anketlerin büyük bir kısmı ise İstanbul ilindeki Üniversite Birimlerindeki 405 akademik personelle yüz yüze görüşülerek anketler elden verilmiş ve geri toplanmıştır, sonuç olarak 530 örneklem büyüklüğü elde edilmiştir.

Akademisyenlerce doldurulan 530 anket üzerinden analizler yapılmıştır.

3.4.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada ölçüm aracı olarak anket tekniği(soru formu) kullanılmıştır. Anket 3 bölümden oluşmaktadır. Ek1. “Kişisel Bilgi Formu” ,Ek2. “Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)” , Ek3. Edwards, J., Van Laar, D.L., Easton, S, Kinman, G. (2009) tarafından geliştirilen “İş Yaşam Kalitesi Ölçeği (WrQoL)” ni içermektedir.

3.4.2.1. Kişisel Bilgi Formu

Araştırma kapsamındaki akademik personelin özellikleri ile ilgili bilgi toplamak amacıyla araştırmacı tarafından kişisel bilgi formu hazırlanmıştır. Bu form ile araştırmaya katılan akademik personelin cinsiyet, yaş, medeni durum, akademik unvan, görev yapılan birim, idari görev, haftalık ders yükü, bağlı bulunduğu üniversite, akademisyen olarak çalışma süresine ve üniversitenin savunucu, koruyucu ve sahiplenici davrandığını düşünüp düşünmediğine ilişkin bilgi edinmek amaçlanmıştır.

3.4.2.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI)

Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory) Maslach ve Jackson (1981) tarafından duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere tükenmişliğin üç alt boyutunu ölçmek amacıyla geliştirilen, 22 maddeden oluşan likert tipi bir ölçektir. Ayrıca ölçeğin orijinalinde 4.altboyut (isteğe bağlı öğeler) ise 3 maddeden oluşmaktadır. Yanıtlama seçenekleri “Hiçbir zaman” (0) ile “Her zaman” (4) şeklinde ifade edilmiştir. Deneklerden her ifade için “hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman ve her zaman” seçeneklerinden kendilerine en uygun olanı işaretlemeleri istenmiştir.

Duygusal tükenme (emotional exhaustion-EE) alt ölçeği 9 maddeden oluşur. Burada 1., 2., 3.,6., 8., 13., 14., 16., ve 20. numaralı maddeler yer almaktadır. Kişinin hizmet verdiği kişilere karşı duygudan yoksun bir şekilde davranmasını tanımlayan Duyarsızlaşma (depersonalization-DP) alt ölçeği 5 maddeden oluşur. Burada 5.,10., 11., 15., 22. numaralı maddeler yer almaktadır. İnsanlarla yüz yüze çalışan

kimselerde yeterlilik ve başarıyla işlerin üstesinden gelebilme duygularını tanımlayan kişisel başarı (KB) (personal accomplishment) alt ölçeği 8 maddeden oluşur. Burada 4., 7.,9., 12., 17., 18., 19., 21. maddeler yer almaktadır.

Ankette yer alan kişisel başarı ifadeleri diğerlerinin aksine olumlu ifadelerdir ve bu ifadelerden alınan yüksek puan yüksek kişisel başarıyı ifade etmekte, diğer taraftan tükenmişliğin düşük düzeyde olduğunu göstermektedir. Buna göre duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puanlar ve kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan yüksek düzeyde tükenmişliği ifade etmektedir. Tükenmişlik düzeyi tek bir puanla değil, alt boyutlardan alınan üç ayrı puanla değerlendirilmektedir. Sonuç olarak her birey için, üç ayrı puan elde edilir ve bunlar üzerinden yorum yapılır.

3.4.2.3.İş Yaşam Kalitesi Ölçeği (WrQoL)

Araştırmada akademisyenlerin iş yaşam kalitesine yönelik görüşlerini belirlemek amacıyla Edwards, J., Van Laar, D.L., Easton, S, Kinman, G. (2009) tarafından geliştirilen araştırmacı tarafından uyarlanan “iş Yaşam Kalitesi” ölçeği kullanılmıştır. Ölçek GWB-GENEL İYİLİK HALİ, HWI-İŞ YAŞAM DENGESİ, JCS-İŞ KARIYER TATMİNİ, CAW-İŞ YERİNDE KONTROL, WCS-ÇALIŞMA KOŞULLARI, SAW-İŞ YERİNDE STRES olmak üzere 6 alt boyuttan oluşmaktadır. İş yaşam kalitesi ölçeği olumlu ve olumsuz ifadeler içeren ve 23 maddeden oluşan 5’li Likert tipli bir ölçektir. Ölçeğin puanlanması 1- Kesinlikle Katılmıyorum 2- Katılmıyorum 3-Kararsızım 4- Katılıyorum 5- Kesinlikle Katılıyorum şeklindedir.

Ölçekte yer alan ifadelerin altı alt boyuta göre dağılımına bakıldığında;
İş Kariyer tatmini alt boyutunu 1, 3, 8, 11, 18, 20 ,
İş yerinde kontrol alt boyutunu 2, 12, 23,
Genel iyilik hali alt boyutunu 4, 9,10, 15, 17, 21,
İş yaşam dengesi alt boyutunu 5, 6, 14,
İş yerinde stres alt boyutunu 7,19,
Çalışma Koşulları alt boyutunu 13, 16, 22, ifadeler temsil etmektedir

Tablo 1.Güvenirlilik Analizi

Güvenirlilik Analizi	Adet	Cronbach's Alpha	Hotteling's T² F testi	Olasılık
Tükenmişlik Sendromu	25	0,763	159,289	0,000
İş Yaşam Anketi	23	0,841	92,895	0,000

Ankette yer alan tükenmişlik sendromuna ait 25 ile iş yaşamına ait 23 soru için yapılan güvenirlik test sonuçlarına göre tükenmişlik sendromu sorularının cronbach's alpha katsayısı %76.3 çıkmıştır. Bu değer %70'in üzerinde olduğundan ankette yer alan tükenmişlik sendromu soruları tutarlı ve analize uygundur. Benzer şekilde iş yaşamına ait 23 soru için cronbach's aplha katsayısı %84.1 çıkmış ve iş yaşamına ait soruların analize uygun olduğu görülmektedir. Her iki grup için yapılan hotteling's T2 testi sonuçlarına göre olasılık değeri 0.05'den küçük olduğu için bulunan cronbach's alpha sonuçları istatistiksel olarak anlamlı ve geçerlidir.

3.4.3. Verilerin Analizi

Belirlenen örneklemden anket yolu ile elde edilen verilerin analizi SPSS ... For Windows paket programı (Statistical Programme for Social Sciences / Sosyal Bilimler için istatistik Paket Programı) ile yapılmıştır. Çalışmada; güvenirlik analizi, frekans analizi, tanımlayıcı istatistik, bağımsız örneklemler için t testi (independent samples t-test), tek yönlü varyans analizi (one way anova), Korelasyon analizi kullanılmıştır.

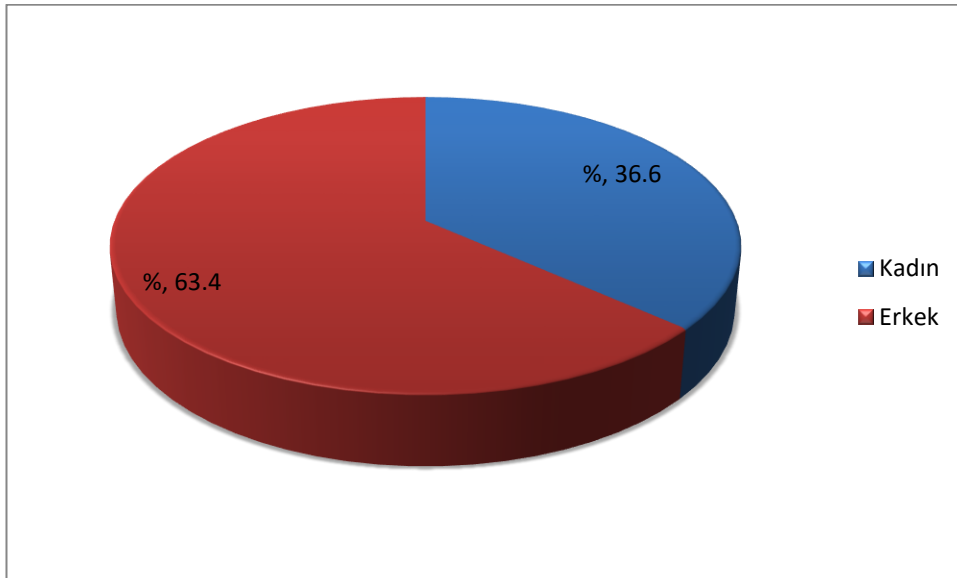
3.5. Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmada elde edilen verilerin analizlerinden elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

3.5.1.Sosyo Demografik Bulgular

Tablo 2.Cinsiyet dağılımı

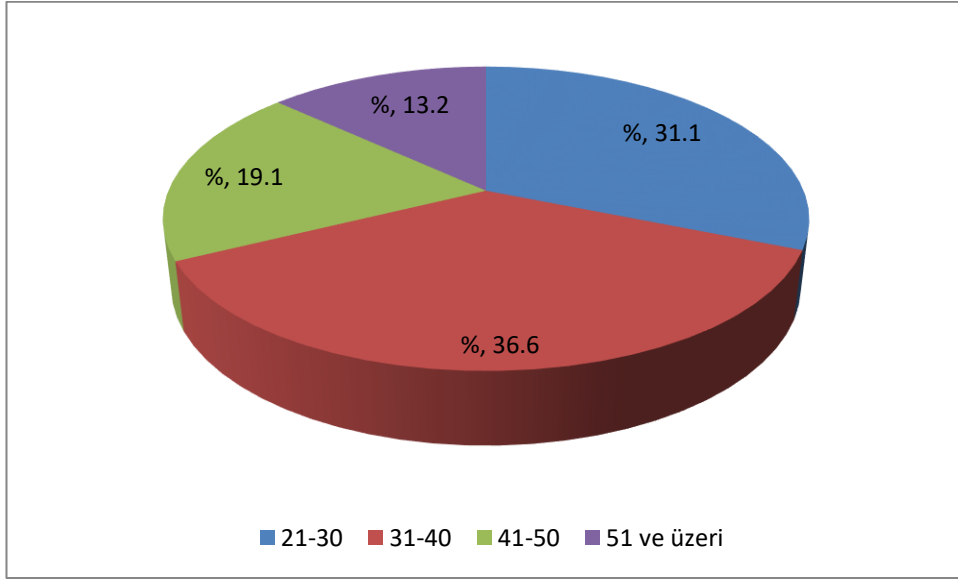
Cinsiyet	Adet	Yüzde
Kadın	194	36,6
Erkek	336	63,4
Toplam	530	100,0



Tablo 3.Yaş dağılımı

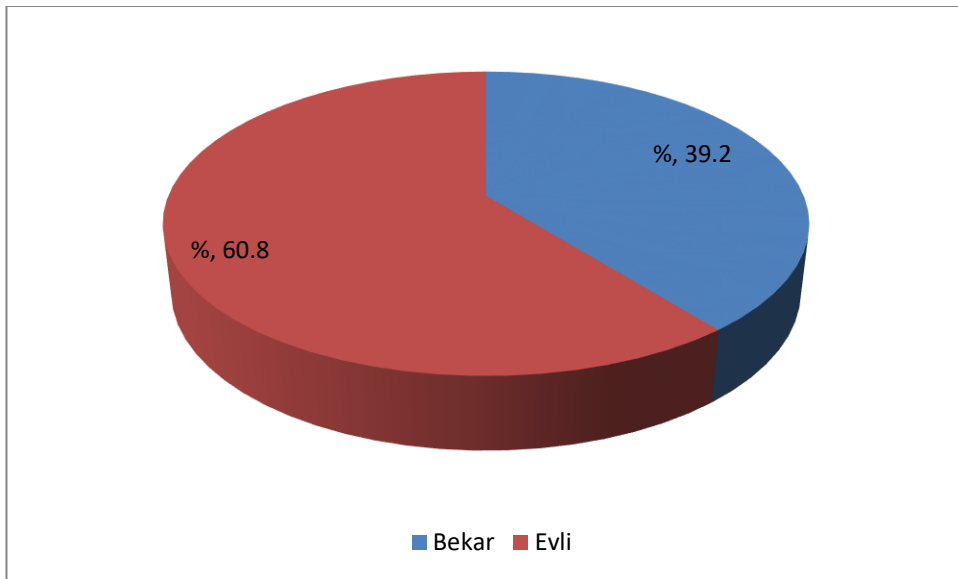
Yaş	<i>f</i>	%
21-30	165	31,1
31-40	194	36,6
41-50	101	19,1
51 ve üzeri	70	13,2
Toplam	530	100,0

Araştırmaya katılan bireylerin yaş dağılımlarını incelediğimizde 165'i (%31) 21-30 yaş aralığında, 194'ü (%37) 31-40 yaş aralığında 101'i (%19) 41-50 yaş aralığında 70 kişi ise (%13) 51 ve üzeri yaş aralığında yer almaktadır.



Tablo 4. Medeni Durum Dağılımı

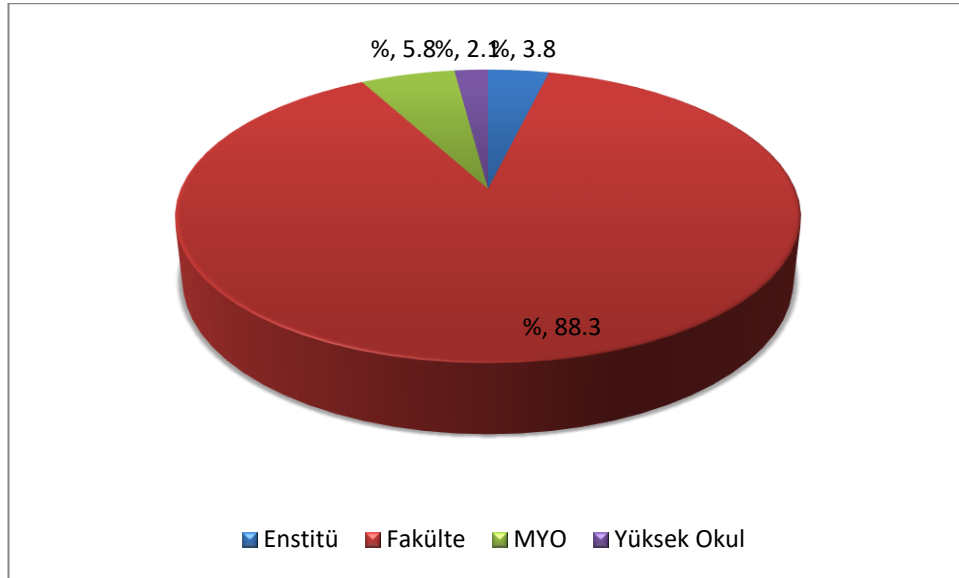
Medeni Durum	<i>f</i>	%
Bekar	208	39,2
Evli	322	60,8
Toplam	530	100,0



Araştırmaya katılan bireylerin medeni durumlarına göre baktığımızda 208'i (%39) bekar, 322'si (%61) evli olduğu görülmektedir.

Tablo 5.Birim Dağılımları

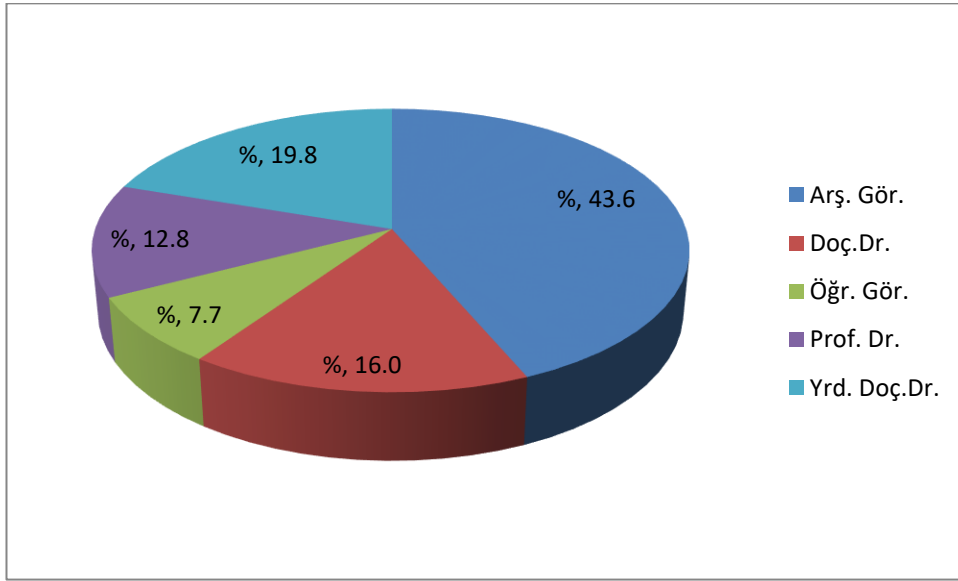
Birim	<i>f</i>	%
Enstitü	20	3,8
Fakülte	468	88,3
MYO	31	5,8
Yüksek Okul	11	2,1
Toplam	530	100,0



Araştırmaya katılan bireylerin 20'si (%4) enstitüye bağlı çalışırken, büyük çoğunluğu 468'i (%88) fakültede çalışmaktadır. 31 kişi (%6) MYO'da, 11'i (%2) ise yüksek okulda çalışmaktadır.

Tablo 6.Unvan Dağılımları

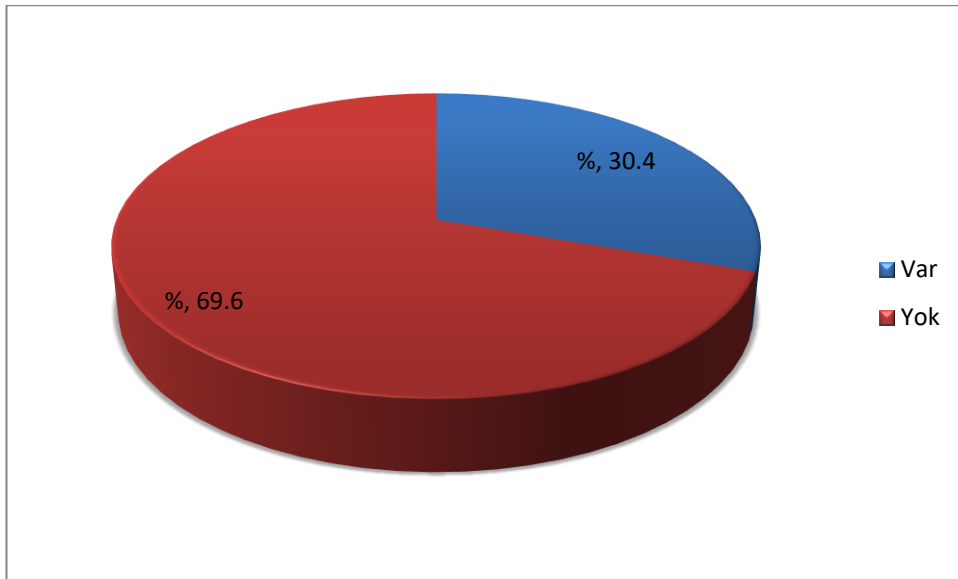
Unvan	<i>f</i>	%
Arş. Gör.	231	43,6
Doç.Dr.	85	16,0
Öğr. Gör.	41	7,7
Prof. Dr.	68	12,8
Yrd. Doç.Dr.	105	19,8
Toplam	530	100,0



Araştırmaya katılan bireylerin 231'i (%44) araştırma görevlisi ike, 85'i (%16) doçent, 41'i (%8) öğretim görevlisi, 68'i (%13) profesör, 105'i (%20) ise yardımcı doçenttir.

Tablo 7.İdari Görev Dağılımları

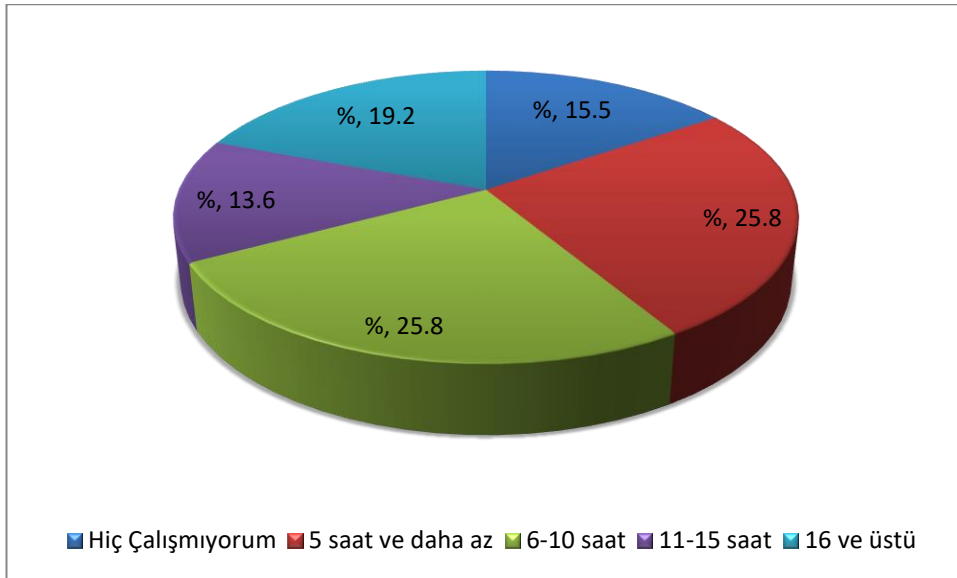
İdari Görev	<i>f</i>	%
Var	161	30,4
Yok	369	69,6
Toplam	530	100,0



Araştırmaya katılan bireylerin 161'nin (%30) idari görevi varken 369'nun (%70) idari görevi yoktur.

Tablo 8.Mesai Dağılımları

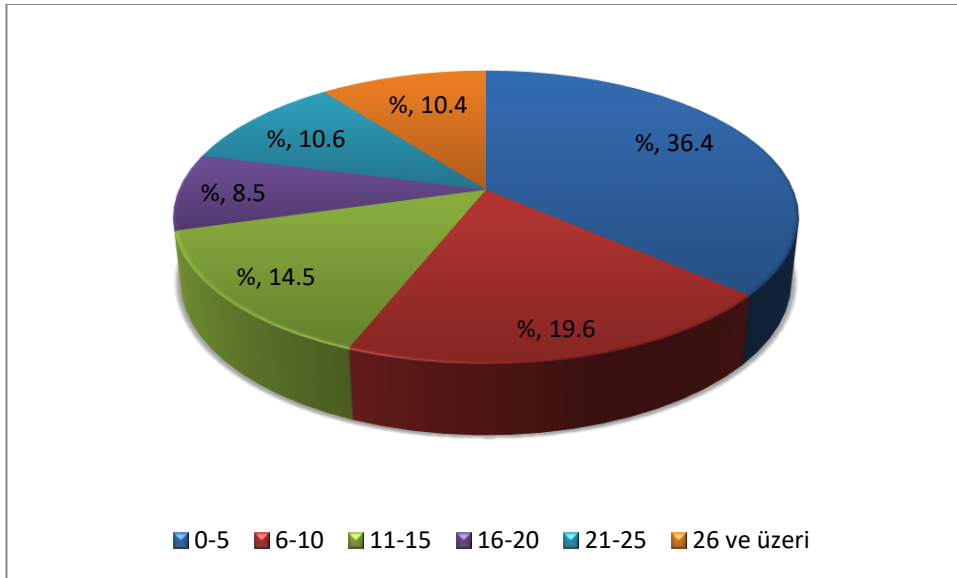
Mesai	<i>f</i>	%
Hiç Çalışmıyorum	82	15,5
5 saat ve daha az	137	25,8
6-10 saat	137	25,8
11-15 saat	72	13,6
16 ve üstü	102	19,2
Toplam	530	100,0



Araştırmaya katılan bireylerin mesai sürelerine baktığımızda 82'si (%16) hiç mesai yapmazken, 137'seri (%26) 5 saat ve daha az ile 6-10 saat arası çalışmaktadırlar. 72'si (%14) 11-15 saat arası, 102'si (%19) 16 ve üzeri saat çalışmaktadırlar.

Tablo 9.Çalışma Süresi Dağılımları

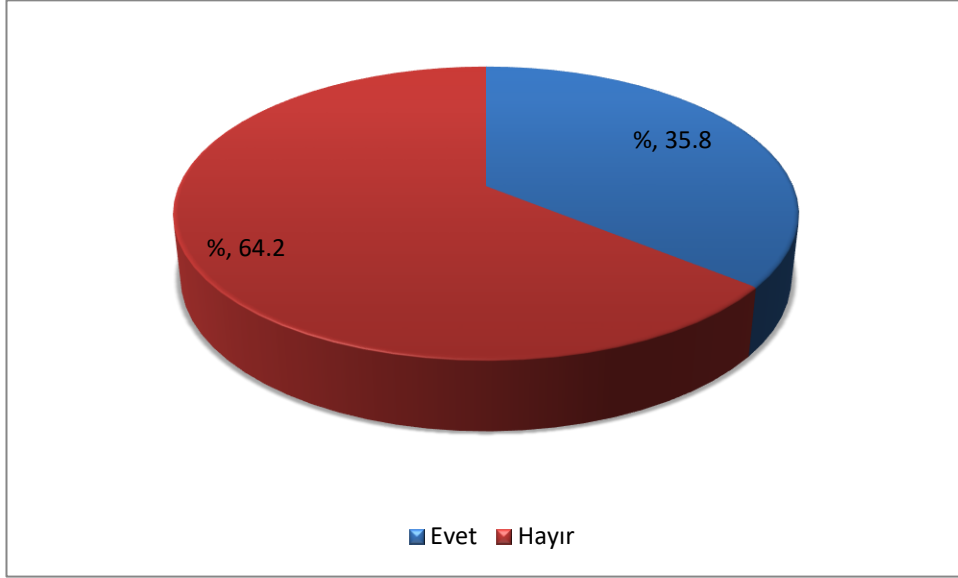
Çalışma Süresi	<i>f</i>	%
0-5	193	36,4
6-10	104	19,6
11-15	77	14,5
16-20	45	8,5
21-25	56	10,6
26 ve üzeri	55	10,4
Toplam	530	100,0



Araştırmaya katılan bireylerin çalışma sürelerine baktığımızda 193 kişi (%36) 0-5 yıl deneyimli, 104'ü (%20) 6-10 yıl, 77'si (%15) 11-15 yıl, 45'i (%9) 16-20 yıl, 56'sı (%11) 21-25 yıl, 55'i (%10) 26 ve üzeri yıl tecrübeye sahiptir.

Tablo 10.Savunucu Dağılımları

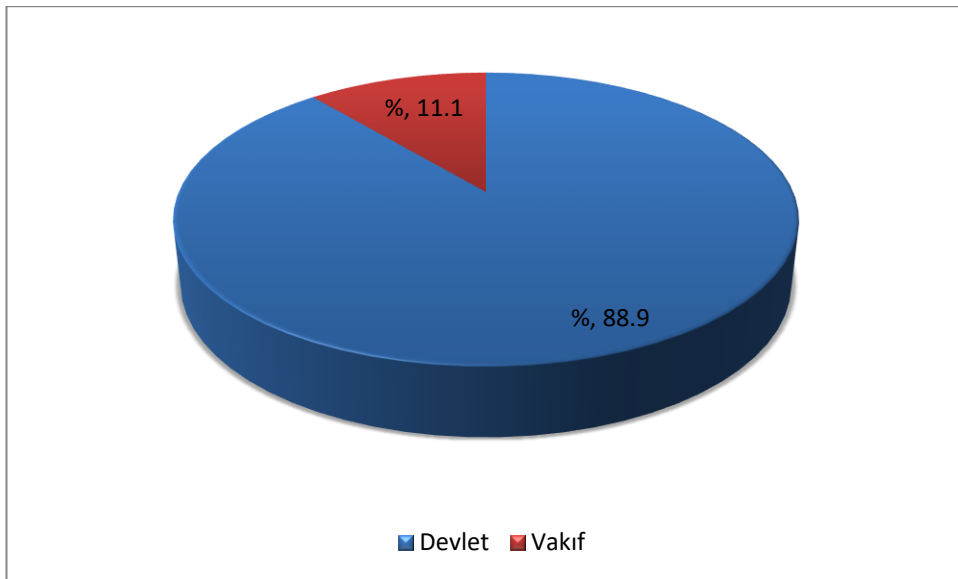
Savunucu	<i>f</i>	%
Evet	190	35,8
Hayır	340	64,2
Toplam	530	100,0



Araştırmaya katılan bireylerin üniversitenin kendisini savunması konusunda 190'ı (%36) savunacağını düşünürken, 340'ı (%64) savunmayacağını düşünmektedir.

Tablo 11.Tür Dağılımları

Tür	<i>f</i>	%
Devlet	471	88,9
Vakıf	59	11,1
Toplam	530	100,0



Araştırmaya katılan bireylerin büyük çoğunluğu 471 kişi (%89) devlet üniversitesinde çalışırken 59'u (%11) vakıf üniversitesinde çalışmaktadır.

3.5.2. Tükenmişlik Ölçeği frekans ve Yüzdeleri

Tablo 12. Tükenmişlik Ölçeği Frekans ve Yüzdeleri

	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	f	%	F	%	F	%	f	%	F	%
S1	132	25%	131	25%	194	37%	52	10%	21	4%
S2	91	17%	157	30%	185	35%	74	14%	23	4%
S3	248	47%	155	29%	79	15%	40	8%	8	2%
S4	124	23%	171	32%	168	32%	50	9%	17	3%
S5	197	37%	152	29%	126	24%	37	7%	18	3%
S6	85	16%	114	22%	194	37%	109	21%	28	5%
S7	30	6%	83	16%	197	37%	158	30%	62	12%
S8	114	22%	175	33%	178	34%	45	8%	18	3%
S9	351	66%	99	19%	52	10%	17	3%	11	2%
S10	7	1%	46	9%	139	26%	290	55%	48	9%
S11	1	0%	25	5%	149	28%	314	59%	41	8%
S12	12	2%	27	5%	93	18%	288	54%	110	21%
S13	18	3%	70	13%	181	34%	228	43%	33	6%
S14	3	1%	29	5%	87	16%	337	64%	74	14%
S15	10	2%	53	10%	123	23%	275	52%	69	13%
S16	9	2%	64	12%	170	32%	232	44%	55	10%
S17	13	2%	72	14%	138	26%	260	49%	47	9%
S18	343	65%	99	19%	59	11%	27	5%	2	0%
S19	315	59%	124	23%	53	10%	31	6%	7	1%
S20	287	54%	99	19%	91	17%	41	8%	12	2%
S21	406	77%	69	13%	38	7%	15	3%	2	0%
S22	200	38%	164	31%	118	22%	37	7%	11	2%
S23	37	7%	117	22%	268	51%	95	18%	13	2%
S24	20	4%	88	17%	189	36%	194	37%	39	7%
S25	226	43%	156	29%	117	22%	28	5%	3	1%

-Ankete 'Hiçbir Zaman' cevabı verenler arasındaki en yüksek oran %77 ile S21 iken, en düşük oran %0 ile S11'dir.

-Ankete 'Çok Nadir' cevabı verenler arasında en yüksek oran %33 ile S8 iken, en düşük oran %5 ile S11 ve S12'dir.

-Ankete 'Bazen' cevabı verenler arasında en yüksek oran %51 ile S23 iken, en düşük oran %7 ile S21'dir.

-Ankete 'Çoğu Zaman' cevabı verenler arasında en yüksek oran %64 ile S14 iken, en düşük oran %3 ile S21'dir.

-Ankete 'Her Zaman' cevabı verenler arasında en yüksek oran %21 ile S12 iken, en düşük oran %0 ile S18 ve S21'dir.

3.5.3. Tükenmişlik Ölçeği Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 13. Tükenmişlik Ölçeği tanımlayıcı istatistikler

Değişkenler	Tanımlayıcı İstatistikler					
	Adet	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma	Varyans
S1	530	1	5	2,43	1,09	1,18
S2	530	1	5	2,59	1,06	1,13
S3	530	1	5	1,88	1,02	1,04
S4	530	1	5	2,37	1,04	1,08
S5	530	1	5	2,11	1,09	1,19
S6	530	1	5	2,78	1,11	1,23
S7	530	1	5	3,26	1,04	1,08
S8	530	1	5	2,39	1,02	1,04
S9	530	1	5	1,56	0,94	0,89
S10	530	1	5	3,62	0,82	0,67
S11	530	1	5	3,70	0,69	0,47
S12	530	1	5	3,86	0,88	0,77
S13	530	1	5	3,35	0,91	0,82
S14	530	1	5	3,85	0,74	0,55
S15	530	1	5	3,64	0,90	0,81
S16	530	1	5	3,49	0,90	0,80
S17	530	1	5	3,48	0,92	0,85
S18	530	1	5	1,58	0,91	0,82
S19	530	1	5	1,66	0,97	0,93
S20	530	1	5	1,85	1,10	1,21
S21	530	1	5	1,37	0,77	0,59
S22	530	1	5	2,05	1,03	1,07
S23	530	1	5	2,87	0,87	0,76
S24	530	1	5	3,27	0,95	0,91
S25	530	1	5	1,92	0,95	0,90

En yüksek ortalamaya sahip olan s12 (X: 3,86) ve en düşük ortalamaya sahip olan ifade S21 (X: 1,37) 'dir.

3.5.6.İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 14.İş Yaşam Kalitesi Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	Tanımlayıcı İstatistikler					
	Adet	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma	Varyans
V1	530	1	5	4,28	0,79	0,63
V2	530	1	5	3,41	1,03	1,06
V3	530	1	5	3,68	0,93	0,87
V4	530	1	5	3,76	0,91	0,84
V5	530	1	5	3,45	1,14	1,30
V6	530	1	5	3,90	1,00	1,00
V7	530	1	5	2,45	1,07	1,14
V8	530	1	5	3,22	1,18	1,39
V9	530	1	5	2,39	1,13	1,27
V10	530	1	5	3,85	0,86	0,73
V11	530	1	5	2,97	1,09	1,18
V12	530	1	5	3,10	1,17	1,37
V13	530	1	5	3,21	1,13	1,27
V14	530	1	5	3,68	1,02	1,04
V15	530	1	5	3,41	0,95	0,90
V16	530	1	5	3,74	1,02	1,04
V17	530	1	5	3,45	0,81	0,66
V18	529	1	5	3,18	1,14	1,29
V19	530	1	5	2,59	1,10	1,21
V20	530	1	5	3,72	1,05	1,11
V21	530	1	5	3,48	0,92	0,84
V22	530	1	5	3,38	1,03	1,06
V23	530	1	5	2,97	1,13	1,27

En yüksek katılıma sahip olan 1. Sorudur (X: 4,28). En düşük katılıma sahip olan ise 9. Sorudur (X: 2,39).

3.5.7.İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Frekans ve Yüzdeleri

Tablo 15.İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Frekans ve Yüzdeleri

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
V1	9	2%	12	2%	24	5%	263	50%	222	42%
V2	29	5%	73	14%	135	25%	235	44%	57	11%
V3	15	3%	48	9%	107	20%	279	53%	81	15%
V4	14	3%	40	8%	96	18%	289	55%	91	17%
V5	47	9%	60	11%	106	20%	240	45%	77	15%
V6	21	4%	35	7%	62	12%	269	51%	143	27%
V7	97	18%	213	40%	130	25%	65	12%	25	5%
V8	52	10%	98	18%	126	24%	187	35%	67	13%
V9	123	23%	199	38%	110	21%	72	14%	26	5%
V10	9	2%	26	5%	109	21%	279	53%	107	20%
V11	49	9%	138	26%	155	29%	154	29%	34	6%
V12	62	12%	105	20%	125	24%	192	36%	46	9%
V13	51	10%	90	17%	137	26%	203	38%	49	9%
V14	30	6%	40	8%	86	16%	285	54%	89	17%
V15	20	4%	68	13%	163	31%	233	44%	46	9%
V16	29	5%	30	6%	97	18%	268	51%	106	20%
V17	10	2%	51	10%	189	36%	252	48%	28	5%
V18	59	11%	77	15%	153	29%	191	36%	49	9%
V19	76	14%	210	40%	133	25%	76	14%	35	7%
V20	22	4%	55	10%	93	18%	242	46%	118	22%
V21	17	3%	58	11%	158	30%	249	47%	48	9%
V22	29	5%	77	15%	142	27%	229	43%	53	10%
V23	62	12%	128	24%	135	25%	175	33%	30	6%

-Ankete 'Kesinlikle Katılmıyorum' cevabı verenler arasında en yüksek oran %23 ile V9 iken, en düşük oran %2 ile V1-V10-V17'dir.

-Ankete 'Katılmıyorum' cevabı verenler arasında en yüksek oran %40 ile V7-V19 iken, en düşük oran %2 ile V1'dir.

-Ankete 'Kararsızım' cevabı verenler arasında en yüksek oran %36 ile V17 iken, en düşük oran %5 ile V1'dir.

-Ankete 'Katılıyorum' cevabı verenler arasında en yüksek oran %55 ile V4 iken, en düşük oran %14 ile V9-V19'dur.

-Ankete 'Kesinlikle Katılıyorum' cevabı verenler arasında en yüksek oran %42 ile V1 iken, en düşük oran %5 ile V7-V9-V17'dir.

3.5.8.Tükenmişlik ve İş yaşam Kalitesi Ölçeklerinin Sosyo Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşma Durumu

3.5.8.1.Tükenmişlik Ölçeğinin Sosyo Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşma Durumu

Tablo 16.Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

Cinsiyetiniz		N	Mean	Std. Deviation	T	P
duygusal tükenme	Erkek	194	2,7967	,44512	2,375	,018
	Kadın	336	2,6987	,46420		
duyarsızlaşma	Erkek	194	3,0938	,41031	2,895	,004
	Kadın	336	2,9798	,45141		
kişisel başarı	Erkek	194	2,3937	,44214	-,007	,994
	Kadın	336	2,3940	,43070		
isteğe bağlı	Erkek	194	2,6082	,70976	,343	,732
	Kadın	336	2,5863	,70921		

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Durumunu araştırmak için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları için anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). Erkeklerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalaması kadınlardan daha yüksektir.

Tablo 17.Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	Mean	Std. Deviation	F	P
duygusal tükenme	21-30	165	2,7596	,50714	,539	,656
	31-40	194	2,7388	,46596		
	41-50	101	2,7250	,39302		
	51 ve Üzeri	70	2,6778	,41235		
	Total	530	2,7346	,45932		
Duyarsızlaşma	21-30	165	3,0255	,49739	1,087	,354
	31-40	194	3,0010	,43213		
	41-50	101	3,0851	,35816		

	51 ve Üzeri	70	2,9771	,42192		
	Total	530	3,0215	,43987		
kişisel başarı	21-30	165	2,3848	,47337	,175	,913
	31-40	194	2,3924	,43350		
	41-50	101	2,4208	,40878		
	51 ve Üzeri	70	2,3804	,38155		
	Total	530	2,3939	,43451		
isteğe bağlı	21-30	165	2,5576	,73336	,888	,447
	31-40	194	2,5619	,70988		
	41-50	101	2,6584	,63218		
	51 ve Üzeri	70	2,6786	,75198		
	Total	530	2,5943	,70882		

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Durumunu araştırmak için yapılan anova testi sonucunda tüm boyutları için anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ($p>0,05$).

Tablo 18. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

Medeni Durum		N	Mean	Std. Deviation	T	P
duygusal tükenme	Bekar	208	2,7612	,50194	2,375	,018
	Evli	322	2,7174	,42948		
Duyarsızlaşma	Bekar	208	3,0529	,42539	2,895	,004
	Evli	322	3,0012	,44846		
kişisel başarı	Bekar	208	2,4435	,47153	-,007	,994
	Evli	322	2,3618	,40636		
isteğe bağlı	Bekar	208	2,6202	,70022	,343	,732
	Evli	322	2,5776	,71490		

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının medeni durum değişkenine göre farklılaşma durumunu araştırmak için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları için anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). Bekar olanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalaması evlilerden daha yüksektir.

Tablo 19. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Birim Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	Mean	Std. Deviation	F	P
duygusal tükenme	Enstitü	20	3,0889	,55450	4,793	,003
	Fakülte	468	2,7194	,45020		
	MYO	31	2,6810	,45156		
	Yüksek Okul	11	2,8889	,44997		
	Total	530	2,7346	,45932		
Duyarsızlaşma	Enstitü	20	3,1900	,51289	1,402	,241
	Fakülte	468	3,0094	,44123		
	MYO	31	3,0968	,35354		
	Yüksek Okul	11	3,0182	,43317		
	Total	530	3,0215	,43987		
kişisel başarı	Enstitü	20	2,5438	,52452	2,965	,032
	Fakülte	468	2,3742	,42297		
	MYO	31	2,5726	,44695		
	Yüksek Okul	11	2,4545	,58703		
	Total	530	2,3939	,43451		
isteğe bağlı	Enstitü	20	2,3500	,94730	,918	,432
	Fakülte	468	2,6079	,67106		
	MYO	31	2,5806	,92283		
	Yüksek Okul	11	2,5000	1,07238		
	Total	530	2,5943	,70882		

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının görev yapılan birim değişkenine göre farklılaşma durumunu araştırmak için yapılan anova testi sonucunda duygusal tükenme, kişisel başarı boyutları için anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p < 0,05$). Enstitüde görev yapanları duygusal tükenme puan ortalaması diğerlerinden daha yüksektir. MYO görev yapanların kişisel başarı puan ortalaması diğerlerinden daha fazladır.

Tablo 20. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Ünvan Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	Mean	Std. Deviation	F	P
duygusal tükenme	Arş. Gör.	231	2,7951	,49541	2,292	,059
	Doç.Dr.	85	2,6797	,39671		
	Öğr. Gör.	41	2,6423	,46912		
	Prof. Dr.	68	2,6520	,40126		
	Yrd. Doç. Dr.	105	2,7354	,44321		
	Total	530	2,7346	,45932		
Duyarsızlaşma	Arş. Gör.	231	3,0329	,47066	,339	,852
	Doç.Dr.	85	2,9718	,41879		
	Öğr. Gör.	41	3,0146	,39087		
	Prof. Dr.	68	3,0294	,37098		
	Yrd. Doç. Dr.	105	3,0343	,45018		
	Total	530	3,0215	,43987		
kişisel başarı	Arş. Gör.	231	2,4010	,47334	,212	,932
	Doç.Dr.	85	2,3897	,40432		
	Öğr. Gör.	41	2,4360	,47362		
	Prof. Dr.	68	2,3621	,32905		
	Yrd. Doç. Dr.	105	2,3857	,41859		
	Total	530	2,3939	,43451		
isteğe bağlı	Arş. Gör.	231	2,5801	,69398	1,824	,123
	Doç.Dr.	85	2,4941	,62438		
	Öğr. Gör.	41	2,5244	,76609		
	Prof. Dr.	68	2,7868	,73462		
	Yrd. Doç. Dr.	105	2,6095	,75314		
	Total	530	2,5943	,70882		

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının ünvan değişkenine göre farklılaşma durumunu araştırmak için yapılan anova testi sonucunda tüm boyutları için anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ($p>0,05$).

Tablo 21. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının İdari Görev Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	Mean	Std. Deviation	T	P
duygusal tükenme	Var	161	2,7495	,45360	,493	,622
	Yok	369	2,7281	,46225		
Duyarsızlaşma	Var	161	3,0745	,41099	1,837	,067
	Yok	369	2,9984	,45048		
kişisel başarı	Var	161	2,4363	,39753	1,488	,137
	Yok	369	2,3753	,44895		
isteğe bağlı	Var	161	2,6429	,72979	1,041	,298
	Yok	369	2,5732	,69943		

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının idari görev değişkenine göre farklılaşma durumunu araştırmak için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda tüm boyutları için anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ($p>0,05$).

Tablo 22. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Haftalık Fazla Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	Mean	Std. Deviation	F	P
duygusal tükenme	Hiç	82	2,5623	,35540	6,511	,000
	5 ve daha az	137	2,6634	,42778		
	6-10	137	2,8159	,43981		
	11-15	72	2,8580	,58266		
	16 ve üstü	102	2,7723	,45380		
	Total	530	2,7346	,45932		
Duyarsızlaşma	Hiç	82	2,9341	,45872	3,918	,004
	5 ve daha az	137	2,9474	,39946		
	6-10	137	3,0788	,39879		
	11-15	72	3,1472	,50462		
	16 ve üstü	102	3,0255	,45526		
	Total	530	3,0215	,43987		
kişisel başarı	Hiç	82	2,2134	,37345	11,787	,000

	5 ve daha az	137	2,2856	,35613		
	6-10	137	2,4571	,42618		
	11-15	72	2,5990	,58213		
	16 ve üstü	102	2,4547	,37677		
	Total	530	2,3939	,43451		
isteğe bağlı	Hiç	82	2,5671	,69283	4,223	,002
	5 ve daha az	137	2,4124	,60299		
	6-10	137	2,6971	,75818		
	11-15	72	2,7708	,73608		
	16 ve üstü	102	2,5980	,72111		
	Total	530	2,5943	,70882		

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının Haftalık Fazla Çalışma Süresi değişkenine göre farklılaşma durumunu araştırmak için yapılan anova testi sonucunda tüm alt boyutlar için anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p < 0,05$). Haftada 11-15 saat arasında fazla çalışanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve isteğe bağlı boyutları puan ortalamaları diğerlerinden yüksektir.

Tablo 23. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Akademisyenlik Süresi Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	Mean	Std. Deviation	F	P
duygusal tükenme	0-5	193	2,7156	,48270	1,955	,084
	6-10	104	2,8355	,46757		
	11-15	77	2,7633	,50190		
	16-20	45	2,6049	,35577		
	21-25	56	2,7004	,37957		
	26 ve üzeri	55	2,7111	,42315		
	Total	530	2,7346	,45932		
Duyarsızlaşma	0-5	193	2,9803	,44887	,871	,500
	6-10	104	3,0865	,44831		
	11-15	77	3,0078	,52359		
	16-20	45	3,0267	,36081		
	21-25	56	3,0250	,37767		
	26 ve üzeri	55	3,0545	,37802		
	Total	530	3,0215	,43987		
kişisel başarı	0-5	193	2,3711	,45014	1,494	,190
	6-10	104	2,4495	,46723		
	11-15	77	2,4237	,45935		

	16-20	45	2,2583	,27490		
	21-25	56	2,4330	,44464		
	26 ve üzeri	55	2,3977	,35607		
	Total	530	2,3939	,43451		
isteğe bağlı	0-5	193	2,5466	,70000	1,010	,411
	6-10	104	2,5865	,69479		
	11-15	77	2,6299	,80868		
	16-20	45	2,5222	,49949		
	21-25	56	2,6071	,64466		
	26 ve üzeri	55	2,7727	,81546		
	Total	530	2,5943	,70882		

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Akademisyenlik Süresi Değişkenine Göre Farklılaşma Durumunu araştırmak için yapılan anova testi sonucunda tüm boyutları için anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ($p>0,05$).

Tablo 24. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının “Çalıştığınız üniversitenin her durumda size karşı savunucu, koruyucu ve sahiplenici davrandığını düşünüyor musunuz?” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

Savunucu		N	Mean	Std. Deviation	T	P
duygusal tükenme	Evet	190	2,5497	,38672	-7,642	,000
	Hayır	340	2,8379	,46473		
Duyarsızlaşma	Evet	190	2,9326	,37330	-3,739	,000
	Hayır	340	3,0712	,46620		
kişisel başarı	Evet	190	2,2928	,36105	-4,350	,000
	Hayır	340	2,4504	,46153		
isteğe bağlı	Evet	190	2,5026	,74090	-2,235	,026
	Hayır	340	2,6456	,68602		

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının “Çalıştığınız üniversitenin her durumda size karşı savunucu, koruyucu ve sahiplenici davrandığını düşünüyor musunuz?” değişkenine göre farklılaşma durumunu araştırmak için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda tüm alt boyutlar için anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Çalıştığınız üniversitenin her durumda savunucu, koruyucu ve sahiplenici davrandığını düşünmeyenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve isteğe bağlı boyutları puan ortalamaları diğerlerinden yüksektir.

Tablo 25. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının “Bağlı bulunduğunuz üniversite? “ Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

Üniversite		N	Mean	Std. Deviation	T	P
duygusal tükenme	Devlet	471	2,7561	,45721	3,066	,002
	Vakıf	59	2,5631	,44342		
Duyarsızlaşma	Devlet	471	3,0306	,44060	1,341	,180
	Vakıf	59	2,9492	,43087		
kişisel başarı	Devlet	471	2,3973	,43359	,512	,609
	Vakıf	59	2,3665	,44459		
isteğe bağlı	Devlet	471	2,6072	,68933	1,007	,318
	Vakıf	59	2,4915	,84838		

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının “Bağlı bulunduğunuz üniversite? “ değişkenine göre farklılaşma durumunu araştırmak için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda duygusal tükenme boyutu için anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Devlet üniversitesindekilerin duygusal tükenme puan ortalaması diğerlerinden daha yüksektir.

3.5.8.2. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarının Sosyo Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşma Durumu

Tablo 26. İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

Cinsiyetiniz		N	Mean	Std. Deviation	T	P
iş kariyer tatmini	Erkek	194	3,5644	,67119	1,369	,172
	Kadın	336	3,4767	,73270		
işyerinde kontrol	Erkek	194	3,1890	,95724	,512	,609
	Kadın	336	3,1448	,95757		
genel iyilik hali	Erkek	194	3,3892	,49249	-,005	,996
	Kadın	336	3,3894	,52901		
iş yaşam dengesi	Erkek	194	3,6426	,89101	-,761	,447
	Kadın	336	3,7014	,83564		
iş yerinde stres	Erkek	194	2,6959	,99365	3,180	,002
	Kadın	336	2,4196	,90822		
çalışma koşulları	Erkek	194	3,4364	,86426	-,089	,929
	Kadın	336	3,4435	,87878		

İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutunun Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Durumun araştırmak için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda işyerinde stres boyutu için anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). Erkeklerin işyerinde stres puan ortalaması kadınlardan daha yüksektir.

Tablo 27.İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	Mean	Std. Deviation	F	P
iş kariyer tatmini	21-30	165	3,3949	,77613	3,533	,015
	31-40	194	3,4966	,70832		
	41-50	101	3,5875	,66691		
	51 ve Üzeri	70	3,6976	,56913		
	Total	530	3,5088	,71142		
işyerinde kontrol	21-30	165	2,9414	,98907	7,218	,000
	31-40	194	3,1426	,95900		
	41-50	101	3,3069	,93057		
	51 ve Üzeri	70	3,5190	,76694		
	Total	530	3,1610	,95678		
genel iyilik hali	21-30	165	3,3475	,57394	,981	,402
	31-40	194	3,3823	,46468		
	41-50	101	3,4191	,53986		
	51 ve Üzeri	70	3,4643	,46530		
	Total	530	3,3893	,51547		
iş yaşam dengesi	21-30	165	3,4747	,97472	4,733	,003
	31-40	194	3,7784	,79839		
	41-50	101	3,7855	,76389		
	51 ve Üzeri	70	3,7381	,76327		
	Total	530	3,6799	,85595		
iş yerinde stres	21-30	165	2,7333	1,01142	6,872	,000
	31-40	194	2,5129	,91396		
	41-50	101	2,4505	,90417		
	51 ve Üzeri	70	2,1429	,83033		
	Total	530	2,5208	,94885		

çalışma koşulları	21-30	165	3,3677	,92219	,595	,618
	31-40	194	3,4605	,82623		
	41-50	101	3,4851	,95862		
	51 ve Üzeri	70	3,4952	,74588		
	Total	530	3,4409	,87268		

İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutunun yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Durumun araştırmak için yapılan anova testi sonucunda genel iyilik hali ve çalışma koşulları boyutları dışındaki tüm boyutları için anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). 51 ve üzeri yaş grubunun iş kariyer tatmini ve işyerinde kontrol puan ortalaması diğer yaş grupların yüksektir.

Tablo 28. İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

MedeniDurum		N	Mean	Std. Deviation	T	P
iş kariyer tatmini	Bekar	208	3,4103	,74081	-2,577	,010
	Evli	322	3,5725	,68543		
işyerinde kontrol	Bekar	208	3,0064	,98019	-3,012	,003
	Evli	322	3,2609	,92927		
genel iyilik hali	Bekar	208	3,3237	,56291	-2,284	,023
	Evli	322	3,4317	,47850		
iş yaşam dengesi	Bekar	208	3,5609	,89822	-2,586	,010
	Evli	322	3,7567	,81977		
iş yerinde stres	Bekar	208	2,6514	,98658	2,562	,011
	Evli	322	2,4363	,91533		
çalışma koşulları	Bekar	208	3,3542	,91042	-1,843	,066
	Evli	322	3,4969	,84411		

İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutunun medeni durum Değişkenine Göre Farklılaşma Durumun araştırmak için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda çalışma koşulları boyutu dışındaki tüm boyutlar için anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). Evli olanların iş kariyer tatmini, işyerinde kontrol, genel iyilik hali, iş yaşam dengesi puan ortalamaları bekar olanlardan daha yüksektir. Bekar olanların iş yerinde stres boyutu puan ortalaması evli olanlardan daha yüksektir.

Tablo 29. İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının “çalıştığımız birim” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	Mean	Std. Deviation	F	P
iş kariyer tatmini	Enstitü	20	3,2750	,65399	1,813	,144
	Fakülte	468	3,5075	,70610		
	MYO	31	3,7258	,61996		
	Yüksek Okul	11	3,3788	1,11826		
	Total	530	3,5088	,71142		
işyerinde kontrol	Enstitü	20	2,7500	1,00219	2,518	,057
	Fakülte	468	3,1531	,94812		
	MYO	31	3,4194	,86052		
	Yüksek Okul	11	3,5152	1,27683		
	Total	530	3,1610	,95678		
genel iyilik hali	Enstitü	20	3,2667	,53366	1,164	,323
	Fakülte	468	3,3839	,50673		
	MYO	31	3,5215	,47676		
	Yüksek Okul	11	3,4697	,86544		
	Total	530	3,3893	,51547		
iş yaşam dengesi	Enstitü	20	3,1167	1,17615	3,772	,011
	Fakülte	468	3,6923	,82306		
	MYO	31	3,9032	,77073		
	Yüksek Okul	11	3,5455	1,37657		
	Total	530	3,6799	,85595		
iş yerinde stres	Enstitü	20	3,1000	1,03364	2,736	,043
	Fakülte	468	2,5053	,94011		
	MYO	31	2,4355	,88263		
	Yüksek Okul	11	2,3636	1,12006		
	Total	530	2,5208	,94885		
çalışma koşulları	Enstitü	20	3,2167	,92575	1,705	,165
	Fakülte	468	3,4316	,86094		
	MYO	31	3,7419	,76840		
	Yüksek Okul	11	3,3939	1,37290		
	Total	530	3,4409	,87268		

İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutunun “**çalıştığımız birim**” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumun araştırmak için yapılan bağımsız anova testi sonucunda iş yaşam dengesi ve iş yerinde stres boyutları için anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). MYO’nda çalışanların iş yaşam dengesi puan ortalaması diğer birimlerde çalışanlardan daha yüksektir. Enstitüde çalışanların ve iş yerinde stres boyutu puan ortalaması diğer birimlerde çalışanlardan daha fazladır.

Tablo 30.İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının “ünvan” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	Mean	Std. Deviation	F	P
iş kariyer tatmini	Arş. Gör.	231	3,3795	,73821	6,002	,000
	Doç.Dr.	85	3,5529	,61032		
	Öğr. Gör.	41	3,5366	,74397		
	Prof. Dr.	68	3,8431	,53554		
	Yrd. Doç. Dr.	105	3,5302	,74707		
	Total	530	3,5088	,71142		
işyerinde kontrol	Arş. Gör.	231	2,9322	,98575	9,823	,000
	Doç.Dr.	85	3,2706	,86296		
	Öğr. Gör.	41	3,0732	,99586		
	Prof. Dr.	68	3,6912	,75160		
	Yrd. Doç. Dr.	105	3,2667	,91451		
	Total	530	3,1610	,95678		
genel iyilik hali	Arş. Gör.	231	3,3110	,53148	3,886	,004
	Doç.Dr.	85	3,4745	,47455		
	Öğr. Gör.	41	3,3333	,57735		
	Prof. Dr.	68	3,5539	,49243		
	Yrd. Doç. Dr.	105	3,4079	,47083		
	Total	530	3,3893	,51547		
iş yaşam dengesi	Arş. Gör.	231	3,5137	,92922	4,108	,003
	Doç.Dr.	85	3,8431	,72482		
	Öğr. Gör.	41	3,8374	,71927		
	Prof. Dr.	68	3,8284	,80729		
	Yrd. Doç. Dr.	105	3,7556	,81291		
	Total	530	3,6799	,85595		
iş yerinde stres	Arş. Gör.	231	2,7576	,98670	9,067	,000
	Doç.Dr.	85	2,3588	,84731		
	Öğr. Gör.	41	2,3659	,85896		
	Prof. Dr.	68	2,0588	,75077		
	Yrd. Doç. Dr.	105	2,4905	,95066		
	Total	530	2,5208	,94885		
çalışma koşulları	Arş. Gör.	231	3,3290	,85606	2,275	,060
	Doç.Dr.	85	3,5333	,93322		
	Öğr. Gör.	41	3,4634	,87203		
	Prof. Dr.	68	3,6569	,74862		
	Yrd. Doç. Dr.	105	3,4635	,91111		

	Total	530	3,4409	,87268		
--	-------	-----	--------	--------	--	--

İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutunun unvan değişkenine göre farklılaşma Durumun araştırmak için yapılan anova testi sonucunda çalışma koşulları boyutu dışındaki tüm boyutlar için anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0,05$).Prof.Dr. olanların iş kariyer tatmini, işyerinde kontrol ve genel iyilik hali puan ortalamaları diğer ünvanlara sahip olanlardan daha yüksektir. Doç.Dr. olanların iş yaşam dengesi puan ortalaması diğer ünvana sahip olanlardan daha üst seviyededir. Arş.Gör. olanların işyerinde stres puan ortalaması diğer ünvanları olanlardan daha yüksek düzeydedir.

Tablo 31.İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının “İdari görev” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

Gorev		N	Mean	Std. Deviation	T	P
iş kariyer tatmini	Var	161	3,6201	,68064	2,389	,017
	Yok	369	3,4603	,71996		
işyerinde kontrol	Var	161	3,4182	,91536	4,150	,000
	Yok	369	3,0488	,95397		
genel iyilik hali	Var	161	3,4451	,49433	1,650	,100
	Yok	369	3,3650	,52322		
iş yaşam dengesi	Var	161	3,7453	,83957	1,163	,245
	Yok	369	3,6513	,86257		
iş yerinde stres	Var	161	2,5404	,93203	,314	,754
	Yok	369	2,5122	,95723		
çalışma koşulları	Var	161	3,5072	,84499	1,157	,248
	Yok	369	3,4119	,88405		

İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutunun “idari görev var mı” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumun araştırmak için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda iş kariyer tatmini ve işyerinde kontrol boyutları için anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). İdari görevi olanların iş kariyer tatmini ve işyerinde kontrol puan ortalamaları olmayanlardan daha yüksektir.

Tablo 32.İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının “Haftalık Fazla Çalışma süresi” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

	N	Mean	Std. Deviation	F	P
--	---	------	----------------	---	---

iş kariyer tatmini	Hiç	82	3,6138	,63607	1,064	,374
	5 ve daha az	137	3,4976	,67851		
	6-10	137	3,5304	,68665		
	11-15	72	3,3819	,83752		
	16 ve üstü	102	3,5000	,74646		
	Total	530	3,5088	,71142		
işyerinde kontrol	Hiç	82	3,0772	,93887	2,124	,077
	5 ve daha az	137	3,1046	,93038		
	6-10	137	3,2214	,94909		
	11-15	72	2,9769	1,00908		
	16 ve üstü	102	3,3529	,95766		
	Total	530	3,1610	,95678		
genel iyilik hali	Hiç	82	3,4411	,43301	1,046	,383
	5 ve daha az	137	3,3966	,48932		
	6-10	137	3,3759	,48382		
	11-15	72	3,2894	,63787		
	16 ve üstü	102	3,4265	,55380		
	Total	530	3,3893	,51547		
iş yaşam dengesi	Hiç	82	3,9878	,58195	4,392	,002
	5 ve daha az	137	3,7372	,76636		
	6-10	137	3,5961	,83081		
	11-15	72	3,4815	,99433		
	16 ve üstü	102	3,6078	1,01302		
	Total	530	3,6799	,85595		
iş yerinde stres	Hiç	82	2,2500	,86513	2,460	,045
	5 ve daha az	137	2,5401	,87670		
	6-10	137	2,6350	,93836		
	11-15	72	2,6250	1,08365		
	16 ve üstü	102	2,4853	,99119		
	Total	530	2,5208	,94885		
çalışma koşulları	Hiç	82	3,5488	,65498	1,444	,218
	5 ve daha az	137	3,5280	,79587		
	6-10	137	3,4234	,85607		
	11-15	72	3,2778	1,03612		
	16 ve üstü	102	3,3758	1,00348		
	Total	530	3,4409	,87268		

İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutunun “Haftalık Fazla Çalışma süresi” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumun araştırmak için yapılan anova testi sonucunda iş yaşam dengesi ve iş yerinde stres boyutları için anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0,05$).

Haftalık hiç fazla çalışmayanların iş yaşam dengesi puan ortalaması diğerlerinden daha yüksektir. Haftalık 6-10 saat fazla çalışanların iş yerinde stres puan ortalaması diğer sürelerde fazla çalışanlardan daha fazladır.

Tablo 33. İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının “Akademisyenlik Süresi” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

		N	Mean	Std. Deviation	F	P
iş kariyer tatmini	0-5	193	3,5035	,69804	3,558	,004
	6-10	104	3,3061	,76433		
	11-15	77	3,4784	,78283		
	16-20	45	3,6037	,64871		
	21-25	56	3,6339	,63119		
	26 ve üzeri	55	3,7485	,58079		
	Total	530	3,5088	,71142		
işyerinde kontrol	0-5	193	3,0812	,96031	5,745	,000
	6-10	104	2,9135	1,06326		
	11-15	77	3,0909	,92818		
	16-20	45	3,2593	,87585		
	21-25	56	3,4583	,80795		
	26 ve üzeri	55	3,6242	,75101		
	Total	530	3,1610	,95678		
genel iyilik hali	0-5	193	3,3826	,51905	2,062	,069
	6-10	104	3,2788	,55323		
	11-15	77	3,3680	,48692		
	16-20	45	3,5111	,46791		
	21-25	56	3,4792	,50459		
	26 ve üzeri	55	3,4606	,48957		
	Total	530	3,3893	,51547		
iş yaşam dengesi	0-5	193	3,5734	,91695	1,654	,144
	6-10	104	3,6538	,91367		
	11-15	77	3,7100	,76730		
	16-20	45	3,9259	,84653		
	21-25	56	3,7976	,70690		
	26 ve üzeri	55	3,7394	,75001		
	Total	530	3,6799	,85595		
iş yerinde stres	0-5	193	2,6451	1,00762	4,880	,000
	6-10	104	2,6923	,93297		
	11-15	77	2,5455	,92545		
	16-20	45	2,2889	,77963		
	21-25	56	2,3750	,93541		
	26 ve üzeri	55	2,0636	,75188		
	Total	530	2,5208	,94885		

çalışma koşulları	0-5	193	3,4905	,81795	1,852	,101
	6-10	104	3,2500	,92869		
	11-15	77	3,3463	,93727		
	16-20	45	3,5259	,93336		
	21-25	56	3,5774	,91340		
	26 ve üzeri	55	3,5515	,71497		
	Total	530	3,4409	,87268		

İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutunun “Akademisyenlik Süresi” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumun araştırmak için yapılan anova testi sonucunda iş kariyer tatmini, işyerinde kontrol ve iş yerinde stres boyutları için anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). hiç fazla çalışmayanların iş yaşam dengesi puan ortalaması diğerlerinden daha yüksektir. Haftalık 6-10 saat fazla çalışanların iş yerinde stres puan ortalaması diğer sürelerde fazla çalışanlardan daha fazladır. 26 ve üzeri yıl akademisyenlik yapanların iş kariyer tatmini ve işyerinde kontrol puan ortalamaları diğer sürelerde akademisyenlik yapanlardan daha yüksektir. 6-10 yıl akademisyenlik yapanların iş yerinde stres düzeyi ortalaması diğer sürelerde akademisyenlik yapanlardan daha fazla bulunmuştur.

Tablo 34.İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının “Çalıştığınız üniversitenin her durumda size karşı savunucu, koruyucu ve sahiplenici davrandığını düşünüyor musunuz? ” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

Savunucu		N	Mean	Std. Deviation	T	P
iş kariyer tatmini	Evet	190	3,8746	,58209	10,068	,000
	Hayır	340	3,3044	,69570		
işyerinde kontrol	Evet	190	3,6211	,74197	9,539	,000
	Hayır	340	2,9039	,96781		
genel iyilik hali	Evet	190	3,5947	,41443	7,691	,000
	Hayır	340	3,2745	,53105		
iş yaşam dengesi	Evet	190	3,9439	,73886	5,728	,000
	Hayır	340	3,5324	,88207		
iş yerinde stres	Evet	190	2,1763	,80784	-6,823	,000
	Hayır	340	2,7132	,96821		
çalışma koşulları	Evet	190	3,8930	,68896	10,291	,000
	Hayır	340	3,1882	,86324		

İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutunun “Çalıştığınız üniversitenin her durumda size karşı savunucu, koruyucu ve sahiplenici davrandığını düşünüyor musunuz? ”

Değişkenine Göre Farklılaşma Durumunu araştırmak için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda tüm alt boyutlar için anlamlı farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). Hayır cevabı verenlerin iş yerinde stres boyutu puan ortalaması evet cevabı verenlerden daha yüksektir. Evet cevabı verenlerin iş kariyer tatmini, işyerinde kontrol, genel iyilik hali, iş yaşam dengesi ve çalışma koşulları puan ortalamaları hayır cevabı verenlerden daha yüksektir.

Tablo 35. İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının “Bağlı bulunduğunuz üniversite?” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumu

Üniversite		N	Mean	Std. Deviation	T	P
iş kariyer tatmini	Devlet	471	3,4887	,72631	-2,259	,026
	Vakıf	59	3,6695	,55837		
işyerinde kontrol	Devlet	471	3,1345	,97041	-2,067	,042
	Vakıf	59	3,3729	,81670		
genel iyilik hali	Devlet	471	3,3836	,52227	-,722	,470
	Vakıf	59	3,4350	,45907		
iş yaşam dengesi	Devlet	471	3,6737	,87110	-,466	,642
	Vakıf	59	3,7288	,72839		
iş yerinde stres	Devlet	471	2,5563	,96454	2,446	,015
	Vakıf	59	2,2373	,76201		
çalışma koşulları	Devlet	471	3,4154	,88958	-2,296	,024
	Vakıf	59	3,6441	,69719		

İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının “Bağlı bulunduğunuz üniversite?” Değişkenine Göre Farklılaşma Durumunu araştırmak için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda iş kariyer tatmini, işyerinde kontrol, iş yerinde stres ve çalışma koşulları alt boyutları için anlamlı farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). Vakıf üniversitesinde görev yapanların iş kariyer tatmini, işyerinde kontrol ve çalışma koşulları puan ortalamaları devlet üniversitesinde görev yapanlardan daha yüksektir. Devlet üniversitesinde görev yapanların iş yerinde stres puan ortalaması vakıf üniversitesinde görev yapanlardan daha yüksektir.

3.5.9. Tükenmişlik Ve İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

Tablo 36. Tükenmişlik ve İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

		duygusal tükenme	Duyarsızlaşma	kişisel başarı	iş kariyer tatmini	işyerinde kontrol	genel iyilik hali	iş yaşam denegesi	iş yerinde stres	çalışma koşulları	isteğe bağlı
duygusal tükenme	r	1									
	p										
	N	530									
duyarsızlaşma	r	,560**	1								
	p	,000									
	N	530	530								
kişisel başarı	r	,659**	,477**	1							
	p	,000	,000								
	N	530	530	530							
iş kariyer tatmini	r	-,479**	-,270**	-,315**	1						
	p	,000	,000	,000							
	N	530	530	530	530						
işyerinde kontrol	r	-,313**	-,142**	-,171**	,712**	1					
	p	,000	,001	,000	,000						
	N	530	530	530	530	530					
genel iyilik hali	r	-,433**	-,190**	-,264**	,652**	,537**	1				
	p	,000	,000	,000	,000	,000					
	N	530	530	530	530	530	530				
iş yaşam denegesi	r	-,394**	-,191**	-,315**	,574**	,463**	,530**	1			
	p	,000	,000	,000	,000	,000	,000				
	N	530	530	530	530	530	530	530			
iş yerinde stres	r	,585**	,325**	,419**	-,483**	-,405**	-,451**	-,501**	1		
	p	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000			
	N	530	530	530	530	530	530	530	530		
çalışma koşulları	r	-,509**	-,290**	-,359**	,742**	,632**	,679**	,648**	-,560**	1	
	p	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	530	530	530	530	530	530	530	530	530	
isteğe bağlı	r	,354**	,331**	,304**	-,166**	-,107*	-,191**	-,172**	,235**	-,190**	1
	p	,000	,000	,000	,000	,014	,000	,000	,000	,000	
	N	530	530	530	530	530	530	530	530	530	530

Tükenmişlik ölçeği alt boyutları arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki saptanmıştır ($r>0$; $p<0,05$)

Tükenmişlik ölçeği alt boyutları ile çalışma koşulları, kariyer tatmini, işyerinde kontrol, genel iyilik hali ve iş yaşam dengesi arasında negatif yönlü ilişki saptanmıştır ($r<0$; $p<0,05$)

Tükenmişlik ölçeği alt boyutları ile işyerinde stres boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki saptanmıştır ($r>0$; $p<0,05$)

SONUÇ

Günümüz iş dünyası, globalleşme ve uluslararası pazarlarda boy gösterme gibi nedenlerden dolayı sürekli olarak değişim geçirmektedir. Bu durum hemen hemen tüm iş kollarında birtakım değişikliklere yol açmakla birlikte bu değişimlerin bazıları olumlu bazıları ise olumsuz özelliklere sahiptir. Olumlu sonuçlar, esnek çalışma saatleri ve uzaktan çalışabilme olarak örneklendirilebilirken olumsuz sonuçların başında ise tükenmişlik sendromu ve çalışma kalitesindeki düşüş gelmektedir. Böyle bir ortamda başarılı olmak isteyen kurumların çalışanlarının ellerindeki en büyük güç olduklarını farkına vararak modern yönetim anlayışını benimsemeleri şarttır. Tükenmişlik sendromu, çalışma ortamındaki sürekli strese karşı verilen bir tepkidir ve kurumlara büyük maliyetlere neden olan gerek bireysel gerekse örgütsel bir sorundur. İş hayatı kalitesi ise çalışanların işlerinden ne kadar doyum aldıklarını ifade eden bir kavram olup iş motivasyonu ve iş performansı gibi birçok faktör üzerinde etkisi bulunmaktadır.

Yükseköğretim kurumunda çalışan akademisyenlerin katıldığı araştırmamızın sonuçlarına göre tükenmişlik sendromu ile çalışma hayatı kalitesi arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Yani çalışma hayatı kalitesinin artması ile birlikte tükenmişlik sendromunda da düşüş görülmektedir. SPSS analiz sonuçları, iş yaşam kalitesi alt boyutları (iş kariyer tatmini, iş yerinde kontrol, genel iyilik hali, iş-yaşam

dengesi, iş yerinde stres çalışma koşulları) ile tükenmişliğin alt boyutları (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı) arasında negatif yönlü ilişkiler bulgulanmıştır.

Akademisyenlerle yapılan araştırmamız neticesinde tükenmişlik ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişki akademisyenlere ilişkin çeşitli demografik unsurları bakımından değerlendirilmiştir. İş yaşam kalitesinin, akademisyenlerin başarısı, performansı ve verimi üzerindeki etkisi düşünüldüğünde aşağıdaki öneriler sunulmuştur:

- Araştırma imkanlarının artırılarak akademisyenlere kariyerlerinde ilerleme olanakları sağlanmalıdır.
- Kadro problemlerine ilişkin yapıcı çözümler getirilmelidir.
- Akademisyenlere yönelik çeşitli sosyal aktiviteler ile kişilerarası iletişim sorunları giderilirken motivasyon seviyeleri de artırılmalıdır.
- Akademisyenlerin kapasitesine göre iş yükü verilerek, akademisyen üzerindeki baskı azaltılmalı böylece işe dönük motivasyon ve çalışma hayatı kalitesi algıları da artırılmalıdır (Vatansever ve Gezici Yalçın, 2016: 145).

KAYNAKÇA

- Aba, G., (2009). *İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı
- Abul, A. (2015). *Sosyal Zekâ Düzeyi Ve Algılanan İş Yaşam Kalitesi Etkileşimine Yönelik Bir Araştırma*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı. (Yüksek Lisans Tezi).
- Acar, N., (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Ankara: MPM Yayınları, No:640
- Adler, A. (1999) *Normal Yaşamda ve İş Yaşamında Psikolojik Aktivite*, (Çeviren: Belkıs Çorakçı), İstanbul, Say Yayınevi.
- Afşar, S. T. (2011). *Çalışma yaşam kalitesinin örgütsel bağlılık düzeyi üzerindeki etkisi: Devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenler üzerine nicel bir araştırma* (Doctoral dissertation, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara).
- Afşar, S. T. (2015). Akademisyenlerin Çalışma Yaşam Kalitesini Hacettepe Üniversitesi Üzerinden Okumak. *Eğitim Bilim Toplum*, 13(50), 134-173.
- Ahola, H. T., Isometsä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Aromaa, A. ve Lönnqvist, J. (2005). The relationship between job-related burnout and depressive

disorders--results from the Finnish Health 2000 Study. *J Affect Disord.* 88(1):55-62.

Akçamete, Gönül, Koner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001). *Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik*. Ankara:Nobel.

Aketch, J. R., Odera, O., Chepkuto, P., ve Okaka, O. (2012). Effects of Quality of Work Life on Job Performance: Theoretical Perspectives and Literature Review. *Current Research Journal of Social Sciences*, 4(5), 383-388.

Aksungur, A. (2009). Dr. *Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Belirlenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi.

Al, S. (2018). *Akademisyenlerin İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki Ve Bir Araştırma*. *Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü* (Yüksek Lisans Tezi).

Al-Qutop, M.Y. ve Harrim, H. (2011). Quality of worklife human well-being linkage: Integrated conceptual framework. *International Journal of Business and Management*, 6, 193-205.

Amin Z. (2013). Quality of Work Life in Indonesian Public Service Organizations: The Role of Career.

Anafarta, N. (2001). Orta Düzey Yöneticilerin Kariyer Planlamasına Bireysel Perspektif. *Akdeniz University Faculty of Economics & Administrative Sciences Faculty Journal/Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2).

Anar, B. (2011). *Evli ve Çalışan Yetişkinlerin Toplumsal Cinsiyet Rollerini İle Evlilik Doyumu ve İş Doyumu İlişkisinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Adana

- Araz, A. (1991). *Kişisel Projelerden Hareketle İşletme Yöneticileri'nin İş Yaşamı Kalitesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Ardıç, K ve Polatçı, S. (2015). Tükenmişlik Sendromu Ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 0 (32), 21-46.
- Argon, T. ve İsmetoğlu, M. (2016). Öğrencilerin Lise Yaşam Kalitesi Algıları ile Okula Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5, Özel Sayı, 238-249.
- Arıkan, G. (2018). *Akademisyenlerin Akademik Tükenmişlik Ve Mesleki Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. (Yüksek Lisans Tezi).
- Artan, İ. (1986). *Örgütsel Davranış, Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*, Basisen Kültür ve Eğitim Yayınları, No.10, İstanbul.
- Ataol, A. (1989); *Kariyer Yönetimi*, İzmir.
- Avcı, K. ve Pala, K. (2004). Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesinde Çalışan Araştırma Görevlisi ve Uzman Doktorların Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi, *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(2), 81-85.
- Ay, F. A., Filizöz, B. ve Öncül, M. S. (2014). Kariyer yönetimi uygulamalarının iş tatminine etkisi: kamu ve özel sağlık çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 45-61.
- Aydiner Boylu, A. (2007). *Ailelerin Yaşam Kalitelerini Etkileyen Bazı Objektif ve Sübjektif Göstergelerin İncelenmesi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı Doktora Tezi, Ankara.
- Ayık, A., & Atas-Akdemir, Ö. (2015). *Öğretmen adaylarının okul yaşam kalitesi ve okula yabancılaşma algıları arasındaki ilişki [The relationship between*

preservice teachers' perceptions related to quality of school life and school alienation]. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 21(4), 429-452.

Aytaç, Serpil (1998); “Çalışma Yaşamında Kariyer ve Ülkemiz Açısından Önemi”, *Mercek Dergisi*, MESS Yayını, Sa: 11, s. 63–66.

Babaoğlu, E. (2006). *İlköğretim okulu yöneticilerinde tükenmişlik*. Yayınlanmamış doktora tezi, Abant İzzet Baysal Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.

Bährer-Kohler, S. (2013). Introduction. In S. Bährer-Kohler (Ed.), *Burnout for Experts* (pp. 1–14). Boston, MA: Springer US. Retrieved from <http://link.springer.com/10.1007/978-1-4614-4391-9>

Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2004). Çalışanların İş Güvencesi ve Genel Davranışları İlişkisi: Bir Alan Çalışması. *Erciyes Üniversitesi İİBF. Dergisi*. 23, s. 35-59.

Balachandar , G., Panchanatham , N. ve Subramanian, K. (2013). Quality Of Work Life The Power Of Insurance Company: Impact Of Personal Factors On The Quality Of Work Life Of The Officers. *Management and Marketing Journal, University of Craiova, Faculty of Economics and Business Administration*, 0(1). 123-133.

Balcıoğlu, İ., Mematalı, S., Rozant, R. (2008). Tükenmişlik Sendromu, *Dirim Tıp Gazetesi*, 83, 99-104.

Baltaş, A. ve Baltas, Z. (1998). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, İstanbul: Remzi Yayınları

Barbosa, Iris ve Cabral-Cardoso, Carlos (2007), “Managing Diversity in Academic Organizations: A Challenge To Organizational Culture”, *Women In Management Review*, 22(4), pp.274-288

Barutçu, E., & Serinkan, C. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu Ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8(2), 541-561.

Barutçugil, İ. (2004), *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kariyer Yayınları, İstanbul.

- Basım, H., Şeşen, H . (2006). Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu'da Bir Araştırma. *Ege Academic Review*, 6 (2), 15-23. Retrieved from <http://dergipark.org.tr/eab/issue/39839/472374>
- Bayrak Kök, S. (2006). İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1).
- Beh, L. ve Rose, R.C. (2007). Linking QWL and Job Performance: Implications for Organizations. *Performance Improvement*, 46(6): 30-35.
- Bektaş, H. (2015). *İkili değişkenler için faktör analizi: Çalışma yaşamı kalitesi üzerine bir uygulama*. Yayınlanmamış doktora tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Borluk, S. (2014). İş Yaşamı Kalitesi Verimlilik İlişkisi-I. *Kalkınmada Anahtar Verimlilik*, 26 (312), 16-21.
- Budak, G. ve Süregevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*. 20 (2). 95-108.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human relations*, 48(2), 187-202.
- Bülbül, Ş. ve Giray, S. (2012). İş ve Özel Yaşam (İş Dışı Yaşam) Memnuniyeti Arasındaki İlişki Yapısının Doğrusal Olmayan Kanonik Korelasyon Analizi İle İncelenmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, XII/4. 101-114.
- Can, A., 1991, *Çalışma hayatının kalitesinin geliştirilmesi*. I. Verimlilik Kongresi. MPM Yayınları: 454, (27- 29 Kasım), Ankara, 89-99.
- Can, H. Kavuncubaşı, Ş. ve Yıldırım, S. (2012). *Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi* (7. Baskı). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Can, H. Tuncer, D ve Ayhan, D. Y. (1984). *İşletme ve Yönetim*, Aşkunlar Matbaası, Ank. 1984.

- Can, Halil., Kavuncubaşı, Şahin ve Yıldırım, Selami (2009). *Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi*. (6.Basım). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Cascio, W. F. (1995). *Managing Human Resources*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Ceylan, A. (2014). *Yönetimde insan ve davranış*. İstanbul : Marka ve Ötesi Yayınları.
- Chan, S.C.H. (2010). Does workplace fun matter? Developing a useable typology of workplace fun in a qualitative study. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 720–728.
- Chang, E.M., Daly, J., Hancock, K.M., Bidewell, J.W., Johnson, A., Lambert, V.A. and Lambert, C.E. (2006) “The Relationships Among Workplace Stressors, Coping Methods,
- Cherrington D.J. (1994) *Organizational Behavior: The Management of Individual and Organizational Performance*. 2Ed., Ally and Bacon, Boston 1994.
- Cordes, C.L. ve Dougherty, T.W. (1993) A review and integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Cummings Thomas G. & Christopher G. WORLEY (2009), *Organizational Development & Change*, South Western Cengage Learning, Canada
- Cummings, T.G. ve Worley, C.G (1997).*Organization Development and Change*. United States of America. International Thompson Publishing.
- Cüceloğlu, Doğan. *İnsan ve Davranışı. Psikolojinin Temel Kavramları*. İstanbul: Remzi Kitabevi,1994
- Çağlayan, Y. (2007) *Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumuna Etkisi*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Çakıroğlu, E ve Tengilimoğlu, D. (2014). Mobbing (Yıldırma) Davranışlarının Tıbbi Sekreterlerin Tükenmişliği Üzerine Etkisi. *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 4 (3), 167-188.
- Çetinkanat, C. (2000). *Örgütlerde güdülenme ve iş doyumunu*. Ankara: Anı Yayıncılık

- Çiçek, D. (2005). *Örgütlerde Motivasyon ve İş Yaşam Kalitesinde Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Davis, L. E., ve Trist, E. L. (1974). Improving the quality of working life: sociotechnical case studies. James O'toole (Ed.) *Work and the quality of life resource papers for work in America* (p.246-279). MIT Pres.
- Davis, L. ve Cherns,A. (1975) *The Quality of Working Life Volume 1*. New York: The Ree Press
- Dedeoğlu, T., Özdevecioğlu, M. ve Oflazer, S. (2016). “Örgütlerde İşe Gömülmürlüğün (Job Embeddedness) Çalışanların İş ve Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi: İyimserliğin Rolü”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 47, 135-146.
- Demir, M. (2011). İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık İle İlişkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(3). 453-464.
- Demir, T ve Girgin, S (2017). Meslek Lisesi Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesine İlişkin Algıları. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 5(56). 555-572.
- Demirbilek, S. ve Türkan, Ö.U. (2008). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Artırılmasında Personel Güçlendirmenin Rolü. *The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 10(1):47-67.
- Demirkaya, S. (2014). *Hastane Acil Servislerinde çalışan Sağlık Personelinin İş Yükü ve Tükenmişlik Sendromu İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi anabilim dalı hastane ve sağlık kurumları yönetimi bilim dalı, İstanbul.
- Demirkaya, Y. (2010). *Çekmeköy'ün Sosyo-Ekonomik Yapısı ve Kentsel Yaşam Kalitesi*, İstanbul: Çekmeköy Belediye Başkanlığı Yayını.
- Demographic Characteristics, and Health in Australian Nurses”, *Journal of Professional Nursing*, Vol:22, No:1, 30-38.ss.

- Dikmen, A.A. (1995). *Kamu çalışanlarında iş doyumu ve yaşam doyumu*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Dikmetaş, E. (2006). Hastane personelinin çalışma / iş yaşam kalitesine yönelik bir araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 169–182.
- Dincerol, C. (2013). *Tükenmişlik sendromunun mesleki tükenmişlik ve iş tükenmişliği açısından incelenmesi: öğretmenler üzerinde bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Doğan, T . (2008). Social Support And Wellness As Predictors Of Psychological Symptoms. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3 (30), 30-44.
- Edvardsson, B. ve Gustavsson, B.O. (2003) Quality İn The Work Environment: A Prerequisite for Success in New Service Development. *Managing Service Quality*. 13(2), 148-163.
- Edwards, J., Van Laar, D., Easton, S., ve Kinman, G. (2009). The work-related quality of life scale for higher education employees. *Quality in Higher Education*, 15(3), 207-219. <https://doi.org/10.1080/13538320903343057>.
- Engelbrecht, M. C., ve Bester, C. L. (2009). Job satisfaction and dissatisfaction of professional nurses in primary health care facilities in the Free State Province of South Africa. *Africa Journal of Nursing and Midwifery*, 11(1), 104-117.
- Erdem, M. (2008). *Öğretmenlere Göre kamu ve Özel Liselerde İş Yaşamı kalitesi ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi., Ankara: Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Politikası Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi Bilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Teftişi Programı
- Erdil, O., Keskin, H. İmamoğlu, S. Z. ve Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı Ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5, 1.

- Eren, E. (2011) *Yönetim Ve Organizasyon (Çağdaş Ve Küresel Yaklaşımlar)*, 10.baskı. Beta Yayın, İstanbul.
- Ergin, C. (1993). *Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması*. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayını, 22-25 Eylül, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Ergin, C. (1995). Akademisyenlerde tükenmişlik ve çeşitli stres kaynaklarının incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*. 12(1-2), 37 – 50.
- Eroğlu, K. (2011). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme. *Ege Akademik Bakış*, 11(1).
- Ersoy, A. ve Utku, B . (2005). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-1. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (26), 43-50.
- Farjad, H.R. and Varnous, S.(2013). Study of relationship of quality of work life (qwl) and organizational commitment. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 4(9).
- Fındıkcı İ., (2001), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Alfa Yayınları, 3. Baskı, Bursa.
- Fox, S., Spector, P.E. ve Miles, D. (2001). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions. *Journal of Vocational Behavior*. 59(3): 291-309.
- Freudenberger ve Richelson(1994). *Tükenmeye rağmen nasıl yaşanabilir?*
- Freudenberger, Herbert J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*. 30(1). 159-165.
- Genç, N. (2005). *Yönetim ve Organizasyon*, 2.b., Seçkin Yayıncılık., Ankara

- Gençay, C (2007). Sağlık Turizmi. (Ed) M. Bulu ve İ.H. Eraslan, *Sürdürülebilir Rekabet Avantajı Elde Etmede Turizm Sektörü*, İstanbul: Kazancı Hukuk Yayınevi, (172-180).
- Gender disparity in job satisfaction of Western versus Asian managers. *Journal of Business Research*, 67(6), 1257-1266.
- Gilbert, B. (1989). The Impact of Union Involvement on the Design and Introduction of Working Life. *Human Relations*, 42(12): 1057-1078.
- Göktepe, A. K. (2016). *Tükenmişlik sendromu*. Nesil Basım Yayın Gıda Ticaret ve Sanayi A. Ş.
- Greenhaus, J.,H., Collins,K., M.,and Shaw, J.D.(2003). The relation between work–family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 510–531.
- Gupta, M., ve Sharma, P. (2011). Factor Credentials Boosting Quality of Work Life of BSNL Employees in Jammu Region. *Asia Pacific Journal of Research in Business Management*, 2, 79-89.
- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H., (2008), İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama, *Akademik Bakış, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 20, 1-11.
- Gülen, G. (2009). *Toplam kalite yönetiminin içinde kalite çemberlerinin yeri ve perakende sektöründe bir uygulama örneği*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi.
- Güllüce, A. Ç. (2006). *Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Güner, F., Çiçek, H., & Can, A. (2014). Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi. *Journal of Alanya Faculty of Business/Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(3).

- Güney, S. (2001). Stres ve Stresle Başa Çıkma. (İçinde) *Yönetim ve Organizasyon*, Editör. S. Güney, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara
- Güney, S. (2009). *Davranış Bilimleri*, 5. Basım, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım A.Ş.
- Hans, A., Mubeen, S. A., Mishra, N., ve Al-Badi, A. H. H. (2015). A Study on Occupational Stress and Quality of Work Life (QWL) in Private Colleges of Oman (Muscat). *Global Business & Management Research*, 7(3).
- Helvacı, I., & Turhan, M. (2013). Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Silifke'de Görev Yapan Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 1(4), 58-68.
- Hunt, G. James, Osborn, N., Richard, (1997). *Organizational Behavior* (6 th Ed.) Canada: John Wiley Sons Inc.
- Huzzard, T. (2003) *The Convergence of the Quality of Working Life and Competitiveness*, Stockholm, National Institute for Working Life.
- Işıkhan, V., 2004. *In Work Life Stres* (in Turkish). Sandal Yay., Ankara, 47-48, 62-63, 76-84, 145.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- İraz, R. ve Ganiyusufoğlu, A. (2011). Örgütlerde mesleki tükenmişlik ve akademisyenler üzerinde bir uygulama. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 451 – 472.
- Jofreh, M., Yasini, A., Dehsorkhi, H.F., ve Hayat, A. (2013). The relationship between efl teachers' quality of work life and job motivation. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 13(3), 338-346.
- Josiah R. A. ve Odhiambo O. et.al. (2012). Effects of Quality of Work Life on Job Performance: Theoretical Perspectives and Literature Review. *Journal of Social Sciences*. 4(5). 383-388.

- Kahya, C.(2015). Örgütsel Sessizlik ve Tükenmişlik Sendromu İlişkisi, Turkish Studies, International Periodical for the Languages, *Literature and History of Turkish or Turkic*, 10(10), 523-546.
- Kalliath, T. ve Morris, R. (2002) Job Satisfaction among Nurses: A Predictor of Burnout Levels. *Journal of Nursing Administration*, 32, 648-654. <http://dx.doi.org/10.1097/00005110-200212000-00010>.
- Kapız, S. Ö. (2002). İş-Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3), 139-153.
- Kaplan, V. (2015). *Öğretmenlerin ve okul yöneticilerinin iş yaşamı kalitesi ile örgütsel değer algıları arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Harran Üniversitesi, Şanlıurfa.
- Karaköse, B , Bozgeyikli, H . (2012). Örgütsel Bağlılık Ve Çalışma Yaşamı Kalitesi Arasındaki İlişki: Rehberlik Araştırma Merkezlerinde Çalışan Personel Üzerine Bir Çalışma. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1 (2), 164-180.
- Karcıoğlu, F., Timuroğlu, M. K. ve Çınar, O. (2009). Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi-Bir Uygulama. *Yönetim*, 20(63): 59-76.
- Kashani, F. H. (2012). A Review on Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior (Case Study: An Iranian Company). *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. 2(9)9523-9531, 2012
- Kavoğlu, S. (2009). *Örgüt Kültürünün Çalışanların Tükenmişlik Duygusuna Etkisi ve Örnek Bir Uygulama*. Trakya Üniversitesi S.B.E. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Edirne.
- Kaya, P, İpekçi Ç. Ve Kuruüzüm, A. (2011). Çok Kriterli Karar Verme İle Avrupa Birliği Ve Aday Ülkelerin Yaşam Kalitesinin Analizi. *Istanbul University Econometrics and Statistics e-Journal*, 0 (13), 80-94.

- Kaygın, E , Naktiyok, A .(2012). Tükenmişlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Akademik Personel Üzerinde Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (1).
- Kayıkcı, K. (2005). Milli Eğitim Bakanlığı Müfettişlerinin Denetim Sisteminin Yapısal Sorunlarına İlişkin Algıları ve İş Doyum Düzeyleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*. 44 (509). 507-527.
- Keser, A. (2005). Çalışma Yaşamı ile Yaşam Doyumu İlişmesine Teorik Bakış. Prof.Dr. Toker Dereli'ye Armağan, *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Dergisi*, 897-913.
- Kılıç, R., ve Keklik, B. (2012). Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 14(2), 147-160.
- Koç, H., Yazıcıoğlu, İ., ve Hatipoğlu, H. (2009). Öğretmenlerin iş doyum algıları ile performansları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 13-22.
- Koc, E., & Bozkurt, G. A. (2017). Hospitality employees' future expectations: Dissatisfaction, stress, and burnout. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 18(4), 459-473.
- Koçel, T. (2005), *İşletme Yöneticiliği*. 10.Basım, Arıkan Yayınevi, İstanbul.
- Koçel, T. (2015). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Koltarla, S. (2008). *Taksim eğitim ve araştırma hastanesi personelinin yaşam kalitesinin araştırılması*. Taksim Eğitim Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği Uzmanlık Tezi, İstanbul.
- Kornbluh, H. (1984). Work Place Democracy and Quality of Work Life: Problems and Prospects. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 1(473):88-95.
- Koyuncu, Mustafa (2005). *Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenme Duygusu ve Organizasyondan Ayrılma İsteğine Etkisi*. 13. Ulusal Yönetim

Kösterelioğlu, M. A. (2011). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşam kalitesi ile İşe Yabancılaşması Arasındaki İlişki*. Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Bolu.

Kreitner, R. Ve A. Kinicki (2004); *Organizational Behavior*, Sixth Edition, Mcgraw Hill Companies, Usa.

Küçükusta, D. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesi Sorunları ve Çözüme Yönelik Yaklaşımlar, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(3). 243-268.

Lee, R. L., ve Ashforth, B. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.81.2.123>.

Leymann, H., ve Gustafsson, A. (1996). Mobbing at Work and the Development of Post-Traumatic Stress Disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-275. <http://dx.doi.org/10.1080/13594329608414858>.

Lokanadha, R. M. ve Mohan, R. P. (2011); Quality of Work Life of Employees: Emerging Dimensions. *Asian Journal of Management Research*, 1 (2), 827-839.

Luthans, F. (1992). *Organizational Behaviour*. Sixth Edition, McGraw-Hill Inc., New York.

Malkina-Pykh, I.G. (2001) Rhythmic Movement Psychotherapy, Quality of Life Research Working Paper, *Russian Academy of Sciences*. Center for International Environmental Cooperation, INENCO, St. Petersburg. <http://www.inenco.org/doc/malkina.pdf>

- Manju, N. D. (2014). Quality of work life: perception of school teachers. *International Journal of Education and Psychological Research*, 3(2), 77-80.
- Marangoz, M ve Biber, L. (2007). Kurumsal İmajın ve Kurumsal Ünün Müşteri Bağlılığına Etkileri. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007 (2), 173-193.
- Markham, F.S.(2010). *Kadın İstihdamı Politikalar Etkilimi Değil mi?*. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, AB Koordinasyon Dairesi Başkanlığı Bülteni, 53
- Markham, L. G. (2010). *Quality of Work Life as Predictor of Employees' Mental Health*, Doktora Tezi, University of the Free State, Bloemfontein.
- Marta, J.K.M., Singhapakdi, A., Lee, D., Sirgy, M.J., Koonmee, K. Ve Vırakul, B. (2013). Perceptions about ethics institutionalization and quality of work life: Thai versus American marketing managers. *Journal of Business Research*, 66, 381–389.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 2. 99 – 113.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Patterns of burnout among a national sample of public contact workers. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 189-212.
- Maslach, C., and Leiter, M. P. (2008), Early Predictors of Job Burnout and Engagement, *J. Appl. Psychol.* 93, 498-512. doi: 10.1037/0021-9010.93.3.498
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397.
- Maslach, C., ve Leiter, M.P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco: Jossey Bass.

- Maslach, Christina ve Susan H. Jackson (1981). "The Measurement of Experienced Burnout". *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113.
- Messina, J. J. (1982). *Burnout and Stres Managements Skills Handbook*. Development Systems Inc.
- Moen P. (1999) Effective Work/Lifes: Working Couples, Work Conditions, Gender, and Life Quality. *Social Problems*, 47(3):291-326.
- Mosadeghrad, A.M. (2013). Quality of Working Life: An Antecedent to Employee Turnover Intention, *Int J Health Policy Manag.* 1(1): 43–50.
- Mullins, L. J. (1995). *Hospitality Management A Human Resources Approach*. London: Pitman Publishing, Second Edition.
- Nanjundeswaraswamy, T.S. ve Swamy, D.R. (2012). A literature review on quality of work life and leadership styles. *International Journal of Engineering Research and Applications (IJERA)*, 2 (3), 1053-1059.
- Naude, M.R., Kruger, S. ve Saayman, M. (2013). Who to work for: A South African hotel or resort?. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 331–338.
- Neuberg M., Železnik D., Meštrović T., Ribić R. ve Kozina G. (2017). Is the burnout syndrome associated with elder mistreatment in nursing homes: results of a cross-sectional study among nurses. *Arh Hig Rada Toksikol.* 26;68(3). 190-197. doi: 10.1515/aiht-2017-68-2982.
- Normala, D. , (2010), Investigating the relationship between quality of work life and organizational commitment amongst employees in Malaysia, *International Journal of Business & Management* 5(10), pp. 75-82.
- Ouchi, W. (1989). *Teori Z*. (Çev.:Yakut Güneri), İlgı Yayıncılık, İstanbul.
- Örki, N. (2015). *Tükenmişlik sendromu, birey ve örgütsel yapılar*. (Yüksek Lisans Tezi) Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Özaydın, M. ve Özdemir, Ö. (2014). ‘Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği’. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 251-281.
- Özcan, E. (2011). *Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı ve İş Tatmini*. İstanbul: Beta.
- Özgen H., Öztürk, A. ve Yalçın, A. (2002), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Nobel Kitabevi, Ankara.
- Özkalp, E., Kırrel, Ç. (2001) *Örgütsel davranış*. Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın No: 149, Eskişehir.
- Özler, D., Derya, E., Atalay, C. ve Şahin, M (2010), Örgütlerde Sinizm Güvensizlikle Mi Bulaşır? *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2).
- Özyurda, M. (1994). *Endüstriyel İşletmelerde Verimlilik ve Metal İşkolunda Çalışanların Verimlilikleri ile Çalışma Hayatının Kalitesinin İlişkilendirilmesi*, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: 89-90.
- Patil, S. L., ve Swadi, S.Y. (2014). Quality of work life: A review. *Indian Journal of Research*, 3 (11), 146-148.
- Permarupan, P.Y., Mamun, A.A. ve Saufi, R.A.(2013). Quality of work life on employees job involvement and affective. *Asian Social Sciencel*. 9(7).
- Potter, B. A. (1998). *Overcoming Job Burnout How to Renew Enthusiasm for Work*. Ronin Publishing. California.
- Raduan, Kumar ve Yen. 2006. Entrepreneurs success factors and escalation of small and medium-sized enterprise in Malaysia. *Journal of Social Sciences* 2(3): 74-80.
- Robbins, L. (2013). *The workplace impact of baby boomers and millennials work/life balance perceptions on their attitudes and behaviors* (Doctoral dissertation, The Chicago School of Professional Psychology).

- Sabuncuoğlu, Z., ve Vergiliel Tüz, M. (2013). *Örgütsel Davranış*, Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.
- Safura Taghavi, Fariman Ebrahimzadeh, Hossein Ali Bhramzadh, Hosseini Masoumeh, 2016, A study of the relationship between quality of work life and performance effectiveness of high school teachers' in Shirvan Pages 295-301
- Sat, S , Ay, Ü . (2010). Banka Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), .
- Schwab, R., Jackson, S., ve Schuler, R. (1986). Educator burnout: Sources and consequences. *Educational Research Quarterly*, 10, 14-30.
- Serbest, F. (2000). İş yaşamı niteliği. *Verimlilik Dergisi*, 2, 27-40.
- Seta C. E. Paulus P. B. ve Baron R. A. (2000) *Effective Human Relations A Guide to people at Work*, Fourth Edition, Alllyn and Bacon, USA
- Shepherd, D., McBride, D., Welch, D., Dirks, K.N. ve Hill EM. (2011). Evaluating the impact of wind turbine noise on health-related quality of life. *Noise Health*. 13:333-9.
- Shobe, R. E. (1983). *Quality Of Work Life As Perceived By Elementary School Principals And By Elementary School Teachers*. Ph.D. Thesis. Indiana State University.
- Sırgy, M.J., Efraty, D., Siegel, P. ve Lee, D. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction And Spillover Theories. *Social Indicators Research*. 55, 241–302.
- Singhapakdi A, Koonmee K, Virakul B et al. (2010). Ethics Institutionalization, Quality of Work Life, and Employee Job-Related Outcomes: A Survey of Human Resource Managers in Thailand. *Journal of Business Research* 2010; 63: 20-6.

- Singhapakdi, A., Sirgy, M. J., Lee, D. J., Senasu, K., Yu, G. B., & Nisius, A. M. (2014).
- Sivadas, E. ve Baker-Prewitt, J. L. (2000). An Examination of The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction, and Store Loyalty. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 28 (2), 73-82.
- Solmuş, T. (2000). İş Yaşamında Kalite ve Kaliteyi Arttırmaya Yönelik Program", *Türk Psikoloji Bülteni*, 18.
- Soysal, A. (2009). iş yaşamında stres. *Çimento işveren Dergisi*, Mayıs.
- Steers, R.M. (1991). Inroduction to organisational behaviour, Fourth edition, HarperCollins Publishers Inc.
- Süloğlu A, 2009, *Diyaliz merkezlerinde çalışan doktor ve hemşirelerde tükenmişlik sendromu*, Aile Hekimliği Uzmanlık Tezi, T.C. Sağlık Bakanlığı Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği Koordinatörü ve Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Klinik Şefi Uzm.Dr. Sami Hatipoğlu, İstanbul
- Sürgevil Dalkılıç, O. (2014). Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu. (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Swathi, V., & Reddy, M. S. (2016). Implications of Stress on Quality of Work Life among Teachers: An Empirical Study. *IPE Journal of Management*, 6(1), 46.
- Şener, F. (1998). *Toplam Kalite Yönetimi*. Anadolu Kalite Günleri Sempozyumu, KalDer.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2014). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Şimşek, Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (1998) *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım

- Şirin, M. (2011). *Hemşirelik İş Yaşamı Kalitesi Ölçeği'nin Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması*, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum
- Tanhan, F. ve Çam, Z. (2011). Öğretmenlere Yönelik Yıldırma Ölçeğinin geçerlik ve güvenilirlik değerlerinin yeniden belirlenmesi. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 40 (1), 80-97.
- Tarık Solmuş, "İş Yaşamında Kalite ve Kaliteyi Arttırmaya Yönelik Programlar", *Türk Psikoloji Bülteni*, Sayı: 18, 2000, ss. 37-42
- Tasho, W., Jordan, J. ve Robertson, I. (2005). *Case study: Establishing The Business Case for Investing in Stress Prevention Activities and Evaluating Their Impact on Sickness Absence Levels* (Rapor No: 295). Norwich: Health and Safety Executive.
- Taşdan, M., ve Erdem, M. (2010). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşamı Kalitesi İle Örgütsel değer Algıları Arasındaki İlişki Düzeyi. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(2). 92-113.
- Tavas, B. ve Tekiner, M.A., (2016). İç Güvenlik Hizmetlerinde Görevli Personelin Takım Çalışmasına Uyum Düzeylerinin İncelenmesi: Türk Polis Teşkilatı Örnekleme. *Karadeniz Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*. 8 (29). 101-111.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S., ve Aydın, N. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7(2), 100-108.
- Tekin, G. ve Görgülü, B. (2018). Clayton Alderfer'in Erg Teorisi Ve Çalışanların İş Tatmini. *Social Sciences Studies Journal*. 4(17). 1559-1566.
- Temel Eğinli, A.(2009). Çalışanlarda iş doyumunu: kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3).

- Toplu, B. (1999). Çalışma Yaşamının Kalitesinin Geliştirilmesi: Türkiye'deki Kamu Kurum Arşivleri Örneği. *Türk Kütüphaneciliği*. 13(3). 223-251.
- Torlak, S. E. ve Yavuzçehre, P. S. (2008). Denizli Kent Yoksullarının Yaşam Kalitesi Üzerine Bir İnceleme. *Çağdaş Yerel Yönetimler*. 17 (2), 23-44.
- Tümkiye, S. (2000), Akademik tükenmişlik ölçeğinin geliştirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19, 128 – 133.
- Tümkiye, S. (2007). Burnout and humor relationship among university lecturers.
- Türkay, O. (2015) Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma, *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 22(1): 239-256
- Uğur, E. (2005). *Hemşirelerin İş Yaşamı Kaliteleri ve Etkileyen Faktörlere İlişkin Görüşleri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü
- Ulusoy, M. (1997). *Verimlilik ve Kalite*. İşveren Gazetesi, MPM Yayını, Sa: 686.
- Veenhoven, R. (1996). The Study o f Life Satisfaction. (Ed.: W.E. Saris, R.Veenhoven, A.C. Scherpenzeel ve B.A. Bunting), *Comparative Study o f Satisfaction with Life in Europ.,. Eötvös University Press*.
- Veeraiah, K. ve Manchala, G. (2012). Quality of Work Life in State Bank of India, Hyderabad. *SUMEDHA Journal of Management*, 1 (4), 83-91.
- Widyastuti, U., ve Parimita, W. (2013). *Analysis of factors in quality of work life faculty of economics state university of Jakarta*. Proceedings of 23rd International Business Research Conference.
- Winter, R., Taylor, T., & Sarros, J. (2000). Trouble at mill: Quality of academic work life issues within a comprehensive Australian university. *Studies in Higher Education*, 25, 279–294.
- Worrall, L. ve Cooper, C. (2006). *The Quality of Working Life: Managers' Health and Well-Being*. London: Chartered Management Institute.

- Yalçın, S. (2014). Öğretmenlerin Algılarına Göre Okul Yöneticilerinin Liderlik Stilleri İle Öğretmenlerin İş Yaşam Kalitesi Ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Doctoral dissertation).
- Yalçın, S., Yıldırım, İ. ve Akan, D. (2016). Öğretmenlerin İş Yaşam Kaliteleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18 (1), 205-224. DOI: 10.17556/jef.49471
- Yeşil, Y. ve Fidan, F. (2015) Kadın Akademisyenlerin Çalışma Yaşam Kalitesinin İncelenmesi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi* (24), 238-248.
- Yıldırım, A., ve Hacıhasanoğlu, R. (2011). Sağlık çalışanlarında yaşam kalitesi ve etkileyen değişkenler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(2), 61-68.
- Yıldırım, M. H. ve İçerli, L. (2010). Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1),123-131.
- Yıldız, S. M. (2015). *Lider-Üye Etkileşimi, İşyerinde Mobbing ve Mesleki Tükenmişlik İlişkisi*. Ankara, Detay Yayıncılık.
- Yıldız, S.M. (2011) “İçsel Pazarlama, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Spor Okulu Antrenörleri Üzerine Bir İnceleme” *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 13(2):216-225.
- Yılmaz, S , Yazıcı, N , Yazıcı, H . (2014). Öğretmen Ve Yönetici Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 12 (24), 135-157.
- Yirik, Ş., Ören, D. ve Ekici, R. (2014). Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personelin örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilerin demografik değişkenler bazında incelenmesi, *Journal of Yasar University*, 9 (35), 6099-6260.
- Yousuf, S. M. A. (1995). *Quality of working life as a function of socio-technical system*. New Delhi. Mittal publications

Yüksel, S. (2007). Tip 1 ve Tip 2 diyabetik hastaların uyku kalitesi, anksiyete, depresyon ve yaşam kalitesinin değerlendirilmesi (Master's thesis, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü).

EKLER

Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Değerli öğretim üyeleri;

Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans programında yapmakta olduğum “Tükenmişlik Sendromu ve İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişki” konulu araştırma için siz öğretim üyelerinin görüşlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Elinizdeki anket formu, görüşlerinizin alınması amacıyla veri toplama aracı olarak hazırlanmış olup, vereceğiniz bilgiler yalnızca bu araştırmada kullanılacaktır.

Değerli vaktinizin bir kısmını bu çalışmaya ayırarak, araştırmaya sağladığınız ilgi ve katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Saygılarımla,

Balıkesir Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi

Gülşah Burcu BEĞİŞ

EK1: KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Bu bölümde kişisel bilgiler istenmektedir. Lütfen size uygun olan seçeneği (X) işaretleyiniz.

1.Cinsiyetiniz	<input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/> Kadın
2.Yaşınız:	<input type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> 51 ve üzeri
3.Medeni Durum:	<input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar
4.Şu an itibariyle çalıştığınız birim?	<input type="checkbox"/> Enstitü

	<input type="checkbox"/> Fakülte <input type="checkbox"/> Yüksekokul <input type="checkbox"/> MYO
5.Akademik Ünvanınız	<input type="checkbox"/> Prof. Dr. <input type="checkbox"/> Doç. Dr. <input type="checkbox"/> Yrd. Doç. Dr <input type="checkbox"/> Öğr. Gör. <input type="checkbox"/> Arş. Gör.
6.İdari Göreviniz:	<input type="checkbox"/> Var <input type="checkbox"/> Yok
7.Yaklaşık olarak bir haftada iş tanımınızda belirtilen süreden kaç saat fazla çalışıyorsunuz?	<input type="checkbox"/> Hiç çalışmıyorum <input type="checkbox"/> 5 saat ve daha az <input type="checkbox"/> 6 – 10 saat <input type="checkbox"/> 11-15 saat <input type="checkbox"/> 16 ve üstü
8.Kaç yıldır akademisyen olarak görev yapıyorsunuz?	<input type="checkbox"/> 0-5 <input type="checkbox"/> 6-10 <input type="checkbox"/> 11-15 <input type="checkbox"/> 16-20 <input type="checkbox"/> 21-25 <input type="checkbox"/> 26 ve üzeri
9.Çalıştığınız üniversitenin her durumda size karşı savunucu, koruyucu ve sahiplenici davrandığını düşünüyor musunuz?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
10.Bağlı bulunduğunuz üniversite?	<input type="checkbox"/> Devlet üniversitesi <input type="checkbox"/> Vakıf (özel) üniversitesi

EK1:MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ankette işinizle ilgili tutumlarınızı yansıtan ifadeler yer almaktadır.

Sizden istenen her ifade ilgili durumu ne kadar sıklıkla yaşadığınızı belirtmenizdir.

Lütfen işiniz ile ilgili olarak hissettiklerinizi en iyi yansıtan kutucuğu (X)

işaretleyiniz.

	Sorular	0=Hiçbir zaman	1=Bazen	2=Çok	3=Çoğu zaman	4=Her
1	İşimden duygusal olarak soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacakmışım gibi geliyor.					
4	Bütün gün insanlarla uğraşmak ruhen beni yıpratıyor.					
5	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
6	İşimde yapmak/ulaşmak istediklerime ulaşamadığımı hissediyorum.					
7	İşimde çok yoğun çalıştığımı hissediyorum.					
8	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres oluşturuyor.					
9	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
10	İşimde karşılaştığım insanların ne hissettiğini kolaylıkla anlarım.					
11	İşimde karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulabilirim.					

12	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
13	Kendimi çok enerjik hissediyorum.					
14	İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.					
15	İnsanlarla yakın bir çalışma sonrasında kendimi canlanmış hissedirim.					
16	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
17	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
18	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
19	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha duyarsızlaştım.					
20	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
21	İşimde karşılaştığım insanlara ne olduğu(zarar görüp görmediği) umurumda değil.					
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					
23	İşimde karşılaştığım insanlarla bazı konularda aynı olduğumu hissediyorum.					
24	İşim gereği karşılaştığım insanların problemleriyle kişisel olarak ilgilendiğimi hissediyorum.					
25	İşim gereği karşılaştığım insanlarla ilgilenme şeklim kendimi rahatsız hissettiriyor.					

EK2:İŞ YAŞAM KALİTESİ ÖLÇEĞİ

Ankette İş Yaşam Kalitenizle ilgili davranışları ölçen bazı ifadeler verilmiştir. Sizden istenen bu ifadelerin size ne kadar uygun olduğunu, sizin durumunuzu ne ölçüde yansıttığını belirtmenizdir(X).

	Sorular	Katılmıyor	2.Katılmıyor	3.Kararsızım	4.Katılıyorum	5.Kesinlikle	Katılıyorum
1	İşimi yapmamı sağlayacak belli bir takım amaç ve hedeflerim vardır.						
2	İş ortamımda fikirlerimi dile getirebildiğimi ve değişimleri etkileyebildiğimi hissediyorum.						
3	İşyerimde yeteneklerimi kullanabilme fırsatım var.						
4	Şuan kendimi iyi hissediyorum.						
5	İşverenim/yöneticim işimin aile yaşamıma uyum sağlayabilmesi için yeterli olanakları ve esnekliği sağlar.						
6	Mevcut çalışma saatlerim kişisel şartlarıma uygundur.						
7	İşyerimde çoğu kez kendimi baskı altında hissederim.						
8	İyi bir iş çıkardığım zaman, bu bölüm müdürüm/yöneticim tarafından takdir edilir.						
9	Son zamanlarda kendimi mutsuz ve						

	bunalımlı hissediyorum.					
10	Hayatımdan memnunum.					
11	Yeni yetenekler geliştirmek için teşvik ediliyorum.					
12	İş ortamımda beni etkileyen kararların alınmasına dâhil olurum.					
13	İşverenim/yöneticim işimi etkin bir şekilde yapmam için gerekli olanakları sağlar.					
14	Yöneticim aktif olarak esnek çalışma saatlerini sağlar					
15	Çoğu yönüyle hayatım ideale yakın.					
16	Güvenli bir ortamda çalışıyorum.					
17	Genellikle olaylar benim için olumlu sonuçlanır.					
18	İşyerimde benim için mevcut kariyer fırsatlarını tatmin edici buluyorum.					
19	İşyerimde sıklıkla aşırı düzeyde stres altındayım.					
20	Şuan ki işimi yapmam için aldığım eğitimi tatmin edici buluyorum.					
21	Son zamanlarda, her şey göz önüne alındığında kendimi oldukça mutlu hissediyorum.					
22	Çalışma koşulları tatmin edici.					
23	İşyerimde çalışanları etkileyen kararlara dâhil olurum.					

TEŞEKKÜRLER...

ÖZGEÇMİŞ

29 Şubat 1988 İstanbul doğumluyum. İlk ve ortaöğretimimi İstanbul'da Tülin Manço İlköğretim Okulunda okudum. 2006 yılında Mecidiyeköy Süper Lisesini bitirdim. 2008 yılında Balıkesir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi işletme Bölümünü kazandım. 2013 yılında lisans eğitimini tamamlayıp, 2014 yılında Balıkesir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi işletme Ana Bilim Dalı'nda yüksek lisans eğitimine başladım. Yüksek lisans eğitimim esnasında, 2014'te Meb'e bağlı Yalova Termal Yenimahalle Gümüşdere Ortaokulu ve Yenimahalle Enver Üstün İlkokulunda, 2015'te İstanbul Gültepe Cumhuriyet Ortaokullarında İngilizce öğretmeni olarak görev aldım. Sonrasında özel bir şirkette 2 yıl boyunca ERP Satış ve Pazarlama Uzmanı olarak çalıştım.