

**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN BİREYLERİN**  
**TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN YAŞAM DOYUMUNA ETKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**BERNA ŞAD**

**Balıkesir, 2017**

**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN BİREYLERİN**  
**TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN YAŞAM DOYUMUNA ETKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**BERNA ŞAD**

**Tez Danışmanı**

**Yrd. Doç. Dr. Seda ŞAHİN**

**Balıkesir, 2017**

**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TEZ ONAYI**

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda 201512501015 numaralı Berna ŞAD'ın hazırladığı "Konaklama İşletmelerinde Çalışan Bireylerin Tükenmişlik Düzeyinin Yaşam Doyumuna Etkisi" konulu ~~DOKTORA~~/YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 06/07/2017 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/~~OY ÇOKLUĞU~~ ile karar verilmiştir.

Başkan

Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU

İmza



Üye

Prof. Dr. Ebru GÜNLÜ KÜÇÜKALTAN

İmza



Üye

Yrd. Doç. Dr. Seda ŞAHİN (Danışman)

İmza



Üye

Doç. Dr. Emrah ÖZKUL

İmza

Üye

Yrd. Doç. Dr. Göksel Kemal GİRGİN

İmza

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylıyorum.

27.07./2017

Enstitü Müdürü

  
Doç. Dr. Halil İbrahim ŞAHİN  
Müdür

## ÖNSÖZ

Çağımızın yaygın bir hastalığı olan tükenmişlik, daha çok insanlara hizmet veren mesleklerde ya da işi gereği sürekli olarak insanlarla yüz yüze çalışan iş sektörlerinde görülmektedir. Dolayısıyla dinamik bir yapıya sahip olan ve birçok sektörün gelişimine doğrudan destek sağlayan turizm sektöründe de sıklıkla karşılarımıza çıkmaktadır. Emek yoğun özellik gösteren, krizlerden derin ve uzun süreli etkilenen, düzensiz- yoğun çalışma saatlerinin bulunduğu turizm sektörünün yapısı nedeniyle pek çok sorunun varlığı bireylerde tükenmişlik durumunu ortaya çıkarmaktadır. Tükenmişlik, verimliliği düşürerek işletme başarısını etkilediği gibi bireylerin kendisine, aile ve sosyal çevresine de birçok yönden zarar vermektedir. Stres altında olan ve yıpranan bireylerin bu nedenle yaşam doyum düzeyleri de düşebilmektedir. Turizm sektörü için insan faktörünün önemi düşünüldüğünde çalışanların tükenmişlik yaşaması ve yaşam doyum düzeylerinin düşmesi hem sektörü, hem işletmeyi, hem de misafirleri olumsuz yönde etkileyeceği muhtemeldir. Bu kapsamda bu araştırmada, tükenmişliğin yaşam doyumunu üzerinde etkisinin belirlenmesi ile tükenmişlik ve yaşam doyum düzeylerini etkileyen faktörlerin araştırılması amaçlanmıştır.

Tanıştığımız ilk günden itibaren sevgisini ve desteğini her zaman yanımda hissettiğim ve örnek aldığım, o günlerden çalışmanın tamamlanmasına kadar her aşamada büyük emeği olan danışman hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Seda ŞAHİN 'e teşekkürü bir borç bilirim. Lisans yıllarımda bana eğitimime devam edip yüksek lisans yapma fikrini aşıl原因an, bilgilerini ve tecrübesini bize öğretmekten hiçbir zaman kaçınmayan sevgili hocam Sayın Doç. Dr. Bayram ŞAHİN'e teşekkür ediyorum. Ayrıca eğitim hayatım süresince bende emeği olan ve adını sayamadığım tüm hocalarıma teşekkürlerimi sunuyorum.

Anketlerin uygulanması sırasında bana yardımcı olan sevgili halam Eser ŞAD YILMAZ'a ve çalışmanın her aşamasında yanımda olan Fazlı MAZLUM'a teşekkür ediyorum. Son olarak varlıklarıyla bana güç veren annem Gülderen ŞAD, babam Hüseyin Avni ŞAD ve kardeşlerime sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

**Balıkesir, 2017**

**Berna ŞAD**

## ÖZET

# KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN BİREYLERİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN YAŞAM DOYUMUNA ETKİSİ

ŞAD, Berna

Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Seda Şahin

2017, 187 Sayfa

Turizm sektöründe çalışma hayatı çeşitli faktörlerin etkisi altında gerçekleşmektedir. Emek-yoğun olması dolayısıyla istihdam oranlarının da yüksek olduğu turizm sektörünün; mevsimsellik, düzensiz ve fazla çalışma saatleri, kısıtlı kariyer olanakları, çalışan devir hızı oranlarının yüksekliği, kolay standardize edilememesi gibi birçok olumsuz özelliği bulunmaktadır. Sektörün çalışma koşullarının kendine özgü özellikler sergilemesi ise çalışanları kimi zaman tükenmişlik ile karşı karşıya getirebilmektedir. Çalışanlar, işletmeler ve sektör için oldukça ciddi bir maliyet oluşturan tükenmişlik; kişileri ve iş hayatını önemli düzeyde tehdit etmekte ve dolayısıyla bireyin yaşam doyumunu düşürebilmektedir. Bu nedenle bu çalışmada konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik yaşayıp yaşamadığı araştırılmıştır. Ayrıca çalışmada tükenmişlik ile yaşam doyumları arasındaki ilişki de incelenmiştir. Bu nedenle bu çalışmanın amacı, çalışma hayatında hem bireysel hem de örgütsel anlamda sorun teşkil eden tükenmişliğin konaklama işletmelerinde incelenmesi ile bu durumun çalışanların yaşam doyumuna etkisinin belirlenmesidir. İşletmenin konumuna göre tükenmişlik ve yaşam doyumunun araştırılması araştırmanın diğer bir amacını oluşturmaktadır. Bu bağlamda öncelikle ilgili alan yazın taraması yapılmış ve daha sonra tükenmişliğin yaşam doyumuna etkisine belirlemek amacıyla konaklama işletmesi çalışanlarına anket uygulanmıştır.

Anket uygulaması Antalya'da ve İstanbul'daki konaklama işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. 418 konaklama işletmesi çalışanın katıldığı araştırma sonucunda, kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı görülmektedir. Ayrıca otelin konumuna göre tükenmişlik ve yaşam doyum düzeylerinin farklılaştığı

ve sayfiye bölgesindeki otellerin daha fazla tükenmişlik ile daha az yaşam doyumu yaşadıkları belirlenmiştir. Araştırma sonunda konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi ve genel tükenmişlik düzeyleri arttıkça yaşam doyumunun azaldığı görülmektedir.

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, araştırmanın amacı, önemi, varsayımları ve sınırlılıklarını kapsamaktadır. İkinci bölümde çalışmanın kavramsal çerçevesi üzerinde durulmuştur. Üçüncü bölümü araştırmanın yöntemi oluşturmaktadır. Bu bölümde, veri toplama araç ve teknikleri, evren ve örneklem, verilerin analizi başlıkları altında araştırmanın yöntemi açıklanmıştır. Dördüncü bölümünde, araştırmanın bulgularına ve yorumlara yer verilmiştir. Son bölümde ise, araştırmanın sonuçlarına yer verilerek, öneriler geliştirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik, Yaşam Doyumu, Konaklama İşletmeleri, İstanbul, Antalya.

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF BURNOUT LEVEL ON LIFE SATISFACTION OF EMPLOYEES IN ACCOMMODATION SECTOR**

**ŞAD, Berna**

**Master's Thesis, Department of Tourism Management,**

**Adviser: Asst. Prof. Seda ŞAHİN**

**2017, 187 pages**

Working life in tourism sector is subjected to various factors. While having high employment rates due to its labour-intense aspect, tourism sector has also several negative attributes such as seasonality, irregular and overtime working hours, limited career opportunities, high personnel turnover rates and difficulty in standardisation. The sector-specific working conditions in tourism may sometimes expose employees to burnout. Burnout which constitutes quite a significant cost both for employees, companies and the sector threatens critically individuals and working life and may thus decrease individuals' life satisfaction. For this reason, this study examines if employees working in hospitality companies experience burnout. The study also examines the relationship between burnout and life satisfaction. Therefore the aim of this study is to examine burnout in hospitality sector that poses problems in working life both for individuals and organisations as well as the identification of the relationship between this situation in question and employees' life satisfaction. The examination of burnout and life satisfaction based upon organisations' locations constitutes another aim of the study. In this respect, firstly, literature review in the related field was done and afterwards a questionnaire was conducted involving hospitality organisation employees in order to determine the impact of burnout on level of life satisfaction.

The questionnaire was applied in hospitality companies which are in Antalya and Istanbul. As a result of this research conducted with 418 employees working in hospitality organisations, it is observed that women experience burnout more than men. Furthermore the findings show that the level of burnout and life satisfaction

differ depending on the hotels' region and that employees working at countryside hotels experience burnout more and have a lower life satisfaction. As a result of the study, it is observed that the more the employees' level of emotional burnout, depersonalisation, sense of low personal accomplishment and the burnout level in general increase, the more life satisfaction decreases.

The study is made up of five sections. The first section includes the aim, importance, hypothesis and limitations of the study. The second section addresses the conceptual framework of the study. The method of the study constitutes the third section. In this section, the method of the study is through the sections of data collection tools and techniques, population and sample and the analysis of data. The fourth section includes the findings of the study and the comments. The last section comprises the results of the study along with the propositions developed.

**Key Words:** Burnout, Life Satisfaction, Accommodation Organisation, İstanbul, Antalya.



*Annem Glderen Şad'a*

# İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ .....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER .....	ix
ÇİZELGELER LİSTESİ .....	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	xiv
1. GİRİŞ .....	1
1.1. Problem .....	2
1.2. Amaç .....	4
1.3. Önem.....	5
1.4. Varsayımlar .....	7
1.5. Sınırlılıklar .....	7
1.6. Tanımlar .....	7
2. İLGİLİ ALAN YAZIN .....	9
2.1. Tükenmişlik Kavramı .....	9
2.1.1. İlgili Kavramlar .....	11
2.1.1.1. Stres.....	12
2.1.1.2. İş Doyumu.....	16
2.1.1.3. Yaşam Doyumu.....	17
2.1.2. Tükenmişliğin Boyutları .....	18
2.1.2.1. Duygusal Tükenme .....	20
2.1.2.2. Duyarsızlaşma .....	21
2.1.2.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi.....	21
2.1.3. Tükenmişlik Sürecinin Belirtileri.....	22
2.1.3.1. Fiziksel Belirtiler.....	24
2.1.3.2. Psikolojik Belirtiler .....	25
2.1.3.3. Davranışsal Belirtiler .....	26
2.1.4. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler .....	27
2.1.4.1. Bireysel Faktörler.....	28
2.1.4.1.1. Demografik Özellikler .....	29
2.1.4.1.2. Kişisel Yapı ve Beklentiler .....	36

2.1.4.2. Örgütsel Faktörler .....	38
2.1.4.2.1. İş Yükü .....	41
2.1.4.2.2. Kontrol .....	42
2.1.4.2.3. Ödüller .....	43
2.1.4.2.4. Aidiyet.....	45
2.1.4.2.5. Adalet .....	46
2.1.4.2.6. Değerler.....	47
2.1.5. Tükenmişliğin Evreleri .....	48
2.1.5.1. Şevk ve Coşku Evresi.....	49
2.1.5.2. Durgunluk Evresi .....	49
2.1.5.3. Engellenme Evresi .....	50
2.1.5.4. Umursamazlık Evresi .....	50
2.1.6. Tükenmişliğin Sonuçları .....	50
2.1.6.1. Kişisel Sonuçlar .....	52
2.1.6.2. Örgütsel Sonuçlar.....	53
2.1.6.3. Ailevi Sonuçlar.....	55
2.1.7. Tükenmişliği Önleme ve Başa Çıkma Stratejileri.....	56
2.1.7.1. Bireysel Düzeyde Yöntemler .....	57
2.1.7.2. Örgütsel Düzeyde Yöntemler.....	58
2.2. Yaşam Doyumu Kavramı.....	60
2.2.1. Yaşam Doyumuna Etki Eden Faktörler .....	64
2.2.1.1. Demografik Faktörler.....	65
2.2.1.1.1. Cinsiyet .....	65
2.2.1.1.2. Yaş .....	66
2.2.1.1.3. Medeni Durum .....	67
2.2.1.1.4. Eğitim Durumu .....	68
2.2.1.1.5. Gelir Düzeyi .....	69
2.2.1.2. İşle İlgili Faktörler.....	71
2.3. İlgili Araştırmalar.....	72
2.3.1. Tükenmişlik ile İlgili Araştırmalar .....	73
2.3.2. Yaşam Doyumu ile İlgili Araştırmalar.....	82
3. YÖNTEM.....	88
3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri .....	88

3.2. Evren ve Örneklem .....	91
3.3. Veri Toplama Aracı ve Teknikleri .....	93
3.4. Verilerin Analizi.....	94
4. BULGULAR ve YORUMLAR .....	96
4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular .....	96
4.2. Katılımcıların Çalışma Koşullarına İlişkin Özellikleri .....	98
4.3. Katılımcıların Çalıştıkları İşletmeye İlişkin Özellikler.....	100
4.4. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları .....	101
4.5. Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Tükenmişlik Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri.....	103
4.6. Yaşam Doyumu Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları .....	110
4.7. Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Yaşam Doyumu Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri.....	111
4.8 Faktör Analizi.....	113
4.9. T Testi Analizi ve Sonuçları .....	121
4.10. Tek Yönlü Varyans Analizi ve Sonuçları .....	125
4.11. Korelasyon Analizi ve Sonuçları .....	139
5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER.....	142
KAYNAKÇA .....	150
Ek-1 Anket Formu .....	171

## ÇİZELGELER LİSTESİ

<b>Çizelge 1.</b> Ülkelere Göre Ulusal Milli Gelir ve Genel Yaşam Doyumu .....	69
<b>Çizelge 2.</b> Tükenmişlik ile İlgili Araştırmalar .....	80
<b>Çizelge 3.</b> Ülkelere Göre Yaşam Doyumu Ortalamaları .....	83
<b>Çizelge 4.</b> Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları .....	96
<b>Çizelge 5.</b> Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Çalışma Koşullarına Göre Dağılımları .....	98
<b>Çizelge 6.</b> Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Çalıştıkları İşletme Özelliklerine Göre Dağılımları .....	100
<b>Çizelge 7.</b> Tükenmişlik Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (n= 418).....	102
<b>Çizelge 8.</b> Guttman Split-Half Analizi ve Sonuçları .....	102
<b>Çizelge 9.</b> Katılımcıların Tükenmişlik Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri .....	103
<b>Çizelge 10.</b> Yaşam Doyumu Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (n= 418)...	110
<b>Çizelge 11.</b> Guttman Split-Half Analizi ve Sonuçları .....	110
<b>Çizelge 12.</b> Katılımcıların Yaşam Doyumu Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri.....	111
<b>Çizelge 13.</b> Maslach Tükenmişlik Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları .....	114
<b>Çizelge 14.</b> Yaşam Doyumu Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları .....	115
<b>Çizelge 15.</b> Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları (n=418).....	116
<b>Çizelge 16.</b> “Duygusal Tükenme” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Faktör Yüğü ve Güvenilirlik Katsayısı .....	117
<b>Çizelge 17.</b> “Duyarsızlaşma” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Faktör Yüğü ve Güvenilirlik Katsayısı .....	118
<b>Çizelge 18.</b> “Düşük Kişisel Başarı Hissi” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Faktör Yüğü ve Güvenilirlik Katsayısı.....	119
<b>Çizelge 19.</b> Yaşam Doyumu Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları (n=418)...	120
<b>Çizelge 20.</b> “Yaşam Doyumu” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Faktör Yüğü ve Güvenilirlik Katsayısı .....	120
<b>Çizelge 21.</b> Cinsiyet, Çocuk, Turizm Eğitimi, Ek İş, Otelin Konumu ve Kişinin Konumu Açısından Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Tükenmişlik Yaşam Doyumu Değişkenleri İçin Bağımsız Örneklem T Testi.....	121
<b>Çizelge 22.</b> Katılımcıların Yaşları ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	126
<b>Çizelge 23.</b> Katılımcıların Yaşları ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	127
<b>Çizelge 24.</b> Katılımcıların Eğitim Düzeyi ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	127
<b>Çizelge 25.</b> Katılımcıların Eğitim Düzeyi ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	128

<b>Çizelge 26.</b> Katılımcıların Medeni Durumu ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	129
<b>Çizelge 27.</b> Katılımcıların Medeni Durumu ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	130
<b>Çizelge 28.</b> Katılımcıların Aylık Geliri ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	130
<b>Çizelge 29.</b> Katılımcıların Aylık Geliri ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	131
<b>Çizelge 30.</b> Katılımcıların Sektörde Çalışma Süresi ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	132
<b>Çizelge 31.</b> Katılımcıların Sektörde Çalışma Süresi ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	133
<b>Çizelge 32.</b> Katılımcıların Günlük Çalışma Süresi ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	133
<b>Çizelge 33.</b> Katılımcıların Günlük Çalışma Süresi ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	134
<b>Çizelge 34.</b> Katılımcıların Çalıştıkları Otelin Sınıfı ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	135
<b>Çizelge 35.</b> Katılımcıların Çalıştıkları Otelin Sınıfı ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	135
<b>Çizelge 36.</b> Katılımcıların Çalıştıkları Departman ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	136
<b>Çizelge 37.</b> Katılımcıların Çalıştıkları Departman ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	137
<b>Çizelge 38.</b> Katılımcıların Çalıştıkları Otelin Oda Sayısı ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	138
<b>Çizelge 39.</b> Katılımcıların Çalıştıkları Otelin Oda Sayısı ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	138
<b>Çizelge 40.</b> Korelasyon Katsayılarının İlişki Dereceleri .....	139
<b>Çizelge 41.</b> Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Tükenmişlik ve Alt Boyutları ile Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular .....	140
<b>Çizelge 42.</b> Hipotez Sonuçları .....	141

## ŞEKİLLER LİSTESİ

<b>Şekil 1.</b> Maslach'ın Tükenmişlik Modeli .....	19
<b>Şekil 2.</b> Çalışma Hayatı Alanları Açısından Birey ve İş arasındaki Uyum ve Uyumsuzluk .....	40
<b>Şekil 3.</b> Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi .....	45
<b>Şekil 4.</b> İki Faktör Teorisine Göre Tükenmişlik Aşamaları.....	48
<b>Şekil 5.</b> Yaşam Doyumu ve Öznel İyi Olma İlişkisi.....	64

# 1. GİRİŞ

Günümüzde özellikle küreselleşmeyle beraber artan rekabet ortamı içerisinde çalışanların performansları, verimlilikleri ve başarıları işletmelerin rekabet edebilirlikleri için önemli bir etkidir (Çakır, 2001: 19). İşletmelerin temel amaçlarından birisi ise, çalışanların beceri ve yeteneklerini geliştirip onlardan en üst düzeyde verim almayı sağlayarak rekabet edebilirliklerini olumlu yönde artırmaktır (Yalçın ve İplik, 2005: 396). Birçok sektörde uzun vadeli başarılar kazanmak için insan faktörü anahtar nitelikte bir role sahiptir. Özellikle Türkiye’de 33 alt sektör ile ilişki içerisinde olan, bu sektörlerin gelişmesine doğrudan katkı sağlayan ve diğer sektörlerle oranla istihdam yoğunluğunun daha fazla olduğu turizm sektöründe insan faktörü oldukça önemli bir role sahiptir (Avcıkurt, 2015).

İş yaşamı bireyin sağlığını farklı şekillerde etkilemektedir. Çalışan bireylerin sağlık durumları da iş yaşamını etkilemektedir. Genellikle sağlıklı olan bir bireyden verimli bir şekilde çalışması ve olabildiğince nitelikli üretim yapması beklenmektedir (Kırlangıç, 1995: 11). Fakat iş yaşamında olumsuz koşulların varlığı ister istemez sunulan ürün ve hizmetin bozulmasına neden olabilmektedir. Bu durum ise bireyin yaşamını, ürün ve hizmet üretimini olumsuz yönde etkileyebilen ve birçok ülkede üzerinde durulan tükenmişlik sendromunu ortaya çıkarmaktadır. Tükenmişlik kavramı daha çok insanlara hizmet veren mesleklerde ya da işi gereği sürekli olarak insanlarla yüz yüze çalışan iş sektörlerindeki bireyler üzerinde görülmektedir (Freudenberger, 1974; Maslach ve Jackson, 1981; Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001; Van Dierendonck, Schaufeli ve Buunk, 2001; Pelit ve Türkmen, 2008: 120; Göktepe, 2016; 6: 27).

Rekabetçi avantaj sağlamak ve başarılı olmak için bir taraftan çalışan bireylerin sorunları çözmeleri, diğer taraftan bireysel ve örgütsel performansı yükseltecek adımları atmaları gerekmektedir (Yıldız, 2015). Tükenmişliğin, bireyin kendisi ve de iş hayatı için ciddi sorunlar yaratması, işletmelerin rekabet edebilirlikleriyle verimliliklerini doğrudan veya dolaylı olarak etkilemesi, turizm gibi yüz yüze iletişimin önemli olduğu bir sektörde başarının olumlu insan ilişkilerine bağlı olması ve gün geçtikçe söz konusu sektör özelliklerinin çalışanlar üzerinde daha büyük tatminsizlikler yaratması konuyla ilgili çalışmalar yapılmasını



gerekli kılmaktadır. Özdevecioğlu, Sucan ve Akın (2014)'a göre tükenmişlik durumu yaşandıktan sonra olumsuz etkilerinin giderilmesi, sendrom ortaya çıkmadan önce önlenmesinden daha zor ve maliyetli olacaktır.

## 1.1. Problem

Turizm sektöründe çalışma hayatı birçok ülkede çeşitli faktörlerin etkisi altında ve standart dışı koşullarla gerçekleşmektedir (Kaya, 2012: 245). Emek-yoğun olması dolayısıyla istihdam oranlarının da yüksek olduğu turizm sektörünün; mevsimsellik, düzensiz ve fazla çalışma saatleri, kısıtlı kariyer olanakları, üretim ve tüketimin aynı anda gerçekleşmesi, ücretlerin düşüklüğü, çalışan devir hızı oranlarının yüksekliği, kolay standardize edilememesi, sürekli müşteri memnuniyeti beklentisi, yüz yüze iletişimin yüksek düzey olması gibi birçok özelliği bulunmaktadır. Ayrıca turizm sektöründe ürün ve hizmetin kullanılması veya satılması üretici ve tüketici arasında direkt ilişki gerektirir (Hacıoğlu, 2015: 14). Sektörün yapısı sebebiyle kişilerin subjektif değerlendirmelerinin söz konusu olması (Şahin, 2014: 195) ve sektörün çalışma koşullarının kendine özgü özellikler sergilemesi de çalışanları kimi zaman tükenmişlik ile karşı karşıya getirebilmektedir. Çalışanlar, işletmeler ve sektör için oldukça ciddi bir maliyet oluşturan tükenmişlik; kişileri ve iş hayatını önemli düzeyde tehdit etmektedir (Sürgevil, 2014: 1). İş yerlerinde her on çalışan kişiden sekizi tükenmişliğe yakalanma riskiyle karşı karşıya kalmaktadır (Göktepe, 2016: 28).

Hizmet işletmesi olmanın neden olduğu şartlar ve ayrıca turizm işletmelerinin kendine özgü özelliklerinin bulunması, söz konusu işletmelerde insan faktörünün önemini artırmaktadır (Akbaba ve Günlü, 2009). Turizm işletmelerinde de çalışan bireylerin arasında, tükenmişlik sendromu sık sık karşılaşılan bir sorundur (Özgen ve Perçin, 2010: 197). Yoğun tempo ve insanlarla sürekli iletişim içerisinde koşuturan bireylerin mutlu olmaları ve işlerinde memnun olup görevlerini iyi bir şekilde yapabilmeleri hem kişilerin kendisi hem de işletmeler açısından çok önemlidir. Dolayısıyla tükenmişlik düzeylerinin mümkün oldukça düşük olması beklenmektedir (Çelik, 2010: 221). Diğer taraftan insanların mutlu olmaları ve yaşamlarında birçok faktörden memnun olmaları yaşam doyumu kavramını akla getirmektedir.

Tükenmişliğin tersine işletme verimliliği ve performans gibi birçok faktör açısından bireylerin; yaşam doyum düzeylerinin yüksek olması beklenmektedir. Özellikle turizm sektöründe, müşteri memnuniyetinin insan faktörüne sıkı sıkıya bağlı olması durumu tükenmişlik ve yaşam doyum kavramlarının önemini göstermektedir. Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005)'a göre söz konusu bu kavramların birbirleriyle olan ilişkileri, bireylerin yaşam koşullarındaki tepki ve tutumlarında da görülmektedir.

Tükenmişliğin varlığı bireylerin performanslarını etkileyerek işletme verimliliğini düşürmektedir. Nitekim performansın düşmesi tükenmişliği daha fazla artırmakta ve beraberinde iş-aile çatışması, işten ayrılma, işe devamsızlık, iş gören devir hızının artması gibi pek çok probleme yol açabilmektedir. Ayrıca tükenmişlik kişinin alkol ve ilaç kullanımı, uykusuzluk, evlilik ve aile hayatındaki sorunlarıyla da yakından ilişkilidir (Maslach ve Jackson, 1981: 99-100). Bireylerin iş tatmini, verimlilik, kaliteli hizmet üretimi ve mesleki başarılarında önemli bir faktör olan tükenmişlik, turizm sektöründe üzerinde durulması gereken konulardan biridir (Pelit ve Türkmen, 2008). Bu anlamda tükenmişlik durumunun yaşanmaması veya söz konusu durumun varlığında gerekli tedbirlerin alınabilmesi, dolayısıyla yaşam doyum düzeylerinin de yükseltilebilmesi, tükenmişlik düzeyinin tespit edilmesiyle mümkün olacaktır. Başka bir ifadeyle tükenmişlik ve yaşam doyum düzeylerinin belirlenmesi; tükenmenin bireylerin yaşam doyumunu düşürmesi, yaşam doyumunun düşmesi sonucunda yine tükenmişliğin artması şeklindeki kısır döngünün ortadan kaldırılmasında oldukça önemlidir. Bu doğrultuda çalışmanın amacı; insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik ile yaşam doyum düzeylerini incelemek ve işletme konumuna (sayfiye/şehir) göre görüş farklılıklarının olup olmadığını ortaya koymaktır. Ayrıca araştırmaya katılan bireylerin tükenmişlik ve yaşam doyum düzeylerinin hangi sosyo-demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği araştırmanın alt amacını oluşturmaktadır.

## 1.2. Amaç

Araştırmanın amacı; çalışma hayatında hem bireysel hem de örgütsel anlamda sorun teşkil eden tükenmişliğin konaklama işletmelerinde incelenmesi ile bu durumun çalışanların yaşam doyumuna etkisinin belirlenmesidir. Ayrıca çalışanların tükenmişlik ve yaşam doyum düzeylerinde işletmenin konumlarına göre (sayfiye/şehir) görüş farklılıklarının olup olmadığının ortaya koyulması, bu düzeylerin hangi sosyo-demografik değişkenlere göre farklılık gösterdiği araştırmanın alt amaçlarını oluşturmaktadır. Bu doğrultuda araştırmada cevap aranacak sorular aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin mesleki tükenmişlik seviyeleri (duysal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı) ne düzeydedir?
- Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik düzeyleri demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
- Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik düzeyleri sektörde çalışma koşullarına göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
- Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin yaşam doyumları ne düzeydedir?
- Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin yaşam doyumunu demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
- Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin yaşam doyumunu sektörde çalışma koşullarına göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
- İşletmelerinin konumuna göre (sayfiye/şehir) bireylerin tükenmişlik düzeyi anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- İşletmelerinin konumuna göre (sayfiye/şehir) bireylerin yaşam doyumları anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik düzeyleri ile yaşam doyumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki var mıdır?

### 1.3. Önem

İş dolayısıyla insanlarla sürekli yüz yüze gelen kişilerde oluşan tükenmişlik sendromunun hem işletmenin hem de bireyin verimliliğini düşürebilmesi nedeniyle işgörenlerin tükenmişliklerinin incelenmesi birçok araştırmaya konu olmuştur. Tükenmişlik; öğretmenlerde (Farber, 1984; Tümkaya, 1996; Akçamete ve diğerleri, 2001; Pines, 2002; Başol ve Altay, 2009; Özdemir, 2009; Yüksel, 2009; Ertürk ve Keçecioglu, 2012; ; Khezerlou, 2012; Ulutaşdemir, 2012; Beğenirbaş, 2013; Çelebi, 2013; Gündoğdu, 2013; Yalçın, 2013), yönetici ve müfettişlerde (Izgar, 2003; Taşgın, 2004; Babaoğlan, 2006; Yılmaz, 2007; Yavaş, 2012; Güven, 2013; Çatır, 2014; Gökkaya, 2014) muhasebeci ve banka çalışanlarında (Boyar, 2011; Eroğlu, 2014; Fırat, 2015; Çelik, 2016), sağlık sektöründe (Çimen, 2000; Çıtak, 2006; Lee ve Akhtar, 2007; Akbolat ve Işık, 2009; Günüşen, 2009; Akbulut, 2010; Sabancıoğulları, 2010; Toprak, 2013; Tunalıgil, 2013; Çağan, 2014; Karsavuran, 2014; Özbaş, 2014), akademisyenlerde ve üniversitelerde (Budak ve Sürgevil, 2005; Polatçı, 2007; Gezer, 2008; Yıldırım, 2010; İraz ve Ganiyusufoglu, 2011; Dinibütün, 2013; Konakay, 2013; İçel, 2013; Özbıngöl, 2013), emniyet mensuplarında (Güvenli, 2014; Polat, 2014), sporcularda (Kargün, 2011; Adiloğulları, 2013; İlkım, 2013), hastalarda (Bakker, Van Der Zee, Lewig ve Dollard, 2006) çeşitli değişkenler ile birlikte sıklıkla incelenmiştir.

Schepman ve Zarate (2008)'e göre tükenmişlik sendromu eğitim, otel, cafe, bar, restoran gibi sektörler içerisinde sık sık karşılaşılan bir durum olmaktadır. Bu sektörlerde her yedi kişiden biri tükenmişlik sorunu yaşamaktadır. Nitekim turizm sektöründe de tükenmişliğin birçok açıdan ele alındığı görülmektedir. Emek-yoğun üretimin yüksek olduğu turizm sektöründe tükenmişlik; genelde lider-üye etkileşimi (Kaşlı, 2009; Kaşlı ve Seymen, 2010; Güzel ve Akgündüz, 2011), işe bağlılık (Sevim, 2011), iş doyumu (Dönmez ve Birdir, 2010), örgütsel adalet (Pelit ve Bozdoğan, 2014; Özdevecioğlu, Sukan ve Akın, 2014), duygusal emek (Kaya ve Özhan, 2012; Yıldırım ve Erul, 2013; Kaplan ve Ulutaş, 2016) iş-aile çatışması (Bardakoğlu, Akgündüz ve Alkan, 2014), işten ayrılma niyeti (Onay ve Kılıcı, 2011; Korkmaz, Sünnetçioğlu ve Koyuncu 2015), iş tatmini (Üngüren, Doğan, Özmen ve Tekin, 2010) gibi kavramlar ile birlikte veya tükenmişlik düzeyini belirleme (Pelit ve Türkmen, 2008; Altay ve Akgül, 2010; Dönmez ve Birdir, 2010) amacıyla

araştırılmıştır. Tükenmişlik ve yaşam doyumunu birlikte inceleyen çalışmaların sayısı da oldukça azdır.

Tükenmişlik kavramı, stres, iş doyumunu, yaşam kalitesi ve yaşam doyumunu gibi kavramlarla ilişki içerisinde. Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005)'a göre söz konusu bu kavramların birbirleriyle olan ilişkileri, bireylerin yaşam koşullarındaki tepki ve tutumlarında da görülmektedir. Bu anlamda alan yazında, yaşam doyumunu ve tükenmişlik kavramlarının birlikte incelendiği çalışmalara bakıldığında; teknik öğretmenler (Avşaroğlu ve diğerleri, 2005), muhasebe meslek mensupları (Çelik, 2016), tekstil çalışanları (Eroğul ve Örkün, 2012), banka çalışanları (Güner, Çiçek ve Can, 2014), sağlık sektöründe okuyan üniversite öğrencileri (Pınar ve diğerleri, 2015), polisler (Şeker ve Zırhloğlu, 2009), öğretmenler ve akademisyenler (Altunoğlu ve Sarpkaya, 2012; Telef, 2011) ve hekimler (Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu, 2001) üzerine yönelik yapıldığı görülmektedir. Ancak turizm sektöründe hem işletmeler hem de bireyin kendisi açısından sorun teşkil eden tükenmişlik kavramını, kişilerin hayattan ve kendilerinden duyduklarım memnuniyetini ifade eden yaşam doyumunu açısından inceleyen çalışmaya rastlanmamıştır. Ayrıca Özgen ve Perçin (2010)'a göre devamlı ve yoğun olarak yüz yüze iletişimin yaşandığı turizm işletmelerinde tükenmişlikle ilgili yapılan araştırmalar oldukça sınırlı olmakta ve Birdir ve Tepeci (2003: 96)'ye göre de Türkiye'de turizm sektöründe tükenmişlik konusunda hazırlanmış fazla çalışma bulunmamaktadır (Ersoy ve Utku, 2005: 46).

Kişilerin daha fazla doyum, daha az tükenme düzeylerine sahip olabilmeleri için gerekli düzenlemelerin yapılması, ancak yaşam doyum düzeylerini olumlu ya da olumsuz etkileyen faktörlerin incelenmesiyle mümkün olabilir. Bu doğrultuda, konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik ve yaşam doyum düzeylerinin incelenmesi, bu düzeylerin işletme konumuna (sayfiye/şehir) göre farklılık gösterip göstermemesinin araştırılması ve tükenmişlik ile yaşam doyum arasındaki ilişkinin tespit edilmesi açısından çalışmanın önemli olduğu düşünülmektedir. Ayrıca kişilerin tükenmişlik ve yaşam doyumlarının belirlenmesinin, tükenmişlik yaşamamaları ve yaşam doyumlarının arttırılmasına yönelik öneriler geliştirilmesi açısından anlamlı olacağı düşünülmektedir.

#### 1.4. Varsayımlar

Araştırmanın varsayımları aşağıda belirtilmiştir:

- Anketi yanıtlayan konaklama işletmeleri çalışanları soruları doğru ve aynı şekilde algılamaktadır.
- Konaklama işletmeleri çalışanlarınca verilen yanıtlar, onların gerçek düşünce, durum ve tutumlarını yansıtmaktadır.
- Anket soruları, konaklama işletmeleri çalışanlarınca dürüst ve içtenlikle yanıtlanmaktadır.

#### 1.5. Sınırlılıklar

Her araştırmada olduğu gibi, bu araştırmanın da bazı sınırlamaları bulunmaktadır. Bu araştırmanın sınırlamaları aşağıda ifade edilmiştir.

- Araştırma, Antalya ve İstanbul şehirlerinde turizm işletmesi belgesine sahip konaklama işletmesi çalışanları sınırlıdır. Bu sınırlamanın nedeni, İstanbul ve Antalya'da konaklama işletmelerinin fazla sayıda bulunması ve araştırmacının kolay ulaşabileceği şehirler olmasıdır.
- Araştırma, yılın belli bir döneminde Antalya ve İstanbul'da yürütülmüştür. Bu nedenle, araştırmanın yapılmadığı dönemlerde söz konusu şehirlerdeki konaklama işletmeleri çalışanları araştırma kapsamı dışında tutulmuştur.
- Maddi olanaklar ve zaman, başka bir sınırlamayı oluşturmaktadır.

#### 1.6. Tanımlar

*Tükenmişlik:* yıpranma, enerji kaybı, başarısızlık ve karşılanamayan istekler sonucunda kişinin iç kaynaklarının zorlanması veya tükenmesidir (Freundenberger, 1974: 159).

*Stres:* Stres kişilerin fiziksel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile birlikte meydana çıkan bir durumu ifade etmektedir (Yıldırım, 1991).

*İş doyumu:* İş doyumu bireylerin işini ve iş deneyimini değerlendirmeleri ile birlikte ortaya çıkan pozitif veya duygusal durumdur (Weiss, 2002: 174).

*Yaşam Doyumu:* boş zaman, iş ve diğer iş dışı zaman olarak tanımlanan yaşama gösterilen duygusal tepkidir (Hong ve Giannakopoulos, 1994: 548).

*Yaşam Kalitesi:* Kişinin yaşamı algılayış ve yorumlayışta kenti tarzını geliştirerek şekil verdiği dünya görüşü, yaşam felsefesi, hedefler, değerler, inançlar, duygular ve ilkeler bütünüdür (Keser, 2003: 121).

## 2. İLGİLİ ALAN YAZIN

İlgili alan yazın bölümünde; tükenmişlik ve yaşam doyumu ile ilgili alan yazın taraması yapılmış ve konuyla ilgili yapılan araştırmalar incelenmiştir. Kuramsal çerçeve iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, tükenmişliğin tanımı ve gelişim süreci, tükenmişlik ile ilgili temel kavramlar, tükenmişliğin alt boyutları, etki eden faktörleri, belirtileri, evreleri, sonuçları ve tükenmişlikle başa çıkma stratejileri yer almaktadır. İkinci bölümde ise yaşam doyumu kavramı, yaşam doyumuna etki eden faktörler ve ilgili çalışmalar incelenmektedir.

### 2.1. Tükenmişlik Kavramı

Günümüzde modern çağın en önemli konu ve sorunlarından biri olan tükenme kavramı ilk kez, Greene'in 1961'deki "A Burn-Out Case" (Bir Tükenmişlik Vakası) adlı romanında yer almıştır. Bu roman bir mimarın; işini ruhsal çöküntü ve hayal kırıklığı nedenleriyle bırakmasını ve Afrika ormanlarına kaçışını anlatmaktadır. Romanda tükenmişlik kavramı, "işe duyulan bağlılıkla birlikte idealizmin kaybedilmesi ve büyük yorgunluk" olarak ifade edilmiştir. Buradaki temel nokta ise tükenmişliğin araştırmacılar için önemli bir konu olmasından çok önce, sosyal bir sorun olarak öneminin anlaşılmasıdır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 398).

Tükenmişlik kavramı 1974 yılında psikiyatr Herbert Freudenberger tarafından ilk kez tanımlanmış ve onun yazdığı bir makale ile alan yazına girmiştir (Maslach ve Jackson, 1981; İzgar, 2003: 1; Yıldırım, 2010: 59; Sevim, 2011: 70; Ulutaşdemir, 2012: 13; Yavaş, 2012: 35; Algül, 2014: 13; Sürgevil, 2014: 6; Yıldız, 2015: 59). Freudenberger (1974) tükenmişliği yıpranma, enerji veya güç kaybı, başarısızlık ve karşılanamayan istekler sonucunda kişinin iç kaynaklarının zorlanması, tükenmesi şeklinde tanımlamıştır. Maslach ve Goldberg (1998)'a göre tükenmişlik başta belirsiz bir kavram olarak ortaya çıkmış ve ne olduğu hakkında çok çeşitli fikirler olsa da standart bir tanımı yapılamamıştır. Bilimsel bir kavram olarak tükenmişliğin önem kazanmaya başlaması, birçok araştırmaya göre Maslach ve arkadaşlarının çalışmalarına dayanmaktadır (Şeker ve Zırhlıoğlu, 2009: 4; Kaya ve Özhan, 2012:



116; Karsavuran, 2014: 136). Ayrıca günümüzde tükenmişlik kavramı ile ilgili en yaygın şekilde kabul gören tanımlama, konuyla ilgili çok fazla araştırması bulunan ve Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Maslach'a aittir (Gezer, 2008: 24; Çimen, Şahin, Akbolat ve Işık, 2012: 22; Sürgevil, 2014: 11). Tükenmişlik kavramı; kişilerin uzun süreli yorgunluk yaşaması sonucunda, fiziksel bitkinlik, çaresizlik, umutsuzluk duygularını yoğun olarak hissetmesi ve ayrıca etrafındaki insanlara olumsuz tutumlarının da söz konusu olduğu zihinsel ve duygusal boyutlu bir sendromdur (Maslach ve Jackson, 1981: 98).

Tükenmişlik sendromu genellikle insanlara hizmet veren ya da başka bir ifadeyle işi gereği sürekli olarak insanlarla yüz yüze çalışan kişiler üzerinde görülmektedir (Freundenberger, 1974; Maslach ve Jackson, 1981; Akçamete ve diğerleri, 2001; Van Dierendonck ve diğerleri, 2001; Izgar, 2003: 2; Pelit ve Türkmen, 2008: 120; Yıldırım, 2010: 59; Göktepe, 2016: 27). Nitekim bu konuda alan yazındaki ilk araştırmalar, öğretmenlik, sosyal hizmet uzmanlığı, hemşirelik gibi işi gereği diğer insanlara yardımcı olmakla sorumlu olan meslekleri kapsamaktadır (Bakker ve diğerleri, 2006: 32; Yavaş, 2012: 35; Tüzün, Uzuner, Öztürk ve Akman, 2015: 23). Daha sonraları ise yine insanlarla sık iletişimin kurulduğu öğretmenler, yöneticiler, müfettişler, muhasebeciler, bankacılar sağlık sektöründe çalışanlar, hastalar, turizmciler, akademisyenler, polisler ve sporcular gibi birçok meslek gruplarına uygulanmıştır (Freundenberger, 1974; Cordes, Dougherty ve Blum, 1997; Tümkaya, 1996; Akçamete ve diğerleri, 2001; Izgar, 2003; Taşgın, 2004; Babaoğlu, 2006; Bakker ve diğerleri, 2006; Polatçı, 2007; Yılmaz, 2007; Gezer, 2008; Akbolat ve Işık, 2009; Başol ve Altay, 2009; Çıtak, 2006; Günüşen, 2009; Kim, Shin ve Swanger, 2009; Özdemir, 2009; Yüksel, 2009; Akbulut, 2010; Sabancıoğulları, 2010; Üngüren ve diğerleri, 2010; Kaşlı ve Seymen, 2010; Boyar, 2011; Güzel ve Akgündüz, 2011; Kargün, 2011; Ertürk ve Keçecioğlu, 2012; Khezerlou, 2012; Ulutaşdemir, 2012; Beğenirbaş, 2013; Çelebi, 2013; Gündoğdu, 2013; İlkım, 2013; İçel, 2013; Konakay, 2013; Özbıngöl, 2013; Yalçın, 2013; Çağan, 2014; Çatır, 2014; Eroğlu, 2014; Gökçaya, 2014; Karsavuran, 2014; Özbaş, 2014; Polat, 2014; Fırat, 2015).

Tükenme durumu, fazla ya da aşırı talep ve beklentiler nedenleriyle ortaya çıkmakta (Klarreich, 1996: 124) ve en sade haliyle kişinin ruhunun çöküşünü ifade

etmektedir (Sürgevil, 2014: 6). Maslach ve Jackson (1981)'a göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişinin başarıları ve kendisi hakkındaki değersizlik duygusu şeklinde üç boyuttan oluşmaktadır. 1970'lerde Amerika'da müşteri hizmetlerinde çalışanların yaşadıkları bunalımları ifade etmek amacıyla kullanılan tükenmişlik kavramının (Maslach ve diğerleri, 2001: 398), alan yazında farklı zaman dilimleri içerisinde yapılan birçok tanımı bulunmaktadır. Bu tanımlardan bir kısmı aşağıda sunulmuştur:

Tükenmek; psikolojik, fiziksel iç kaynakların veya kişilerin enerji kaynaklarının, çok başarılı olma arzusu yüzünden ve çok çalışma sebebiyle bitip tükenmesi durumudur (Klarreich, 1996: 105; Kim vd., 2009: 97). Tükenme durumu kişinin herhangi bir nedenden dolayı tükendiği, çalışamaz duruma geldiği ve belirli amaçlara hizmet edemediği zamanı ifade etmektedir (Freudenberger, 1974: 162). Baltaş ve Baltaş (1997)'a göre yaşamını iş kolik bir şekilde geçiren ve farklı nedenler ile iş yükü altında yaşayan bireyler tükenme durumu ile karşılaşabilmektedir. Tükenmişlik, günlük olaylarda devamlı bir ümitsizlik ve negatizimin söz konusu olduğu, enerjinin bir tükeniştir (Kırlangıç, 1995: 21). Tükenmişlik sendromu çalışan bireylerin işlerinde karşılaştıkları insanlarla yaşamış oldukları yoğun etkileşimler sonucu meydana çıkmakta ve kişinin bedenen ve ruhen enerjisinin tükenmesi şeklinde ifade edilmektedir (Özgen ve Perçin, 2010: 197). Uzman psikolog Algül (2014)'e göre tükenmişlik kişide iş stresi nedeniyle duygusal ve fiziksel bitkinlik yaşanması; kişinin işine, kendisine, iş arkadaşlarına yönelik olumsuz duygular beslemesi ve mesleğinden uzaklaşmasıdır. Akçamete ve diğerleri (2001) tükenmişlik kavramını daha çok insanlara hizmet veren işlerde ya da meslek gruplarında kişilerin sıklıkla karşı karşıya kaldıkları zihinsel, fiziksel ve duygusal yorgunluğa neden olan bir sendrom olarak ifade etmişlerdir. Bu doğrultuda motivasyon kaybıyla ortaya çıkan tükenmişlik; fiziksel, psikolojik boyutları bulunan bir kavram olarak da ifade edilebilmektedir (Göktepe, 2016: 27).

### **2.1.1. İlgili Kavramlar**

Tükenme durumunun iş hayatının kalitesini düşürdüğü ve iş sağlığını olumsuz olarak etkilediği bilinmektedir (Sürgevil, 2014: 13). Dolayısıyla tükenmişlik

sendromu; stres, iş doyumu ve yaşam doyumu kavramlarıyla ilişki içersindedir (Avşaroğlu ve diğerleri, 2005: 117). Nitekim bu kavramların arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik birçok araştırmada bulunmaktadır (Wright ve Bonett, 1997; Ünal ve diğerleri, 2001; Şeker ve Zırhlıoğlu, 2009; Altunoğlu ve Sarpkaya, 2012; Telef, 2011). Bu bölümde stres, iş doyumu ve yaşam doyumu kavramları ele alınmıştır.

### **2.1.1.1. Stres**

Günümüzde sıkça duyulan ve modern toplumun hastalığı olarak ifade edilen stres kavramı tüm dünyada çok uzun yıllardır hem nedenleri hem de sonuçları açısından birçok araştırmaya konu olmuştur. Stres kavramı Norfolk (1989)'a göre susuzluk ve açlık gibi yaşamımızın vazgeçilmez ya da kaçınılmaz bir parçası olmaktadır. Genellikle olumsuz olarak algılanan stres kavramı, bilim adamları ve araştırmacılara göre kısaca bireyin tehdit edici çevre özelliklerine karşı gösterdiği tepki olarak da tanımlanabilir (Sökmen, 2010: 226). Yıldırım (1991)'a göre stres kişilerin fiziksel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile birlikte meydana çıkan bir durumu ifade etmektedir. Bozkurt ve diğerlerine (2010) göre ise insanların ortaya çıkışı ile birlikte var olduğu düşünülebilen stres faktörü kişinin dış dünyaya ayak uydurmasına olanak sağlayan 'genel uyum' tepkisi şeklinde tanımlanmaktadır.

Kişiler üzerinde etki yaparak, onların davranışlarını, verimlerini ve sosyal ilişkilerini etkileyen (Güçlü, 2001: 93), stres kavramı Latince kökenli 'Estrictia' kelimesinden gelmektedir (Paşa, 2007: 3; Sökmen, 2010: 225; Onay ve Kılıcı, 2011: 364; Kesen, 2014: 34; Şahin, 2014: 196). 17. yüzyılda felaket, elem, dert, musibet, bela, keder, gibi olumsuz anlamlara gelecek şekilde kullanılmıştır. 18 ve 19. yüzyıllarda ise kavramın anlamı değişmiş; daha çok güç, zor, baskı gibi anlamlarda kişiye, organlara ve ruhsal yapıya ilişkin olarak kullanılmıştır (Güçlü, 2001: 92; Paşa, 2007: 3; Bozkurt ve diğerleri, 2010: 7; Erdem, 2014: 4). Klarreich (1996)'e göre stres organizasyonlarda, her düzeyde çalışan bireyleri etkileyebilen, iş yerlerinde bulunan toksik elemanların en zehirlisidir. Başka bir ifadeyle stres,

kişilerin hayatını sürdürdüğü ortamda oluşan bir değişikliğin veya kişinin ortamı değiştirmesinin onun üzerinde etki bırakması sürecidir (Özer, 2008: 530).

Stres insanların yaşamı içerisinde birden bire ya da kendiliğinden gerçekleşen bir durum olmamakta ve kişinin ruhsal ve fiziksel sınırlarının zorlanması ile birlikte meydana çıkmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 1997: 26; Güçlü, 2001: 93). İnsanların zamanlarının büyük bir kısmını iş ve işle ilgili durumları düşünerek geçirmesi, onları strese sürükleyen temel faktörlerin başında iş yaşamının gelmesine sebep olmaktadır (Taşgın, 2004: 56; Özer, 2008: 529). İşletmelerde hem yönetici hem de çalışanların günlük yaşantılarının bir parçası olarak nitelendirilen strese (Paşa, 2007: 13; Sökmen, 2010: 225), neden olan bazı olaylar aşağıda sıralanmaktadır (Klarreich, 1996: 27; Özer, 2008: 536-543; Sökmen, 2010: 232):

- İşten atılmak,
- İşin zorluğu veya belirsizliği,
- İş yükü,
- Ücret eşitsizlikleri,
- Gerçekçi olmayan iş tanımları,
- Değerlendirmede adaletsizlikler,
- Kararlardan dışlanma,
- Araç-gereç yetersizliği,
- Dedikodu,
- Bir iş arkadaşıyla rekabet halinde olmak,
- Bir iş arkadaşının ölümü,
- Rütbe veya derecenin indirilmesi,
- Yöneticilerin teşvik etmemesi,
- Başka bir bölüme ya da şehre transfer olmak,
- Yeni bir işe başlamak,
- Çelişkili amaçlar,
- Yetersiz aydınlatma,
- İş kazaları,
- Çalışma saatlerinin uzun olması,
- Sorumlulukların verdiği endişe,

- Kalabalık çalışma koşulları,
- Sıcak ya da soğuk çalışma ortamı,
- Yükselme olanaklarının azlığı,
- Gelirde azalma olması,
- Şef ya da iş arkadaşı ile tartışma durumu,
- İşe göre niteliklerin eksik ya da yetersiz olması,
- Asabi ve saldırgan kişilerle uğraşmak zorunda olmak,
- Gürültülü ortam,
- Yetersiz iletişim,
- Yetersiz bilgi,
- Aşırı formaliteler.

Bireyler özellikle zihinsel boyutta stres ile başarılı bir şekilde mücadele edemezlerse eğer, stresin biriken etkileri sonucunda davranış olarak yansıyabilen birçok belirti meydana çıkabilir (Klarreich, 1996: 11; Baltaş ve Baltaş, 1997: 31). Stresin, bireyleri etkilemeye başladığı zaman ortaya çıkan belirtileri dört grupta toplanabilir (Güçlü, 2001: 95);

- Fiziksel Belirtiler (baş ağrısı, düzensiz uyku, sırt ve kas ağrıları, çene kasılması, kabızlık, ishal, yüksek tansiyon, iştahta değişiklik),
- Duygusal Belirtiler (kaygı, depresyon, asabılık, özgüven azalması, aşırı hassasiyet, öfke patlamaları, saldırganlık),
- Zihinsel Belirtiler (karar vermede güçlük, unutkanlık, zihin karışıklığı, hafızada zayıflık, düşük verimlilik, hatalarda artış),
- Sosyal Belirtiler (güvensizlik, başkalarını suçlamak, insanlarda hata bulmaya çalışmak, haddinden fazla savunmacı tutum).

Stres her zaman olumsuz veya kötü olmamaktadır (Klarreich, 1996: 14; Izgar, 2003: 5; Özer, 2008: 533; Algül, 2014: 23). Doğru ve yararlı olarak yönlendirilebilirse hedefleri gerçekleştirmek için kişilere cesaret verecek bir unsur ya da gerekli enerjinin kaynağı da olabilir (Norfolk, 1989: 12; Izgar, 2003: 5). Hem yöneticiler hem de işgörenler olumsuz stres faktörlerini olumlu hale dönüştürerek, iyi

veya olumlu stresi yaşam mücadelesinde itici güç olarak kullanabilirler (Özer, 2008: 53). Fakat stres faktörü kontrolden çıkıp; işletmelerde işe geç kalma, devamsızlık, işgören devir hızı, yabancılaşma, düşük performans, iş kazaları (Sökmen, 2010: 234) gibi sonuçlara ya da kişinin hastalığına hatta erken ölüme dahi sebep olabilir (Nolfolk, 1989: 12).

Kişiler stresle başa çıkabilmek için sınırlı enerji kaynağına sahiptir. Uzun süre strese maruz kaldıklarında ise, beden artık stresin baskısına dayanamaz hale gelerek zamanla tükenmişliğe doğru sürüklenmektedir (Izgar, 2000: 3; Sökmen, 2010: 227). Tükenmişlik kavramı, kişilerde yaşanan stres ile başa çıkamama sonucu görülen ve zihinsel, fizyolojik, duygusal alanlarda hissedilen bir durumdur (Akbolat ve Işık, 2009: 230). Sürekli stresin aşamaları sırasıyla; normal, anormal stres, tükenme ve bozulma şeklinde olmaktadır (Izgar, 2003: 5). İlk defa 1974 yılında Freudenberger tarafından kullanılan tükenmişlik, iş yaşamında stres yatratıcı faktörlere cevap olarak ortaya çıkmakta ve ortaya çıkışı uzun süren psikolojik bir sendrom olarak tanımlanmaktadır (Atan ve Tekingündüz, 2014: 55).

Stresin etki ve belirtileri tükenmişliğe benzer özellikler göstermektedir. Tükenmişliğin stres sonucu ortaya çıkan bir durum olduğu pek çok araştırmacı tarafından da belirtilmiştir (Çam, 1992; Cordes ve Dougherty, 1993; Akçamete ve diğerleri, 2001; Izgar, 2003; Tasgın, 2004; Budak ve Sürgevil, 2005). Bu bağlamda stres ile tükenmişlik sendromu arasında bir ilişki olduğu bilimsel olarak bilinmektedir (Izgar, 2000: 3; Başol ve Altay, 2009: 194). İlk zamanlar tükenmişliğin stres yüzünden meydana geldiği ifade edilmiş hatta stres kavramıyla eşanlamli bir biçimde kullanılmıştır. Fakat tükenmişlik çok boyutlu bir kavramdır ve sadece stresle açıklamak yeterli değildir. Tükenmişlik genel olarak stresli olma durumunda ve olumsuz stresle başa çıkamama sonucunda oluşmaktadır (Yılmaz, 2007: 33; Konakay, 2010: 89). Stresin süresi ve şiddeti uzadıkça direnç düşerek tükenme evresine girilir (Bozkurt ve diğerleri, 2010: 9). Daha sonra kişi stresin neden olduğu etkenleri önleyemez, onlarla başa çıkamaz ve uyum sağlanamazsa eğer fiziksel kaynaklar kullanılmayarak tükenme aşaması yaşanır (Güçlü, 2001: 94; Gezer, 2008: 8).

### 2.1.1.2. İş Doyumu

İş doyumu bireylerin işini ve iş deneyimini değerlendirmeleri ile birlikte ortaya çıkan pozitif veya duygusal durum olarak tanımlanmaktadır (Weiss, 2002: 174). İş doyumu tükenmişliği etkileyen önemli bir etkidir (Ünal ve diğerleri, 2001: 114). Kavram ilk kez 1920'lerde incelenmeye başlanmış, konunun önemi ise 1940'larda anlaşılmıştır (Eğinli, 2009: 36; Yurcu, 2014: 52). İş doyumu, birçok araştırmada iş yerindeki psikolojik sağlığın önemli bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Sürgevil, 2014: 20). Akçamete ve diğerleri (2001)'na göre iş doyumu; kişilerin kendi işlerini ve iş yaşamlarını değerlendirmesiyle birlikte duyduğu haz veya değerlendirme sonucunda ulaştığı duygusal doyumdur. Yelboğa (2007)'ya göre kişilerin işlerine yönelik duyduğu olumsuz tavırlar da, iş doyumsuzluğuna sebep olmaktadır. İş doyumsuzluğu, çalışan kişileri olumsuz etkileyerek, kişide yoğun ve sürekli kaygı yaratmakta ve ruhsal yapıyı bozmaktadır (Yurcu, 2014: 52).

Kişinin ücret, iş güvencesi, sosyal ilişkiler, ilerleme durumu gibi beklentilerinin her birinden duyulan memnuniyet bütün bir şekilde iş doyumunu oluşturur. Bu beklentilerin karşılanmaması başka bir ifadeyle düşük olması, iş doyumunun da düşük olduğunu belirtmektedir (Çakır, 2001:166). Ertürk ve Keçecioğlu (2012)'na göre iş doyumu, çalışan kişilerin işleri hakkında duydukları memnuniyeti veya memnuniyetsizliği ifade eden iki uçlu bir kavramdır. İş doyumu kısaca, çalışan bireylerin işlerine gösterdikleri genel tutum olarak da tanımlanabilir.

İş doyumu ve tükenmişlik ilişkisi incelendiğinde; kişilerin başlangıçtaki çalışma yeterliliklerinin ve örgüte bağlılıklarının, stres ve stresle başa çıkma açısından yetersiz kalınması sonucunda kaybedildiği görülmektedir. Bu durumda işgörenler ilk olarak iş doyumsuzluğu, daha sonra da tükenmişlik yaşamaktadırlar (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012: 42). Yapılan birçok araştırmada da iş doyumu ve tükenmişlik kavramlarının birbirleriyle ilişkili olduğu ve aralarında anlamlı ve ters yönde ilişki bulunduğu belirtilmektedir (Yılmaz, 2007: 35; Pelit, 2008: 107; Sürgevil, 2014: 21; Yıldız, 2015, 77). Bu bağlamda işgörenlerin işlerindeki doyumları ne kadar yüksekse, tükenmişlik sendromu yaşama ihtimallerinin de o kadar zayıf olduğu söylenebilir.

### 2.1.1.3. Yaşam Doyumu

İlk kez Neugarten (1961) tarafından ortaya atılan yaşam doyumu kavramı, kişinin yaşamının tümünü ve bu yaşamın çok çeşitli boyutlarını içermektedir (Özer ve Karabulut, 2003: 72-73). En genel anlamıyla yaşam doyumu; kişinin boş zaman, iş ve diğer iş dışı zaman olarak tanımlanan yaşama gösterdiği duygusal tepki şeklinde açıklanmaktadır (Hong ve Giannakopoulos, 1994: 548). Başka bir ifadeyle kişinin beklentileriyle (ne istediği), elinde olanların (neye sahip olduğu) karşılaştırılması sonucunda elde edilen durum ya da sonuçtur (Diener, Emmons, Larsen ve Griffin, 1985; Özer ve Karabulut, 2003: 73). Yaşam doyumu; moral, mutluluk vb. gibi farklı açılardan iyi olma durumunu ifade etmektedir (Avşaroğlu ve diğerleri, 2005: 118; Şekeroğlu, 2013: 51).

İnsanların hem günlük hem de iş yaşamlarında yaşam doyum düzeylerini olumsuz yönde etkileyen stres yapıcı birçok faktör bulunabilmektedir. Kişiler stresle başa çıkabilmek için ise sınırlı enerji kaynağına sahip olmaktadır. Dolayısıyla uzun süre strese maruz kaldıklarında, beden artık stresin baskısına dayanamaz hale gelerek zamanla tükenmişliğe doğru sürüklenmektedir (Izgar, 2000: 3; Sökmen, 2010: 227). Avşaroğlu ve diğerleri (2005)'e göre tükenmişliğin yaşam doyumu ile ilişkisi doğal bir sonuçtur. Nitekim tükenmişlik ve yaşam doyumunun birlikte incelendiği çalışmalarda aralarında anlamlı ilişki olduğunu belirlenmiştir. Ulaşılabilen araştırma sonuçları aşağıda yer almaktadır:

Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001), hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin yaşam doyumu ile ilişkisini incelemiştir. 384 kişinin katıldığı araştırma sonucunda iş doyumu, tükenme ve yaşam doyumu kavramlarının karşılıklı etkileşim içinde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca yaşam doyumu arttıkça duyarsızlaşma ve duygusal tükenme düzeylerinin azaldığı ve kişisel başarı düzeyinin arttığı saptanmıştır. Başka bir ifadeyle yaşam doyumu tükenmişliğin alt boyutları olan; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif, kişisel başarı ile pozitif yönde ilişkilidir.

Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005) teknik öğretmenlerin yaşam doyumu, iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri ile ilişkilerini araştırmışlardır. 173 öğretmenin katıldığı araştırma sonucunda; yaşam doyumu ile tükenmişlik alt boyutları ve iş



doyumunu puanları arasında negatif yönlü anlamlı düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca araştırma sonuçlarına göre, kişisel başarısızlık ve duygusal tükenme durumu yaşam doyumunu olumsuz bir şekilde etkilemektedir. Yaşam doyumunu arttıkça iş doyumunu da artmaktadır.

Şeker ve Zırhlıoğlu (2009) polislerin tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumlarını incelemiştir. 1214 kişinin katıldığı ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin kullanıldığı araştırma sonucunda: tükenmişlik, yaşam doyumunu alt boyutları ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yüksek yaşam doyumuna sahip kişilerin, yaşam doyumunu düşük olanlara göre daha az duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık duygusu yaşadıkları görülmüştür.

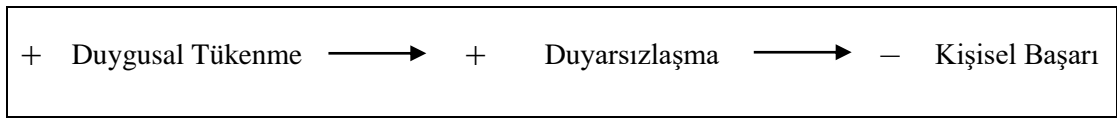
Pınar ve diğerleri (2015), sağlık alanlarında okuyan üniversite öğrencilerinin tükenmişlik ve yaşam doyumları arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırmaya 204 son sınıf öğrencisi katılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre: tükenmişlik düzeyi arttıkça yaşam doyumunu azalmaktadır.

Çelik (2016) muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik, yaşam doyumunu ve iş yükü ilişkisini incelemiştir. Maslach Tükenmişlik Envanterinin 207 kişiye uygulandığı araştırma sonucunda; iş yükü ile yaşam doyumunu ve duygusal tükenmişlik ile iş yükü arasında anlamlı negatif ilişki bulunmuştur. Ayrıca tükenmişlik ile iş yükü arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir

### **2.1.2. Tükenmişliğin Boyutları**

Günümüzde tükenmişlik alan yazınındaki en yaygın kabul gören tanımlama ve sınıflandırma; Christina Maslach ve arkadaşları tarafından ortaya konulmuştur (Birdir ve Tepeci, 2003: 94; Izgar, 2003: 2; Ardıç ve Polatçı, 2008: 70; Gezer, 2008: 24; Çalışkan, 2009: 222; Altay ve Akgül, 2010: 89; Çimen ve diğerleri, 2012: 22; Sürgevil, 2014: 11; Fırat, 2015: 37; Yıldız, 2015: 60). Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni geliştiren ve bu konuda birçok çalışması bulunan Maslach'a göre tükenmişlik sendromu, üç ayrı boyutu bulunan bir sendromdur. Bu boyutlar; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve

kişisel başarıda düşme hissi (diminished personel accomplishment) şeklinde sıralanmaktadır (Ergin, 1992: 143; Maslach ve diğerleri, 2001: 402; Izgar, 2003: 2). Birçok çalışmada da (Maslach ve Jackson, 1984: 134; Ergin, 1992: 143; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 402; Tuğrul ve Çelik, 2002; Birdir ve Tepeci, 2003: 94; Budak ve Sürgevil, 2005: 96; Avşaroğlu ve diğerleri, 2005: 116; Gezer, 2008: 24; Öztürk ve Deniz, 2008: 581; Pelit ve Türkmen, 2008: 119; Şeker ve Zırhlıoğlu, 2009: 5; Üngüren ve diğerleri, 2010: 2923; Yıldırım ve Erul, 2013: 92; Aydın, 2016: 102) tükenmişlik söz konusu üç boyut çerçevesinde kabul edilmektedir. Aşağıda Şekil 1, Maslach'ın tükenmişlik modelindeki birbirini izleyen aşamaları göstermektedir:



### Şekil 1. Maslach'ın Tükenmişlik Modeli

**Kaynak:** Kadir Ardıç ve Sema Polatçı (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (Göü Örneği), *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2), s.71.

Tükenmişlik sendromunu bir süreç olarak ele alan Maslach ve Jackson (1981)'a göre bu üç boyut, kavramsal olarak birbirlerinden farklı olsa da aynı zamanda birbirleriyle ilişki içerisinde bulunmaktadır. Engelbrecht (2006)'e göre tükenme durumu; duygusal tükenmişlikle başlamakta daha sonra ise duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş aşamaları ile devam etmektedir. Ayrıca kişilerde görülen yüksek düzeydeki duyarsızlaşma ve duygusal tükenme ile birlikte düşük kişisel başarı, tükenmişliğin üst düzeyde yaşandığını göstermektedir (Cordes ve diğerleri, 1997: 691).

Duygusal tükenme; çalışan bireylerin duygusal bakımdan kendilerini yıpranmış ve yorulmuş hissetme duygularındaki artışı, duyarsızlaşma; başka kişilere karşı olumsuz, kötü ve alaycı tutumları, kişisel başarısızlık ise; bireyin kendini olumsuz olarak değerlendirmesi ve kendinden memnun olmaması şeklinde ifade edilmektedir (Tekin, Taşgın ve Baydil, 2009: 1003). Sendromu yaşayan bireylerin yaşamındaki değişimleri ifade eden üç alt boyut aşağıda daha ayrıntılı bir şekilde açıklanmaktadır:

### 2.1.2.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişlik sendromunun başlangıcı olan duygusal tükenme, tükenmişlik kavramının daha çok bireysel stres boyutunu içerekte (Budak ve Sürgevil, 2005: 96; Şeker ve Zırhlıoğlu, 2009: 5; Çimen ve diğerleri, 2012: 22) ve “Kişinin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı” ifade etmektedir (Maslach ve diğerleri, 2001: 402). Başka bir ifadeyle duygusal tükenme kişiye yaptığı iş nedeniyle çok fazla yüklenilmesi ve tüketilmiş olma duyguları olarak da tanımlanabilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 101). Lee ve Akhtar (2007)’a göre ise duygusal tükenme durumu kişilerde genellikle aşırı yorgunluk, hayal kırıklığı ve enerji kaybının söz konusu olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır. Ayrıca bu boyut insanlarla yüz yüze etkileşim ve iletişimin yoğun şekilde görüldüğü (okul, banka hastane, vb) çalışanlar arasında görülmektedir (Çankaya, Başar, Koçoğlu ve Demirkol 2012: 752).

Duygusal olarak yoğun ve sıkı bir çalışma temposu içerisinde bulunma, kişiyi birçok açıdan zorlamakta ve dolayısıyla kişi diğer insanların duygusal talepleri altında ezilebilmektedir. Duygusal tükenme, söz konusu duruma bir tepki olarak oluşmaktadır (Üngüren ve diğerleri, 2010: 2923). Nitekim araştırmalar yoğun ilişkilerin uzun süre ve sıklıkla devam ettirildiği işlerde çalışan bireyler üzerinde görülen duygusal tükenmişliğin, rutin işlerde çalışanlarda gözlenenenden daha fazla olduğunu belirtilmektedir (Cordes ve diğerleri, 1997: 688). Duygusal tükenmişlik bulguları ise huzursuzluk, depresif hal, ümitsizlik, sabırsızlık, karamsarlık, güvensiz hissetme, gerilim, kızgınlık, gibi negatif duygularda artma, ayrıca saygı, nezaket ve arkadaşlık gibi pozitif duygularda azalma durumunu içermektedir (Ersoy, Yıldırım ve Edirne, 2001). Kişilerde tükenme durumu duygusal tükenme boyutu ile başlar ve bu boyut tükenmişlik kavramına ilişkin en temel boyut olmakla birlikte sendromunda çok net belirtisi olarak kabul edilir (Lee ve Ashforth, 1993: 4; Engelbrecht, 2006; Gezer, 2008: 25; Şeker ve Zırhlıoğlu, 2009: 5; Ertürk ve Keçecioglu, 2012: 44).

### **2.1.2.2. Duyarsızlaşma**

Duyarsızlaşma, tükenmişlik sendromunun kişiler arası boyutunu temsil etmekte (Maslach ve diğerleri, 2001: 403) ve Maslach ve Jackson (1981)' a göre bireyin hizmet ve bakım sağladığı veya eğitim verdiği diğer insanlara karşı katı, olumsuz ve duygudan yoksun davranışları şeklinde tanımlanmaktadır. Cordes and Dougherty (1993)'e göre duyarsızlaşma boyutu genel olarak kişinin rahatsızlığının artışı ve işle ilgili ideallerinin kaybolmasıyla birlikte meydana çıkmaktadır. Başka bir ifadeyle bu boyut genel olarak çalışan bireylerin diğer kişilere karşı takındığı ilgisiz, katı, negatif, tavır ve duyguları şeklinde tanımlanabilir (Tuğrul ve Çelik, 2002). Duyarsızlaşma boyutu öncelikle ürün veya hizmetin kalitesinin bozulması, diğer kişilere karşı kötü veya kaba davranılması ayrıca 'insanların' kategorize edilmesi şeklindeki davranışlarla kendini gösterir (Maslach ve diğerleri, 2001: 403). Tükenmişlik sendromunun bu boyutunda kişi hizmet verdiği insanları umursamamakta, alaycı ve negatif bir tutum içerisinde birer nesne gibi davranmakta, onların rica ve taleplerini göz ardı edebilmekte ya da küçültücü sözler sarf edebilmektedir (Cordes and Dougherty, 1993; Tümkaya, 1996: 10; Kurçer, 2005: 11; Yıldırım ve İçerli, 2010: 124).

### **2.1.2.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi**

Tükenmişliğin birey içi (intrapersonal) olan kısmıdır (Göktepe, 2016: 29). Kişisel başarı, kendini yeterli bulma ve sorunların üstesinden başarılı bir şekilde gelme durumunu ifade etmektedir (Üngüren ve diğerleri, 2010: 2924). Kişisel başarısızlık ise bireyin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olması şeklinde tanımlanmaktadır (Wright ve Bonett, 1997: 492; Maslach ve diğerleri, 2001: 403). Başka bir ifadeyle düşük kişisel başarı hissi olarak da adlandırılan boyut kişinin işteki yeterlilik durumu ve performansında kendisini başarısız olarak kabul etmesi ya da olumsuz değerlendirmesi olarak tanımlanabilir (Maslach ve Jackson, 1985; Sucuoğlu ve Kuloğlu, 1996: 45; Budak ve Sürgevil, 2005: 96; Yıldız, 2015: 61). Kişi bu boyutta tükenme durumuna bağlı olarak meydana gelen verimsizlik ya da başarısızlık ve dikkatsizlik gibi durumlarını kendisine atfeder (Göktepe, 2016: 29). Düşük kişisel başarı boyutu, işe ve insanlarla ilişkilere bağlı başarı duygusundaki

azalma ve yetersizlik duygusundaki artışla birlikte ortaya çıkar (Kurçer, 2005: 11). Tümkaya (1996)'ya göre de tükenmişliğin bu bileşeni, kişilerin gayretlerinin olumlu sonuçlar üretmede sürekli başarısız olduğu ve yetersiz kaldığı durumlarda ifade edilmektedir. Söz konusu durumu yaşayan kişiler kendini olumsuz değerlendirme eğiliminde olduğundan yaptığı işin sorumluluklarını yerine getirmede zorluk yaşamakta (Maslach ve Jakson, 1985) ve işlerinde ilerleme kaydedemediğini düşünüp kendilerini suşlu hissetmektedirler (Cordes ve Dougherty, 1993; Yıldız, 2015).

### **2.1.3. Tükenmişlik Sürecinin Belirtileri**

Tükenme durumu sunulan hizmetin niceliğinde ve niteliğinde bozulmalara sebep olduğu gibi kişinin sağlığını da olumsuz olarak etkilemektedir (Izgar, 2003: 7; Yılmaz, 2007: 37). Kişinin yorgunluk nedeniyle tükenmiş olduğunu anlamasına yardımcı olacak bir takım belirtiler bulunmaktadır (Klarreich, 1996: 103). Tükenme belirtileri genel olarak, başarılı olmak işin yoğun bir şekilde çalışan ve tüm çalışmalarda kendi üzerine düşen bölümden fazlasını yapan bireylerde görülmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1997: 77). Ayrıca yapılan araştırmalarda tükenmişliğin çok çeşitli belirtiler ile birlikte ortaya çıktığı görülmektedir (Kırlangıç, 1995: 17).

İnsanların gün içerisinde aniden yaşadığı bir olay tükenmişliğin belirtisi haline gelebilirken (iş ya da sınav baskısı, hastalık, ölüm vb.) seyrek olsa da herhangi bir olay yaşanmadan da tükenme durumu oluşabilir (Tümkaya, 1996: 12; Sürgevil, 2014: 27). Hafif derecede tükenmişlik durumunda kısa süreli alınganlık, sinirlilik, bitkinlik vb. duygular yaşanırken; orta derecedeki tükenmede söz konusu bu belirtiler daha uzun süreli olarak yaşanmaktadır. şiddetli tükenmişlik durumunda ise tükenmişliğin neden olduğu ruhsal ve fiziksel hastalıklar oluşabilmektedir (Ok, 2002). Tükenmişliğin en önemli belirtileri, depresyon, yorgunluk, aşırı sinirlilik, uykusuzluk ve huzursuzluk hali olmaktadır (Freudenberger, 1974: 160). Tükenmişliğin belirtilerinin anlaşılması bazı durumlarda zor, bazen ise oldukça kolay olmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 1997: 77). Klarreich (1996: 105)'e göre tükenmişliğin işaret ve belirtileri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır;

- Bitkinlik, yorgunluk,
- Canından usanmış gibi uyuşukluk hissetmek,
- İşine ve iş ortamındaki arkadaşlarına ilgi duymamak,
- Şef ve meslektaşlara öfke duymak,
- Çevreyi hor görmek ve alaycılık,
- Sorumluluktan kaçınmak,
- İştahsızlık,
- Hevessizlik,
- Bozuk uyku düzeni,
- Kavgacılık,
- Arkadaş ve dostlardan uzaklaşma,
- Aileden ve akrabalarından uzaklaşma,
- Aşırıya kaçmak ve kuralları kırmak için güçlü bir istek,
- Kasvet, hüzn.

Tükenmişlik birdenbire oluşan bir durum değildir, tam aksine sinsi ve yavaş gelişir (Tümkaya, 1996: 12). Ayrıca Sürgevil (2014) tarafından, sürekli gelişmekte olan kronik bir olgu olarak da ifade edilmektedir. Belirtilerinin göz ardı edilmesi tükenme durumunun ilerlemesi ve baş edilemez hale gelmesine sebep olmaktadır. Dolayısıyla tükenme süreci belirtilerinin iyi bilinmesi ve doğru zamanda teşhis edilip önlemlerin alınması kişi ve işletme açısından oldukça önemli olmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2008: 73).

Tükenmişlik kavramının tanım ve boyutları, kişide tükenme yaşandığına dair bazı belirtileri içerse de tükenmişlik sendromunun belirtilerini ayrıca sınıflandırmak kavramın anlaşılabilirliğini kolaylaştıracaktır (Arı ve Bal, 2008: 141). Tükenmişlik sendromunun belirtileri kişiden kişiye farklılık göstermekte olsa da (Freudenberger, 1974), bu belirtilerin alan yazında fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler olmak üzere üç ya da fiziksel, psikolojik, davranışsal ve ruhsal olmak üzere dört grupta incelendiği görülmektedir. Bu çalışmada ise tükenmişlik belirtileri; alan yazında daha çok tercih edilmesi ve psikolojik (duygusal) ile ruhsal belirtilerin çok farklı olmadığı veya aynı grupta değerlendirilmesinin uygun olacağı düşüncelerinden hareketle fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler olmak üzere üç başlık altında toplanmıştır (Perlman ve Hartman, 1982; Gümüş, 2006: 60; Arı ve Bal, 2008: 142;

Ardıç ve Polatçı, 2009: 29; Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis, 2009: 483; Yıldırım, 2010: 62; Algül, 2014: 17; Çağan, 2014: 26; Sürgevil, 2014: 31). Bu bölümde adı geçen belirtiler ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

### **2.1.3.1. Fiziksel Belirtiler**

Günümüzde hem insanlar hem de işletme açısından önemli bir sorun olarak görülen tükenmişlik sendromu bireylerde bazı fiziksel problemlere neden olabilmektedir (Akçamete ve diğerleri, 2001: 3). Kişinin ruhsal dünyası ile bedeni grafit bir biçimde olmakta ve birbirlerinden kesinlikle etkilenmektedir (Algül, 2014: 18). Freudenberger (1974)'a göre tükenmişlik sendromu fiziksel olarak öncelikle, hafif belirtiler ile kendisini göstermektedir. Tükenmişliğin fiziksel ya da başka bir ifadeyle bedensel belirtileri genel olarak; enerjisizlik, uykusuzluk, kronik yorgunluk, sık sık baş ağrısı, göğüs ağrısı, nefes darlığı, bağırsak problemleri gibi belirsiz sorun ve yakınmaları içerir (Baltaş ve Baltaş, 1997: 77; Kırılancı, 1995: 17; Ersoy ve diğerleri, 2001; Sevim, 2011: 83). Benzer şekilde uzman psikolog Akgül (2014) de tükenmişliğin fiziksel belirtilerini aşağıdaki gibi sıralamaktadır:

- Yorgun uyanma durumu, uyanmakta zorluk veya uykuya dalmada zorluk,
- Enerji düşüklüğü,
- Fiziksel yorgunluk,
- Sık hasta olma,
- Geçmeyen beden ağrıları,
- Solunum güçlüğü,
- Kalp çarpıntısında artış,
- Sindirim sistemi ile ilgili sıkıntılar.

Kişide tükenmişliğe bağlı olarak gelişen fiziksel belirtiler ya da problemler kolayca fark edilmekte (Babaoğlu, 2006: 25) ve bu problemlerden sürekli olarak yakınmalar ciddi bir tükenmişliğin habercisi olmaktadır (Sürgevil, 2014: 32). Üzerinde durulmadığı ve önlem alınmadığı takdirde daha sonraki süreçte; kilo kaybı veya şişmanlık, geçmeyen soğuk algınlıkları, enfeksiyonlara karşı direncin azalması, iştah ve cinsel ilgi azalması, solunum güçlüğü, kolite ve astım, genel ağrı ve sızılar,

bağırsak mide hastalıkları, tansiyonve kolesterol yüksekliği , kas gerilmeleri, kalp çarpıntısı, cilt hastalıkları ve ülser oluşmaya başlayabilir (Freudenberger, 1974; Maslach ve Jackson, 1981; Akçamete ve diğerleri, 2001: 4).

### 2.1.3.2. Psikolojik Belirtiler

Psikolojik ya da duygusal belirtiler, tükenme durumu yaşayan insanlarda görülebilecek fiziksel ve davranışsal belirtilere oranla daha az belirgin olmakla birlikte (Sürgevil, 2014: 32) diğer belirtilere daha önce ortaya çıkmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 1997: 77). Bu belirtileri Izgar (2003: 9); aile sorunları, uyku düzensizliği, depresyon ve psikolojik hastalıklar şeklinde sıralamaktadır. Bu ve benzer problemlerden sürekli olarak şikayet edilmesi durumunda, kişi söz konusu belirtileri göz ardı etmemeli, vakit geçmeden önlemini almalıdır. Uzman psikolog Algül (2014)'e göre tükenmişliğin psikolojik belirtileri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Sinirlilik,
- Çaresiz hissetme,
- Kolay öfkelenme,
- Hayal kırıklığı,
- Özsaygı ve özgüvenin azalması,
- Yabancılaşma,
- Ümitsizlik,
- Hiçbir şeyden keyif alamama,
- Değerli hissetmeme,
- Eleştirilere açık olmama.

Bireylerin daha çok kendi ruhsal dünyaları içerisinde yaşadığı ve kimi zaman da davranışsal olarak dışa vurduğu psikolojik belirtiler (Perlman ve Hartman, 1982; Çam, 1992; Izgar, 2003: 9; Ardıç ve Polatçı, 2009: 30; Sürgevil, 2014: 32-34); yalnızlık, sabırsızlık, yardımsızlık, özgüvende azalma, engellenmişlik hissi ve sinirlilik, aile sorunları, uyku düzensizliği, depresyon, asılsız şüpheler ve paranoya, psikolojik hastalıklar, ümitsizlik, kızgınlık, sabırsızlık, nezaketsizlik, huzursuzluk, hayal kırıklığı, diğer insanları eleştirme, endişe, insanlarla ilgilenmeme, tek başına



kalma, alınganlık, çevreye karşı düşmanlık duygusu geliştirme, agresiflik, yabancılaşma, sinirlilik, düşük kişisel başarı hissi, suçluluk hissi, çaresizlik, ailede sorunlarda artış, insanları eleştirme, korku ve kaygı şeklinde sıralanabilir. Ayrıca tükenmişliğin bu belirtileri davranışsal belirtilerde olduğu gibi işi bırakmayı düşünme ve sık sık işe gitmek istememe olarak da kendisini gösterebilmektedir.

### **2.1.3.3. Davranışsal Belirtiler**

Freudenberger (1974)'e göre tükenmişlik kendini davranışsal belirtilerle de gösterebilmektedir. Bir kişinin çabuk sinirlenmesi, ani öfke ve asabiyet tepkileri davranışsal belirtiler arasındadır. Perlman ve Hartman (1982) davranışsal belirtilerin diğer belirtilerine oranla daha kolay gözlemlenebilir olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca davranışsal belirtiler tükenmişlik durumunun ciddi boyuta geldiğinin de göstergesi olmaktadır.

Çünkü uzun süre içerisinde yaşadığı sıkıntıları veya karmaşayı saklamaya çalışmış olan kişi için tükenme duygusu artık saklanamayacak kadar huzursuzluk yaratmaktadır (Sürgevil, 2014: 34). Tükenmişlik sendromunun davranışsal belirtileri içerisinde; sürekli kızgınlık, umutsuzluk, yalnızlık, çaresizlik, şüphecilik, ani öfke patlamaları, gücenme, can sıkıntısı gibi belirtiler en çok ve sık dile getirilenlerdir (Baltaş ve Baltaş, 1997: 77).

Tükenmişliğin davranışsal belirtileri genel olarak (Perlman ve Hartman, 1982; Kırılancı, 1995: 18; Izgar, 2003: 9; Ardıç ve Polatçı, 2008: 74; Arı ve Bal, 2008: 142; Algül, 2014: 19; Sürgevil, 2014: 34-36); eleştiriye aşırı duyarlılık, sık sık ağlama, kurallar konusunda katılık, konsantrasyon düşüklüğü, başarısızlık, hizmet verilenlerin şikayet sayılarındaki artış, evraklarla ilgili sahtekarlıklar, alınganlık, hırsızlık eğilimleri, işle ilgilenmek yerine başka şeylerle vakit geçirme, sürekli bir savunma ve suçlama hali, unutkanlık, , iş arkadaşlarına karşı alaycı ve suçlayıcı olma, işi yavaşlatma, işine karşı gittikçe büyüyen hoşnutsuzluk, düşük iş performansı, sabırsızlık, iletişim bozukluğu, aile içi çatışmalar, örgütsel bağlılıkta azalma, yalnız kalma isteği, alınganlık ve takdir edilmediğini düşünme, işten uzaklaşma, hizmetin niteliğinde bozulma iş tatminsizliği, işe geç gitme veya hiç

gitmeme, iş gücü devrinde yükselme, işten ayrılma ve başka iş alanlarına transfer olma isteği şeklinde sıralanabilir. Davranışsal belirtilerin yaşanması sonucunda ise kişinin iş değiştirme sıklığı artabilmektedir. Kişi genellikle huzursuz davranışların etkisindedir. Bu nedenle kötü alışkanlıklar edinerek, sağlıksız bir yaşam sürmeye başlayabilir. Aşırı yemek, çay-kahve, sigara, alkol tüketilmesi örnek olarak verilebilir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 31).

#### **2.1.4. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler**

Günümüzde tükenmişlik sendromu hem sosyal hayatta hem de çalışma hayatında sıklıkla gözlemlenebilen bir olgu haline gelmiştir. Tükenmişliğe etki eden faktörler incelendiğinde birçok nedenden bahsedildiği görülmektedir. Hiçbir kaynak, tükenmişliğin tek bir nedeni olduğunu belirtmemiştir. Ancak tükenmişliğin nedenleri arasında gösterilen bazı faktörler diğerlerinden daha etkili bulunmakta ve tükenmişlik birçok nedenin bir ürünü olarak ifade edilmektedir (Maslach, 1986). Sürgevil (2014)'e göre tükenmişliğe etki eden faktörlerle ilgili bilgiler; birçok araştırma sonucu elde edilen ve toparlanan bulgular yardımıyla, ayrıca konu hakkında araştırma yapan kişilerin gözlemleri sonucunda edinilmiştir. Söz konusu bilgiler yardımıyla belirlenen, tükenmişliğe etki eden faktörler; tükenme olgusunun daha iyi bir şekilde tanınabilmesi ve tükenme ile başa çıkılmasının sağlanması açısından oldukça önemlidir (Koç, 2012: 33).

Tükenmişliğe etki eden faktörlerin bir bölümünü bireysel nedenler, bir bölümünü ise bireyin dışında gerçekleşmekte olan, çevre ya da iş hayatı gibi nedenler oluşturmaktadır (Izgar, 2003: 11). Nitekim literatürde tükenmişliğe etki eden faktörlerin bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere ikiye ayrıldığı ve bu ayrım doğrultusunda incelendiği görülmektedir (Izgar, 2003: 12; Avşaroğlu ve diğerleri, 2005: 117; Basım ve Şeşen, 2006: 17; Arı ve Bal, 2008: 136; Güneş ve diğerleri, 2009: 484; İraz ve Ganiyusufoğlu, 2011: 453; Ertürk ve Keçecioğlu, 2012: 45; Koç, 2012: 33; Sürgevil, 2014: 75; Göktepe, 2016: 31; Yıldırım, Naktiyok ve Kula, 2016: 20). Izgar (2003)'a göre tükenmişliğe etki eden faktörlerin tümünün incelenip incelenmemesi araştırmanın amacı doğrultusunda değişebilmektedir. Bu bölümde

öncelikle tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler ardından ise örgütsel faktörler açıklanmaktadır.

#### **2.1.4.1. Bireysel Faktörler**

Tükenmişliğe etki eden faktörlerde genellikle iş bağlantılı nedenler üzerinde durulsa da, bireysel özellik ve beklentilerinde tükenme durumunda etken olabildiği ifade edilmektedir (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012: 45). Pines ve Nunes (2003)'e göre tükenmişlik idealist ve yüksek düzeyde güdülenmeye sahip bireylerde görülmektedir. Ayrıca tükenmişlikle ilgili yapılan araştırmalarda; Freudenberger (1974), stresle başa çıkamayan ve Cordes ve Dougherty (1993), dış kontrol odaklı olup karşılanması güç beklentileri olan kişilerin daha fazla tükenme riskine sahip olduğu belirtilmektedir.

Kişilerin sahip oldukları bireysel faktörler, bazı durumlarda tükenmişlik sendromuna zemin hazırlayabilen veya tükenmişliği artırabilen, bazen de tükenmişlik sendromunu ve etkilerini azaltabilen özellikleri ifade eder (Arı ve Bal, 2008: 137). Başka bir ifadeyle, aynı şartlar altında kimi kişiler tükenirken kimilerinin ise tükenmediği gözlemlenebilir (Sürgevil, 2014: 77). Uzman klinik psikolog Göktepe (2016)'ye göre tükenmişliğe yol açabilen bireysel koşullara ilişkin faktörler aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır:

- Nevrotik kişilik özelliklerine sahip olma durumu (odaklanamama, nefret, kin gibi davranışlar sergileme, planlama yapamama, güvensizlik vb),
- Kaygılı bir kişi olma,
- Bireylerarası ilişkilerde aşırı hassas olma durumu,
- Kariyer konusunda memnuniyetsizlik,
- Tatil, spor ve egzersiz gibi bireyin rahatlayabileceği olanakların olmaması,
- Aile bireyleri ile vakit geçirememek,
- Yapılan işte kontrol kuramadığının hissedilmesi,
- Çevrenin kişiden yüksek beklentilerinin olması.

Tükenmişlik sendromuyla ilgili çalışmalarda karşılaşılan ve tükenmişlikle ilgili görülen bireysel özellikler; yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim, mesleki kıdem, cinsiyet, aile statüsü işe bağlılık, kişisel beklentiler ve arzular, güdülenme, bireysel yaşantıda karşılaşılan stresler, kişilik özellikleri, bireyin ego gücü, özsaygı, A tipi kişilik özelliklerinin bulunması, duygusal denge durumu, performans, mesleki doyum, motivasyon şeklinde sıralanabilir (Maslach ve Jackson, 1981; Kırlangıç, 1995: 14; Izgar, 2003: 11; Basım ve Şeşen, 2006: 17; Arı ve Bal, 2008: 137; Güneş ve diğerleri, 2009). Sürgevil (2014)'e göre A tipi kişilik yapısına sahip, dış kontrol odaklı, kendine yeterlilikten, empati yeteneğinden yoksun ve gerçekçi olmayan beklenti düzeyine sahip olan kişilerin tükenmişlik yaşama olasılıkları diğerlerine nazaran daha fazladır. Cordes ve Dougherty (1993)' e göre tükenmişlik konusundaki bireysel farklılıkları açıklayan değişkenler; demografik özellikler ile kişilik yapısı ve beklentiler şeklinde iki başlık altında toplanabilir:

#### **2.1.4.1.1. Demografik Özellikler**

Bazı demografik değişkenlerin tükenmişlik olgusu üzerinde etkili olduğu birçok araştırmada belirtilmektedir. Lee ve Ashforth (1993), özellikle bekarların evli olanlara göre; gençlerin yaşlılara göre; üniversiteden mezun olanların üniversite mezunu olmayanlara göre; çocuk sahibi olmayanların, çocuğu olanlara göre; iş deneyimi birkaç yıllık olanların bir yıldan az ve beş yıldan uzun süreli deneyimi bulunanlara göre, daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığını ifade etmektedirler. Bununla birlikte, cinsiyet ile ilgili araştırmalarda ise elde edilen sonuçlar tutarlılık içermemektedir. Bazı araştırmalar kadınlarda, bazıları erkeklerde tükenmişlik sendromunun daha yoğun yaşandığını belirtirken, kimi araştırmalarda ise cinsiyetler arası anlamlı farklılıklar tespit edilememiştir (Otacıoğlu, 2008: 105; Yıldız, 2015: 64). Bu durumun mesleğe ve hiyerarşiye göre değiştiği de öne sürülmektedir (Schaufeli ve Buunk, 1996: 320). Klarrreich (1996: 110)'a göre günümüzde kadınlar içerisinde erkeklerden daha fazla tükenmişlik sendromu yaşayan kişilere rastlanmaktadır. Bunun nedenleri ise; günümüzde geçmişe oranla daha çok kadının iş hayatında olması, mesleklerine bağlı olmaları, rekabetten hoşlanmaları, çok başarılı olma arzularıyla aşırı beklenti içerisine girmeleri, şeklinde sıralanabilir. Ergin (1992)'e göre ise kadınların daha çok tükenme yaşamaları cinsiyetlerinden

kaynaklanan içgüdüleri nedeniyle karşısındaki insanları daha çok gözetmeleri ve önem vermelerinden kaynaklanmaktadır.

Yaş ve mesleki kıdem ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981; Ergin, 1992; Lee ve Ashforth, 1993; Tümkaya, 1996; Izgar, 2003). Demografik değişkenler içerisinde, tükenmişlik ile en tutarlı ilişkisi olan değişken yaş faktörü olmakta ve tükenmişlik düzeyi genç çalışanlarda yaşlı olanlara göre daha yüksek görülmektedir (Izgar, 2003: 12; Ayan, 2013: 119; Yıldız, 2015: 64). Bu durum ileri yaşlardaki çalışanların, geçmişte tükenmişlikle başa çıkma konusunda direnç kazanmalarına ve dolayısıyla genç çalışanlara göre daha az tükenmişlikle karşılaşmalarına bağlanmaktadır. Ayrıca Klarreich (1996: 112)'e göre genç çalışanlar mezun olduktan sonra pek çok beklenti içerisine girer ve bu beklentilerin gerçekleşmemesi durumunda hayalleri yıkılarak tükenirler. Ama deneyimli ve daha yaşlı olanlar çalıştıkları yerlerde daha uzun zamandır buldukları için akıllanmışlardır. Bu nedenle hayale kapılmazlar, çok şey istemezler ve dolayısıyla tükenme gençlere oranla daha düşük görülür. Yıldız (2015: 64)'e göre ise tecrübe eksikliğinden dolayı gençlerde daha fazla tükenmişlik yaşanabilir.

Diğer demografik değişkenlere bakıldığında; eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların, eğitimi daha düşük olanlara göre daha fazla tükenmişliğe maruz kaldığı ortaya konulmuştur (Maslach ve diğerleri, 2001: 409-410). Etzion, Eden ve Lapidot (1998) ise yüksek eğitim alanlarında daha az tükenmişliğe rastlanabildiğini, fakat eğitim düzeyinin yükselmesiyle birlikte çevreye olan duyarlılığın artması sonucunda tükenmişlik riskinin de arttırdığını belirtilmektedir.

Bekar kişilerin evlilere, çocuk sahibi olmayanların olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981; Lee ve Ashforth, 1993). Bu durum ise yalnız yaşayanların kendilerini sadece işe adanmalarına ve başka bir avuntularının olmamalarına bağlanmaktadır (Klarreich, 1996: 113). Başka bir ifadeyle aile kavramı, kişiye kararlılık ve güç aşılıp hayatı ve mesleki başarıyı olumlu yönde etkilemekte, kişilerin yalnız kendilerine değil çevrelerindeki insanlara da olumlu sonuçlar yansıtmasını sağlamaktadır (Çağan, 2014: 23). Ardıç ve Polatçı (2009: 24)'ya göre ise evli kişilerin yaşam doyumlarının daha fazla olması ve aile desteğinin bulunması ile bu durum açıklanabilmektedir. Fakat aynı şartlar bulunsa

da, tükenmişliğin bireysel nedenlerinden dolayı bazı kişiler tükenmişlik yaşarken bazılarının yaşamadığı da izlenebilir. Aşağıda tükenmişliğe etki eden demografik değişkenlere ilişkin yerli ve yabancı yazındaki araştırma sonuçlarına yer verilmiştir:

Etzion (1984), yaşam, iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek için yöneticiler, banka veznedarları, örgüt danışmanları, öğretmenler, hemşireler ve sosyal çalışanlardan oluşan 657 kişiye anket uygulamıştır. Araştırma sonucunda; kadınların erkeklerden daha çok tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir.

Ergin (1992), tarafından 297 hemşire ve 255 doktor üzerinde tükenmişlik araştırılmıştır. Araştırma sonucunda cinsiyetin tükenmişlikle ilgili önemli bir değişken olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Duygusal tükenmeyi kadınların, kişisel başarı boyutunu ise erkeklerin daha çok yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Bu sonuç kadınların cinsiyet rolleri gereği karşılarındaki insanları daha fazla gözetmelerine ve önem vermeleri durumuna bağlanmıştır. Medeni durum değişkeninin de ise hemşirelerde duyarsızlaşma, doktorlarda ise hem duyarsızlaşma hem de duygusal tükenme bekarlarda evlilerden daha fazla olarak görülmüştür. Bu durum evlilerin genel hayat doyumlarının fazla olmasına bağlanmıştır.

Baysal (1995), lise ve dengi okul öğretmenlerinde tükenmişliğe etki eden faktörleri belirlemek için 551 kişiye anket uygulamıştır. Araştırma sonucunda öğretmenlerin cinsiyetlerine göre duygusal tükenme alt ölçeğinden aldıkları puanların aritmetik ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuş ve kadın öğretmenlerin daha fazla tükendikleri belirlenmiştir. Yaş faktörü, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinde etkili bulunmuş ve özellikle 23-30 yaş gurubunun tükenmişlik için en riskli grup olduğu görülmüştür. Bu durum hizmet sürelerinin ilk beş yılındaki risk, beklenti düzeyi ve tükenmişlikle baş edebilme konularına bağlanmıştır. Medeni durum ile ilgili olarak ise tükenmişlik ve alt boyutlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir.

Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996), öğretmenlerde yaşanan tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Araştırmaya 311 öğretmen katılmıştır. Araştırma sonucunda: öğretmenlerde toplam tükenmişlik ve alt ölçek puanlarının cinsiyete göre değişmediği, yaşa göre incelendiğinde; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma

boyutlarının yaşa göre değişmediği ancak yaş arttıkça kişisel başarı puanının da arttığı saptanmıştır.

Tümkiye (1996), 720 öğretmen üzerinde tükenmişlik konusunu incelemiştir. Araştırma sonucunda tükenmişlikle; yaş, cinsiyet ve öğrenim derecesi arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bulgularda, eğitim derecesi arttıkça tükenmişliğin arttığını, yaş ilerledikçe tükenmişliğin azaldığı ve tükenmişlikle cinsiyet arasında kadınların lehine anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Ayrıca medeni durumun tükenmişlik üzerinde etkisinin anlamlı düzeyde olmadığı diğer bir ifadeyle medeni durumun tükenmişlik üzerinde farklılık yaratmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Claxton, Catalan ve Burgess (1998), AIDS'li hastalarla çalışan 193 kişide tükenmişliği araştırmıştır. Araştırmada tükenmişliğe neden olan demografik, motivasyonel ve durumsal faktörler incelenmiştir. Gönüllülük esasına göre yapılan çalışmada Maslach tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Araştırma sonuçları; eğitim düzeyi yükseldikçe duygusal tükenmişliğin de arttığını ve yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Başka bir ifadeyle yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyi değişkenleri tükenmişlik üzerinde anlamlı farklılıklar yaratmaktadır.

Shaddock, Hill ve Van Limbeek (1998), tükenmişliğin nedenlerini araştırmış ve özel şirkette çalışan 190 kişiye anket uygulamıştır. Araştırma sonucunda medeni durumun tükenmişlik üzerinde etkisi anlamlı bulunmamıştır. Ancak boşanmış çalışanların tükenmişlik puanlarının diğerlerinin puanlarından daha yüksek olduğu görülmüştür.

Weisberg ve Sagie (1999), öğretmenlerin zihinsel, fiziksel ve duygusal tükenmişliklerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemiştir. Maslach tükenmişlik ölçeğinin kullanıldığı çalışma sonucunda yaşın duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Pirjo ve Seppo (1999), ticaret ve metal endüstrisinde 2599 kişinin çalışma hayatının tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda yaş tükenmişlikle ters ilişkili bulunmuştur. Başka ifadeyle yaş arttıkça tükenmişlik

düzeyinin azaldığı belirlenmiştir. Duygusal tükenmişlik semptomları 35 yaşın altındaki kişilerde diğer yaş gruplarından daha fazla görülmüştür.

Akçamete ve diğerleri (2001), öğretmenlerde tükenmişlik, iş doyumunu ve kişilik özelliklerini incelemiştir. Araştırmaya engelli çocuklarla çalışan 153, engelli olmayan çocuklarla çalışan 261 öğretmen katılmıştır. Elde edilen bulgular; cinsiyetin, yaşın tükenmişlik üzerinde temel etkisinin olmadığını göstermiştir. Fakat cinsiyet ve yaş değişkeninin tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunda ortak etkisi olduğu bulunmuştur. Medeni durum ise yaş ve cinsiyet değişkenleri ile ayrı ayrı analize sokulmuştur. Analizler sonucunda bekarların evlilerden daha çok tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür.

Telef (2001), tarafından 349 öğretmen üzerinde öz-yeterlilik, iş doyumunu, yaşam doyumunu ve tükenmişlik araştırılmıştır. Araştırma sonucunda; öğretmenlerin genel tükenmişlik ve alt boyutlarında cinsiyete göre anlamlı farklılıklar bulunamamıştır. Tükenmişlik ve eğitim durumu arasında ise genel tükenmişlik ile tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada eğitim durumunu göre farklılık saptanamazken, tükenmişliğin kişisel alt boyutunda eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık bulunmuştur. Lisansüstü mezunu olan öğretmenlerin lisans mezunu olanlara göre kişisel başarılarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tuğrul ve Çelik (2002), tarafından 216 anaokulu öğretmeni üzerinde tükenmişlik incelenmiştir. Araştırma sonucunda; öğretmenlerin yaşları ile tükenmişlik durumu ilişkisi incelendiğinde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puanlarının yaşa bağlı olarak değişmediği saptanmıştır. Eğitim durumuna bakıldığında ise tükenmişliğin duyarsızlaşma alt ölçek puanları ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Budak ve Sürgevil (2005)'in belirli demografik değişkenlere ve akademik unvana göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmaya 185 kişi katılmıştır. Araştırma sonucunda; bulgular tükenmişliğin cinsiyete göre farklılaştığını ve kadınların duygusal tükenme düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu görülmüştür.



Kurçer (2005), tıp fakültesi hekimlerinin iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri ile iş doyum ve tükenmişliklerini etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla 135 hekime anket uygulamıştır. Araştırma sonucunda hekimlerin cinsiyetlerine, medeni durumlarına ve yaş gruplarına göre tükenmişlik ve alt boyutları arasında anlamlı fark bulunamamıştır.

Girgin ve Baysal (2006), zihinsel engelli öğrencilere eğitim veren öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Araştırmaya 43'ü kadın 5'i erkek 48 kişi katılmıştır. Cinsiyet değişkeni ile tükenmişlik arasında duyarsızlaşma alt ölçeği açısından anlamlı bir fark bulunmuştur.

Basım ve Şeşen (2006), 239 hemşirenin tükenmişlik düzeylerini bazı değişkenler açısından incelenmiştir. Maslach Tükenmişlik Envanterinin kullanıldığı araştırma sonucunda hemşirelerin tükenmişliğinin, eğitim seviyesi ve yaş değişkenleri yönünden farklılaştığı, fakat medeni durum değişkeninde ise bir fark yaratmadığı görülmüştür. Elde edilen bulgular sonucunda, hemşirelerin yaşları ilerledikçe kişisel başarı hislerinin de arttığını ortaya çıkmıştır.

Pelit ve Türkmen (2008)'in yerli ve yabancı otel işletmelerinde çalışanların tükenmişliğini belirlemeye yönelik çalışmasına 213 kişi katılmıştır. Araştırma sonucu, demografik özelliklerine göre tükenmişlik düzeylerine bakıldığında; cinsiyet, eğitim durumu açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis (2009), devlet üniversitelerindeki idari personelin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık düzeylerini incelemiştir. Araştırmaya 329 idari personel katılmıştır. Araştırma sonuçlarında; kadınlarda duygusal tükenmişliğin erkeklere göre daha yüksek, bunun yanında kişisel başarı ortalamasının daha düşük olduğu görülmüştür. Yaş değişkeni ilgili, 20-25 yaş grubu çalışanların tüm tükenmişlik boyutlarının diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Medeni durum değişkenine bakıldığında evli çalışanların tükenmişlik alt ölçeklerinin diğerlerine göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Eğitim duruma göre tükenmişlik incelendiğinde ise lise mezunlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ortalamalarının yüksek, kişisel başarı ortalamalarının ise düşük olduğu görülmüştür.

Azizoğlu ve Özyer (2010), polislerde tükenmişliliği ve tükenmişlik üzerinde etkisi olabileceği düşünülen değişkenleri incelenmiştir. Çalışmaya Ankara'da görev

yapan 312 polis katılmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanterinin kullanıldığı araştırma sonucunda; bekar çalışanların evli çalışanlara göre, yaşı büyük olanların gençlere göre, ve kariyerinde ilerlemiş çalışanların kariyerinin daha başında olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Ayrıca araştırmada cinsiyetin tükenmişlikte etken olmadığı belirlenmiştir.

Dönmez ve Birdir (2010), seyahat acentalarında çalışanların demografik ve bazı iş yeri özelliklerine göre iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini araştırmış ve 298 kişiyi katıldığı araştırma sonucunda yaş, eğitim durumuna göre tükenmişlik düzeyleri açısından anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Cinsiyet ve medeni durum değişkenlerine göre ise tükenmişlik düzeyleri açısından anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir.

Bağcı ve Karagül (2013), Türkçe öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerini araştırmışlardır. 35 öğretmenin katıldığı araştırma sonucunda; cinsiyet değişkeninin tükenmişliğin üç boyutu olan duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı üzerinde önemli bir etkililiğinin olmadığı, mesleki tükenmişlik yaşamalarında evli ya da bekar olmalarının herhangi bir etkiye sahip olmadığı, mesleki tükenmişlik düzeylerinin yaş değişkenine göre de istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma göstermediği ve mesleki kıdemin tükenmişlik üzerinde önemli bir etkililiğinin olmadığı belirlenmiştir.

Fadlelmula (2014)'nın akademisyenlerde tükenmişliği ölçmek amacıyla yaptığı çalışma sonucunda kişisel değişkenlerin hiçbiri duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı kaybı üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmamıştır.

Nart (2015), televizyon programları yapımcılığı sektöründe tükenmişliği incelemiştir. Araştırmaya 510 kişi katılmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda; duyarsızlaşma düzeyinin medeni durum, mesleki kıdeme göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu sonuca göre, bekar çalışanlar, evli çalışanlara göre daha fazla duyarsızlaşma sergilemektedirler. Eğitim durumu ile ilgili duygusal tükenme alt boyutunda farklılaştığı ve en yüksek duygusal tükenmeye sahip olan grubun ilköğretim mezunları, en düşük duygusal tükenmeye sahip olanların ise lisansüstü mezunları olduğu görülmüştür. Araştırmada elde edilen bir diğer sonuç cinsiyet ve yaş değişkeni farkının tükenmişlik üzerinde etkili olmadığıdır.

Ayaz (2016), ğretim elemanlarının çeşitli değişkenlere göre tükenmişlik düzeylerini belirlemeyi amaçlamış ve 173 ğretim elemanlarından elde edilen verileri analiz etmiştir. Araştırma sonucunda cinsiyetin tükenmişlik düzeylerini anlamlı fark olacak şekilde değiştirmediği, yaş değişkeninin tükenmişlik düzeylerini anlamlı fark olacak şekilde değiştirdiği, ayrıca farkın 56 ve üstü yaş ile 31-35 yaş ve 41-45 yaş arasında olduğu tespit edilmiştir.

#### **2.1.4.1.2. Kişisel Yapı ve Beklentiler**

Kişilik kavramı ‘bir bireyi başkalarından ayrı kılan zihinsel, bedensel ve ruhsal özelliklerin bütünü’ olarak ifade edilmektedir (elik, 2010: 245). Başka bir ifadeyle ‘bireyin yaşamını sürdürme biçimi’ şeklinde ya da insanların hayatları boyunca ortaya koydukları tüm davranış ve sahip oldukları özellikler toplamıdır (Eroğlu, 2009: 202). Çalışanların kişilik yapılarının, tükenmişliğe yakalanma olasılıkları üzerinde önemli etkisi bulunmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 23). Kişilerin zellikleri, iş tercihlerini dahi etkileyebilmekte, kimi kişiler daha fazla stres altına girecekleri işleri tercih ederken, kimileri ise daha az stres barındıran işlere yönelebilmektedir. Nitekim araştırmacıların birçoğu kişiliğin, bireylerin duygularını ve işle ilgili algılarını etkilediğini (Akçamete ve diğerleri, 2001: 10) ve A tipi kişilik özelliği gösterenler ile nevrotik bir kişilikte olanların tükenmişlik durumu ile ilişkili olduğunu belirtmektedir (Sürgevil, 2014: 78; Yıldız, 2015: 65).

A tipi davranış biçimi ‘Aciliyet hastalığı’ şeklinde de tanımlanabilmektedir (Yıldırım, 2010: 64). Tükenmişliğe yatkın olan A tipleri karamsar, kmseyici, çok alaycı ve olumsuz dşnrlere sahiptir. Bu kişiler yaşamdan ve işten tamamen bıkmış, bir şeyleri yapma arzusunun ve gücünü yitirmişlerdir. Ayrıca neşesiz, keyifsiz, karamsar, ümitsiz ve suratsız bir grnmdedirler (Klarreich, 1996: 107). Yıldız (2015: 65)’e göre rekabetçi, hırslı, işleri kusursuz yapmaya meyilli, ie dönük, genelde aceleci ve zaman baskısı yaşayan A tipi kişilik özelliğine sahip insanların diğer insanlara göre tükenmişlik yaşama olasılıkları daha yüksektir. Nevrotik kişiler ise duygusal anlamda sürekli sıkıntı yaşamaları ve değişken olan ruh halleri nedeniyle tükenmişliğe eğilimli olmaktadır. Ayrıca hayatlarının kader ve şans gibi faktörler veya diğer kişiler tarafından yönlendirildiğine inanan dış kontrol odağına sahip

bireyler ise (Sürgevil, 2014: 80), iç kontrol odaklı olan bireylere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır (Maslach ve diğerleri, 2001: 401). Uzman psikolog Algül (2014: 31)'e göre tükenmişlik sendromu aşağıdaki kişilik yapısına sahip insanlarda daha sık görülmektedir:

- Sorumluluk almayı seven,
- Hayır demeyi pek bilmeyen,
- Hassas,
- İdealist,
- Mükemmeliyetçi,
- Fedakar.

Çalışanlar örgütte bir takım beklenti ve ihtiyaçların etkisi altında davranır. Söz konusu bu beklentiler karşılanamaz ve gerçekleşmez ise kişinin morali bozulabilir ve verimi düşebilir (Izgar, 2003: 12). Pines ve Nunes (2003)'e göre meslekleri ile ilgili beklenti düzeyleri yüksek olan idealist insanlarda, duygusal baskı uzun süreli ve yoğun ise; kaygı, depresyon stres, yabancılaşma gibi duygular yüksek düzeyde bulunmaktadır.

Tükenmişliği bireysel düzeyde etkileyebilecek iki tür beklenti olabilmektedir. Bunlardan birincisi kişinin hizmet verdiği insanlara karşılaştığında ulaşmayı umduğu 'başarı beklentileri', ikincisi ise kişinin bir çalışan, uzman veya profesyonel olarak çalışabileceği sistem ve mesleklerin yapısı hakkındaki 'organizasyonel beklentiler' dir (Baysal, 1995: 35). Çalışan kişilerin kişisel ya da çalıştıkları kurum hakkındaki karşılanması güç olan beklentileri tükenmişliğin artmasında önemli bir faktördür (Cordes ve Dougherty, 1993). Bu anlamda tecrübesiz olan genç çalışanların tecrübeli olan yaşlı çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşamaları beklenti düzeylerinin farklı olmasıyla açıklanmaktadır (Torun, 1995: 16). Sürgevil'in aktarımıyla tükenmişliği beklentilerinin karşılanmamasına bağlayan Freudenberger'a göre kişi beklentilerinin karşılanması konusunda ısrarcı ise huzursuzluk ve sıkıntının yaşanması muhtemeldir (Sürgevil, 2014: 84). Cordes ve Dougherty (1993)' e göre kişilik yapısı ve beklentiler ile ilgili olan önemli bir nokta da işlerine çok bağlı kişilerde görülen yüksek tükenmişlik düzeyidir. Bu kişilerin iş

haytalarına çok fazla önem vermeleri kendilerinde aşırı baskı oluşmasına ve dolayısıyla tükenmişlikle karşı karşıya kalmalarına neden olabilmektedir.

#### **2.1.4.2. Örgütsel Faktörler**

İnsanlar ailesinden başlayarak sosyal çevresinde ve iş hayatında birçok problemle karşılaşmakta ve söz konusu bu durum kişiyi tükenmişlikle karşı karşıya getirebilmektedir. Sürgevil (2014)'e göre iş hayatı ile ilgili problemler ya da tükenmişliğe etki eden örgütsel faktörler, bireysel faktörlere kıyasla tükenme durumu üzerinde daha kayda değer etkiler yaratmaktadır. Tükenmişlik teorisinin babası olarak nitelendirilen psikolog Maslach'a göre iş hayatındaki yoğun stres nedeniyle tükenmişlik meydana çıkar. Bu nedenle tükenmişlik ilk olarak iş hayatı çerçevesinde değerlendirilmesi gereken bir konudur (Göktepe, 2016: 29).

Tükenmişlik iş ortamı ile kişinin etkileşiminin bir sonucudur (Arı ve Bal, 2008: 139). Cordes ve Dougherty (1993) işte tükenmişliğe neden olan etkenleri; rol belirsizlikleri, net olmayan görev tanımları, kişi-rol çatışması, işi tamamlamak için gereken beceri ve sürenin yetersiz olması şeklinde sıralamaktadır. Uzman klinik psikolog Göktepe (2016)'ye göre ise tükenmişliğe yol açabilen çalışma koşullarına ilişkin faktörler aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır;

- Sunulan hizmetin maddi karşılığının yeterli olmaması,
- İş yükü fazlalığı ve iş tanımının belirsiz olması,
- Gürültülü çalışma ortamı,
- Yetersiz kaynak ve malzeme temini,
- Tatil günlerinde mesai,
- Riskli bir iş ortamında çalışmak ve işte güvenlik önlemlerinin olmaması,
- Hizmet sunulan kişilerde olumsuz davranışlar veya memnuniyetsizlikler,
- Çalışma arkadaşları arasında haksız rekabet, eşitsizlik ve paylaşımın olmaması,
- Uykusuzluk,
- Mesai saatlerinin uzunluğu,

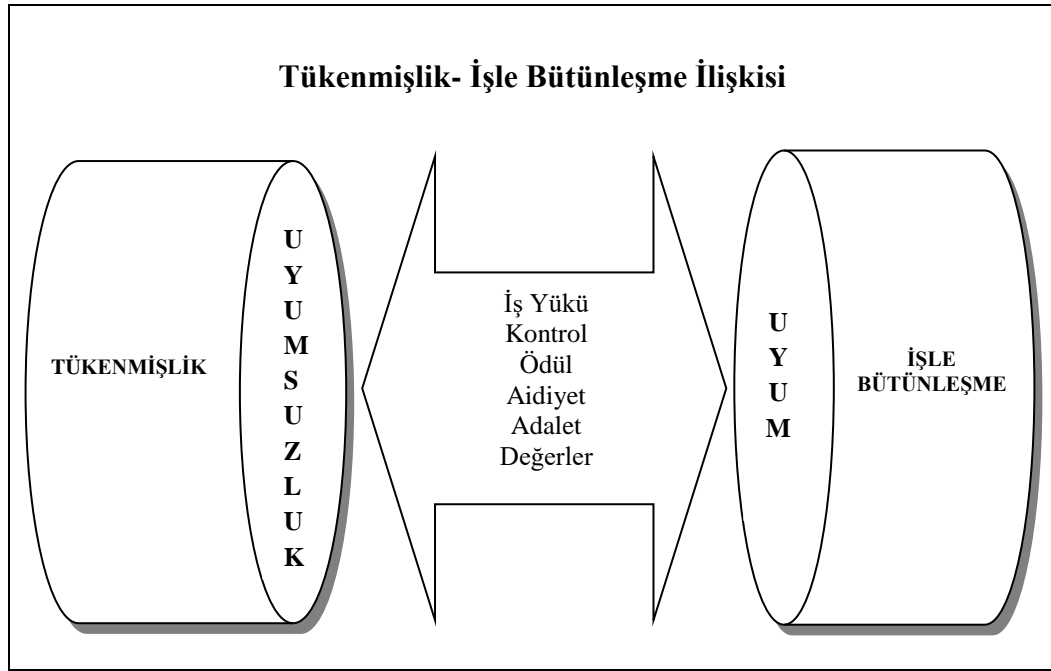
- Bürokratik yazı işlerinin uzunluğu,
- Ödül ve takdir yoksunluğu,
- Kariyer geliştirme ve hizmet içi eğitim imkanlarının olmaması.

Mesleğin türü, çalışma süreleri, işin niteliği, iş yeri özellikleri, karar sürecinde yer almama, iş stresi, iş yükünün yoğunluğu, rollerin belirsizliği, rol çatışması, yönetimle ilgili işlerde geçirilen zaman miktarı, önemli kararlara katılamama, örgütsel işleyişteki kusurlar, örgüt ortamı, yetersiz araç, yetersiz personel, işin yüksek performans gerektirmesi eğitim durumu, örgüt içi sosyal ilişkiler, ilerleme fırsatları, teknolojik değişimler, geri bildirim eksikliği, iş yerinde cinsel taciz, duygusal taciz, mobbing, fiziksel iş yeri koşulları, yetersiz örgütsel destek, ekonomik, kültürel ve toplumsal nedenler vb. birçok etken tükenmişliğe sebep olan örgütsel faktörler olarak kabul edilmekte ve araştırmalarda çeşitli şekillerde ele alınmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993: 632; Lee ve Ashforth, 1993; Kırlangıç, 1995: 13-14; Tümkaya, 1996: 20 Akçamete ve diğerleri, 2001: 5; Angerer, 2003: 105; Birdir ve Tepeci, 2003: 95; Çelebi, 2013: 30; Izgar, 2003: 11; Taşgın, 2004: 54; Güneş ve diğerleri, 2009: 484; Sevim, 2011: 86; Tekel, 2012: 303; Sürgevil, 2014; Güven ve Sezici, 2016: 112). Yılmaz (2007)'a göre tükenmişlik sendromuna etki eden örgütsel faktörlerden en çok göze çarpanlar ise aşağıda sıralanmaktadır;

1. Fazla iş yükü,
2. Kişilere ulaşamayacağı hedefler konması,
3. Kişinin karakteriyle yaptığı işin uyuşmaması,
4. Düşük motivasyonlu kişilerle çalışma,
5. Sosyal desteğin az olması.

Çalışan bireylerde tükenmişliğe etki eden başlıca örgütsel faktörler; iş yükü, denetim sıklığı, adalet, ödüller, aidiyet ve değer yargıları şeklinde incelenebilir (Budak ve Sürgevil, 2005: 90; Gezer, 2008: 34; Beğenirbaş, 2013: 65). Uzman psikolog Göktepe (2016: 30)'ye göre de iş hayatı iş yükü, ödül, aidiyet, adalet, kontrol ve değerler olmak üzere altı alanda değerlendirilir. Tükenme durumu ise bu alanların uyumsuzluğu ile birlikte oluşur. Bu araştırmada tükenmişlik sendromunda etkili olan örgütsel (çevresel) faktörler; Maslach ve Leiter tarafından da önerilen sınıflandırma çerçevesinde, iş yükü, ödüller, kontrol, adalet, aidiyet ve değerler

şeklinde incelenmektedir. İşletmeler ve kişi arasında Şekil 2’de gösterilen altı faktörün olumlu olarak uygulanması veya sonuçlanması kişinin iş yönünden motive olmasını sağlarken, tersi durumlar ise tükenmişliğe yol açmaktadır (Ongun, 2015: 25). Nitekim Gezer (2008: 40)’e göre de söz konusu altı faktörde olumsuzluklar yaşanması durumu tükenmişliğin alt boyutlarından herhangi birini veya üç boyutunu da aynı anda etkilerken, olumlu durumların yaşanması da tükenmişliği önleme konusunda alt boyutlardan birisinde veya hepsinde etkili olabilir.



**Şekil 2.** Çalışma Hayatı Alanları Açısından Birey ve İş arasındaki Uyum ve Uyumsuzluk

**Kaynak:** Kadir Ardıç ve Sema Polatçı (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Yayınları*, 32, s. 26.

İş yaşamının alanları olarak da tanımlanan ve tükenmişlik üzerinde etkili olduğu düşünülen bu altı önemli örgütsel (çevresel) faktör bu bölümde incelenmektedir.

#### 2.1.4.2.1. İş Yüğü

İş yüğü genel olarak çalışan kişinin, işin gerektirdiğı niteliklerine göre yeterli olmaması, sınırlı zaman dilimi içinde işi bitirme zorunluluğı ya da iş standardının yüksek olması durumlarını ifade etmektedir (Rolf ve Wagner, 2001: 246-247). Çalışan bireylerde stres yaratarak tükenmişliğe neden olabilen iş yüğü, niceliksel ve niteliksel olmak üzere iki şekilde gerçekleşebilir (Konakay, 2010: 104). Kişilerin bir işi bitirebilmek için yeterli yeteneğe ve beceriye sahip olmaması durumunu hissettiklerinde nitel yükten, yeterli zaman içerisinde yetişmeyeceğini algıladıklarında nicel yükten söz edilebilir. Ağır bir yük içerisinde hisseden kişilerin ise kendilerine, ailelerine, dinlenme ve eğlenmeye ayırdıkları zaman kısıtlanır (Torun, 1995: 14). Nitekim zaman baskısı ile aşırı iş yüğü hisseden kişilerin beden ve ruh sağlıkları bozular. İşlerinin gereklerinin yerine getirilememesi sonucunda ise tükenme ortaya çıkabilir (Freudenberger, 1974: 159). Örgütlerde en yaygın olan tükenmişlik kaynağı aşırı iş yüğü olmaktadır (Izgar, 2003: 18). Çünkü iş yüğü kişinin mevcut kapasitesinin üstünde ise veya görev tanımlamalarında belirsizlik durumu söz konusuysa kişi sorunlar yaşamaya başlar (Göktepe, 2016: 30). Ayrıca aşırı iş yüğü kişilerin; olumsuz izlenim yaratmamak ve kariyerlerini tehlikeye atmamak gibi endişelerle birlikte gerektiğı zaman "Hayır" cevabını verememesinden de kaynaklanabilir (Gezer, 2008: 35; Konakay, 2010: 105).

Belirli bir zaman dilimi içerisinde de belirli bir kalitede yapılması gereken iş miktarı, iş yüğü olarak tanımlanabilir (Maslach ve Leiter, 1997: 38-39; Budak ve Sürgevil, 2005: 97; Arı ve Bal, 2008: 139; Yıldırım, 2010: 66; Yıldız, 2015: 66). Aşırı iş yüğü kişilerde sıklıkla kalite, performans ve miktar arasında çatışma ortamı yaratmaktadır (Çelik, 2010: 252). Genellikle aşırı yüklenme neticesinde, iş yükünde bir uyumsuzluk oluşur ve kişinin enerjisi tükenir. İş yüğü, tükenmişliğin bir yönü olan duygusal tükenme ile doğrudan ilişkili olarak görülmektedir (Maslach ve diğerleri, 2001: 414). Sürgevil (2014)'e göre iş yüğü stresli bir durum veya bir faktör olarak düşünüldüğünde akla genellikle 'aşırı iş yüğü' gelir. Fakat aşırı iş yükünde olduğu kadar az iş yüğü olması durumunda da stres oluşmakta ve bu durum kişiyi tükenmişliğe sürükleyebilmektedir. Klarreich (1996: 125) benzer şekilde işlerin az olması durumunun çeşitli sorunlara yol açacağını belirtmektedir. Ayrıca Klarreich'e



göre A tipi davranış biçimine sahip kişiler, iş yükünün az olması durumunu kendi başarısızlıklarının bir işareti olarak algılamaktadır.

#### **2.1.4.2.2. Kontrol**

Kişinin tükenmişlik yaşamasında etkili olabilen faktörlerden biri de kontrol alanındaki uyumsuzluktur (Aydın, 2016: 100). Kontrol, işi üzerinde kişinin sahip olduğu kararlar verme, sorun çözme ve seçim yapma olanağı şeklinde tanımlanabilir (Budak ve Sürgevil, 2005: 97). Kişilerin yaptıkları iş konusundaki tecrübe ve bilgilerini kullanmaları, kararlara katılmaları, çalıştıkları iş yerine aitlik duygusu yaratır. Kararlara katılmayan kişiler engellenmiş olduklarını hisseder ve bu durum tükenmişlik sendromu yaşamalarına neden olabilir (Sevim, 2011: 88). Kontrol alanında sorun yaşayan birey, sürekli olarak üstlerinden emir alır ve işlerin yerine getirilmesi konusunda ‘Hayır’ cevabını verebilme konusunda özgür değildir (Göktepe, 2016: 30).

Kontroldeki uyumsuzluklar genellikle, kişilerin işlerinde ihtiyaç duyulan kaynaklar üzerindeki yetersiz kontrolü veya kişinin işi sürdürürken yetersiz otoriteye sahip oluşu şeklinde ortaya çıkmaktadır (Maslach ve diğeleri, 2001: 414). Çünkü insanlar karar verme, seçim yapma olanağına sahip olmak, yeteneklerini kullanabilmek, ayrıca belli ölçüde sorumluluklarının bulunduğu bir süreçte yer almak isterler (Maslach ve Leiter, 1997: 11-12).

Kişinin iş ortamında aşırı kontrol, eleştiri ve baskı söz konusuysa, çalışan kişiler arasında sürekli çatışma, iş tatminsizliği, yöneticilere güvensizlik, huzursuzluk ve dışlanma kaygısı oluşacaktır (Gezer, 2008: 35). Aşırı kontrol kişilerde, özerkliklerinin tehdit altında olduğu duygusunu uyandırarak, yine tükenme durumuna sebep olabilir. Kişinin işinde yeterince kontrol sahibi olmadığı hissini yaratan kavramlar “rol belirsizliği” ve “rol çatışması” kavramları olarak karşımıza çıkmaktadır (Sürgevil, 2014: 100-101). Nitekim Maslach ve diğeleri (2001: 399)’ a göre de rol belirsizliği ve rol çatışmasının önemli olumsuz sonuçlarından biri; işteki stres faktörlerine yönelik psikolojik tepki olan tükenmişliktir. Ayrıca kişinin iş hayatında gerçekleştirmesi gereken rollerin net olmayışı; yani ‘rol belirsizliği’ ve

'rol çatışması' tükenmişlik sendromunun yordayıcıları olarak düşünülmektedir (Çokluk, 1999: 19).

Rol belirsizliği kişinin yerine getirmekle yükümlü olduğu işlerin netleşmemesi ve belirsizliği ile oluşmaktadır (Aydın, 2005: 333). Başka bir ifadeyle çalışan kişinin kendi iş rolü hakkında yeterli bilgisinin bulunmaması durumudur (Eroğlu, 2009: 488). Jackson ve Schuler, (1983)'a göre çalışanların görevinin açıkça tanımlanmaması sonucunda ortaya çıkan rol belirsizliği ve işini iyi yapabilmesi için gerekli teknik bilgiye sahip olmaması durumu da kişilerin tükenmişliği üzerinde etkili olabilmektedir.

Rol çatışması kavramı ise kişinin aynı zamanda, birden daha çok rolü gerçekleştirmek zorunda olması sonucunda rol gereklerinden birisine daha fazla uyması şeklinde tanımlanmaktadır (Çelik, 2010: 255). Başka bir ifadeyle kişinin tutarsız ve birbirinden farklı iki baskı veya talep arasında kaldığında ortaya çıkan bir durumdur (Aydın, 2005: 333). Bireyin birden fazla rolü yerine getirirken, farklı beklentiler olduğunda, rolleri arasında çatışma söz konusu olabilir (Avcıkurt, 2015: 112). Birçok araştırma rol çatışmasının pozitif ve güçlü bir şekilde tükenme durumu ile ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993). Doğan, Demir ve Türkmen (2016) akademisyenlerde rol belirsizliği, rol çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkisini araştırmıştır. Elde edilen bulgulara göre rol belirsizliği ile rol çatışmasının tükenmişlik ve tükenmişliğin tüm boyutları ile ilişkili olduğu ve tüm bu değişkenlerin tükenmişliğe etki ettiği görülmüştür.

#### **2.1.4.2.3. Ödüller**

İşletmelerde kişilerin çalışmaları arasındaki farklar çok büyüktür ve yöneticiler ödüllerle söz konusu bu farkların arasında bağlantı kurabilmenin yollarını arar (Douglas, 1970: 70). Çalışan kişiler ise işletmeye sağladıkları katkı ve yaptıkları işin sonucunda bir ödül beklentisi içerisine girerler (Yıldız, 2015: 71). Ödül; işte, kişinin yaptığı katkılara karşılık olarak, hem sosyal hem de maddi açıdan takdir edilmesi durumudur (Budak ve Sürgevil, 2005: 97). Başka bir ifadeyle ödül bir davranışın yapılma sıklığını artıran veya yapılması eğilimini güçlendiren uyaran

olarak da tanımlanabilir (Vuran, 1997: 25). Ödüller; psiko-soyal, ekonomik, yönetsel ve örgütsel şekilde olabilmektedir. Psiko-soyal ödüllere; eğitim, kariyer ve geliştirme planları, takdir edilme, takım ruhu oluşturma, ekonomik ödüllere; prim, ikramiye, kıyafet ve yakacak yardımı, yönetsel ve örgütsel ödüllere; eğitim, zihinsel, fiziksel ve ruhsal çalışma koşullarının iyileştirilmesi, iletişim örnek verilebilir (Yenipınar, 2005: 185).

Ödüller kişinin hak ettiğini düşündüğü ödül ile almış olduğu ödül arasındaki uyumu ifade etmektedir (Ongun, 2015: 24). Uyum söz konusu değilse ya da ödüllendirme konusunda eksiklik varsa işin kalitesi ve çalışanın performansı da düşmektedir (Lewandowski, 2003). Her işletme çalışan kişilerin başarılarını ve başarısızlıklarını gözlemek, geliştirici tedbirleri vaktinde almak ve başarıları değerlendirme sistemi kurmak zorundadır (Kozak, 1999: 30).

Bir işletmede insan davranışının başlıca güdüsü para olarak algılanır (Douglas, 1970: 68). Ücret ve ödül kavramları sıklıkla birbirinin yerine kullanılmaktadır. Fakat ücret, çalışan kişinin olağan işini yapması sonucunda genellikle düzenli ödenen maddi yararı ifade ederken; ödül ya da mükafat ise çalışan kinin olağandışı görülen başarısı ve katkısı sonucunda düzenli bir şekilde sağlanmayan maddi veya maddi olmayan yararı ifade eder (Ataay ve Acar, 2009: 355). Ödüller çalışan kişileri güdüleyen çağdaş bir yönetim aracı olarak da bilinmektedir (Tonbul, 2002: 35). Kişinin gösterdiği çaba ile doğru orantılı bir şekilde ödüllendirme olmaması veya eksik olması çeşitli problemleri oluşturur. Bu nedenle kişi kendisini işe yaramaz ve değersiz hissedebilir (Göktepe, 2016: 30). Ödüllerle ilgili problemler bazen finansal ödüllerin eksikliğinden (ücret, ikramiye vb.) kaynaklandığı gibi, daha önemlisi sosyal ödüllerin eksikliğinden (takdir edilmeme, fark edilmeme vb.) de kaynaklanabilir (Maslach ve diğerleri, 2001: 414). Diğer yandan, kişilerin iş hayatında ve motivasyonlarında önemli bir yere sahip olan ödüllerin, hakkaniyetli ve adil bir şekilde verilmemesi, çalışan kişilerde tükenmişlik sendromuna sebep olabilir (Koç, 2012: 41).

#### 2.1.4.2.4. Aidiyet

İnsanlar iş hayatlarından bireysel olarak hareket etmek yerine, bir grubun üyesi olmayı, grubun dinamiğinden yararlanmayı güvence şeklinde algılamaya eğilimindedirler (Sürgevil, 2014: 111). Kişilerin söz konusu gereksinimlerin tatmin edilmesi, aynı zamanda onların çalışma güdüsünün artmasını ve sosyal açıdan belirli bir doyuma ulaşmalarını da sağlamaktadır (Ardıç ve Polat, 2009: 28). Birlik duygusu olarak da adlandırılabilen aidiyet kavramı işletmenin sosyal çevresinin bir özelliğini ifade eder. Buna göre, kişiler; işbirliği ve sosyal destek gibi olumlu kazanımlar sağlayabilecekleri işletmelerde bulunmak isterler (Budak ve Sürgevil, 2005). Kişinin kendisini bulunduğu ortama yakın veya ait hissetmesi olarak da ifade edilebilen bu kavram Şekil 3’de görüldüğü gibi Maslow’un geliştirdiği zorunlu ihtiyaçlar hiyerarşisinde de üst sıralarda bulunmaktadır.



**Şekil 3.** Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

**Kaynak:** Feyzullah Eroğlu (2009). *Davranış Bilimleri*. Dokuzuncu Baskı. İstanbul: Beta Yayıncılık, ss. 62.

Ait olma ve sevgi ihtiyacı kişilerin büyük ölçüde toplu olarak yaşama içgüdüleriyle ilgili olmaktadır (Eroğlu, 2009: 58). İnsanlarda ait olma ihtiyacı evin ve ailenin bir parçası, komşular ve arkadaşların halkası, iş arkadaşlarından bir grup

şeklinde hissedilir (Kesici, 2012: 67). İşletmelerde kişiler arasında uyumun, desteğin, güvenin, uzlaşmanın düşük olması ve sık sık çatışmaların yaşanması, çalışanlarda stres düzeyinin artmasına sebep olmaktadır (Gezer, 2008: 37). Bu bağlamda kişi ile işletme arasında aidiyet açısından var olan uyumsuzlukların tükenmişliğe yol açacağı da ifade edilmektedir (Yıldız, 2015: 71). Çünkü kişi kendisini iş ortamına yakın hissederse ancak güvende olur ve dolayısıyla iş ortamında birlik oluşabilir. Ancak tatmin edilmesi gereken aidiyetlik kavramında uyumsuzluklar söz konusu ise kişi kendisini yalnız ve geri plana atılmış hisseder. Sonuçta çevresiyle çatışma yaşayan kişi düşünce ve enerjisini çatışmaya odakladığı için duygusal anlamda yıpranırken, çevresindekilere karşı da duyarsızlaşır (Ongun, 2015: 24-25). Nitekim yapılan araştırmalar, destekleyici ve olumlu bir iş ortamında tükenmişliğin daha az olduğunu göstermektedir (Maslach ve diğeleri, 2001: 415).

#### **2.1.4.2.5. Adalet**

İşletmelerin işleyişinin ana noktasında insan faktörünün bulunması yöneticiler ile çalışan kişiler arasındaki ilişkilerin gerektiği gibi düzenlenmesini önemli ve zorunlu hale getirmektedir Bu anlamda iş ahlakı kapsamında değerlendirilen adil davranma konusu oldukça önemli hale gelmektedir (Aydın, 2005: 292). Adalet, işletme kararlarının ve kurallarının çalışan kişilere tutarlı ve eşit olarak uygulanmasını ifade eder (Budak ve Sürgevil, 2005: 97; Yıldız, 2015: 72). İş ortamında eşitsizlik ya da adaletsizlik algısı ise çalışan kişilerin hem duygusal tükenmelerine hem de işe ve çevresine duyarsızlaşmalarına sebep olmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

İşletme içindeki ilişkilerin araştırıldığı çalışmalar verimlilikle ilgili olan birçok etkeni ortaya çıkarmıştır. Bu etkenlerden birçoğu kişilerin amaçlarını elde etme konusunda adil bir muamele göreceğini ümit etmesiyle ilgili olmaktadır (Douglas, 1970: 99). Terfi, iş dağılımı, savunma alınmaması ya da alınan savunmaların eşit oranda değerlendirilmemesi, kişisel çıkarlar sonucu kararların alınması, iş yükü ile ilgili eşitsizlikler, işletme içerisindeki adaletsizlik örneklerindedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 28; Ongun, 2015: 25).

İşletme içerisinde iş yükü, fırsat ve ödemelerin dağılımı konusunda algılanan eşitsizlik, çalışanların tükenmişlik hissetmesinde etkili olabilmektedir (Aydın, 2016: 101). İşletmenin kendisine adaletsiz davrandığını düşünen kişiler, görevlerini yapma konusunda, yaşamış oldukları haksızlığa bağlı olarak direnç geliştirirler (Göktepe, 2016: 30).

#### **2.1.4.2.6. Değerler**

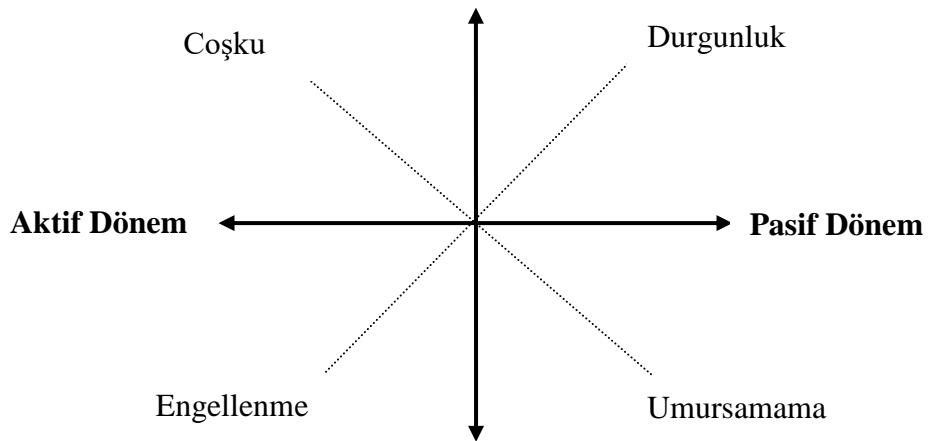
Günümüzde, işletmelerde kişiler arası ilişkilerin oluştuğu ortamın önemi iyice anlaşılakta ve bu ortamın yaratılması ve devamlılığı için büyük emek gösterilmektedir (Douglas, 1970: 105). Değer en yalın haliyle, ‘Neyin iyi veya kötü olduğuna dair sahip olunan inanç’ şeklinde tanımlanabilir (Gezer, 2008: 39). Kısaca bir şeye atfedilen önem anlamına gelir.

Çalışan kişinin ve işin amacının arasında yaşanan değerler yönünde uyumsuzluklar, kişide negatif etkiler yaratır (Yıldız, 2015: 72). Uzman klinik psikolog Göktepe (2016)’a göre değerler alanında kişilerin bireysel faktörlerinin işletme misyon ve vizyonu ile uyumsuzluğu, değer sistemi ve dünya görüşlerinin farklılığının körüklenmesi durumlarında sorunlar yaşanır.

Kişi ve işletme değerleri arasındaki uyumsuzluk, genellikle verilen görevin kişinin değerlerine göre etik olmaması durumunda meydana çıkar. Dolayısıyla kişi yaptığı iş ya da görevi ile devamlı çelişki içinde olduğu için tükenmişlikle karşı karşıya kalabilir (Aydın, 2016: 101). Birçok araştırmacı da işletme amaçları ile kişinin beklentilerinin ters düşmesi durumunda tükenmişliğin artacağını öngörmektedir (Ongun, 2015: 25). Nitekim değerler açısından kişi ile iş yaşamı arasındaki uyumsuzluğun, tükenmişlik sendromunun her üç boyutuyla da ilişkili olduğu bulunmuştur (Ardıç ve Polat, 2009: 29).

### 2.1.5. Tükenmişliğin Evreleri

Tükenmişliğin evreleri alan yazında tükenme aşamaları veya dönemleri şeklinde de ifade edilmektedir (Çimen, 2000: 14; Yılmaz, 2007: 43; Gezer, 2008: 30). İnsanlar genellikle büyük umutlarla mesleğe başlasalar da çeşitli faktörler ve beklentilerinin karşılanmaması nedeniyle hayal kırıklığı yaşayabilmektedirler. Beklentilerin gerçekleşmemesi durumu veya aşırı talep kişilerde zaman içerisinde tükenmişliğe sebep olabilir (Klarreich, 1996: 124; Beğenirbaş, 2013: 70). Tükenmişlik, bireylerde söz konusu durumu anlamayı kolaylaştıran dört evrede ortaya çıkmakta ve bireyin bir evreden diğer evreye geçiş yaptığı aralıklı bir süreç değil, sürekli bir olgu olmaktadır (Ergin, 1992; Kaçmaz, 2005: 30; Ulutaşdemir, 2012: 18; Çakıroğlu ve Tengilimoğlu, 2014: 171). Kırlangıç (1995)'a göre araştırmacıların tükenmişlik sendromunu evrelere ayırmaları, tanımlama ve gruplamanın güç olmasından dolayı farklılaşabilmektedir. Ayrıca kişilerde tüm evreler sırayla ve arka arkaya da yaşanmayabilir (Yılmaz, 2007: 44; Gezer, 2008: 30). Klarreich (1996)'e göre de tükenmişlik kabaca dört evreden oluşan bir işlem şeklinde tanımlanabilir. Alan yazında en çok yer verilen sınıflama aşamaları Golembiewski ve Munzenrider tarafından yapılmıştır. Söz konusu yazarlar tükenmişliğin aşamalarını Russell'ın genel etkileşim teorisinden hareket ederek ve dört başlık halinde incelemişlerdir (Çimen, 2000: 14). Ortaya koydukları tükenmişlik sendromu aşamalarının gösterimi Şekil 4'de yer almaktadır:



Şekil 4. İki Faktör Teorisine Göre Tükenmişlik Aşamaları

**Kaynak:** Mesut Çimen (2000). Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, s. 15.

Tükenmişliğin anlaşılmasını ve tanınmasını kolaylaştıran, yazında en çok yer verilen sınıflama aşamaları şevk ve coşku, durgunluk, engellenme ve umursamazlık olmak üzere 4 evre şeklinde sınıflandırılmaktadır. Söz konusu bu evreler bu bölümde açıklanmıştır.

#### **2.1.5.1. Şevk ve Coşku Evresi**

İlk aşama şevk ve coşku (enthusiasm) aşamasıdır. Bu evre motivasyon, beklenti ve heyecanın en yoğun bulunduğu dönemdir (Çimen, 2000: 15; Beğenirbaş, 2013: 70). Umudun ve enerjinin artması ile birlikte, gerçekçi olmayan ya da ulaşılmayacak düzeydeki mesleki beklentiler söz konusu olmaktadır (Kaçmaz, 2005: 30; Kutlu, 2006). Şevk ve coşku evresinde bireyde mesleki eğitimi sürdürmeye ısrarlı bir istek bulunur (Kırlangıç, 1995: 26) ve meslek, birey için her şeyin önüne geçer. Kişinin uykusuzluğa, kendisine, aile ve sosyal yaşamına enerji ve zaman ayıramamasına karşı oldukça yükseköğüs germe çabası bulunmaktadır (Ulutaşdemir, 2012: 19). Kırlangıç (1995)'e göre bu evre sıklıkla işe başladıktan bir sene sonra ortaya çıkar.

#### **2.1.5.2. Durgunluk Evresi**

Durgunluk evresinde (stagnation), artık umutluluk ve istekte azalma meydana gelmekte ve kişinin beklentileri gerçekleşmediği için motivasyonu azalmaktadır (Çimen, 2000: 15; Kutlu, 2006; Gezer, 2008: 30; Ulutaşdemir, 2012: 19). Bu evrede kişi, daha önce umursamadığı ya da inkar ettiği bazı noktalardan ve mesleğinde karşılaştığı zorluklardan giderek daha fazla rahatsızlık duymaya başlamıştır. Ayrıca iş dışı ilgiler (spor, arkadaşlık, boş zaman aktiviteleri vb.) çok daha önemli hale gelebilmektedir (Kırlangıç, 1995: 27). Kişide sorgulanmaya başlanan şey “işten başka bir şey yapmıyor olmak” durumudur (Kaçmaz, 2005: 30).



### **2.1.5.3. Engellenme Evresi**

Tükenmişlik sendromunun engellenme evresi (frustration), duygusal, fiziksel ve davranışsal problemlerin ortaya çıktığı aşamadır (Çimen, 2000: 15; Beğenirbaş, 2013: 71). İnsanlara hizmet ve yardım etmek amacıyla çalışan birey, sistemi, insanları, çalışma koşullarını değiştirmenin ne kadar güç olduğunu anlar (Kutlu, 2006) ve gerçekliği tekrardan değerlendirmeye başlayarak yoğun bir engellenmişlik duygusuna sürüklenir (Kırlangıç, 1995: 27). Ayrıca bu evrede olan birey yaptığı işin anlamı ve değeri hakkında sorular sorar ve işe devam edip edemeyeceğini de sorgular. İşini, amaçlarını gerçekleştirme konusunda bir engel ve tehdit olarak görür (Gezer, 2008: 30).

### **2.1.5.4. Umursamazlık Evresi**

Umursamazlık evresinde (apathy), kişi mesleğine sosyal ve ekonomik güvence için devam etmekte fakat mesleğinden zevk almamaktadır (Ulutaşdemir, 2012: 20). Bu evre kabullenme ya da ilgisizleşme evresi olarak da adlandırılabilir. Umursamazlık evresinde devamlı olarak işinden yakınma, işine geç gelme ve duyarsız davranma durumları söz konusu olmaktadır (Çimen, 2000: 15). Ayrıca kişide ileri düzeyde ilgisizlik, duygusal kopma, inançsızlık, kısırlaşma ve umutsuzluk gözlemlenmektedir (Kutlu, 2006). Bu evrede ilgisizlik durumu, sürmekte olan engellenmelerin yıkıcılığını aşabilmek için kişinin son girişimi veya son çaresi gibi görünür (Kırlangıç, 1995: 28). Burada önemli olan ve üzerinde durulması gereken nokta söz konusu aşamaların devamlı aynı sırada olmadığıdır (Yılmaz, 2007: 44).

### **2.1.6. Tükenmişliğin Sonuçları**

Tükenmişlik, başarılı olan ve işine kendini adanmış kişileri daha az enerjik, daha az üretken, daha az ilgili yapan ve kişilerin dikkatini dağıtan bir kavramdır

(Babaoğlan, 2006: 26). Tükenmişlik sadece kişinin kendisini değil, aynı zamanda aile ve sosyal çevresini, hizmet verdiği insanları, içerisinde bulunduğu işletmeyi ve yaşadığı toplumu da etkilemektedir (Çalışkan, 2009: 232; Sürgevil, 2014: 138). Nitekim yapılan araştırmalar sonucunda tükenmişlik durumunun pek çok açıdan olumsuz ve ciddi sonuçlara yol açtığı görülmüştür (Yılmaz, 2007: 44). Ayrıca tükenmişlikle karşı karşıya kalan kişilerin karmaşık duygular yaşadığı ve buna bağlı olarak da kişilerde birçok davranış bozukluğu oluştuğu gözlemlenmiştir (Izgar, 2003: 21).

Maslach, Schaufeli ve Leiter (2001: 406)'a göre hem kişiler hem de işletmeler açısından tükenmişliğin önemi, ortaya çıkardığı önemli sonuçlarda yatmaktadır. Cordes ve Dougherty (1993)'e göre tükenme durumunun neden olduğu bireysel ve örgütsel sonuçlar; duygusal ve fiziksel şekillerde; bireylerarası tutum, ve ilişkilerde de yaşanmaktadır. Tükenmişlik yaşayan kişiler bir takım manevi ve maddi bedeller ödemek zorunda kalır (Algül, 2014: 51) ve sıkıntılarını azaltabilmek umuduyla sigara, içki, sakinleştirici, uyuşturucu, tüketimini artırmakla birlikte zamanla bu maddelere bağımlı hale de gelebilir (Dinibütün, 2013: 35).

Perlman ve Hartman (1982) tükenmişliğin sonuçlarını; mesleki başarının azalması ve bu nedenle hizmet sunulan kişilere azalan ilgi, kişisel ilişkilerin ve aile yaşamının bozulması, işe devamsızlık ya da iş değiştirme eğilimi şeklinde sıralamaktadır. Genel olarak tükenmişliğin sonuçları; hizmetin niteliğinde bozulma, işe izinsiz gelmeme, izin sonunda rapor ve benzeri yollarla izini uzatma eğilimi, işi savsaklama ve aksatma, işi bırakma eğilimi ve niyetinde artış, insan ilişkilerinde bozulma ve uyumsuzluk, iş doyumsuzluğu, iş yükünü diğer arkadaşlarına yükleme, işine karşı gittikçe büyüyen bir hoşnutsuzluk, başka iş alanlarına transfer olma isteği, düşük iş performansı, sebepsiz hastalanma eğilimleri, işteki yaralanma ve iş kazalarında artma, çalışılan ortamdaki işin fazlalığını ve ağırlığını bilerek ortamdan uzaklaşma eğilimi, çalma ve hırsızlık eğilimleri, iş gücü devrinde yükselme işten ayrılma, işe gelmemelerde ve geç gelmelerde artış, risk alma eğilimi, evraklarla ilgili sahtekarlıklar, evlilik ve aile yaşantısında sorunlar, eş ile aile bireylerinden uzaklaşma, cinsel isteksizlik, aile kutlamalarına katılmama eğilimi, örgütsel bağımlılıkta azalma, hizmet verilen kişilere hatalı müdahaleler ve hizmet verilenlerin şikayet sayılarındaki artış, ani öfke, nefes almada güçlükler, sırt ve göğüs ağrıları,

paranoya, kadınlarda âdet dönemi düzensizlikleri, baş dönmesi, cilt hastalıkları, alerji, psikolojik sorunlar, depresyon, öz saygıda azalma, aşırı belirli psikosomatik rahatsızlıklar, uykusuzluk, alkol ve ilaç kullanımında artış şeklinde sıralanabilmektedir (Lee ve Ashforth, 1993: 11; Kırılancı, 1995: 48; Torun, 1995: 26; Maslach ve diğerleri, 2001; Birdir ve Tepeci, 2003: 95; Wright, 2004; Hayes ve Weathington, 2007: 567).

Söz konusu fiziksel sorunlar, üzerinde durulmadığı takdirde, kolite, ülser ve astıma dönüşebilmekte, cinsel ilgi ve iştah azalmasına neden olabilmektedir (Akçamete ve diğerleri, 2001: 4). Bu bölümde ayrıca, daha önce incelenen tükenmişlik belirtilerinin, aynı zamanda tükenmişliğin sonuçları olarak da ele alındığı görülmektedir (Sürgevil, 2014: 138).

Tükenmişlik hem kişiler hem de örgütler açısından çok farklı, ciddi ve önemli sonuçları olan bir kavramdır (Arı ve Bal, 2008: 141; Göktepe, 2016: 33). Tükenmişliğin belirtileri gibi sonuçları da bireysel ve örgütsel olarak ele alınmakta (Güneş ve diğerleri, 2009; Yıldırım, 2010: 69; Yılmaz, 2007: 44; Algül, 2014: 51-52) ancak bunlara ek olarak ailevi sonuçları da bulunmaktadır (Gezer, 2008: 44; Koç, 2012: 44; Sürgevil, 2014: 144). Nitekim devamlı olarak çatışma ve strese maruz kalmak aile hayatını da etkileyecektir (Fırat, 2015: 44). Tükenmişliğin sonuçları; kişisel sonuçlar, örgütsel sonuçlar ve ailevi sonuçlar şeklinde üç alt başlık altında bu bölümde incelenmektedir.

#### **2.1.6.1. Kişisel Sonuçlar**

Tükenmişliğin kişisel sonuçlarından en önemli ve en belirgin olanları; kişinin enerjisinin azalması (Yıldırım, 2010: 69), yorgunluk ve bıkkınlık durumlarıdır (Yılmaz, 2007: 44). Çünkü stresli durumlara bir tepki şeklinde ortaya çıkan tükenmişlik kişinin enerji kaynaklarını yok eder (Izgar, 2003: 22).

Tükenmişlik sendromunun kişiler üzerinde görülen sonuçları fiziksel ve psikolojik olmak üzere iki boyutta gerçekleşebilir. Fiziksel boyutta uykusuzluk, uzun süre iyileşmeyen grip, kabuslar, soğuk algınlığı gibi şikayetler söz konusuysen, psikolojik boyutta yetersizlik duygusu, dikkat dağınıklığı, öfke patlamaları gibi

şikayetler bulunur (Maslach ve Zimbardo, 1982: 74; Göktepe, 2016: 34). Uzman psikolog Algül (2014)'e göre tükenmişliğin bireysel bedelleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Kişilerarası ilişkilerin bozulması (aile, sosyal çevre, iş),
- İş hayatından soğuma,
- Yeni başlangıçlar içi umutsuzluk,
- Karamsarlık,
- İstifa ile yaşanacak maddi ve manevi kayıplar,
- Beden ve ruh sağlığının bozulması.

Tükenmişlik yasayan kişilerin en sık tekrar ettikleri şikayet uyku düzeninde oluşan değişikliklerdir (Günüşen, 2009: 13). Torun (1995: 26)'a göre de tükenmişliğe maruz kalan kişilerde; iştahsızlık, uykusuzluk, yorgunluk, sindirim bozuklukları, baş ağrıları gibi fiziksel problemler ile kaygı, depresyon, alınganlık, çaresizlik, öz saygının azalması gibi duygusal problemler sıklıkla rastlanmaktadır. Ayrıca tükenmişlik yaşayanların birçoğu sıkça sağlık bakım hizmetlerinden yararlanmaktadır (Iacovides ve diğerleri, 2003).

#### **2.1.6.2. Örgütsel Sonuçlar**

Tükenmişlik, başlarda bireysel düzeyde etkisini gösterse de (Ardıç ve Polatçı, 2008: 75), kişilerin içsel olarak yaşadıkları durumlar bir süre sonra iş yaşamına da yansır (Maslach ve Jackson, 1981: 100) ve dolayısıyla kişinin sağlığını olumsuz etkilediği için iş performansı da azalır (Maslach ve diğerleri, 2001). Bunun sonucu olarak kişide sinirlilik artar, motivasyon düşer ve itici davranışlar kendini göstermeye başlar. Çünkü motivasyon işgücünü verimli ve etkili kullanma konusunda büyük önem taşır (Kozak, 1999: 28). Tükenme durumu içerisinde olan ve dolayısıyla motivasyonu düşük kişi kendisini yenileme ihtiyacı içerisinde de girmez (Izgar, 2003: 23). İşten erken çıkmalar ve işe geç kalmalar çok sık olarak görülür ve dolayısıyla işletmedeki diğer kişilerin iş yükü artar. Ayrıca kişinin motivasyonun düşük olması, yine iş arkadaşlarının da demoralize olmasına neden olabilir (Göktepe, 2016: 36).

Weisberg (1994) işçiler üzerinde yapmış olduğu çalışmada, kişilerde yaşanan tükenmişliğin, verimliliği ve motivasyonu düşürdüğünü ve işten ayrılma eğilimini arttırdığını tespit etmiştir. Nitekim tükenmişliğin iş ortamındaki en önemli ve zararlı sonuçları; performans kalitesi ve miktarında düşme, işe devamsızlık, işten ayrılma durumları olmaktadır (Dinibütün, 2013: 35). En temel sonucu ise sunulan hizmetlerin niteliğinin bozulmasıdır (Yılmaz, 2007: 44).

Izgar (2003: 25)'a göre kişi hizmet sunduğu insanları birer nesne olarak görmeye başlarsa eğer yalnız sunulan hizmetin kalitesi kötüleşmez, hizmeti sunan kişi de karşısındaki insanların istek ve ihtiyaçlarını daha az ciddiye alarak hizmeti sürdürür. Algül (2014)'e göre tükenmişliğin örgütsel bedelleri ve çalışma hayatındaki bedelleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Rapor ve izinlerin artması,
- Hata oranlarında yükseliş,
- İyi çalışanın kaybedilmesi veya nitelikli iş gücü kaybı,
- İş yerindeki gerilimin artması,
- İşlerin yavaşlaması ya da savsaklanması,
- Hizmet sağlanan kişilere özensizlik,
- Hizmet sağlanan kişilerin memnuniyetsizliği,
- İş verimliliğinde düşüşler,
- İş disiplininin bozulması,
- İşteki aksaklıkların doğurduğu olumsuz sonuçlar.

Tükenmişliğin örgütsel sonuçları içerisinde dikkati en çok çeken, iş doyumu kavramıdır (Babaoğlu, 2006: 26). Yüksek düzeydeki tükenmişlik, genel olarak düşük düzeydeki doyum ve işle ilgili yapılan daha fazla şikayetle ilişkilendirilmiştir (Maslach ve Jackson, 1984). Nitekim Ertürk ve Keçecioglu (2012: 52) çalışanların iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 224 kişiye uygulanan çalışmada iş doyumu ve tükenmişliğin ters yönde ve anlamlı bir şekilde ilişkili olduğu bulgusuna varılmıştır. Başka bir ifadeyle tükenmişlik düzeyi arttıkça iş doyumunun azaldığı görülmüştür. Araştırmacılara göre, tükenme durumundaki kişi işinden mutlu olmayacağı, dolayısıyla iş doyumunun azalmasıyla iş doyumunun azalması için bu bulgu olağandır.

Daha çok insanlara hizmet veren mesleklerde ya da işi gereği sürekli olarak insanlarla yüz yüze çalışan iş sektörlerindeki kişiler üzerinde görülen (Freudenberger, 1974; Maslach ve Jackson, 1981; Van Dierendonck ve diğerleri, 2001; Pelit ve Türkmen, 2008) tükenmişliğin örgütsel sonuçları özetle: ekonomik zararlar, örgütlerde iş gücü devrinin yükselmesi, şikayetlerin artması, hizmet kalitesinin düşmesi, örgütsel bağlılığın azalması ve işten ayrılmalarda artış şeklinde sıralanmaktadır (Yıldız, 2015: 74).

### **2.1.6.3. Ailevi Sonuçlar**

Aile, insanların zamanlarının büyük bir bölümünü içinde geçirdikleri bir davranış düzlemidir (Eroğlu, 2009: 482). Kişinin hayatında ailesi ve akrabaları önemli olmakla birlikte; onların varlığı, takdirleri ve desteği kişinin işi dışında da var olduğunu hissetmesini sağlamaktadır (Kutlu, 2006). Tükenmişliğin sonuçları, sadece kişi ve iş hayatı üzerinde yaptığı olumsuz etkilerle bitmemekte, aynı zamanda tükenmişlik davranış bozukluklarına ve kişilerarası anlaşmazlıklara yol açtığından aile hayatını da etkilemektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982: 73). Nitekim tükenmişliğin hizmet verilen kişiler, arkadaşlar ve meslektaşlarla ilişkileri etkilediği gibi aile bireyleriyle olan ilişkileri de etkilediği çeşitli araştırmalarla ortaya koyulmuştur (Torun 1995: 26).

Tükenme durumu kişinin yaşamını her yönden etkileyebilir, kişilerarası, aile ve sosyal ilişkilerinde olumsuz sonuçlar doğurabilir ve yaşama karşı negatif bir tavır sergilenmesine yol açabilir (Iacovides ve diğerleri, 2003). Çünkü duygusal açıdan yorulmuş olan kişi, evde de rahatsız ve gergin olacaktır. İş ile ilgili şikayetler ve söylenme zamanının çoğunu alacaktır. Artan kavga ve rahatsızlıklar, aile krizlerine, ciddi evlilik sorunlarına yol açacaktır (Çalışkan, 2009: 234). Nitekim Buick ve Thomas (2001: 304) otellerde çalışan orta kademedeki yöneticilerde tükenmişliği araştırmışlardır. ABD’de yapılan araştırma sonucunda: aile desteğinden yoksun olan yöneticilerin daha fazla tükenmişlik seviyesine sahip oldukları görülmüştür.

Tükenme durumu içerisinde olan ve ailedeki roller ile mesleki kimlik arasında ayırım yapmada da güçlük çeken kişi ailedeki ilişkilerinde hizmet ettiği kişilere

davrandığı gibi davranmaktadır (Torun 1995: 26). Diğer taraftan tükenme yaşayan kişinin eşi, çocukları ya da anne-babası da kendilerini yalnız ve ihmal edilmiş hissetmekte ve dolayısıyla kişiyi suçlayabilmektedir. İçinde bulunduğu tükenme yüzünden suçluluk duygusu yaşayan kişi ve ailesi yaşamlarındaki bu tarz suçlamalar nedeniyle daha ciddi problemlere sürüklenmektedir. Bu durum aile içi çatışmalara, aile bireylerinin birbirlerinden uzaklaşmasına, boşanmaya, ebeveyn ve çocuğun birbirinden kopmasına sebep olmaktadır (Ardıç ve Polat, 2008: 75). Günümüzde boşanma oranlarında görülen artış; artık kişilerin işlerinde başarılı olmak adına aile yaşamlarından ödün verdikleri varsayımını güçlendirmektedir (Sürgevil, 2014: 146).

Çalışanlar evlerine döndüklerinde işleri ile ilgili hiçbir şeyden bahsetmemeyi de tercih edebilmektedir. Bu durum, genellikle ailelerini korumak için yaptıkları bir davranıştır. Ancak kişi bu şekilde, ailesini koruma altına almaya çalışsa da, bu davranış özellikle evli çiftler arasında, açık, güvenli ve paylaşımcı bir ilişkiye sahip olmayı engeller niteliktedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

### **2.1.7. Tükenmişliği Önleme ve Başa Çıkma Stratejileri**

Yapılan araştırmalar sonucunda tükenmişliğin kişileri, yöneticileri ve dolayısıyla işletmeleri birçok yönden etkilediği görülmektedir (Türkmen ve Artuğer, 2011: 234). Dolayısıyla hizmet sunulan insanların da söz konusu durumdan etkilenmesi kaçınılmaz olmaktadır. Çünkü tükenmişlik sendromu kişinin sunduğu hizmetin kalitesini de doğrudan etkilemektedir (Çakıroğlu ve Tengilimoğlu, 2014: 172). Bu anlamda günümüzde tükenmişlik nedeniyle oluşan problemlerin belirlenmesi ve bunları önleme konusunda başa çıkma stratejilerinin getirilmesi oldukça önemli bir çalışma alanı haline gelmiştir (Ayaz, 2016: 363). Sürgevil (2014: 148)'e göre tükenmişlikle başa çıkabilmek için öncelikle sorunların varlığını ve önemini kabullenmek gerekmektedir. Kutlu (2006)'ya göre en etkili yöntem; tükenmişliği ortaya çıkmasına neden olan etkenlerin azaltılması ve tespit edilerek zamanında müdahale edilmesidir. Bu anlamda tükenmişlik mücadelesinde hem bireyin hem de örgütün çabaları oldukça önemlidir. Tükenmişliği önleme ve başa çıkma konusunda uygulanabilecek yöntemler bireysel ve örgütsel düzeyde olmak üzere iki grupta toplanabilir (İraz ve Ganiyusufoğlu, 2011: 455).

### 2.1.7.1. Bireysel Düzeyde Yöntemler

Uzun süren ve fazla olan stres vücudun normal fizyolojik fonksiyonunu değiştirir. Eğer baş etme becerileri geliştirilmezse bu durum tükenmişliğin ilerlemesine yol açabilir (Terry, 1997: 2). İş ortamı kontrolünü sağlama olasılığının az olduğu yerlerde, bireysel düzeyde baş etme yöntemleri öncelik kazanmaktadır (Kaçmaz, 2005: 31). Başka bir ifadeyle tükenmişliğin ‘bireysel bir problem’ olarak ele alınmasında ya da örgütsel koşullar kontrol edilemez durumda ise bireysel düzeydeki yöntemler en mantıklı çözümler olmaktadır (Sürgevil, 2014: 152). Tükenmişlik sadece kişinin kendisinin baş edebileceğinden daha ciddi ve önemli bir sorun olarak görülse de; bu kişinin soruna teslim olması ve mücadele için hiçbir şey yapmaması anlamına gelmemektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 79-82).

Türkmen ve Artuğer (2011: 234)’e göre tükenme durumuyla başa çıkabilmek için; pozitif olmak, güvenilir arkadaşlarla iletişim kurmak, yeterince uyumak, aile bireylerine vakit ayırmak, sıkıntı ve endişeleri eve taşımamak, kişisel ve mesleki açıdan amaçları belirlemek ve bu doğrultuda ilerlemek gerekmektedir. Algül (2014: 56)’e göre problem odaklı değil çözüm odaklı olmak gerekir. Çünkü bu bakış açısı hem yaşamda hem de işte birçok şeyle daha rahat başa çıkabilmeyi sağlar. Göktepe (2016: 100)’ye göre kişilerin gerçekçi bir mesleki beklenti düzeylerinin olması tükenmişlik sendromuna karşı en iyi koruyucu kalkandır. Babaoğlu (2006: 29)’a göre dinlenme zamanlarının etkili kullanılması gerekmektedir. Tükenmişliğin önlenmesi konusunda bireysel düzeyde geliştirilen önlemler aşağıda sıralanmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997: 62-63; Maslach ve Goldberg, 1998; Izgar, 2003: 43-50; Ersoy ve Utku, 2005; 45; Kaçmaz, 2005: 31; Ardıç ve Polatçı, 2008: 76; Çalışkan, 2009: 237; Üngüren ve diğerleri, 2010: 2924; Algül, 2014: 56-57; Sürgevil, 2014: 153-183):

- Tükenmişlik sendromu ilgili bilgi sahibi olmak,
- Psikolojik geri çekilme,
- İhtiyaçlarını belirlemek, kendini iyi tanımak,
- Gerçekçi hedef ve beklentilere sahip olmak,
- Sorunları içselleştirmeme,



- Kendi kendine diyalog kurma (iç konuşma) ve denetleme,
- Kişisel danışmanlık ve gelişim gruplarına katılmak,
- Gevşeme ve nefes alma tekniklerini öğrenmek,
- Rahatlamak için spor yapmak, müzik dinlemek,
- Sınırlılıklarını bilmek ve kabullenmek,
- Hobi edinmek,
- Doğru beslenme ve uyku,
- Mizah duygusu ve gülme,
- İşe başlamadan önce işin riskleri ve zorlukları ile ilgili bilgi edinmek,
- Zaman yönetimi konusunda bilgi sahibi olmak,
- Tatile çıkmak,
- Olumlu yanları görebilme,
- Sağlığına dikkat etmek,
- İşte ve özel hayattaki monotonluğu azaltmak,
- Huzurlu bir yaşam tarzı belirlemek,
- İşe ara vermek veya iş değişikliği yapmak,
- Stresle başa çıkma ve stres dayanıklılığı artırma konusunda kendini geliştirmek,
- Kişisel yönetim becerileri geliştirmek,
- Olumlu düşünme becerileri geliştirmek.

Tükenme durumu her ne kadar sinsi şekilde ilerleyen bir süreç olsa da, mücadele edilemez bir olgu değildir. Kişi öncelikle problemin varlığını ve önemi kabul etmeli (Sürgevil, 2014) ve mesleki beklentilerini gerçekçi düzeyde tutmalıdır. Ayrıca kişinin iş hayatından farklı olarak önem verdiği hobileri ve arkadaş çevresi tükenmişlik için gereklidir (Göktepe, 2016).

### **2.1.7.2. Örgütsel Düzeyde Yöntemler**

Tükenmişlik sendromunun etkilerinin en aza indirilebilmesi için bireysel düzeydeki yöntemlere olduğu kadar, örgütsel düzeydeki müdahale ve yöntemlere de

gerek duyulmaktadır (Sürgevil, 2014: 147). Tükenmişlik yaşayan kişilerin sayısı artmadan örgütler bir takım önlemler almalıdır (Algül, 2014: 58).

Lussier (2006)'a göre tükenmişliği önleme konusunda öncelikle örgütlerde çalışanların özellik, yetenek ve önceliklerine göre görev dağılımı yapmak gerekmektedir. Uzun süreli iş memnuniyetinin gerçekleşmesi için ise; yöneticiler tarafından, çalışanların huzurlu ve mutlu olmaları sağlanmalıdır. Tükenmişliğin önlenmesi konusunda örgütlere yönelik olarak geliştirilen önlemler aşağıda sıralanmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997: 71-76; Izgar, 2003: 29-42; Ersoy ve Utku, 2005; 45; Kaçmaz, 2005: 31; Ardıç ve Polatçı, 2008: 77; Çalışkan, 2009: 236; Üngüren ve diğerleri, 2010: 2924; Algül, 2014: 58-59; Sürgevil, 2014):

- İş düzenini ve çalışma yöntemlerini denetlemek,
- Problemleri sahiplenmek,
- Uygun tartışma ve iletişim ortamı sağlamak,
- Yeni teknoloji, bilgi araç ve gereç kullanımını sağlamak,
- Çalışanların güvenliğini sağlamak,
- Gelecekle ilgili daha gerçekçi programlar yapmak,
- İşin gerektirdiği sorumluluk miktarını ayarlamak,
- Isı, ışık ve ses düzeylerinin çalışanlar için en uygun seviyede olması sağlanmalı,
- Personel seçimine dikkat etmek,
- Gerekğinde yardımcı personel ve ek donanıma başvurmak,
- Serbest karar verme imkanlarını ve kararlara katılımı artırmak,
- İşin gerektirdiği sorumluluk miktarını belirleyip, yetki ve sorumluluğu denkleştirmek,
- Adil bir ödül sistemi geliştirmek,
- Başarıları takdir etmek,
- İş yükünün aynı kişilerde birikmesini önlemek için zor işlerin eşit olarak dağıtılmasını sağlamak,
- Örgütsel değişimi sağlamak,
- Takım çalışmalarını desteklemek,
- Strese karşı eğitim vermek,
- Ücretleri iyileştirilmesini sağlamak,

- Örgütsel bağlılığı sağlamak,
- Örgüt içerisinde düzenli işleyen bir çatışma yönetim sistemi kurmak,
- Görev tanımlarını açık ve net olarak belirlemek,
- Kişisel gelişim ve dinlenmeye önem vermek, çalışma saatleri içerisinde bunlara yeterli zamanı ayırmak,
- Örgüt içi iletişimin yeterli düzeyde ve kaliteli olmasını sağlamak,
- Öğle yemeği ile dinlenme aralarını rahatlatıcı ve iş ortamından uzaklaştırıcı yerlerde vermek,
- Kişileri yeni görevlere atamak,
- Üst yönetimin desteğini sağlamak,
- Yetki devri ile astların yaptıkları iş konusunda yönetsel beceri sahibi olmalarını sağlamak,
- Sık sık pozitif geri bildirim vermek,
- Uzun çalışma saatlerini kısaltmak,
- Örgüt içi danışmanlık hizmeti vermek,
- Yerinde bir terfi politikası izlemek,
- Sosyal etkinlik ve tatil imkanlarını artırmak,
- Hizmet içi eğitimler planlamak,
- İşyerinde sosyal destek amaçlı gruplar kurmak,
- Kariyer için fırsat tanımak.

Bireylerin kendi davranışlarını tek başına değiştirmesi mümkün olabilir, ancak çevre tek başına değiştirilemez. Örgütlerde bir takım şeylerin değişimi, bireysel yaklaşımla değil, örgütsel bir bakış açısı ile birlikte gerçekleştirilebilir (Maslach ve Leiter, 1997). Bu anlamda tükenmişlikle mücadele teknikleri değerlendirildiğine söz konusu bu bakış açısı, kurumsal aksaklıkların giderilmesi ve tükenmişliğe neden olan örgütsel faktörlerin ortadan kaldırılması noktasında oldukça önemlidir.

## **2.2. Yaşam Doymu Kavramı**

Mutlu olma ya da yaşam doymu kişinin yaşamındaki en önemli amaçlardandır. Dolayısıyla yaşam doymu, üzerinde durulması gereken önemli konulardan biridir (Şimşek, 2011: 23). İlk kez Neugarten (1961) tarafından ortaya

atılan yaşam doyumu kavramı, kişinin yaşamının tümünü ve bu yaşamın çok çeşitli boyutlarını içermektedir (Özer ve Karabulut, 2003: 72-73). Yaşam doyumu, yaşamsal beklenti ve ihtiyaçların hangilerinin ne derecede karşılandığını gösteren bilişsel sürecin bir ürünüdür (Şeker ve Zırhlıoğlu, 2009: 8).

Kavramın araştırmacıları yaşam doyumunu bazen, psikolojik iyi oluş ve hayat memnuniyeti (Valnezuela, Park ve Kee, 2009: 877); bazen ise yaşam kalitesi ve mutluluk gibi kavramlarla aynı anlama gelecek şekilde kullanmaktadır (Batan, 2016: 14). Ancak bu kavramlar genellikle birbiriyle aynı anlamda kullanılsa da aralarında kuramsal bazı farklılıklar bulunmaktadır (Şimşek, 2011: 13). Yaşam doyumu ile ilgili önemli bir kavram olan yaşam kalitesi; kişinin subjektif yorumlarına katkı sağlayan ve objektif bir şekilde ölçülebilecek yaşam koşulları alanlarının toplamı ya da özetidir (Köksal, 2015: 24). Mutluluk kavramı ise bütün isteklere, özlemlere sürekli ve eksiksiz bir şekilde erişme sonucu duyulan kıvanç olarak tanımlanmakta (Keser, 2003: 123) ve gelecekte de hep iyi olma umudunu içermektedir (Karabacak, 2013: 25). Son yıllarda araştırmacılar tarafından ‘yaşam doyumu’ kavramı daha çok kabul görmektedir (Kumartaşlı, 2010: 44). En genel anlamıyla yaşam doyumu; kişinin boş zaman, iş ve diğer iş dışı zaman olarak tanımlanan yaşama gösterdiği duygusal tepkidir (Hong ve Giannakopoulos, 1994: 548).

Yaşam doyumu (life satisfaction) temel olarak bireyin yaşam alanlarına ilişkin değerlendirmelerini yansıtır (Myers ve Diener, 1995). Genelde net ve basit bir şekilde tanımlanabilen bu kavram gerçekte, kolayca anlaşılabilir bir kavram değildir (Keser, 2003: 120). Nitekim bu sebeple alan yazında birçok yaşam doyumu tanımı bulunmaktadır. Ayrıca yaşam doyumunun bilişsel ve duyuşsal kuramlara göre de farklı tanımlandığı görülmektedir (Diener, Horwitz ve Emmons, 1985). Bilişsel kuram yaşam doyumunu; kişinin beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması ve hayatında elde ettiği başarıların belirlemiş olduğu standartlarla karşılaştırmasına bağlı olarak oluşan bilişsel yargısı şeklinde tanımlanmaktadır (Kanten ve Kanten, 2015: 48). Alan yazında yaşam doyumunun bilişsel kurama göre yapılan tanımları daha fazla kabul görmektedir (Gürbüz ve Bayramlık, 2015: 120). Kişinin elde ettikleri ve hedefledikleri arasındaki uyumsuzluğun oranı ne kadar az ise yaşam doyumunun o kadar yüksek olacağı kabul edilmektedir (Diener, Oishi ve Lucas, 2003: 406). Duyuşsal ya da duygusal kuramda yaşam doyumu ise; kişinin olumlu duyguları ile

olumsuz duygularının dengelenmesi sonucu oluşan ruh halini ve duygularını ifade etmektedir (Kanten ve Kanten, 2015: 48). Olumlu duyguların diğerlerine oranla daha çok deneyimlenmesi yaşam doyumunun yüksek olduğunu göstermektedir (Larsen, Diener ve Emmons, 1985: 7).

Yaşam doyumu kavramını tanımlayabilmek için öncelikle "doyum" kavramının açıklanması gerekmektedir (Özer ve Karabulut, 2003: 73). Doyum; istek, beklenti, dilek ve gereksinimlerin karşılanması anlamına gelmektedir (Avşaroğlu ve diğerleri, 2005: 118). Başka bir ifadeyle tatmin olarak da adlandırılabilen bu kavram; diğer kişilerin doğrudan gözlemleyemediği, sadece ilgili kişinin hissettiği iç huzur ve zevki ifade eder (Çelik, 2016: 1141). Yaşam doyumu ise; kişinin beklentileriyle (ne istediği), elinde olanların (neye sahip olduğu) karşılaştırılması sonucunda elde edilen durum ya da sonuçtur (Diener, Emmons, Larsen ve Griffin, 1985; Özer ve Karabulut, 2003: 73). Yaşam doyumu; moral, mutluluk vb. gibi farklı açılardan iyi olma durumunu ifade etmektedir (Avşaroğlu ve diğerleri, 2005: 118; Şekeroğlu, 2013: 51).

Yaşam doyumu kişinin tüm yaşamını belirlediği kriterlere göre olumlu olarak değerlendirilmesidir (Diener ve diğerleri, 1985; Veenhoven, 1996; Ehrhard, Saris ve Veenhoven, 2000). Aysan ve Bozkurt (2004)'a göre yaşam doyumu; kişinin hedeflerine ulaşma derecesi olarak tanımlanırken; Zhao, Qu ve Ghiselli (2011: 48)'ye göre kişinin tüm yaşama ilişkin genel iyi olma durumunun ölçüm değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır. Izgar (2012: 110) ise yaşam doyumunu, içerisinde iş doyumunu da barındıran ve daha geniş kapsamlı bir kavram olarak ifade etmiştir. Yaşam doyumu, yaşamı değiştirme isteği, hali hazır yaşamdan doyum, geçmişten doyum, gelecekte doyum ve kişinin çevresinin, o kişinin yaşamı hakkındaki görüşlerini kapsamaktadır (Diener, Eunkook, Lucas ve Smith, 1999: 277).

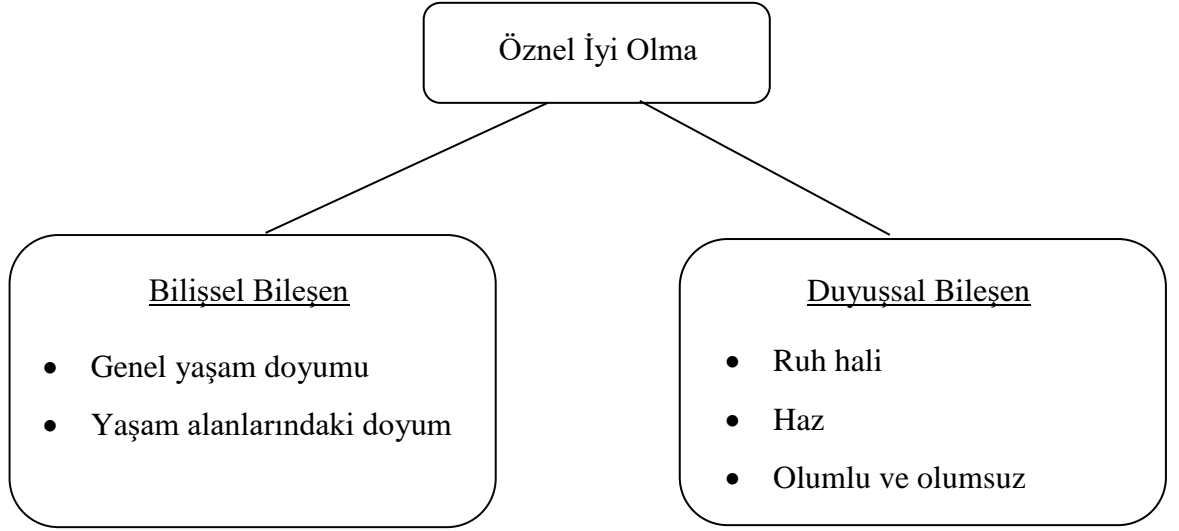
Kişinin yaşamını ideal olarak değerlendirmesiyle meydana çıkan yaşam doyumu aynı zamanda kişinin kaliteli yaşam ve mutluluğunu da göstermektedir (Piccolo, Judge, Takahashi, Watanabe ve Locke, 2005: 966). Fakat kişinin yaşamındaki her şeyi olumlu değerlendirmesiyle oluşan yaşam doyumu, olumsuz hislele de azalmaktadır (Zhao ve diğerleri, 2011: 48). Keser (2005)'e göre yaşam

doyumunun pozitif yönde olabilmesi için iş ve yaşam dengesinin kurulması gerekmektedir.

İyi oluş ile yaşam doyumu genellikle birbirine karıştırılan kavramlardır (Keser, 2003: 122). Kişinin kendisini iyi hissetmesi olarak tanımlanan iyi oluş kavramı öznel ve psikolojik iyi oluş şeklinde ikiye ayrılmaktadır (Karabacak, 2013: 25). Sahranç (2007: 96)'a göre genel olarak yaşam doyumu kavramı, öznel iyi oluşun bir alt boyutu şeklinde ele alınmaktadır. Başka bir ifadeyle öznel iyi olma kavramı, daha geniş içeriğe sahip olmakta ve yaşam doyumunu da içerisine almaktadır (Keser, 2003: 122). Bu anlamda yaşam doyumu kavramını daha açık ve anlaşılır hale getirebilmek için öznel iyi olma kavramının açıklanması gerekmektedir.

İnsanların nasıl mutlu olabilecekleri sürekli araştırılan konulardan biridir (Morsünbül, 2011: 63). Ayrıca çağlar boyunca insanlar iyi olmayı keşfetme ve anlama çabası içerisinde olmuştur (Önder, 2015: 1). Nitekim Christopher (1999), iyi olmayı anlamının, insanın var oluşu için öncelikli bir gereksinim olduğunu ifade etmektedir. Önder (2015)'e göre öznel iyi oluş konusuna gösterilen ilgi 1970'li yıllardan itibaren devamlı olarak artmaktadır. Kişinin yaşamını duygusal ve bilişsel olarak değerlendirmesi öznel iyi oluş (subjective well-being) şeklinde tanımlanmaktadır (Çevik ve Korkmaz, 2014: 130). Eryılmaz (2009: 41)'a göre ise öznel iyi olma kavramı kişinin yaşamını birçok yönüyle değerlendirmesi ve yargı bildirmesi anlamına gelir (Myers ve Diener, 1995).

Diener (1984: 543) öznel iyi oluş; olumlu duygulanım, olumsuz duygulanım ve yaşam doyumu şeklinde üç alt boyuttan oluşmaktadır. Olumlu ve olumsuz duygulanım öznel iyi oluşun duygusal boyutunu oluştururken, yaşam doyumunun ise, daha çok öznel iyi oluşun bilişsel boyutunu oluşturduğu söylenebilir (Diener ve diğerleri, 1985: 71; Yetim, 1991). Bu bağlamda aşağıda Şekil 4'de yaşam doyumu ile öznel iyi olma ilişkisini açıklamaktadır.



**Şekil 5.** Yaşam Doyumu ve Öznel İyi Olma İlişkisi

**Kaynak:** Şimşek, E. (2011). Örgütsel İletişim ve Kişilik Özelliklerinin Yaşam Doyumuna Etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, s. 13.

Olumlu duygulanım, ilgi, güven, heyecan, ümit, gurur, neşe gibi duyguları; olumsuz duygulanım, öfke, üzüntü, nefret, suçluluk gibi olumsuz duyguları; (Myers ve Deiner, 1995: 11) yaşam doyumu ise, yaşam alanlarına (iş, okul, evlilik, arkadaşlık) ilişkin doyumu ifade etmektedir (Diener, 1984; Diener ve diğerleri, 1999: 277).

### 2.2.1. Yaşam Doyumuna Etki Eden Faktörler

Yaşam doyumu; insanların zihinsel dünyasında, kendisine ve yaşadığı çevresine ait her şeyi bir bütün halinde olumlu olarak algılamasıdır (Ehrhard ve diğerleri, 2000). Kişiden kişiye farklı algılanma düzeyine sahip olduğu için yaşam doyumuna etki eden faktörlerin net olarak sıralanması mümkün olmamaktadır. Yaşamın birçok şeyi kapsamaması ya da sınırlarının çok geniş olması sebebiyle bu durum olasıdır (Keser, 2003: 125). Nitekim alan yazında da yaşam doyumuna etki eden faktörlere ilişkin çok farklı yaklaşım ve sınıflandırmaların olduğu görülmektedir. Schmitter kişilerin yaşam doyumunu etkileyen unsurları şu şekilde sıralanmaktadır (Keser, 2005: 80; Kumartaşlı, 2010: 45):

- Günlük hayattan mutluluk duymak,
- Yaşamı anlamlı bulmak,
- Amaçlara ulaşma konusunda uyum,
- Pozitif bireysel kimlik,
- Fiziksel olarak bireyin kendisini iyi hissetmesi,
- Ekonomik güvenlik,
- Sosyal ilişkiler,

Yaşam doyumunu kişinin tüm yaşamını kapsamakta ve cinsiyet, yaş, iş yaşamı, gelir, sağlık durumu, eğitim düzeyi, evlilik, çevresel koşullar ve sosyal destek gibi birçok faktörden etkilenmektedir (Pınar ve diğerleri, 2015: 285). Bu araştırmada yaşam doyumuna etki eden faktörler: demografik faktörler ve işle ilgili faktörler olmak üzere iki başlıkta incelenmiş ve konu ile ilgili yapılmış araştırma bulgularından bahsedilmiştir.

#### **2.2.1.1. Demografik Faktörler**

Demografik faktörlerin kişilerin yaşam doyumunu düzeylerinde, farklılaşma yaratıp yaratmadığına dair birçok araştırma yapılmıştır (Dost, 2007; Siedlecki, Tucker-Drob, Oishi ve Salthouse, 2008; Demir, 2011; Erol ve diğerleri, 2016) Başlıca demografik veriler olan; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve gelir düzeyinin yaşam doyumunu üzerinde etkileri aşağıda yer almaktadır.

##### **2.2.1.1.1. Cinsiyet**

Cinsiyet değişkeni, yaşam doyumunu üzerinde göreceli olarak daha az etkili olmaktadır (şekeroğlu, 2013: 58). Nitekim yapılan araştırmalarda da cinsiyetler arasında doyum ya da mutluluk açısından çok az bir farkın olduğu gözlenmiştir (Andrews ve Withey, 1976; Gümüş, 2006: 48). Dünya Değerler Araştırmasına on altı ülke katılım sağlamış ve araştırma sonucunda; Batı Avrupa lkelerinde yaşam doyumunu üzerindeki cinsiyet etkisi çok küçük olarak tespit edilmiştir (Inglehart, 1990: 222-223). Benzer şekilde Michalos'un (1991) niversite öğrencileri üzerinde yaptığı



ve otuz ülkeyi kapsayan araştırması sonucunda; cinsiyetin yaşam doyumu üzerindeki etkisinin oldukça küçük olduğu bulunmuştur. Yetim (1991: 84)'e göre de doyum açısından cinsiyetler arasındaki farklılaşma çok az olmaktadır.

Cinsiyetin yaşam doyumu üzerinde, çok az bir farklılaşma yarattığını ortaya koyan bu bulguların yanı sıra, alan yazında kadınların yaşam doyumu düzeylerinin erkeklere oranla daha yüksek olduğunu (Dikmen, 1995; Ünal ve diğerleri, 2001; TÜİK, 2016) ya da tam tersi şekilde bir ilişkinin söz konusu olduğunu ortaya koyan araştırmalar da bulunmaktadır (Batan, 2016: 35).

Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2016 yılında yapmış olduğu yaşam memnuniyeti araştırmalarına göre ise; kadınlarda mutluluk oranı, 2015 yılında % 60,2 iken 2016 yılında % 64,5'e, erkeklerde ise bu oran % 52,9'dan % 58,1'e yükselmiştir. Bu sonuçlar kadınların yaşamlarından erkeklere göre daha memnun olduklarına işaret etmektedir.

#### **2.2.1.1.2. Yaş**

Demografik faktörlerin yaşam doyumu üzerinde etkisi konusunda en çok araştırılan değişken yaş ve yaş gruplarıdır (Gümüş, 2006: 46). Fakat bu araştırmalarda yaş faktörü ile ilgili birbirinden farklı görüşler bulunmaktadır. İlk yapılan çalışmalara göre gençlerin yaşlılardan daha mutlu ve yaşam doyumlarının daha yüksek olduğu ifade edilmektedir (Yetim,1991: 84). Söz konusu bu durum gençlikte beklentilerin çok olması ile yaşama sevinci gibi nedenlere bağlanmaktadır (Şekeroğlu, 2013: 58). Ayrıca yaşın ilerlemesiyle birlikte; önemli kişilerin kaybı, sağlık sorunlarında artış yaşanması ve maddi özgürlüğün yitirilmesi gibi nedenlerden dolayı da yaşam doyumunda bir azalış olacağı düşünülmektedir (Siedlecki, Tucker-Drob, Oishi ve Salthouse, 2008: 154).

Alan yazındaki kimi araştırmacılar yaşam doyumunun gençlerde daha fazla olduğunu ileri sürerken (Şimşek, 2011: 75), kimileri ise yaşlanma ile birlikte yaşam doyumunun arttığını belirtmektedir (Diener ve Suh, 1998: 304-324). Yaşlılıkta yaşam doyumunun gençlere oranla daha yüksek görülmesi durumunun da;

beklentilerin azalması, kendini gerçekleştirme ve kanıksama gibi nedenlerden kaynaklandığı ileri sürülmüştür (Şekeroğlu, 2013: 58). Nitekim son yıllarda yapılan araştırmaların da etkisiyle birlikte; gençlerin yaşlılara göre daha mutlu olduklarına ilişkin yaygınlaşmış fikir, ortadan kalkmaya başlamıştır (Batan, 2016: 37). Ayrıca kimi araştırmalara göre ise yaşam doyumu ve yaş değişkeni arasında bir ilişki bulunmamaktadır (Andrews ve Withey, 1976).

Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2016 yılında yapmış olduğu yaşam memnuniyeti araştırması sonucunda: yaş gruplarına göre mutluluk düzeyi incelendiğinde en yüksek mutluluk oranının % 65,1 ile 18-24 yaş grubunda, en düşük mutluluk oranı ise % 58,2 ile 35-44 yaş grubunda olduğu görülmektedir.

### **2.2.1.1.3. Medeni Durum**

Aile ve evlilik kurumu, yaşam doyumu konusunda oldukça önemli yer tutmaktadır. Araştırmalar hem kadın hem erkeklerin arasında evli kişilerin hiç evlenmemiş, ayrı yaşayan ya da dul kişilere göre daha mutlu olduklarını ifade etmektedir (Önder, 2015: 12). Diener (1984) yaptığı tarama çalışmasında öznel iyilik ile evlilik arasında istatistiksel olarak anlamlı sonuçların olduğunu ve ayrıca evli kişilerin evli olmayan kişilere göre yaşam doyumlarının daha yüksek olduğunu belirtmektedir. Benzer şekilde Köker (1991)'e göre de evli kişiler, evli olmayanlara göre daha yüksek yaşam doyumuna sahiptir.

Bowen (1988) da aile yaşamında paylaşılan ortak değerleri ve bu değerlere dayanan davranışları algılamanın doyumu artırdığını ifade etmektedir. Nitekim yapılan birçok araştırmada destekleyici bir eşle ilişkinin, bireyin heyecan, duygu ve sağlığına olumlu ölçüde katkıda bulunduğu ve dolayısıyla yaşam doyumunu artırdığı görülmüştür (Keser, 2003: 127). Fakat Glenn ve Weaver (1981) tarafından yapılan araştırma sonucunda; evlilikte çocuk sayısının arttıkça yaşam doyumu düzeyinin düştüğü tespit edilmiştir (Gümüş, 2006: 53).

Çeçen (2008), üniversite öğrencilerinde yaşam doyumunu etkileyen bireysel bütünlük (tutarlılık) duygusu, aile bütünlük duygusu ve benlik saygısını araştırmıştır. 393 kişinin katılım gösterdiği araştırma sonucunda; yaşam doyumu ile bireysel,

ailesel bütünlük duygusu ve benlik saygısı arasında olumlu orta ve göreceli olarak güçlü düzeyde ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Çevik ve Korkmaz (2014)'ın yapmış oldukları araştırma sonucunda ise; evli olmama durumu hem iş hem de yaşam doyumunu artıran değişkenler olarak tespit edilmiştir.

Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2016 yılında yapmış olduğu yaşam memnuniyeti araştırmalarına göre evli bireylerin, evli olmayanlara göre daha mutlu olduğu tespit edilmiştir. 2016 yılı itibariyle evli bireylerin % 64,7'i, evli olmayanların % 53,5'i mutlu olmaktadır. Cinsiyete göre mutluluk düzeyleri araştırıldığında; % 68,3 oranında evli kadınların, % 60,8' oranında ise evli erkeklerin mutlu olduğu görülmüştür. Ayrıca kendilerini en çok ailelerinin mutlu ettiğini belirtenlerin oranı % 70,2 olurken, bunu sırasıyla; % 15,1 ile çocuklar, % 4,7 ile eş, % 3,6 ile anne/baba, % 2,7 ile kendisi, % 1,9 ile torunlar ve % 1,7 ile diğer kişiler takip etmektedir.

#### **2.2.1.1.4. Eğitim Durumu**

Genellikle daha yüksek eğitim seviyesine sahip kişilerin yüksek sosyal statüye ve gelire sahip olmaları ve dolayısıyla daha mutlu olmaları beklenmektedir. Fakat yaşam doyumunu ve eğitim durumu ilişkisi konusundaki araştırmalardan elde edilen bilgiler farklılık göstermektedir (Şimşek, 2011: 74).

Bazı çalışmalar, diğer faktörler kontrol edildiğinde eğitimin yaşam doyumunu düzeyi üzerinde güçlü bir etkisi olmadığına işaret etmektedir (Diener, 1984: Yetim, 1991: 85). Fakat eğitimin yaşam doyumunu üzerinde etkili olduğunu belirten çalışmalar da bulunmakta ve bu çalışmalara göre; eğitim, gelir ve statü ile birleşince yaşam doyumunu üzerinde etkisini göstermektedir. Başka bir ifadeyle kişinin sahip olduğu statüleri kullanabilme imkanı, yaşam doyumunu arttırmaktadır (Keser, 2003: 141; Şekeroğlu, 2013: 59).

Artan eğitim düzeyinin; bireylerin üretkenliğini artırma, daha fazla kazanç sağlama, sağlıklı evlilik ilişkileri, daha iyi sağlık koşulları ve iş imkanları gibi insanların yaşam doyumlarını arttırıcı ancak dolaylı etkilerinin olduğu savunulmaktadır (Batan, 2016: 41). Plagnol ve Easterline (2008)'a göre de eğitilmiş

insanların isteklerini karşılama ve aile yaşamlarında mutlu olma becerileri yüksek olduğu için daha mutlu oldukları söylenebilir. Ancak bu durumun tam tersi de gözlenebilmekte ve eğitilmiş kişilerin aynı zamanda yüksek beklentilere sahip olması yaşam doyum düzeylerini düşürebilmektedir (Keser, 2003: 141; Şekeroğlu, 2013: 59). Nitekim Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK), 2016 yılında yapmış olduğu yaşam memnuniyeti araştırmalarına göre; bir okul bitirmeyenlerde mutluluk oranı % 63,5 iken bunu sırasıyla; % 62,9 ile ilköğretim mezunu, % 61,4 ile ilköğretim veya ortaokul mezunu, % 60,2 ile yükseköğretim mezunu, % 57,8 ile lise ve dengi okul mezunu takip etmiştir.

#### 2.2.1.1.5. Gelir Düzeyi

Yaşam doyumunu ile en çok ilişkilendirilen faktör gelir düzeyidir (Keser, 2003: 141) ve genelde aralarında olumlu bir ilişki olduğu ifade edilmektedir. Kişinin geliri yüksek ise yaşam doyum düzeyinin de yüksek olduğu yönünde yerleşmiş bir kanaat söz konusudur (Şekeroğlu, 2013: 59). Çevik ve Korkmaz (2014)'ın yapmış oldukları araştırma sonucunda; kamuda çalışıyor olma, kazancından, sağlığından ve hanehalkı gelirinden memnuniyet yaşam doyumunu artıran değişkenler olarak tespit edilmiştir.

Uluslararası alanda yapılan araştırmalar da yaşam doyumunu ile gelir düzeyi arasında olumlu bir ilişkinin söz konusu olduğunu gösteren veriler içermektedir. Aşağıda Çizelge 1 incelendiğinde; genellikle az gelişmiş veya yoksul ülkelerin yaşam doyumlarının gelişmiş ülkelere göre daha düşük olduğu görülmektedir. Fakat genel olarak değerlendirildiğinde gelir düzeyi ve yaşam doyumunu arasında çok yüksek düzeyde bir ilişkinin olmadığı söylenebilir. Nitekim bu konuda yapılan araştırmalar bu durumu destekler niteliktedir (Diener, Horwitz ve Emmons, 1985; Buss, 2000).

**Çizelge 1. Ünelere Göre Ulusal Milli Gelir ve Genel Yaşam Doyumu**

Ülke	Gelir (\$)	Yaşam Doyumu**
Hindistan	1.290	-1.88
Nijerya	1.430	-0.42
Estonya	2.820	-1.13

Bulgaristan	4.380	-2.31
Türkiye	4.610	-0.63
Rusya	4.610	-0.95
Brezilya	5.630	0.30
Slovenya	7.140	-0.78
İrlanda	13.500	0.94
İspanya	14.040	-0.23
İsveç	17.130	1.15
İngiltere	17.970	0.40
Hollanda	18.080	0.87
İtalya	18.610	-0.05
Avustralya	19.000	0.94
Danimarka	20.800	1.28
Japonya	21.350	-0.90
İsviçre	25.150	1.38
ABD	25.860	0.78

\* Amerikan Doları cinsinden ülkede kişi başına düşen milli gelir rakamı

\*\* Veenhoven (1993) tarafından uygulanan 2. Dünya Yaşam Doyumu Araştırması verilerine dayanmaktadır.

**Kaynak:** Keser, A. (2003). Çalışmanın Anlamı, İnsan Yaşamındaki Yeri ve Yaşam Doyumu Üzerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa, ss 142.

Benzer şekilde Diener ve Biswas-Diener (2002)'e göre de kişisel gelir artışının yaşam doyumuna etkisi düşük gelir grubunda daha yüksektir. Başka bir ifadeyle; gelirin iyi olmaya etkisi ancak temel gereksinimleri karşılamaya yardım ettiği sürece güçlüdür. Zenginlik durumunda gelirin yaşam doyumuna etkisi azalmaktadır. Nitekim az gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkelerde, milli gelirin yaşam doyumuna etkisinin daha fazla olması bu durumun kanıtıdır. Batan (2016: 44) konuyu; gelir düzeyinin yüksek olmasının insanları bir dereceye kadar mutlu ettiği fakat zengin olmanın mutluluğun tek kaynağı olmadığı şeklinde özetlemektedir.

### 2.2.1.2. İşle İlgili Faktörler

Yaşam doyumunu etkileyen temel faktörlerden biri de, kişinin yaşamında önemli bir yer tutan iş yaşamıdır. İş kişinin hayatını sürdürebilmesi, sahip olduğu enerji ve zamanını yararlı şekilde kullanabilmesini sağlayan önemli bir faktördür (Kanten ve Kanten, 2015: 39). Nitekim yaşam doyumunu ile iş yaşamından elde edilen doyum arasında bir etkileşim veya ilişki olduğu yerleşmiş bir kanıdır (Keser, 2005: 80).

Çalışma yaşamından sağlanan doyum, iş doyumunu olarak nitelendirilmektedir (Dikmen, 1995: 116). İş doyumunu bireylerin işini ve iş deneyimini değerlendirmeleri ile birlikte ortaya çıkan pozitif veya duygusal durum olarak tanımlanmaktadır (Weiss, 2002: 174). Ücret, iş güvencesi, ilerleme durumu, sosyal ilişkiler gibi beklentilerin her birinden duyulan memnuniyet bir bütün olarak iş doyumunu oluşturur. İş doyumunun düşük olması bu beklentilerin karşılanma düzeylerinin düşük olmasını ifade eder (Çakır, 2001:166). Çalışma yaşamındaki mutsuzluk, doyumsuzluk, isteksizlik ve hayal kırıklığı çalışan kişilerin genel yaşamını etkilemekle birlikte; aynı zamanda yaşam doyumlarının azalmasına da neden olmaktadır. Bu durum kişinin ailesini ve çevresini de olumsuz etkileyerek, sağlığını bozabilmektedir (Akgündüz, 2013: 183). Dolayısıyla yaşam doyumunun artırılmasında iş tatmini veya iş doyumunu oldukça önemli bir faktördür (Şekeroğlu, 2013: 61). İş doyumunun yaşam doyumunu etkilediğine ilişkin birçok araştırma bulunmaktadır. Ulaşılabilen araştırma sonuçları aşağıda yer almaktadır:

Schmitt (1985), yaşam doyumunu ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırması sonucunda yaşam doyumunu ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin oldukça güçlü olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yaşam doyumunun iş doyumunda önemli bir etkileyici faktör olduğu da belirtilmektedir (Köker, 1991: 28).

Near, Rice ve Hunt (1978)'in yapmış oldukları araştırma, yaşam doyumunu ile iş yaşamı ilişkisinin açıklanmasında, kuramsal açıdan oldukça önemlidir. Yaşam doyumunda birinci derecede etkili olan belirleyiciler; işle ilgili değişkenler, psikolojik değişkenler ve evle ilgili değişkenler olmak üzere üçe ayrılmıştır. Araştırma sonucunda; iş doyumunun, yaşam doyumunu üzerinde önemli bir belirleyici olmadığı, fakat iş yeri çevresi ve çalışma yaşamı dışındaki öteki faktörlerin iş

doyumunu etkilediği bulguları, yaşam doyumunun iş doyumunu üzerinde etkili olduğunu göstermektedir.

Dikmen (1995), kamu çalışanlarında iş doyumunu ve yaşam doyumunu araştırmıştır. 173 kişinin katıldığı araştırma sonucunda; yaşam doyumunu ve iş doyumunu arasında bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca işin niteliklerindeki farklılıkların hem iş doyumunu hem de yaşam doyumunu üzerinde etkili olduğu araştırmanın diğer bir sonucunu oluşturmuştur.

Akgündüz (2013), konaklama işletmelerinde iş doyumunu, yaşam doyumunu ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 233 kişinin katıldığı araştırma sonucunda; işgörenlerin iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu belirlenmiştir.

Çevik ve Korkmaz (2014), Türkiye’de yaşam doyumunu ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. İş sahibi 2917 bireye uygulanan araştırma sonucunda iş doyumunun yaşam doyumunu artırdığı görülmüştür. Bunlarla birlikte yaş arttıķça yaşam doyumunun azaldığını ve iş doyumunun arttığı tespit edilmiştir.

Kanten ve Kanten (2015) iş yaşamı kalitesinin yaşam doyumunu üzerindeki etkisinde iş doyumunun aracılık rolünü araştırmıştır. Akademik ve idari personelin katıldığı araştırma 161 kişiye uygulanmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen verilere göre; iş yaşamı kalitesi algısı ve iş doyumunu yaşam doyumunu etkilemektedir. Bu sonuç: kişilerin yaşamlarını oluşturan aile, sağlık, iş, gelir, meslek gibi unsurlardan tatmin olmaları sonucunun yaşam doyumunu da yükseltebileceğini göstermektedir.

### **2.3. İlgili Araştırmalar**

Tükenmişlik ve yaşam doyumunu kavramlarının hem kişi hem de işletmeler açısından oldukça önemli etkiler yaratması konuyla ilgili araştırmalar yapılmasını gerekli kılmıştır. Bu bölümde konu ile ilgili daha önce yapılmış araştırmalara yer verilmiştir.

### 2.3.1. Tükenmişlik ile İlgili Araştırmalar

Tükenmişlik; psikolojik, fiziksel iç kaynakların veya kişilerin enerji kaynaklarının, çok başarılı olma arzusu yüzünden ve çok çalışma sebebiyle bitip tükenmesi durumudur (Klarreich, 1996: 105; Kim vd., 2009: 97). Tükenmişlik kavramı, hem iş hem de özel ve aile hayatını olumsuz yönde etkilemesi açısından son yıllarda oldukça önemli bir konu haline gelmiş ve birçok alanda da araştırılmıştır. Tükenmişlikle ilgili çeşitli sektörlerde yapılan araştırma sonuçları kronolojik sıraya göre aşağıda yer almaktadır:

Tümkiye (1996)'nın öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmaya 720 kişi katılmıştır. Araştırma sonucunda: tükenmişlik düzeyinin, yaş, cinsiyet, çalışılan okul, öğrenim derecesi, okuldaki görev, çalışma yılı ve okulun sosyoekonomik düzeyi değişkenlerine göre farklılaştığı sonucuna ulaşmıştır.

Akçamete ve diğerleri (2001)'nin engelli ve engelli olmayan çocuklarla çalışan öğretmenlerde tükenmişlik ve iş doyumunu düzeyleri ile kişilik özelliklerinin karşılaştırılması hedeflenen çalışmada; engelli olmayan çocuklarla çalışan öğretmenlerin daha fazla tükenmişlik ve çalıştıkları çocuklara karşı daha fazla duyarsızlaşma yaşadıkları tespit edilmiştir.

Evers, Brouwers ve Tomic (2002), öğretmenlerde tükenmişlik ve öz-yeterlik düzeyini incelemiştir. Hollanda'da 490 kişiye uygulanan araştırma sonucunda: kişilerin öz-yeterlik inançları tükenmişlik düzeyleriyle ilişkili bulunmuştur. Öğretmenlerin öz-yeterlik inançları, tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarıyla önemli ve pozitif, kişisel başarısızlık boyutuyla negatif derecede anlamlıdır.

Salanova, Peiro ve Schaufeli (2002), kamu şirketlerinde ve özel şirketlerde çalışanlarda öz-yeterliğin tükenmişlik ve iş talep-kontrol modeli üzerindeki aracılık etkisini incelemiştir. 407 kişinin katıldığı araştırma sonucunda tükenmişliğin boyutları, öz-yeterliğin boyutlarıyla önemli ve negatif düzeyde ilişkili bulunmuştur. Başka bir ifadeyle öz-yeterlilik arttıkça tükenmişlik düzeyinin azaldığı belirlenmiştir.



Friedman (2003), 322 öğretmen üzerinde öz-yeterlik ve tükenmişlik ilişkisini araştırmıştır. Araştırma sonucunda: öz-yeterlikle tükenmişlik arasında genel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Değişkenler arasındaki korelasyonlara bakıldığında ise; duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarıyla ilişki saptanmış, ancak duygusal tükenme boyutuyla herhangi anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Kurçer (2005) tıp fakültesi hekimlerinin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini araştırmıştır. Araştırma sonucunda hekimlerin genel düzeyde tükenmişlik yaşadıkları ve iş doyum puan ortalamalarının düşük olduğu görülmüştür.

Naktiyok ve Karabey (2005) işkoliklik ve tükenmişlik sendromunu araştırmıştır. 182 öğretim üyesine uygulanan araştırma sonucunda işkoliklik düzeyinin artıkça zihinsel, duygusal ve fiziksel tükenmişliğin de arttığı görülmüştür.

Betoret (2006), ortaöğretim öğretmeni üzerinde öz-yeterlik, tükenmişlik, stresörler ve baş edebilme kaynakları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 247 kişinin katıldığı araştırma sonucunda: yüksek öz-yeterliğe ve daha fazla baş edebilme kaynağına sahip öğretmenler, düşük öz-yeterliğe ve daha az baş edebilme kaynağına sahip öğretmenlerden daha az stres ve tükenmişlik düzeyine sahip olduğu görülmüştür.

Tomic ve Tomic (2008)'in 215 ilköğretim öğretmeni ve 514 ilköğretim yöneticisi arasındaki varoluşsal gerçekleştirme ve tükenmişliğin incelediği çalışmada, varoluşsal gerçekleştirmenin tükenmişlik düzeyini etkilediği ortaya çıkmıştır. Buna göre, okul yöneticilerinde cinsiyetin tükenmişliğin boyutlarından olan duygusal tükenme üzerinde önemli pozitif bir etkisi olduğu belirlenmiştir.

Basım ve Şeşen (2009) sağlık sektöründe tükenmişliğin örgüt içi girişimciliğe etkisini araştırmıştır. Araştırma sonucunda tükenmişlik alt boyutlarından sadece düşük kişisel başarı hissi boyutu ile örgüt içi girişimci davranışlar arasında bir ilişki görülmüştür.

Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis (2009) çalışanların örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Devlet üniversitesinde idari personele yönelik olarak yaptığı çalışmaya 329 kişi katılmıştır. Araştırma sonucunda: tükenmişlik ile örgütsel bağlılık arasında ters bir ilişki olduğu görülmüştür.

Şeşen (2010) adalet algısının tükenmişliğe etkisini araştırmıştır. 175 öğretmene uygulanan araştırma sonucunda adalet algısı ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu ve söz konusu bu ilişkide iş tatminin aracılık rolü oynadığı tespit edilmiştir.

Meydan, Şeşen ve Basım (2011) adalet algısı ve tükenmişliğin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki öncüllük rolünü araştırmıştır. 116 alt ve orta kademe kamu çalışanına uygulanan araştırma sonucunda: adalet algısının, kişilerin tükenmişliği üzerinde azaltıcı yönde etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Ertürk ve Keçecioğlu (2012) çalışanların iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 224 öğretmene uygulanan araştırma sonucunda: tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunun, iş betimleme ölçeğinin tümü ve alt ölçekleri ile ters yönde ve anlamlı şekilde ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Eroğlu ve Örkün (2012) tekstil sektöründe mavi yaka çalışan grubunun, iş doyumlarının tükenmişlik ve yaşam doyumlarını ne derece etkilediğini araştırmıştır. Araştırma sonucunda: çalışanlarda iş doyumunu en çok etkileyen değişkenin duygusal tükenme olduğu ve daha sonra onu sırasıyla yaşam doyumunu ve duyarsızlaşmanın takip ettiği görülmüştür.

Çetin, Şeşen ve Basım (2013) kamu sektöründe örgütsel psikolojik sermayenin tükenmişlik sürecine etkilerini araştırmıştır. 260 kişiye uygulanan anket sonucunda: tüm tükenmişlik boyutlarının açıklanmasında, psikolojik sermaye unsurlarından umut ve öz yeterlilik faktörlerinin görece önemli bir rolü olduğu görülmüştür. Ayrıca psikolojik sermayenin psikolojik dayanıklılık ve iyimserlik alt boyutları ile duygusal tükenme arasında ters yönlü ilişkiler tespit edilmiştir.

Çakıroğlu ve Tengilimoğlu (2014) mobbing davranışlarının tıbbi sekreterlerin tükenmişliği üzerine etkisini incelemiştir. 119 kişinin katıldığı araştırma sonucunda tıbbi sekreterlerin % 42,1'i mobbing davranışına maruz kaldığı tespit edilmiştir. Ayrıca tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeyi ile çalışma statüsü değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Benzer şekilde Dikmetaş, Top ve Ergin (2011)' de asistan hekimlerde tükenmişlik ve mobbing düzeylerini incelemiştir.

ve araştırma sonucunda mobbing düzeyinin tükenmişliğin üç boyutunu da anlamlı olarak etkilediği görülmüştür.

Güner, Çiçek ve Can (2014) banka çalışanlarının mesleki stres ve tükenmişlik düzeylerinin iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeyleri ile ilişkisini incelemiştir. 159 kişide uygulanan araştırma sonucunda: mesleki stres ve tükenmişliğin çalışan kişilerin iş ve yaşam doyumunu üzerinde anlamlı negatif etkilere sahip olduğu belirlenmiştir. Başka bir ifadeyle mesleki stres ve tükenmişliğin çalışan kişilerde iş ve yaşam doyumlarını azalttığı görülmüştür.

Bakan, Erşahan, Büyükbeşe, Doğan ve Kefe (2015) dönüşümcü ve etkileşimci liderlik ile öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 296 kişiye uygulanan araştırma sonucunda öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin orta seviyede olduğu ve yöneticilerinin sergiledikleri liderlik tarzlarına ilişkin algıları yükseldikçe tükenmişliğin azaldığı belirlenmiştir.

Tüzün, Uzuner, Öztürk ve Akman (2015) toplu taşıma araçlarını kullanan sürücülerde tükenmişliği araştırmıştır. 396 sürücü araştırmaya katılmıştır. Araştırma sonucunda: sürücülerde tükenmişliğin olmadığı görülmüştür. Bu durum düzenli bir gelire, sosyal güvenceye ve çalışılan kuruma duyulan güvenin iş stresini azaltmasına bağlanmıştır.

Doğan, Demir ve Türkmen (2016) akademisyenlerde rol belirsizliği, rol çatışması ve sosyal desteğin tükenmişlik üzerindeki etkisini araştırmıştır. 417 akademisyenin katıldığı araştırmada elde edilen bulgulara göre; rol belirsizliği, rol çatışması ve sosyal desteğin tükenmişlik ve alt boyutları ile ilişkili olduğu ve rol belirsizliği, rol çatışması ve sosyal desteğin tükenmişliği etkilediği görülmüştür.

Gürel ve Bozkurt (2016) duyguların yönetilmesinin, iş tatmini ve duygusal tükenmişlik düzeyi üzerine etkilerini araştırmıştır. 307 öğretmen üzerine yapılan araştırma sonucunda tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu ile doğal ve yüzeysel davranış sergileme arasında pozitif, derinden davranış sergileme arasında ise, negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Yıldırım, Naktiyok ve Kula (2016) tükenmişlik düzeyinin girişimcilik niyetine etkisini araştırmıştır. 359 öğrenci üzerinde uygulanan araştırma sonucunda:

kişisel başarı hissi yükseldikçe kişilerin girişimcilik niyetinin de yükseldiği görülmüştür. Tükenmişliğin diğer boyutu olan duygusal tükenmişlik ile girişimcilik niyetini arasında ise anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.

Turizm sektöründe başarı, büyük ölçüde insan faktörüne bağlıdır. Bu etkinliğin artırılabilmesi için de çalışanların eğitimi, geliştirilmesi (Özgen ve Perçin, 2010: 201), mutlu olmaları ve işlerinde memnun olup görevlerini iyi bir şekilde yapabilmeleri hem kişilerin kendisi hem de işletmeler açısından çok önemlidir. Dolayısıyla tükenmişlik düzeylerinin mümkün oldukça düşük olması beklenmektedir (Çelik, 2010: 221). Tükenmişlik durumunun yaşanmaması veya söz konusu durumun varlığında gerekli tedbirlerin alınabilmesi tükenmişlik düzeyinin tespit edilmesiyle mümkün olacaktır. Bu anlamda aşağıda turizm sektöründe tükenmişlikle ilgili yapılan araştırmalara yer verilmektedir:

Türkçe alan yazında turizm alanında ilk tükenmişlik araştırması, kadın çalışanlar üzerine 2001 yılında Kozak tarafından yapılmıştır. Bu araştırma sonucunda kadın çalışanlardaki tükenmişliğin temel sebepleri; kariyer planlarının sektör için yapılmaması, sektörün belirsizliği, iş temposunun yoğunluğu, olumsuz yönetici tavırları, kadının iş yaşamı dışında hem anne hem eş olma durumunun eş zamanlı baskısı şeklinde sıralanmıştır (Özgen ve Perçin, 2010: 202).

Yabancı alan yazın incelendiğinde ise turizm alanında ilk tükenmişlik çalışmasının Tabacchi, Krone ve Farber (1990) tarafından yapıldığı görülmektedir. Otel işletmelerinde çalışan yiyecek -içecek müdürleri üzerinde yapılan araştırmada, işletmelerdeki personel destek programları ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre; üst yönetim, emri altındakiler ve beraber çalışılan kişilerin desteğini alan müdürler, bu desteği alamayanlara göre daha az tükenmişlik yaşamaktadır.

Buick ve Thomas (2001) otellerde çalışan orta kademedeki yöneticilerde tükenmişliği araştırmışlardır. ABD’de yapılan araştırma sonucunda kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik seviyesine sahip olduklarını görmüştür. Ayrıca aile desteğinden yoksun olan yöneticilerin de daha fazla tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır.

Ersoy ve Utku (2005) konaklama işletmeleri muhasebe müdürlerinde tükenmişliği araştırmışlardır. Antalya bölgesinde uygulanan araştırmaya 101 kişi katılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe müdürlerinin daha fazla tükenmişlik yaşadığını göstermektedir.

Birdir ve Tepeci (2003)'in 149 otel müdüründe tükenmişliğin iş değiştirme eğilimine etkilerini incelemiştir. Araştırma sonucunda; otel genel müdürlerinin, tükenmişlik boyut ortalamalarına göre; yoğun olarak tükenme yaşamadıkları fakat iş değiştirme tutumlarını en fazla etkileyen alt boyutun duygusal tükenme olduğu belirtilmiştir.

Pelit ve Türkmen (2008) yerli ve yabancı zincir otellerde çalışanların tükenmişlik düzeylerini araştırmıştır. 213 kişiye uygulanan araştırma sonucunda: otellerde çalışanların tükenmişlik algılamaları yüksek çıkmıştır. Ayrıca, yerli ve yabancı zincir otel işletmeleri çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bazı farklılıkları tespit edilmiştir.

Kim, Shin ve Swanger (2009) yiyecek-içecek işletmeleri üzerinde kişilik tipleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. 187 kişinin katıldığı araştırma sonucunda tükenmişliği etkileyen en temel kişilik tipinin kaygı, öfke, bunalım gibi duyguları kolayca yaşama eğilimi olarak ifade edilebilecek duygusal denge(sizlik) olduğu tespit edilmiştir.

Altay ve Akgül (2010) seyahat acentalarında çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Hatay'da 62 kişi üzerinde uygulanan araştırma sonucunda cinsiyet değişkeninin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı farklılıklar gösterdiği, kişisel başarı alt boyutunda ise göstermediği görülmüştür. Yaş değişkeninde sadece duygusal tükenme alt boyuyla tükenmişlik arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Ayrıca eğitim durumu, medeni durum, çalıştığı pozisyon, çalıştığı yıl ve çalışma şekli ile tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı farklılıklara rastlanmamıştır.

Üngüren, Doğan, Özmen ve Tekin (2010) otel çalışanlarında tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisini araştırmıştır. 181 kişinin katıldığı araştırma sonucunda; otel işletmelerinde çalışan bireylerde tükenmişlik olmadığı belirlenmiştir. Ayrıca

duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek olduğu saptanmış, tatmin düzeyleri ile ilgili ise çalışanların karasız oldukları tespit edilmiştir. Araştırma bulgularından elde edilen diğer sonuçlar ise; kişisel başarı arttıkça iş tatmininin de arttığı; duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arttıkça iş tatmininin azaldığıdır.

Onay ve Kılıcı (2011) garsonlar ve aşçıbaşılar üzerinde iş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetine etkilerini araştırmıştır. 127 kişinin katıldığı araştırma sonucunda: duygusal tükenme arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttırdığı fakat duyarsızlaşma boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı görülmüştür.

Türkmen ve Artuğer (2011) otel işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerini araştırmıştır. İstanbul ve Ankara illerinde 4 ile 5 yıldızlı otellerde uygulanan araştırma sonucunda: İstanbul ilinde çalışan kişilerin Ankara ilinde çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları ve daha fazla kişisel başarıya düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca Ankara'daki çalışanların İstanbul'dakilere göre, erkeklerin kadınlara göre ve bekar kişilerin evli olanlara göre daha fazla duyarsızlık yaşadığı görülmüştür.

Kaya ve Özhan (2012) turist rehberlerinde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisini araştırmıştır. 147 kişinin katıldığı araştırma sonucunda turist rehberlerinin samimi ve derinlemesine davranış sergileme düzeyleri arttıkça tükenmişlik alt boyutundan duyarsızlaşmanın azaldığı ve kişisel başarı hislerinin arttığı tespit edilmiştir. Benzer şekilde Kaplan ve Ulutaş (2016)' da otel işletmelerinde duygusal emeğin tükenmişliğe etkisini araştırmıştır.

Korkmaz, Sünnetçioğlu ve Koyuncu (2015) yiyecek-içecek bölümünde çalışanların duygusal emek davranışlarının tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine ilişkisini incelemiştir. 218 kişiye uygulanan araştırma sonucunda elde edilen verilere göre: yüzeysel davranışın tükenmişlik alt boyutlarından, duygusal tükenmeyi arttırdığı ve duygusal tükenmenin de işten ayrılma niyetini arttırdığı saptanmıştır. Ayrıca derin davranışın ise kişisel başarı duygusunu arttırdığı tespit edilmiştir.

Güven ve Sezici (2016) otel işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerini araştırmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanterinin kullanıldığı araştırmaya 556 kişi katılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen verilere göre tükenmişliğin üç boyutu arasında kuvvetli ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca alt boyutlar arasından duygusal tükenmenin tükenmişlik durumunu en fazla etkileyen boyut olduğu görülmüştür.

Tükenmişlik kavramı hem kişilerin hayatını olumsuz etkilemesi hem de işletmelerde hizmet kalitesini düşürmesi, işgören devir hızını yükseltmesi ve dolayısıyla maliyeti artırması açısından oldukça fazla araştırmaya konu olmuştur. Tükenmişlikle ilgili araştırmalar Çizelge 2’de uygulandığı alanlara göre kronolojik olarak listelenmiştir:

### Çizelge 2. Tükenmişlik ile İlgili Araştırmalar

<i>Öğretmenler</i>	Farber (1984); Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996); Tümkaya (1996); Terry (1997); Weisberg ve Sagie (1999); Brouwers ve Tomic (2000); Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu (2001); Maslach, Schaufeli ve Leiter (2001);Rolf ve Wagner (2001); Evers, Brouwers ve Tomic (2002); Tuğrul ve Çelik (2002); Pines (2002); Wentzel (2002);Friedman (2003); Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005); Betoret (2006); Girgin ve Baysal (2006); Ören ve Türkoğlu (2006);Kokkinos (2007); Tomic, W. ve Tomic, E. (2008);Öztürk ve Deniz (2008); Otacıoğlu (2008); Başol ve Altay (2009); Özdemir (2009); Yüksel (2009); Şeşen (2010); Cihan (2011); Çelikkaleli (2011); Telef (2011); Ertürk ve Keçecioğlu (2012); Khezerlou (2012); Şahin ve Şahin (2012); Ulutaşdemir (2012); Bağcı ve Karagül (2013); Beğenirbaş (2013); Çelebi (2013); Dincerol (2013); Gündoğdu, (2013); Yalçın (2013); Çolakoğlu (2014); Demir ve Kara (2014); Bakan, Erşahan, Büyükbeşe, Doğan ve Kefe (2015); Mengenci (2015); Çoğaltay, Anar ve Karadağ (2016); Gürel ve Bozkurt (2016)
<i>Okul Müdürü, Yönetici ve Müfettişler</i>	Etzion (1984); Ratsay (1986); Gmelch (1988); Sarros (1988); Tanner ve Atkins (1990); Torelli ve Gmelch (1992); Lee ve Ashfolt (1993); Cordev, Thomas ve Blum (1997); Izgar (2003); Taşgın (2004); Aksu ve Baysal (2005); Weber, Weltle ve Lederer (2005); Babaoğlu (2006); Yılmaz (2007); Meydan, Şeşen ve Basım (2011);

	Ulusoy, Biçer ve Karabulut (2012); Yavaş (2012); Güven (2013); Çatır (2014); Gökkaya (2014); Koralay (2014);
<i>Muhasebeciler ve Banka Çalışanları</i>	Sorenson ve Sorenson (1974); Senatra (1980); Fogarty ve diğerleri (2000); Law (2003); Çelik (2016); Boyar (2011); Eroğlu (2014); Yüksel (2013); Erol, Gür, Ergün ve Yalçın (2014); Güner, Çiçek ve Can (2014); Fırat (2015); Gürel ve Gürel (2015)
<i>Sağlık Sektörü</i>	Ergin (1992); Mills ve Huebner (1998); Çimen (2000); Zellars, Perrewe ve Hochwarter (2000); Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001); Çoban (2004); Larson (2007); Thomas ve Lankau (2009); Kurçer (2005); Basım ve Şeşen (2006); Lussier (2006); Lee ve Akhtar (2007); Akbolat ve Işık (2009); Çıtak (2006); Günüşen (2009); Sinat ve Kutlu (2009); Akbulut (2010); Altay, Gönener ve Demirkıran (2010); Sabancıoğulları (2010); Yıldırım ve İçerli (2010); Dikmetaş, Top ve Ergin (2011); Oral ve Köse (2011); Kılıç ve Seyman (2011); Çimen, Şahin, Akbolat ve Işık (2012); Toprak (2013); Çağan (2014); Çakıroğlu ve Tengilimoğlu (2014); Karsavuran (2014); Özbaş (2014); Tunalıgil (2013)
<i>Akademisyenler</i>	Budak ve Sürgevil (2005); Naktiyok ve Karabey (2005); Polatçı (2007); Ardıç ve Polatçı (2008); Gezer (2008); Terzi ve Sağlam (2008); Konakay (2013); Yıldırım (2010); İraz ve Ganiyusufoğlu (2011); Dinibütün (2013); İçel (2013); Özbingöl (2013); Fadlemula (2014); Ayaz (2016); Doğan, Demir ve Türkmen (2016)
<i>Emniyet Mensupları</i>	Yılmaz (1998); Gündüz, Erkan ve Gökçakan (2007); Şeker ve Zırhlioğlu (2009); Azizoğlu ve Özyer (2010); Güvenli (2014); Polat (2014)
<i>Sporcular</i>	Kargün (2011); Adiloğulları (2013); İlkım (2013)
<i>Hastalar</i>	Bakker, Van Der Zee Lewing ve Dollard (2006)
<i>İşçiler</i>	Sahaddock, Hill ve Van Limbeek (1998); Lewandowski (2003)
<i>Turizm Sektörü</i>	Ledgerwood, Crotts ve Everett (1998); Buick ve Thomas (2001); Ersoy ve Utku (2005); Birdir ve Tepeci (2003); Hayes ve Weathington, 2007; Kim, Shin ve Umbreit (2007); Pelit ve Türkmen (2008); Kim, Shin ve Swanger (2009); Altay ve Akgül (2010); Üngüren, Doğan, Özmen ve Tekin (2010); Güzel ve Akgündüz (2011); Onay ve Kılıcı (2011); Türkmen ve Artuğer (2011); Kaya ve Özhan (2012); Korkmaz, Sünnetçioğlu ve Koyuncu (2015); Güven ve Sezici (2016); Kaplan ve Ulutaş (2016)



### 2.3.2. Yaşam Doyumu ile İlgili Araştırmalar

Yaşam doyumu, çağlar boyunca insanlığın ilgi odağı olmuş konulardan biridir (Yetim, 1991). Yaşam doyumu, insanların hayatlarını şimdiki duygularından çok, bir bütün olarak nasıl değerlendirdiklerini ölçer.

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) Better Life Index'te (2016) farklı ülkelerde yaşayan insanların yaşam doyumlarını 0 ile 10 arasındaki bir ölçekte değerlendirmeleri istenilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen verilere göre ortalamanın 6,5 civarında olduğunu görülmüştür. Macaristan, Portekiz ile Türkiye'de bu ortalamanın 5,5 ve altına indiği, ayrıca bu ülkelerin nispeten düşük yaşam doyum düzeyine sahip olduğu; Norveç ve İsviçre'de ise yaşam skorunun 7,5'in üzerine çıktığı görülmektedir.

Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) (2016) yapmış olduğu yaşam memnuniyeti araştırmalarına göre ise; Türkiye'de mutlu olduğunu ifade eden kişilerin oranı 2015 yılında % 56,6 iken 2016 yılında % 61,3 olmuştur. Mutsuz olduğunu ifade eden kişilerin oranı ise % 11,4'ten % 10,4'e düşmüştür. Ayrıca araştırma sonuçlarına göre; kişileri % 72,1 oranında en çok sağlıklı olma mutlu ederken , daha sonra bunu sırasıyla; % 14,6 ile sevgi, % 7 ile başarı, % 3,2 ile para, % 2,3 ile iş ve % 0,8 ile diğer değerler takip etmiştir.

Araştırmalara göre yaşam doyumu kültürlere göre farklılaşmaktadır (Dönmez, 2014: 113). Diener, Scollon, Oishi, Dzokoto ve Suh (2000: 164) ülkelerin yaşam doyumu ortalamalarını araştırmıştır. Araştırmada sonucunda elde edilen yaşam doyumu ortalamaları Çizelge 3'de gösterilmektedir.

**Çizelge 3. Ülkelere Göre Yaşam Doyumu Ortalamaları**

Ülkeler	N	Yaşam Doyumu Ortalaması (5-35)	Pozitiflik	İdeal Yaşam Doyumu Ortalaması
Puerto Rico	87	25.26	0.48	30.70
Colombia	99	26.40	0.39	31.02
Spain	323	22.37	0.30	31.02
Taiwan	532	20.12	0.25	29.18
Indonesia	90	21.89	0.23	26.44
Peru	129	23.31	0.23	28.98
Portugal	139	22.98	0.22	29.53
Slovenia	50	24.42	0.20	28.80
U.S.A.	442	23.64	0.20	28.92
Argentina	90	22.44	0.19	27.72
Ghana	118	20.12	0.17	25.63
Bahrain	124	19.85	0.15	23.64
Thailand	92	23.62	0.13	24.56
Denmark	88	25.00	0.11	29.12
S.Africa	370	20.97	0.11	28.44
Italy	288	21.52	0.10	29.38
Australia	289	23.05	0.09	31.14
Kuwait	252	22.57	0.09	26.08
Germany	107	23.27	0.06	29.07
Singapore	131	22.40	0.06	28.65
Zimbabwe	109	18.05	0.06	23.91
Nigeria	243	21.42	0.05	25.56
Guam	183	21.40	0.03	26.31
Austria	164	24.28	0.01	29.73
Nepal	98	20.93	0.00	23.77
Estonia	117	20.91	-0.01	27.94
India	93	22.12	-0.03	25.73
Brazil	112	21.61	-0.04	29.07
Greece	129	20.73	-0.06	29.09
Hungari	74	22.54	-0.13	29.85
Tanzania	134	20.88	-0.13	22.09
Norway	99	25.24	-0.14	30.54
Finland	91	23.46	-0.15	29.62
Hong Kong	142	19.31	-0.25	25.38
Pakistan	153	22.83	-0.25	27.36
Egypt	119	22.01	-0.28	30.65
Turkey	100	18.87	-0.34	26.44
Japan	200	20.20	-0.42	25.75
China	544	16.43	-0.43	19.80
Korea	277	18.72	-0.44	25.01
Lithuania	99	18.71	-0.44	27.68

**Kaynak:** Diener, E., Scollon, C. K., Oishi, S., Dzokoto, V., Suh, M. E. (2000). Positivity and The Construction of Life Satisfaction Judgments: Global Happiness is Not The Sum of its Parts. *Journal of Happiness Studies*, 1(2), s.164.

Kişinin kendisini değerli görmesi ve hayatını anlamlı bulması olarak tanımlanan yaşam doyumu, son yıllarda birey ve örgüt açısından yarattığı olumlu sonuçlar sebebiyle birçok araştırmaya konu olmaktadır (Kanten ve Kanten, 2015: 48-49). Yaşam doyumu ile ilgili pek çok araştırma bulunmaktadır. Ulaşılabilen araştırma sonuçları aşağıda yer almaktadır.

Myers ve Diener (1996) 45 ulusu temsil eden ve 1.1 milyon örnekleme içeren bir çalışma yürütmüşlerdir. 916 çalışmayı bir araya getirerek oluşturulan ve büyük katılımcı grubunun yer aldığı çalışmada kişilerin mutluluk düzeylerinin 0 ile 10 arasında nerede olduğu sorusuna cevap aramışlardır. Sonuçta ise katılımcıların ortalama mutluluk düzeylerinin 6.75 olduğunu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre kişilerin yarısından fazlasının mutlu olduğu ifade edilebilir.

Yılmaz ve Sayıl (1996), değişik ortamlarda yaşayan yaşlılarda psikiyatrik semptomatoloji ve yaşam doyumunu araştırmıştır. 25 kişinin katıldığı araştırma sonucunda; kronik hastaların yaşam doyumu ve psikiyatrik semptomatoloji yönünden daha olumsuz bir aşamada oldukları ve kurum yaşantısının koşullar düzeltilindiğinde yaşlıyı olumsuz yönde etkilemediği ortaya çıkmıştır.

Dost (2007), üniversite öğrencilerinin yaşam doyumunu bazı değişkenlere göre araştırmıştır. 403 öğrencinin katıldığı araştırma sonucunda; öğrencilerinin yaşam doyumu düzeylerinin cinsiyet, beklenti, dini inanç algılanan ekonomik durum, algılanan akademik başarı ve yalnızlık değişkenlerine göre farklılaştığı görülmüştür.

Akgündüz (2013), konaklama işletmelerinde yaşam doyumu, iş doyumu ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Konaklama işletmelerinde çalışan 233 kişinin katıldığı araştırma sonucunda; öz yeterlilik ve yaşam doyumu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki, iş doyumu ile yaşam doyumu ve öz yeterlilik arasında ise pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Köots-Ausmees, Realo ve Allik (2013), yaşam doyumu ve öznel iyi oluşun duygusal bileşenleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 21 Avrupa ülkesinden 40.487 birey araştırmaya dahil edilmiştir. Araştırma sonucuna göre bireylerin yaşamlarına yönelik olumlu değerlendirmeleri yaşam doyumları üzerinde etkili olmaktadır.

Kara, Kelecek ve Aşçı (2014), sporcu eşlerinin yaşam doyumu ve yalnızlık düzeylerini incelemiştir. 237 kişinin katıldığı araştırma sonucunda; sporcu eşlerinin yaşam doyumu ve yalnızlık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

Koydemir ve Schütz (2014), Almanya'daki Türk göçmenlerde yaşam doyumunu incelemiştir. 240 kişinin katıldığı araştırmada yaşam doyumu ve kültürel kimlik arasındaki ilişki, benlik kurguları çerçevesinde araştırılmıştır. Araştırma sonucunda; ev sahibi kültürle özdeşimin ve karşılıklı-bağımlı benlik kurgusunun yaşam doyumunu pozitif olarak etkilediği görülmüştür. Ayrıca araştırmaya katılan bireylerin yaşam doyumu puanlarının; yaş, eğitim seviyesi ve Almanca yeterlik algısına göre farklılık gösterdiği görülmüştür.

Lepp, Barkley ve Karpinski (2014), akademik performans, kaygı, cep telefonu kullanımı ve yaşam doyumu arasındaki ilişkileri incelemiştir. 536 üniversite öğrencisinin katıldığı araştırma sonuçlarına göre cep telefonu kullanımı ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Fakat akademik başarı ve kaygı ile yaşam doyumu arasında anlamlı ilişkilerin olduğu belirlenmiştir.

Ayazlar (2015), akış deneyiminin yamaç paraşütü deneyim doyumu ve yaşam doyumuna etkilerini araştırmıştır. 296 kişinin katıldığı araştırma sonucunda; yamaç paraşütü deneyiminden elde edilen doyumun yaşam doyumuna da olumlu yönde bir katkı sağladığı görülmüştür.

Doğan ve Şahin (2015), kendi kendine liderlik stratejilerinin yaşam doyumu üzerine etkilerini araştırmıştır. Otomotiv sektöründe faaliyet gösteren bir işletme de çalışan 161 kişiye uygulanan araştırma sonucunda; yaş, cinsiyet, gelir ve medeni durumun yaşam doyumu üzerinde pozitif yönde etkisi olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kendi kendine liderlik stratejilerinin yaşam doyumu üzerinde pozitif yönde etkisi olduğu görülmüştür.

Gürbüz ve Bayramlık (2015), temel benlik değerlendirmesi ve yaşam doyumu ilişkisinde cinsiyetin düzenleyicilik rolünü incelemiştir. 310 sağlık çalışanı üzerine uygulanan araştırma sonucunda; temel benlik değerlendirmesinin, çalışanların yaşam

doyumunu etkilediği ancak cinsiyet değişkeninin bu ilişkide dzenleyicilik rolünün bulunmadığı saptanmıştır.

Kanten ve Kanten (2015), iş yaşamı kalitesinin yaşam doyumunu üzerindeki etkisinde iş doyumunun aracılık rolünü araştırmıştır. 161 akademik ve idari personelin katıldığı araştırma sonucunda; iş yaşamı kalitesi algısının ve iş doyumunun yaşam doyumunu etkilediği gürülmüştür. Bu sonuç: kişilerin yaşamlarını oluşturan aile, sağlık, iş, gelir, meslek gibi unsurlardan tatmin olmaları sonucunun yaşam doyumunu da yükseltebileceğini göstermektedir.

Köksal (2015), üniversite öğrencilerinde yaşam kalitesi ve yaşam doyumunu araştırmıştır. 459 üniversite öğrencisinin katıldığı araştırma sonucunda; üniversite yaşamları süresince öğrencilerin algıladıkları yaşam kalite düzeylerinin, yaşam doyumunu pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Park ve Jeong (2015), yaşam doyumunu, psikolojik iyi oluş ve benlik saygısı arasındaki ilişkileri incelemiştir. 200 üniversite öğrencisinin katıldığı araştırma sonucunda olumlu mükemmeliyetçiler ile mükemmeliyetçi olmayan bireylerin yaşam doyumları ve benlik saygıları olumsuz mükemmeliyetçilere göre daha yüksek tespit edilmiştir. Ayrıca olumlu mükemmeliyetçiler ile mükemmeliyetçi olmayanların yaşam doyum düzeyleri ve benlik saygıları arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.

şimşek ve Aktaş (2015), iletişim becerileri bağlamında yalnızlık ve yaşam doyumunu ilişkisini incelemiştir. Web üzerinden yürütölen çalışmaya 113 kişi katılmıştır. Araştırma sonucunda; yaşam doyumunu ve yalnızlık arasında negatif yönde ve güçlü bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca iletişim becerilerinin; yalnızlık ile olumsuz, yaşam doyumunu ile olumlu yönde ilişkili olduğu gürülmüştür.

Yardım ve Karakuş (2015), örgütsel değişim algısı, belirsizlik ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkileri incelemiştir. Özel dersanelerde görev yapan 226 kişinin katıldığı araştırma sonucunda; algılanan örgütsel değişimin belirsizlik üzerinde pozitif etkisinin olduğu, yaşam doyumunu üzerinde ise negatif bir etkisi bulunduğu gürülmüştür.

Erol, Sezer, Şişman ve Öztürk (2016), yaşlılarda yalnızlık algısı ve yaşam doyumunu araştırmıştır. 210 kişinin katıldığı araştırma sonucunda; kırdaki yaşayan kişilerin yaşam doyum puanlarının, kentte yaşayanlardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kentte yaşayanların yalnızlık algısının ise kırdaki yaşayanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür.

Köse (2016), ergenlerde internet bağımlılığının yaşam doyumuna etkisini araştırmıştır. 178 kişinin katıldığı araştırmanın sonucunda; internet bağımlılığının yaşam doyumunu doğrudan, anlamlı düzeyde ve negatif yönde etkilediği görülmüştür.

### 3. YÖNTEM

Tükenmişliğin konaklama işletmelerinde incelenmesiyle birlikte bu durumun çalışanların yaşam doyumuna ilişkisinin belirlenmesi, ayrıca çalışanların tükenmişlik ve yaşam doyum düzeylerinde işletmenin konumlarına göre (sayfiye/şehir) görüş farklılıklarının olup olmadığının ortaya koyulması araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Bu bölümde araştırmanın amacı doğrultusunda gerçekleştirilen ankete ilişkin detaylı bilgiler yer almaktadır. Öncelikle araştırmanın modeli oluşturulmakta ve hipotezleri ortaya konulmaktadır. Daha sonra onu, araştırmanın evren ve örnekleminin tanımlanması, veri toplama aracı ve teknikleri hakkında bilgi verilmesi ile verilerin analizi aşamaları takip etmektedir.

#### 3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırma modeli, araştırmanın amacına uygun şekilde ve ekonomik olarak, verilerin toplanması ve çözümlenebilmesi için gerekli şartların düzenlenmesidir. Söz konusu şartların düzenlenmesinde ise kullanılan iki temel yaklaşım deneme ve tarama modelleridir (Karasar, 2008: 77). Var olan durumun ortaya koyulmasını tarama modelleri ile sağlamaktadır (Balcı, 2006). Araştırma, konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerini ve tükenmişliğin yaşam doyumuna etkisini belirlemeyi amaçladığından tarama modelindedir. Ayrıca araştırmada konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin demografik ve sektörde çalışma özelliklerinin farklılık yaratıp yaratmadığını belirlemek için ilişkisel tarama modeli de kullanılmıştır. İlişkisel tarama modellerinde, iki veya daha fazla değişken arasında değişimin varlığı ve/veya derecesi belirlenmeye çalışılır (Karasar, 2008: 77).

Araştırmada veri toplamak için anket formu kullanılmıştır. Anketin hazırlanmasında öncelikle tükenmişlik ve yaşam doyumu ile ilgili ulusal ve uluslararası yazın taranmıştır. Daha önce yapılmış çalışmalar da gözden geçirilerek, bir taslak anket oluşturulmuştur. Anketin geliştirilmesi aşamasında, akademisyenler ile uzman görüşlerine başvurulmuş ve gelen eleştiriler ve öneriler ışığında ankette bazı değişiklikler yapılarak içerik geçerliliği sağlanmaya çalışılmıştır.

Bireylerin anketi oluşturan ifadelere verdikleri yanıtlardan yola çıkarak, yöneltilen ifadelerin tamamının aynı konuyu ölçüp ölçmediği güvenilirlik analizi yardımıyla test edilir (Ural ve Kılıç, 2013: 280). Analiz sonucunda ise alfa değeri, 0 ile 1 arasında değerler alır ve kabul edilebilir bir değer en az 0.70 olması beklenir (Coşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2015: 126). Hazırlanan anketin güvenilirlik analizinin yapılması amacıyla konaklama işletmelerinde çalışan 100 bireye Ocak 2017- Şubat 2017 tarihleri arasında ön-test uygulanmıştır. Ön-test sonucunda kullanılan tükenmişlik ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0,887, yaşam doyumu ölçeğinin ise Cronbach's Alpha katsayısı 0,842 olarak bulunmuştur. Bu doğrultuda, ölçeklerin oldukça güvenilir olduğunu ve kapsam geçerliliklerinin sağlandığı sonucuna varılmıştır. Bu nedenle ankette herhangi bir değişiklik yapılmamasına karar verilmiş ve konaklama işletmelerinde çalışan 450 bireye Şubat-Mart 2017 tarihleri arasında anket uygulanmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan ankette ordinal, nominal ve aralıklı ölçme düzeylerinden yararlanılmıştır.

Konu ile ilgili önceki çalışmalarda cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, aylık gelir, çocuk, çalışılan departman, iş deneyiminin süresi gibi özelliklerinin tükenmişlik üzerinde etkili olduğu öne sürülmektedir (Maslach ve Jockson, 1981; Ergin, 1992; Lee ve Ashfoth, 1993; Izgar, 2003; Aydın, 2016). Nitekim Baysal (1995), cinsiyet ile tükenmişlik arasında, Tümkaya (1996) yaş, cinsiyet ve öğrenim derecesi ile tükenmişlik arasında, Claxton ve Catalan (1998), Shaddock, Hill ve Van Limbeck (1998), medeni durum ile tükenmişlik arasında yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasında, Babaoğlu (2006), çocuk sahibi olma ile tükenmişlik arasında, Basım ve Şeşen (2006), eğitim düzeyi ve yaş ile tükenmişlik arasında, Azizoğlu ve Özyer (2010), kariyerde ilerleme durumu ile tükenmişlik arasında, Aydın (2016), departman, aylık gelir ve sektörde çalışma süresi ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılıklar saptamıştır. Yaşam doyumu ile ilgili alan yazın incelendiğinde; Dost (2007), cinsiyet ile yaşam doyumu arasında, Koydemir ve Schütz (2014), yaş ve eğitim düzeyi ile yaşam doyumu arasında, Doğan ve Şahin (2015), yaş, cinsiyet, gelir ve medeni durum ile yaşam doyumu arasında anlamlı farklılıklar belirlendiği görülmektedir. Ayrıca Özen (2002), yurtdışından uyarlanan



ölçeklerin, söz konusu sektörlerin yapısı, süreçleri ve özelliklerine dikkat edilmeden direkt uygulanmasının; örgütün örgüt cinsinden değil de algılamalar cinsinden ölçülmesine ve kuram geliştirmeye anlamlı katkı sağlamamasına neden olduğunu belirtmektedir. Bu doğrultuda günlük çalışma süresi, turizm eğitimi, ek iş, çalışılan otelin sınıfı, oda sayısı ve konumu ile tükenmişlik ve yaşam doyumu arasında ilişki olabileceği düşüncesinden hareketle hipotezler de kurulmuştur. İlgili alan yazından esinlenerek oluşturulan hipotezler aşağıda yer almaktadır:

H1: Tükenmişlik ve alt boyutları ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Cinsiyet değişkeni ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3: Yaş değişkeni ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4: Eğitim düzeyi ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5: Medeni durum ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6: Çocuk sahibi olma durumu ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7: Aylık gelir ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H8: Turizm sektöründe çalışma süresi ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H9: Günlük çalışma süresi ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H10: Turizm eğitimine sahip olma durumu ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H11: Ek iş durumu ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H12: İşletmenin konumu ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H13: Otelin sınıfı ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H14: Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin konumu ile a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H15: Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin çalıştıkları departman ile a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H16: Otelin oda sayısı ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

### **3.2. Evren ve Örneklem**

Hizmet üretiminin insan faktörüne bağlı olduğu ve emek yoğun bir özellik gösteren turizm sektöründe iş gücü yoğun olarak görülmektedir. Sektör yapısı itibariyle de yoğun çalışma sürelerinin yaşanması, düşük ücretler verilmesi ve yüz yüze iletişim yüksek düzeyde olmasından kaynaklanan sürekli müşteri memnuniyeti beklentisi gibi faktörler işgörenleri zaman zaman tükenmişlikle karşı karşıya getirebilmektedir. Bu durum da kişilerin yaşam doyum düzeylerine yansımaktadır. Araştırmada çok sayıda ve farklı departmanları bünyesinde bulundurması ve hizmet üretimi için çok sayıda insan faktörüne ihtiyaç duyulması nedeniyle konaklama işletmeleri tercih edilmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik ve yaşam doyum düzeylerinin belirlenmesi ve bu düzeylerin işletmenin konumuna (sayfiye/şehir) göre

karşılaştırılmasını amaçlayan bu araştırmanın evrenini İstanbul ve Antalya ilinde otellerde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmada; sayfiye otellerini temsilen Antalya bölgesi otelleri, şehir otellerini temsilen de İstanbul bölgesi otellerinin verileri dikkate alınmıştır. Uygulama bölgesi olarak İstanbul ve Antalya'nın tercih edilmesinin temel nedenleri ise; yerli-yabancı turist sayıları, turizm gelirleri, yatak kapasiteleri ve işletme sayıları açısından illerin sektör içerisinde önemli bir yer tutmasıdır. Nitekim Kültür ve Turizm Bakanlığının verilerine göre Türkiye'de 2015 yılı itibariyle turizm işletmesi belgeli; 3.309 tesis, 404.462 oda sayısı 850.089 yatak kapasitesi bulunmaktadır. Bu veriler içerisinde turizm işletmesi belgeli; 498 tesis, 48.423 oda sayısı 98.042 yatak kapasitesi İstanbul ilinde bulunmaktadır. Antalya ilinde ise turizm işletmesi belgeli; 734 tesis, 186.245 oda sayısı 402.153 yatak kapasitesi bulunmaktadır. Bu doğrultuda Türkiye'de bulunan turizm işletmesi belgeli 3.309 tesisin 1.232 tanesi İstanbul ve Antalya olmak üzere 2 ilde, 2.077 tanesi ise 79 ilde bulunmaktadır. Oda sayıları ve yatak kapasitelerine bakıldığında ise 2015 yılında Türkiye'deki 404.462 oda sayısının 234.668'i ve 850.089 yatak kapasitesinin 500.195'i İstanbul ve Antalya'da bulunmaktadır. Ayrıca 2015 yılında Türkiye'ye gelen 36.244.632 yabancı ziyaretçinin 12.428.733'ü İstanbul iline 10.874.093'ü Antalya iline gelmiştir. Bu verilerden hareketle 2015 yılında yabancı ziyaretçilerin % 34.29'unun İstanbul iline % 30'unun Antalya iline gelmiş olduğu görülmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2015; Türkiye Seyahat Acentaları, 2015).

Uluslararası alanda otel işletmelerinde yatak başına ortalama 0.50 iş gören düşmesi gerekmektedir (Erdem, 2004: 48). Bu doğrultuda Antalya ve İstanbul illerinde otel işletmelerinde çalışan bireylerin sayısı ya da araştırmanın evreni 250.097 kişi (500.195 yatak kapasitesi\*0.50) olmaktadır. Fakat Antalya ve İstanbul'da konaklama işletmelerinde çalışanların tümüne ulaşılmasının zaman ve maliyet açısından zor olması, evrenin çok geniş bir alanı kapsamaması ve zaman kısıtı nedenleriyle örneklem hesaplaması yoluna gidilmiştir. Böyle bir araştırmada örneklem büyüklüğü tablolarına bakıldığında 384 rakamının yeterli olduğu ifade edilmektedir (Coşkun ve diğerleri, 2015: 137; Kozak, 2015: 113).

Araştırmada kullanılan anket formu, zaman ve ekonomik açıdan çok büyük tasarruflar sağlaması (Ural ve Kılıç, 2013: 42) ve kısa sürede yüksek bir örnek kütleye ulaşma imkanı sunması (Coşkun ve diğerleri, 2015: 142) nedenleriyle

kolayda örnekleme yöntemleri ile birlikte yüz yüze görüşerek dağıtılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi; bilgi ve verilerin kolay bir şekilde toplanabileceği kişilerin örnekleme kapsamına alınmasını amaçlar ve anketi cevaplayan herkesin örneğe dahil edilmesine olanak tanır (Kurtuluş, 2010: 63; Coşkun ve diğerleri, 2015: 142). Antalya ve İstanbul'da mümkün olduğunca farklı konaklama işletmesi çalışma ortamlarının yansıtılması ve güvenilirliğin artırılması açısından çok sayıda işletmeye ulaşılmaya çalışılmıştır. Antalya ilinde, nitelik ile yönetim açısından gelişmiş otellerin bulunması, sayfiye otellerinin olması ve çok sayıda otelin bir arada bulunması nedenleriyle Kemer, Side, Manavgat ve Belek bölgelerinde; İstanbul ilinde ise otellerin yoğun olarak bulunduğu Sultanahmet, Kadıköy, Maltepe ve Taksim başta olmak üzere birçok farklı bölgede anket uygulanmıştır. Yeterli örnekleme sayısına ulaşabilmek için 450 anket dağıtılmıştır. Anketler konaklama işletmelerinde çalışan bireylere yüz yüze görüşülerek uygulanmıştır. Toplam ankette 32 tanesi, boş bırakma, tüm ifadeler aynı cevabı verme gibi nedenlerden dolayı değerlendirme dışı tutulmuştur. Dolayısıyla 418 adet anket formu değerlendirilmeye alınmıştır. Anketin geri dönüş oranı % 92,89'dur.

### **3.3. Veri Toplama Aracı ve Teknikleri**

Araştırmada öncelikle tükenmişlik ve yaşam doyumu ile ilgili alan yazın taraması yapılmıştır. Daha sonra elde edilen bilgiler doğrultusunda birincil verilerin toplanması aşamasına geçilmiştir. Verilerin toplanması aşamasında anket kullanılmıştır. Anket formu araştırma soruları doğrultusunda hazırlanmış olup; üç bölümden oluşmaktadır.

İlk bölümde araştırmaya katılan konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin, sosyo demografik ve çalışma koşulları ile ilgili özelliklerini tespit etmeye yönelik 15 soru bulunmaktadır.

İkinci bölümünde otel çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini ölçmek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve 22 maddeden oluşan tükenmişlik ölçeğinden yararlanılmıştır. Nitekim tükenmişlik konusunda ölçekler içerisinde en sık kullanılan ölçek 'Maslach Tükenmişlik' ölçeğidir (Tüzün ve

diğerleri, 2015: 23). Ölçeğinin Türkçe uyarlaması Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliğin test edildiği araştırmaya 552 kişinin katılmıştır. Araştırma sonucunda Cronbach Alfa katsayıları duygusal tükenme için .83, duyarsızlaşma için .71 ve kişisel başarı hissi azalması için ise .72 olarak tespit edilmiştir. Ölçek 5’li likert tipinde; 1: Hiçbir Zaman, 2: Çok Nadir, 3: Bazen, 4: Çoğu Zaman ve 5: Her Zaman şeklinde hazırlanmıştır.

Üçüncü bölümünde Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından geliştirilen yaşam doyum ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğinin Türkçe’ye uyarlama çalışmaları; Yetim (1991) tarafından yapılmıştır. Araştırmanın ön çalışması 200 katılımcıdan oluşmaktadır. Araştırma sonucunda, ölçeğin genel güvenilirlik katsayısını 0,745 olarak tespit edilmiştir. Diener ve diğerlerinin geliştirdiği Yaşam Doyumu Ölçeği 5 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek 5’li likert tipinde; 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kısmen Katılmıyorum-Kısmen Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum şeklinde hazırlanmıştır.

### **3.4. Verilerin Analizi**

Veri analizi, farklı kaynaklardan elde edilen verilerin işlenerek paylaşılması ve anlaşılabilir bir bilgi dizinine dönüştürülmesi işlemidir (Kozak, 2015: 55). Araştırma sonunda anket yoluyla elde edilen veriler bilgisayar ortamında istatistik programına aktarılarak tasnif ve analiz edilmiştir. Katılımcıların demografik, çalışma koşulları, tükenmişlik, yaşam doyum düzeylerine ilişkin veriler yüzde ve frekans dağılımları verilerek değerlendirilmiştir. Tükenmişlik ölçeği için aritmetik ortalamaların yorumlanmasında: 1.00–1.79 = Çok Az Tükenmiş; 1.80–2.59 = Az Tükenmiş; 2.60–3.39= Orta Düzeyde Tükenmiş; 3.40–4.19= Çoğunlukla Tükenmiş; 4.20–5.00= Çok Fazla Tükenmiş aralıkları ölçüt olarak ele alınmıştır. Yaşam doyumunu için aritmetik ortalamaların yorumlanmasında ise: 1.00-1.79= Kesinlikle Katılmıyorum; 1.80-2.59= Katılmıyorum; 2.60-3.39= Kesinlikle Katılmıyorum-Kesinlikle Katılıyorum; 3.40-4.19= Katılıyorum; 4.20-5.00= Kesinlikle Katılıyorum aralıkları ölçüt olarak ele alınmıştır.

Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğinin anlaşılması için çarpıklık ve basıklık katsayıları incelenmiş ve dağılımın normal olup olmadığını kontrol etmek amacıyla Kolmogorov–Smirnov analizi uygulanmıştır. Bu analiz yöntemi örnek verilerin, frekans dağılımlarının belirli bir dağılıma uyup uymadığını incelemek amacıyla kullanılır (Kurtuluş, 2010: 177; Coşkun ve diğerleri, 2015: 208). Analiz sonucunda çarpıklık ve basıklık değeri -2 ve +2 sınırları arasında kalıyorsa verilerin, normal dağılım özelliğine sahip olduğu söylenir (George ve Mallery, 2010). Bu araştırmada yapılan Kolmogorov–Smirnov analizi sonucunda çarpıklık ve basıklık katsayılarının -2 ve +2 arasında olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç verilerin normal dağılım gösterdiğine işaret etmektedir.

Araştırmada veriler normal dağılım gösterdiği için parametrik testler kullanılmıştır. Kullanılan ölçeklerin güvenirlik boyutlarının belirlenmesinde Cronbach Alpha ve Guttman Split-Half katsayıları hesaplanmıştır. Alfa katsayısına bağlı olarak ölçeklerin güvenirliğine ilişkin yorumlar yapılırken aşağıdaki aralıklar dikkate alınmıştır (Lorcu, 2015: 207-2908):

- $0 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir.
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçek güvenirliği düşüktür.
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilirirdir.
- $0,80 \leq \alpha \leq 1$  ise ölçek yüksek derecede güvenilirirdir.

Araştırmada kullanılan tükenmişlik yaşam doyumu ölçeklerine faktör analizi uygulanmıştır. İki grup arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın olup olmadığını tespit etmede t testinden yararlanılmıştır. Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin cinsiyet, çocuk sahibi olma, turizm eğitimi alma, ek iş yapma, kişinin konumu ve otelin konumu değişkenleri için t testi uygulanmıştır. Ayrıca araştırmaya katılan bireylerin yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, aylık gelir, günlük çalışma süresi, turizm sektöründe çalışma süresi, departman, çalıştığı otelin oda sayısı ve sınıfı değişkenleri için One-way Anova testinden yararlanılmıştır. Söz konusu bu değişkenlerde tespit edilen anlamlı farklılığın, kaynağının belirlenmesi için Tukey Testi uygulanmıştır. Tükenmişlik ile yaşam doyumu arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla ise korelasyon analizi uygulanmıştır.

## 4. BULGULAR ve YORUMLAR

Araştırmaya katılan konaklama işletmeleri çalışanlarına ait demografik faktörler, çalışanların tükenmişlik ve yaşam doyumu sorularına verdikleri cevaplara yönelik yüzde frekans değerleri bu bölümde yer almaktadır. Ayrıca bu bölümde faktör analizi, korelasyon analizi ve farklılık testlerine yönelik bulgular ve yorumları bulunmaktadır.

### 4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin demografik özellikleri bu bölümde yer almaktadır. Katılımcıların cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, çocuk sahibi olup olmadıkları, eğitim düzeyleri ve aylık gelirleri ile ilgili bulgular Çizelge 4’de görülmektedir.

**Çizelge 4. Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları**

Demografik Değişkenler	n	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	168	40,2
Erkek	250	59,8
Toplam	418	100,0
<b>Yaş</b>		
18 yaş ve altı	8	1,9
19-30 yaş arası	218	52,2
31-50 yaş arası	182	43,5
51 yaş ve üstü	10	2,4
Toplam	418	100,0

<b>Eğitim Düzeyi</b>		
İlköğretim	37	8,9
Lise	133	31,8
Ön Lisans	59	14,1
Lisans	174	41,6
Lisansüstü	15	3,6
Toplam	418	100,0
<b>Medeni Durum</b>		
Evli	192	45,9
Bekar	211	50,5
Boşanmış	12	2,9
Dul	2	0,5
Diğer-Nişanlı	1	0,2
Toplam	418	100,0
<b>Çocuk</b>		
Evet	148	35,4
Hayır	270	64,6
Toplam	418	100,0
<b>Aylık Geliriniz</b>		
1400 TL ve altı	65	15,6
1401-2800 TL arası	274	65,6
2801-4200 TL arası	52	12,4
4201-5600 TL arası	12	2,9
5601 TL ve üzeri	15	3,6
Toplam	418	100,0

Çizelge 4’de araştırmaya katılanların 168’inin (% 40,2) kadınlardan, 250’sinin (% 59,8) erkeklerden oluştuğu görölmektedir. Araştırmaya katılan konaklama işletmelerinde çalışanların yaş dağıllımlarına bakıldığında; 8’inin (% 1,9) 18 yaş ve altı, 218’inin (%52,2) 19- 30 yaş arası, 182’sinin (% 43,5) 31-50 yaş arası, 10’unun (% 2,4) 51 yaş ve üstü olduğu görölmektedir.



Anketi cevaplayanların eğitim durumlarına ilişkin dağılım incelendiğinde, 37'sinin (% 8,9) ilköğretim, 133'ünün (% 31, 8) lise, 59'unun (% 14,1) ön lisans, 174'ünün (% 41,6) lisans, 15'inin (% 3,6) lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir. Anketi cevaplayanların 192'sinin (% 45,9) evli, 211'inin (% 50,5) bekar, 12'sinin (% 2,9) boşanmış, 2'sinin (% 0,5) dul ve 1'inin (% 0,2) diğer ya da nişanlı olduğu görülmektedir. Ayrıca ankete katılanların 148'inin (% 35,4) çocuk sahibi olduğu, 270'inin ise (% 64,6) olmadığı görülmektedir. Gelir düzeyleri incelendiğinde, 65'inin (% 15,6) 1400 TL ve altı, 274'ünün (% 65,6) 1401-2800 TL, 52'sinin (% 12,4) 2801-4200 TL, 12'sinin (% 2,9) 4201-5600 TL, 15'inin (% 3,6) 5601 TL ve üzeri seçeneklerini işaretledikleri görülmektedir.

#### 4.2. Katılımcıların Çalışma Koşullarına İlişkin Özellikleri

Bu bölümde araştırmaya katılan konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin çalışma koşullarını ortaya koymak amaçlanmıştır. Bu doğrultuda turizm sektöründe çalışma süresi, günlük çalışma süresi, turizm eğitimi, ek iş durumu, departman ve kişinin oteldeki konumu ile ilgili sorular sorulmuştur. Katılımcıların çalışma şartlarına ilişkin bulgular Çizelge 5'de görülmektedir.

**Çizelge 5. Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Çalışma Koşullarına Göre Dağılımları**

Çalışma Koşulları	n	%
<i>Sektörde Çalışma Süresi</i>		
1 yıldan az	22	5,3
1-5 yıl arası	151	36,1
6-10 yıl arası	123	29,4
11 - 15 yıl arası	65	15,6
16 yıl ve yukarısı	57	13,6
Toplam	418	100,0

<b><i>Günlük Çalışma Süresi</i></b>		
8 saat ve altı	220	52,6
9-11 saat arası	184	44,0
12 saat ve üzeri	14	3,3
Toplam	418	100,0
<b><i>Turizm Eğitimi</i></b>		
Evet	244	58,4
Hayır	174	41,6
Toplam	418	100,0
<b><i>Ek İş</i></b>		
Evet	41	9,8
Hayır	377	90,2
Toplam	418	100,0
<b><i>Kişinin Konumu</i></b>		
Departman Çalışanı	349	83,5
Departman Müdürü	68	16,3
Toplam	418	100,0
<b><i>Departman</i></b>		
Ön Büro	134	32,1
Restoran-Bar	84	20,1
Mutfak	30	7,2
Kat Hizmetleri	66	15,8
Diğer	104	24,9
Toplam	418	100,0

Çizelge 5'e göre, katılımcıların 22'si (% 5,3) 1 yıldan az, 151'i (% 36,1) 1-5 yıl arası, 123'ü (% 29,4) 6-10 yıl arası, 65'i (% 15,6) 11-15 yıl arası, 57'si (% 13,6) 16 yıl ve yukarısı süredir turizm sektöründe çalışmaktadır. Katılımcıların günlük çalışma sürelerine bakıldığında 220'sinin (% 52,6) 8 saat ve altı, 184'ünün (% 44,0) 9-11 saat arası, 14'ünün (% 3,3) 12 saat ve üzeri çalıştıkları görülmektedir. Konaklama işletmelerinde çalışan ve araştırmaya katılanların 244'ünün (% 58,4) turizm eğitimi aldığı 174'ünün (% 41,6) turizm eğitimi almadığı belirlenmiştir.

Ayrıca katılımcıların 41'inin (% 9,8) ek iş yaptığı, 377'sinin (% 90,2) ise ek iş yapmadığı ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan konaklama işletmesi çalışanlarının 349'unun (% 83,5) departman çalışanlarından ve 68'inin (% 16,3) departman müdürlerinden oluştuğu görülmektedir. Departmanlar incelendiğinde katılımcıların 134'ünün (% 32,1) ön büroda, 84'ünün (% 20,1) restoran ve barda, 30'unun (% 7,2) mutfakta, 66'sının (% 15,8) kat hizmetlerinde ve 104'ünün (% 24,9) diğer departmanlarda çalıştığı görülmektedir.

#### 4.3. Katılımcıların Çalıştıkları İşletmeye İlişkin Özellikler

Bu bölümde katılımcıların çalıştıkları işletmeye ilişkin özellikler yer almaktadır. Bu doğrultuda otelin konumu, sınıfı ve otel oda sayısı ile ilgili sorular sorulmuştur. Katılımcıların çalıştıkları işletmelere ilişkin özellikler Çizelge 6'da görülmektedir.

**Çizelge 6. Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Çalıştıkları İşletme Özelliklerine Göre Dağılımları**

İşletme Özellikleri	n	%
<b><i>Otelin Konumu</i></b>		
İstanbul	198	47,4
Antalya	220	52,6
Toplam	418	100,0
<b><i>Otelin Sınıfı</i></b>		
5 Yıldızlı Otel	304	72,7
4 Yıldızlı Otel	55	13,2
3 Yıldızlı Otel	18	4,3
2 Yıldızlı Otel	6	1,4
Tek Yıldızlı Otel	4	1,0
Tatil Köyü	20	4,8
Butik Otel	11	2,6
Toplam	418	100,0

<i>Oda Sayısı</i>		
50'den az	43	10,3
50-149 arası	67	16,0
150 ve üzeri	308	73,7
Toplam	418	100,0

Çizelge 6'da araştırmaya katılanların 198'inin (% 47,4) İstanbul ilinde, 220'sinin (% 52,6) Antalya ilinde çalıştığı görülmektedir. Çalışılan otelin sınıfına bakıldığında 304'ünün (% 72,7) 5 yıldızlı, 55'inin (%13,2) 4 yıldızlı, 18'inin (% 4,3) 3 yıldızlı, 6'sının (% 1,4) 2 yıldızlı, 4'ünün (% 1,0) tek yıldızlı, 20'sinin (% 4,8) tatil köyü ve 11'inin (% 2,6) butik otel olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların çalıştıkları otellerin oda sayıları incelendiğinde 43'ünün (% 10,3) 50'den az, 67'sinin (% 16,0) 50-149 arası, 308'inin (% 73,7) 150 ve üzeri odaya sahip olduğu görülmektedir.

#### **4.4. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

Güvenilirlik, ölçek ya da testin ölçülmek istenilen şeyi istikrarlı ve tutarlı bir biçimde ölçme derecesidir (Coşkun ve diğerleri, 2015: 124). Güvenirlik katsayısı 0 ile 1 arasında değerler alır (Kurtuluş, 2010: 184) ve bu değer 1'e yaklaştıkça güvenilirlik artar (Ural ve Kılıç, 2013: 280).

Aşağıda Çizelge 7'de her bir sorunun aritmetik ortalaması, standart sapması ve ilgili soru silindiğinde ölçeğin güvenilirlik katsayısı yer almaktadır. Güvenilirlik analizi sonucunda, 22 ifadeden oluşan tükenmişlik ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0,88 olarak bulunmuştur. Tükenmişlik ölçeği için elde edilen bu sonuç ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Güvenilirlik analizi ile ilgili sonuçlar Çizelge 7'de yer almaktadır.

**Çizelge 7. Tükenmişlik Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (n= 418)**

	$\bar{x}$	S.S	Soru Silindiğinde Cronbach's Alpha
İfade 1	2,39	1,13	,869
İfade 2	2,65	1,08	,870
İfade 3	2,18	1,19	,871
İfade 4	2,15	0,99	,884
İfade 5	1,71	1,06	,876
İfade 6	2,49	1,10	,872
İfade 7	2,01	1,09	,878
İfade 8	2,27	1,14	,868
İfade 9	2,44	1,17	,875
İfade 10	2,12	1,09	,870
İfade 11	2,11	1,14	,871
İfade 12	1,98	1,08	,878
İfade 13	2,69	1,25	,870
İfade 14	2,93	1,26	,879
İfade 15	1,76	1,08	,874
İfade 16	2,53	1,18	,872
İfade 17	2,27	1,10	,878
İfade 18	2,34	1,10	,875
İfade 19	2,35	1,12	,877
İfade 20	1,85	1,13	,870
İfade 21	2,22	1,13	,879
İfade 22	2,08	1,10	,881
<b>Genel Standart Sapma: 1,222</b> <b>Genel Aritmetik Ortalama: 2,25</b> <b>Cronbach's Alpha: 0,880</b>			

**Çizelge 8. Guttman Split-Half Analizi ve Sonuçları**

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı	Spearman- Brown	Guttman Split-Half
Kısım 1	,825	11	,874	,871
Kısım 2	,741	11		

İkiye ayrıma güvenilirliği, ölçekte bulunan ifadelerin tesadüfi şekilde ikiye ayrılmasıyla yapılmaktadır. Sonrasında ikiye ayrılan kısımların skorları arasındaki korelasyon incelenir (Coşkun ve diğerleri, 2015, 125-126). Guttman Split-Half analizi sonucunda iki yarı test güvenilirliği 0,871 olarak tespit edilmiştir. Guttman Split Half analizi ve sonuçları Çizelge 8’de görülmektedir.

#### 4.5. Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Tükenmişlik Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

Bu bölümünde araştırmaya katılan konaklama işletmeleri çalışanlarının tükenmişlik yaşayıp yaşamadıklarına yönelik olarak ölçekte yer alan sorulara verdikleri yanıtlar incelenmiştir. Konaklama işletmesi çalışanlarından, tükenmişlik için belirlenen 22 önermeyi (1) Hiçbir Zaman, (2) Çok Nadir, (3) Bazen, (4) Çoğu Zaman (5) Her Zaman şeklinde derecelendirmeleri istenmiştir. Çalışanlarının tükenmişliğe yönelik verdikleri yanıtlar Çizelge 9’de yer almaktadır.

**Çizelge 9. Katılımcıların Tükenmişlik Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri**

İfadeler	1		2		3		4		5		$\bar{X}$	S.S
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	115	27,5	105	25,1	134	32,1	45	10,8	19	4,5	2,39	1,13
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	67	16,0	120	28,7	147	35,2	60	14,4	24	5,7	2,65	1,08
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	164	39,2	93	22,2	105	25,1	32	7,7	24	5,7	2,18	1,19
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlayabilirim.*	106	25,4	201	48,1	68	16,3	27	6,5	16	3,8	2,15	0,99
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı	259	62,0	64	15,3	61	14,6	23	5,5	11	2,6	1,71	1,06

hissediyorum.												
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı.	91	21,8	119	28,5	142	34,0	43	10,3	23	5,5	2,49	1,10
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yolları bulurum.*	159	38,0	161	38,5	54	12,9	22	5,3	22	5,3	2,01	1,09
Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	139	33,3	102	24,4	117	28,0	43	10,3	17	4,1	2,27	1,14
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.*	102	24,4	130	31,1	113	27,0	43	10,3	30	7,2	2,44	1,17
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	157	37,6	111	26,6	101	24,3	38	9,1	11	2,6	2,12	1,09
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	171	40,9	92	22,0	105	25,1	35	8,4	15	3,6	2,11	1,14
Çok şeyler yapabilecek güçteyim.*	169	40,4	152	36,4	51	12,2	28	6,7	18	4,3	1,98	1,08
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	98	23,4	77	18,4	140	33,5	62	14,8	41	9,8	2,69	1,25
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	63	15,1	95	22,7	128	30,6	69	16,5	63	15,1	2,93	1,26
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	244	58,4	74	17,7	71	17,0	12	2,9	17	4,1	1,76	1,08
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	99	23,7	106	25,4	131	31,3	53	12,7	29	6,9	2,53	1,18
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.*	111	26,6	158	37,8	94	22,5	32	7,7	23	5,5	2,27	1,10
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.*	111	26,6	131	31,3	112	26,8	47	11,2	17	4,1	2,34	1,10
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.*	108	25,8	138	33,0	112	26,8	35	8,4	25	6,0	2,35	1,12
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	232	55,5	65	15,6	86	20,6	18	4,3	17	4,1	1,85	1,13
İşimde duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım.*	143	32,1	131	31,3	99	23,7	32	7,7	22	5,3	2,22	1,13
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerinin sanki benden kaynaklanmış gibi davrandıklarını hissediyorum.	163	39,0	115	27,5	97	23,2	27	6,5	16	3,8	2,08	1,10
<b>Genel Standart Sapma: 1,222</b>												
<b>Genel Aritmetik Ortalama: 2,25</b>												

\* İfadeler ters kodlanmıştır.

1: Hiçbir Zaman. 2: Çok Nadir. 3: Bazen. 4: Çoğu Zaman. 5: Her Zaman.

Çizelge 9 incelendiğinde; “İşimden soğuduğumu hissediyorum.” ifadesine % 25,7 ile 115 çalışanın hiçbir zaman, % 25,1 ile 105 çalışanın çok nadir, % 32,1 ile 134 çalışanın bazen, % 10,8 ile 45 çalışanın çoğu zaman, % 4,5 ile 19 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,39 ve standart sapmasının 1,13 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok bazen ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.” ifadesine % 16,0 ile 67 çalışanın hiçbir zaman, % 28,7 ile 120 çalışanın çok nadir, % 35,2 ile 147 çalışanın bazen, % 14,4 ile 60 çalışanın çoğu zaman, % 5,7 ile 24 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,65 ve standart sapmasının 1,08 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok bazen ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.” ifadesine % 39,2 ile 164 çalışanın hiçbir zaman, % 22,2 ile 93 çalışanın çok nadir, % 25,1 ile 105 çalışanın bazen, % 7,7 ile 32 çalışanın çoğu zaman, % 5,7 ile 24 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,18 ve standart sapmasının 1,19 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok hiçbir zaman ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlayabilirim.” ifadesine % 25,4 ile 106 çalışanın hiçbir zaman, % 48,1 ile 201 çalışanın çok nadir, % 16,3 ile 68 çalışanın bazen, % 6,5 ile 27 çalışanın çoğu zaman, % 3,8 ile 16 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,15 ve standart sapmasının 0,99 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının çoğunlukla, çok nadir ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı hissediyorum.” ifadesine % 62,0 ile 259 çalışanın hiçbir zaman, % 15,3 ile 64 çalışanın çok nadir, % 14,6 ile 61 çalışanın bazen, % 5,5 ile 23 çalışanın çoğu



zaman, % 2,6 ile 11 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 1,71 ve standart sapmasının 1,06 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok hiçbir zaman ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı.” ifadesine % 21,8 ile 91 çalışanın hiçbir zaman, % 28,5 ile 119 çalışanın çok nadir, % 34,0 ile 142 çalışanın bazen, % 10,3 ile 43 çalışanın çoğu zaman, % 5,5 ile 23 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,49 ve standart sapmasının 1,10 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok, çok nadir ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yolları bulurum.” ifadesine % 38,0 ile 159 çalışanın hiçbir zaman, % 38,5 ile 161 çalışanın çok nadir, % 12,9 ile 54 çalışanın bazen, % 5,3 ile 22 çalışanın çoğu zaman, % 5,3 ile 22 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,01 ve standart sapmasının 1,09 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok, çok nadir ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.” ifadesine % 33,3 ile 139 çalışanın hiçbir zaman, % 24,4 ile 102 çalışanın çok nadir, % 28,0 ile 117 çalışanın bazen, % 10,3 ile 43 çalışanın çoğu zaman, % 4,1 ile 17 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,27 ve standart sapmasının 1,14 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok hiç bir zaman ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.” ifadesine % 24,4 ile 102 çalışanın hiçbir zaman, % 31,1 ile 130 çalışanın çok nadir, % 27,0 ile 113 çalışanın bazen, % 10,3 ile 43 çalışanın çoğu zaman, % 7,2 ile 30 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,44 ve standart sapmasının 1,17 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok, çok nadir ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.” ifadesine % 37,6 ile 157 çalışanın hiçbir zaman, % 26,6 ile 111 çalışanın çok nadir, % 24,3 ile 101 çalışanın bazen, % 9,1 ile 38 çalışanın çoğu zaman, % 2,6 ile 11 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,12 ve standart sapmasının 1,09 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok hiçbir zaman ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.” ifadesine % 40,9 ile 171 çalışanın hiçbir zaman, % 22,0 ile 92 çalışanın çok nadir, % 25,1 ile 105 çalışanın bazen, % 8,4 ile 35 çalışanın çoğu zaman, % 3,6 ile 15 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,11 ve standart sapmasının 1,14 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok hiçbir zaman ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Çok şeyler yapabilecek güçteyim.” ifadesine % 40,4 ile 169 çalışanın hiçbir zaman, % 36,4 ile 152 çalışanın çok nadir, % 12,2 ile 51 çalışanın bazen, % 6,7 ile 28 çalışanın çoğu zaman, % 4,3 ile 18 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 1,98 ve standart sapmasının 1,08 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok hiçbir zaman ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.” ifadesine % 23,4 ile 98 çalışanın hiçbir zaman, % 18,4 ile 77 çalışanın çok nadir, % 33,5 ile 140 çalışanın bazen, % 14,8 ile 62 çalışanın çoğu zaman, % 9,8 ile 41 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,69 ve standart sapmasının 1,25 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok bazen ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.” ifadesine % 15,1 ile 63 çalışanın hiçbir zaman, % 22,7 ile 95 çalışanın çok nadir, % 30,6 ile 128 çalışanın bazen, % 16,5 ile 69 çalışanın çoğu zaman, % 15,1 ile 63 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,93 ve

standart sapmasının 1,26 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok bazen ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.” ifadesine % 58,4 ile 244 çalışanın hiçbir zaman, % 17,7 ile 74 çalışanın çok nadir, % 17,0 ile 71 çalışanın bazen, % 2,9 ile 12 çalışanın çoğu zaman, % 4,1 ile 17 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 1,76 ve standart sapmasının 1,08 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok hiçbir zaman ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.” ifadesine % 23,7 ile 99 çalışanın hiçbir zaman, % 25,4 ile 106 çalışanın çok nadir, % 31,3 ile 131 çalışanın bazen, % 12,7 ile 53 çalışanın çoğu zaman, % 6,9 ile 29 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,53 ve standart sapmasının 1,18 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok bazen ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.” ifadesine % 26,6 ile 111 çalışanın hiçbir zaman, % 37,8 ile 158 çalışanın çok nadir, % 22,5 ile 94 çalışanın bazen, % 7,7 ile 32 çalışanın çoğu zaman, % 5,5 ile 23 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,27 ve standart sapmasının 1,10 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok, çok nadir ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.” ifadesine % 26,6 ile 111 çalışanın hiçbir zaman, % 31,3 ile 131 çalışanın çok nadir, % 26,8 ile 112 çalışanın bazen, % 11,2 ile 47 çalışanın çoğu zaman, % 4,1 ile 17 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,34 ve standart sapmasının 1,10 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok, çok nadir ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.” ifadesine % 25,8 ile 108 çalışanın hiçbir zaman, % 33,0 ile 138 çalışanın çok nadir, % 26,8 ile 112 çalışanın bazen, % 8,4 ile 35 çalışanın çoğu zaman, % 6,0 ile 25 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,35 ve standart sapmasının 1,12 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok, çok nadir ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.” ifadesine % 55,5 ile 232 çalışanın hiçbir zaman, % 15,6 ile 65 çalışanın çok nadir, % 20,6 ile 86 çalışanın bazen, % 4,3 ile 18 çalışanın çoğu zaman, % 4,1 ile 17 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 1,85 ve standart sapmasının 1,13 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok hiçbir zaman ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşimde duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım.” ifadesine % 32,1 ile 143 çalışanın hiçbir zaman, % 31,3 ile 131 çalışanın çok nadir, % 23,7 ile 99 çalışanın bazen, % 7,7 ile 32 çalışanın çoğu zaman, % 5,3 ile 22 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,22 ve standart sapmasının 1,13 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok hiçbir zaman ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerinin sanki benden kaynaklanmış gibi davrandıklarını hissediyorum.” ifadesine % 39,0 ile 163 çalışanın hiçbir zaman, % 27,5 ile 115 çalışanın çok nadir, % 23,2 ile 97 çalışanın bazen, % 6,5 ile 27 çalışanın çoğu zaman, % 43,8 ile 16 çalışanın her zaman yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,08 ve standart sapmasının 1,10 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok hiçbir zaman ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

Çizelge 9'a göre araştırmaya katılan konaklama işletmesi çalışanlarının tükenmişlik ile ilgili verdiği cevapların aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde, en yüksek değer  $(\bar{x}= 2,93)$  ile “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” olduğu ve en düşük değer  $(\bar{x}= 1,71)$  ile “İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum” önermesi olduğu görülmektedir. Ayrıca tükenmişlik düzeyi için genel aritmetik ortalama 2,25 olmaktadır. Bu sonuç

konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin az düzeyde tükenmiş olduklarını göstermektedir.

#### 4.6. Yaşam Doyumu Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Aşağıda Çizelge 10'da her bir sorunun aritmetik ortalaması, standart sapması ve ilgili soru silindiğinde ölçeğin güvenilirlik katsayısı yer almaktadır. Güvenilirlik analizi sonucunda 5 ifadeden oluşan yaşam doyumu ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0,84 olarak bulunmuştur. Yaşam doyumu ölçeği için tespit edilen bu sonuç ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. Güvenilirlik analizi ile ilgili sonuçlar Çizelge 10'da yer almaktadır.

**Çizelge 10. Yaşam Doyumu Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (n= 418)**

	$\bar{x}$	S.S	Soru Silindiğinde Cronbach's Alpha
<b>İfade 1</b>	2,93	1,17	,809
<b>İfade 2</b>	2,61	1,06	,809
<b>İfade 3</b>	3,38	1,13	,802
<b>İfade 4</b>	3,21	1,10	,803
<b>İfade 5</b>	2,46	1,24	,859

**Genel Standart Sapma: 0,916**  
**Genel Aritmetik Ortalama: 2,92**  
**Cronbach's Alpha: 0,848**

**Çizelge 11. Guttman Split-Half Analizi ve Sonuçları**

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı	Spearman- Brown	Guttman Split-Half
<b>Kısım 1</b>	,824	3	,808	
<b>Kısım 2</b>	,639	2	,813	,777

Guttman Split-Half analizi sonucunda iki yarı test güvenilirliği 0,777 olarak tespit edilmiştir. Guttman Split Half analizi ve sonuçları Çizelge 11’de görülmektedir.

#### 4.7. Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Yaşam Doyumuna Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

Konaklama işletmeleri çalışanlarının yaşam doyumuna ilişkin sorulara verdikleri cevaplar bu bölümde incelenmiştir. Konaklama işletmesi çalışanlarından, yaşam doyumuna ilişkin 5 önermeye (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kesinlikle Katılmıyorum-Kesinlikle Katılıyorum, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde cevap vermeleri istenmiştir. Çizelge 12’de konaklama işletmeleri çalışanlarının yaşam doyumuna yönelik verdikleri yanıtlar yer almaktadır.

**Çizelge 12. Katılımcıların Yaşam Doyumuna Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri**

İfadeler	1		2		3		4		5		$\bar{X}$	S.S
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Hayatım birçok yönden idealimdekine yakın.	57	13,6	97	23,2	115	27,5	116	27,8	33	7,9	2,93	1,17
Hayat şartlarım mükemmel.	61	14,6	150	35,9	113	27,0	77	18,4	17	4,1	2,61	1,06
Hayatımdan memnunum.	34	8,1	59	14,1	96	23,0	170	40,7	59	14,1	3,38	1,13
Hayattan şimdiye kadar istediğim önemli şeyleri elde ettim.	29	6,9	86	20,6	116	27,8	139	33,3	48	11,5	3,21	1,10
Eğer hayata yeniden başlasaydım hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.	120	28,7	107	25,6	93	22,2	71	17,0	27	6,5	2,46	1,24
<b>Genel Standart Sapma: 0,916</b>												
<b>Genel Aritmetik Ortalama: 2,92</b>												

1: Kesinlikle Katılmıyorum. 2: Katılmıyorum. 3: Kesinlikle Katılmıyorum-Kesinlikle Katılıyorum. 4: Katılıyorum. 5: Kesinlikle Katılıyorum.

Çizelge 12 incelendiğinde; “Hayatım birçok yönden idealimdekine yakın.” ifadesine % 13,6 ile 57 çalışanın kesinlikle katılmıyorum, % 23,2 ile 97 çalışanın katılmıyorum, % 27,5 ile 115 çalışanın kesinlikle katılmıyorum-kesinlikle katılıyorum, % 27,8 ile 116 çalışanın katılıyorum, % 7,9 ile 33 çalışanın kesinlikle katılıyorum yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,93 ve standart sapmasının 1,17 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Hayat şartlarım mükemmel.” ifadesine % 14,6 ile 61 çalışanın kesinlikle katılmıyorum, % 35,9 ile 150 çalışanın katılmıyorum, % 27,0 ile 113 çalışanın kesinlikle katılmıyorum-kesinlikle katılıyorum, % 18,4 ile 77 çalışanın katılıyorum, % 4,1 ile 17 çalışanın kesinlikle katılıyorum yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,61 ve standart sapmasının 1,06 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok katılmıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Hayatımdan memnunum.” ifadesine % 8,1 ile 34 çalışanın kesinlikle katılmıyorum, % 14,1 ile 59 çalışanın katılmıyorum, % 23,0 ile 96 çalışanın kesinlikle katılmıyorum-kesinlikle katılıyorum, % 40,7 ile 170 çalışanın katılıyorum, % 14,1 ile 59 çalışanın kesinlikle katılıyorum yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 3,38 ve standart sapmasının 1,13 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Hayattan şimdiye kadar istediğim önemli şeyleri elde ettim.” ifadesine % 6,9 ile 29 çalışanın kesinlikle katılmıyorum, % 20,6 ile 86 çalışanın katılmıyorum, % 27,8 ile 116 çalışanın kesinlikle katılmıyorum-kesinlikle katılıyorum,% 33,3 ile 139 çalışanın katılıyorum, % 11,5 ile 48 çalışanın kesinlikle katılıyorum yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 3,21 ve standart sapmasının 1,10 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Eğer hayata yeniden başlasaydım hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.” ifadesine % 28,7 ile 120 çalışanın kesinlikle katılmıyorum, % 25,6 ile 107 çalışanın katılmıyorum, % 22,2 ile 93 çalışanın kesinlikle katılmıyorum-kesinlikle katılıyorum, % 17,0 ile 71 çalışanın katılıyorum, % 6,5 ile 27 çalışanın kesinlikle katılıyorum yanıtlarını verdiği görülmektedir. Ayrıca bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2,46 ve standart sapmasının 1,24 olduğu belirlenmiştir. Bu verilere göre konaklama işletmesi çalışanlarının daha çok kesinlikle katılmıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

Çizelge 12’de araştırmaya katılan konaklama işletmesi çalışanlarının yaşam doyumu ile ilgili verdiği cevapların aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde; en yüksek değer, ( $\bar{x}$ = 3,38) ile “Hayatımdan memnunum” olduğu ve en düşük değer ( $\bar{x}$ = 2,46) ile “Eğer hayata yeniden başlasaydım hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim” önermesi olduğu görülmektedir. Ayrıca yaşam doyumu düzeyi için genel aritmetik ortalama 2,92 olmaktadır. Bu sonuç konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin orta düzeyde yaşam doyumuna sahip olduklarını göstermektedir.

#### **4.8 Faktör Analizi**

Faktör analizi değişkenler arasındaki karşılıklı ilişkilerle ilgilenen ve çok değişkenli olan bir istatistiksel analiz çeşididir (Kurtuluş, 2010: 189). Faktör analizinde tanımlanan her bir faktör, değişkenler arasındaki ilişkinin ölçülmesi sonucu aynı özelliği ölçen birbiri ile ilişkili değişken setinden oluşur. Başka bir ifadeyle bir faktörü oluşturan değişken seti, belirli bir konunun aynı boyutunu ölçer (Ural ve Kılıç, 2011). Verilerin faktör analizine uygunluğu üç yöntem ile belirlenir. Bunlar; Barlett testi, korelasyon matrisinin oluşturulması ve Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testleridir. Bu araştırmada faktör analizinin uygulanması aşamasında bu üç testten de yararlanılmıştır. Bu bölümde KMO-Barlett küresellik testi ve faktör analizi bulguları yer almaktadır.



#### 4.8.1. KMO VE Barlett's Küresellik Testi

Verilerin, faktör analizi için uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett küresellik testi ile incelenmektedir. KMO katsayısı, veri matrisinin faktör analizi için uygunluğunu ifade eder ve genellikle araştırmacılarca tatminkar olarak düşünülen asgari KMO değeri 0,7'dir. KMO testi değerlerinin ölçüt aralıkları aşağıda yer almaktadır.

- $1 \leq \text{KMO} \leq 0,90$  Mükemmel
- $0,90 < \text{KMO} \leq 0,80$  İyi
- $0,80 < \text{KMO} \leq 0,70$  Orta düzey
- $0,70 < \text{KMO} \leq 0,60$  Zayıf
- $0,60 < \text{KMO}$  Kötü

Barlett testi ile de evrende bulunan değişkenler arasında ilişkinin olmadığı hipotezi test edilir (Coşkun ve diğerleri, 2015: 267-268). Aşağıda Çizelge 13'de tükenmişlik ölçeğine ilişkin KMO ve Bartlett küresellik testi sonuçlarına yer verilmiştir.

**Çizelge 13. Maslach Tükenmişlik Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları**

<b>Kasiyer-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</b>		,904
<b>Bartlett's Test of Sphericity</b>	Approx. Chi-Square (Yaklaşık Ki Kare)	3643,973
	df (sd)	231
	Sig. (Anlamlılık)	,000

Yapılan analiz sonucunda sonucunda tükenmişlik ölçeği için KMO değeri 0,904 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bu değer örneklem büyüklüğünün mükemmel olduğunu ifade etmektedir (Kalaycı, 2009: 321-322). Barlett küresellik testi sonucu 3643,973;  $p < 0,000$  olarak bulunmuştur. Bu oranın yüksek olması veri setinin faktör analizi için uygun olduğunun bir göstergesidir. Ayrıca bu sonuç, değişkenler arasında yüksek korelasyon olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun ve yeterli olduğu belirlenmiştir.

Aşağıda Çizelge 14’de yaşam doyumu ölçeğine ilişkin KMO ve Bartlett küresellik testi sonuçlarına yer verilmiştir.

**Çizelge 14. Yaşam Doymu Ölçeği KMO ve Bartlett’s Testi Sonuçları**

<b>Kasiyer-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</b>		,854
Bartlett’s Test of Sphericity	Approx. Chi-Square (Yaklaşık Ki Kare)	864,104
	df (sd)	10
	Sig. (Anlamlılık)	,000

Yapılan analiz sonucunda yaşam doyumu için KMO değeri, 0,854 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bu değer örneklem büyüklüğünün iyi olduğunu ifade etmektedir (Klaycı, 2009: 321-322). Bartlett’s Test of Sphericity (Küresellik Testi) sonucu 864,104;  $p < 0,000$  bulunmuştur. Bu sonuç, değişkenler arasında yüksek korelasyon olduğunu göstermektedir. Bu nedenle örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun ve yeterli olduğu belirlenmiştir.

#### **4.8.2. Faktör Analizi Bulguları**

Faktör analizi, çok sayıdaki değişken içerisinde gruplandırılmış temel değişkenler ya da faktörler tanımlanarak değişken sayısını azaltabilmek amacı ile yapılır (Ural ve Kılıç, 2013: 275). Nitekim böylelikle pek çok değişkenin birkaç boyut ya da kümeye indirgenmesi mümkün olabilmektedir. Faktör analizi sonucunda elde edilen bu boyut ya da kümelerden her birine faktör adı verilmektedir (Balcı, 2006: 243). Araştırmanın bu kısmında tükenmişlik ölçeği ile yaşam doyumu ölçeği için faktör analizi yapılmış ve faktör boyutları incelenmiştir. Faktör sayısının belirlenmesi aşamasında 1’den büyük özdeğere sahip olanlar dikkate alınmıştır. Döndürme metodu olarak varimax tekniği tercih edilmiştir. Bir faktörün en az üç ifadeden oluşması ve binişik maddenin bulunması durumunda yük farkının en az .100 olmasına dikkat edilmiştir. (Kalaycı, 2009: 321-322). Ayrıca herhangi bir faktöre boyutlanmayan maddeler için ölçekten çıkarma fikri benimsenmiştir.

#### 4.8.2.1. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Araştırma sorularından birincisi “Tükenmişlik alt boyutlarının yaşam doyumu üzerinde etkili olup olmadığının incelenmesidir.” Bu sorunun cevabını bulabilmek amacıyla 22 maddelik ölçeğe faktör analizi yapılmıştır. Tükenmişlik ölçeğinin faktör analizi sonucunda öz değeri birden büyük 3 boyut belirlenmiştir. Alan yazında bu boyutları destekleyen birçok çalışma bulunmaktadır (Maslach ve Jackson, 1984; Ergin, 1992; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Tuğrul ve Çelik, 2002; Birdir ve Tepeci, 2003; Budak ve Sürgevil, 2005; Avşaroğlu ve diğerleri, 2005; Gezer, 2008; Öztürk ve Deniz, 2008; Pelit ve Türkmen, 2008; Kaşlı, 2009; Şeker ve Zırhlıoğlu, 2009; Üngüren ve diğerleri, 2010; Ayan, 2013; Yıldırım ve Erul, 2013; Aydın, 2016). Belirlenen bu 3 boyut toplam varyansın % 50,60’unu açıklamaktadır. Tükenmişlik ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçlarına Çizelge 15’te verilmiştir.

Çizelge 15. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları (n=418)

İfadeler	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel Başarı Hissi
İfade 8	,830		
İfade 1	,805		
İfade 2	,772		
İfade 3	,750		
İfade 13	,700		
İfade 20	,684		
İfade 16	,648		
İfade 6	,602		
İfade 14	,555		
İfade 22		,678	
İfade 5		,574	
İfade 15		,571	
İfade 17			,713
İfade 19			,690
İfade 12			,685
İfade 18			,682
İfade 7			,647
İfade 9			,631
İfade 4			,598
İfade 21			,574
<b>Açıklanan Varyans (%)</b>	<b>29,546</b>	<b>5,407</b>	<b>15,655</b>

Faktör analizi toplamda 22 değişken üzerinde uygulanmış, döndürme sonrası aynı yapıyı ölçmeyen, yüklendiği faktörler örtüşmeyen 2 madde elenmiştir. Bu maddeler “Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.” ve “Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.” ifadeleridir. Böylece, geriye kalan 20 madde tekrar faktör analizine tabi tutulmuş ve 20 maddenin üç faktörde toplandığı ve bu faktörlerin, toplam varyansın %50,608’ini açıkladığı görülmüştür. Bu faktörler, “Duygusal Tükenme”, “Duyarsızlaşma” ve “Düşük Kişisel Başarı Hissi” olarak adlandırılmıştır. Ayrıca toplam varyansın % 29,546’sını duygusal tükenme; % 15,655’ini duyarsızlaşma; % 5,407’sini düşük kişisel başarı hissi oluşturmaktadır.

#### 4.8.2.2. Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Boyutlarına İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Faktör Yüğü ve Güvenilirlik Analizi

Bu bölümde 3 boyut altında toplanan tükenmişlik ifadeleri ayrı ayrı, boyut ortalamaları dikkate alınarak incelenmeye çalışılmıştır. Belirlenen ilk boyut olan “duygusal tükenme” boyutuna ilişkin aritmetik ortalama, standart sapma, faktör yüğü ve güvenilirlik katsayısı Çizelge 16’da verilmiştir.

**Çizelge 16. “Duygusal Tükenme” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Faktör Yüğü ve Güvenilirlik Katsayısı**

İfadeler		$\bar{x}$	S.S.	Faktör Yüğü
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	2,39	1,13	,805
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	2,65	1,08	,772
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	2,18	1,19	,750
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı.	2,49	1,10	,602
8	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	2,27	1,14	,830
13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum	2,69	1,25	,700
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	2,93	1,26	,555
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	2,53	1,18	,648
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1,85	1,13	,684
<b>Duygusal Tükenme</b>		2,44	,845	
<b>Cronbach’s Alpha 0,886</b>				

İlk boyut ‘‘Duygusal Tükenme’ boyutu olarak belirlenmiştir. Çizelge 16’da görüldügü gibi birinci boyut dokuz ifadeden oluşmaktadır. Ayrıca toplam varyansın % 29,546’unu açıklamaktır. Bu boyutun aritmetik ortalaması 2,44 olarak hesaplanmış ve standart sapması 0,845 olarak gerçekleşmiştir. Bu boyutta yer alan ifadelere çalışanların katılım düzeyi ortalamasının 2,93 ile 1,85 arasında değiştiği görülmüştür. Bu çerçevede konaklama işletmelerinde çalışanların az düzeyde duygusal tükenme yaşadıkları belirlenmiştir.

**Çizelge 17. ‘‘Duyarsızlaşma’’ Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Faktör Yükü ve Güvenilirlik Katsayısı**

İfadeler		$\bar{x}$	S.S.	Faktör Yükü
5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.	1,71	1,06	,574
15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1,76	1,08	,571
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerinin sanki benden kaynaklanmış gibi davrandıklarını hissediyorum.	2,08	1,10	,678
<b>Duyarsızlaşma</b>		1,85	,772	
<b>Cronbach’s Alpha 0,510</b>				

İkinci boyut ‘‘Duyarsızlaşma’’ boyutu olarak belirlenmiştir. Çizelge 17’de görüldügü gibi boyut  ifadeden oluşmaktadır. Ayrıca toplam varyansın % 5,407’sini açıklamaktır. Bu boyutun aritmetik ortalaması 1,85 olarak hesaplanmış ve standart sapması 0,772 olarak gerçekleşmiştir. Bu boyutta yer alan ifadelere çalışanların katılım düzeyi ortalamasının 2,08 ile 1,71 arasında değiştiği görülmüştür. Bu çerçevede konaklama işletmelerinde çalışanların çok az düzeyde duyarsızlaşma yaşadıkları belirlenmiştir.

**Çizelge 18. “Düşük Kişisel Başarı Hissi” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Faktör Yüğü ve Güvenilirlik Katsayısı**

	<b>İfadeler</b>	$\bar{x}$	S.S.	<b>Faktör Yüğü</b>
4	İşim gereğı karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlayabilirim.	2,15	,999	,598
7	İşim gereğı karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yolları bulurum.	2,01	1,09	,647
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	2,44	1,17	,631
12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	1,98	1,08	,685
17	İşim gereğı karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.	2,27	1,10	,713
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	2,34	1,10	,682
19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	2,35	1,12	,690
21	İşimde duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım.	2,22	1,13	,574
<b>Düşük Kişisel Başarı Hissi</b>		2,22	,729	
<b>Cronbach’s Alpha 0,815</b>				

Faktör analiz sonucunda ortaya çıkan üçüncü boyut “Düşük Kişisel Başarı Hissi” boyutu olarak belirlenmiştir. Çizelge 17’de görüldüğü gibi boyut sekiz ifadeden oluşmaktadır. Ayrıca toplam varyansın % 15, 655’ini açıklamaktır. Ölçekten elde edilen verilerin, genel tükenmişliği ölçebilmesi için kişisel başarı alt ölçeğini oluşturan maddeler tersine puanlanmıştır. Kişisel başarı alt puanları tersine kodlandığından, bu araştırmada “Düşük Kişisel Başarı Hissi” ya da “Kişisel Başarısızlık” olarak ele alınmıştır Bu boyutun aritmetik ortalaması 2,22 olarak hesaplanmış ve standart sapması 0,729 olarak gerçekleşmiştir. Bu boyutta yer alan ifadelere çalışanların katılım düzeyi ortalamasının 2,44 ile 1,98 arasında değiştiği görülmüştür. Bu çerçevede konaklama işletmelerinde çalışanların az düzeyde düşük kişisel başarı hissine sahip oldukları belirlenmiştir.

#### 4.8.2.2. Yaşam Doyumu Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Yaşam Doyumu ölçeğinin faktör analiz sonucunda öz değeri birden büyük 1 boyut belirlenmiştir. Analiz sonucunda ortaya çıkan bu 1 boyut toplam varyansın %

63,06'sını açıklamaktadır ve 5 maddeden oluşmaktadır. Yaşam doyumuna ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçlarına Çizelge 19'da verilmiştir.

**Çizelge 19. Yaşam Doyumu Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları (n=418)**

İfadeler	Yaşam Doyumu
İfade 3	,836
İfade 4	,831
İfade 2	,817
İfade 1	,816
İfade 5	,656

Yaşam Doyumu Ölçeği'nin alt boyutlarını saptamak amacıyla yapılan faktör analizi sonrasında, ölçek maddelerinin tek bir boyutta toplandığı görülmüştür. Faktör analizi toplamda 5 değişken üzerinde uygulanmış ve bu faktörlerin, toplam varyansın % 63,06'sını açıkladığı tespit edilmiştir.

**Çizelge 20. “Yaşam Doyumu” Boyutuna İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Faktör Yüğü ve Güvenilirlik Katsayısı**

İfadeler	$\bar{X}$	S.S.	Faktör Yüğü
1 Hayatım birçok yönden idealimdekine yakın.	2,93	1,17	,816
2 Hayat şartlarım mükemmel.	2,61	1,06	,817
3 Hayatımdan memnunum.	3,38	1,13	,836
4 Hayattan şimdiye kadar istediğim önemli şeyleri elde ettim.	3,21	1,10	,831
5 Eğer hayata yeniden başlasaydım hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmedim.	2,46	1,24	,656
<b>Yaşam Doyumu</b>	2,92	,916	
<b>Cronbach's Alpha 0,848</b>			

Çizelge 20'de yaşam doyumuna ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda tek boyut belirlenmiştir. Bu boyut altında beş ifade toplanmıştır. Bu boyutun aritmetik ortalaması 2,92 olarak hesaplanmış ve standart sapması 0,916 olarak gerçekleşmiştir. Bu boyutta yer alan önermelere katılımcıların katılım düzeylerinin ortalamasının 3,38 ile 2,46 arasında değiştiği görülmüştür. Bu çerçevede konaklama

işletmelerinde çalışanların orta düzeyde yaşam doyumuna sahip oldukları belirlenmiştir.

#### 4.9. T Testi Analizi ve Sonuçları

T testi, temel olarak karşılaştırılan iki ortalamanın birbirlerinden istatistiki olarak farklı olup olmadığını ölçer (Kurtuluş, 2010: 184). Başka bir ifadeyle iki grup arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farkın bulunup bulunmadığının tespit edilmesinde kullanılır (Coşkun ve diğerleri, 2015: 183).

Tükenmişlik ve yaşam doyumu ölçeklerine göre katılımcıların cinsiyet, çocuk, turizm eğitimi, ek iş, otelin konumu ve kişinin konumu açısından anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek için ayrı ayrı bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. T testi sonuçları Çizelge 21’de görülmektedir.

**Çizelge 21. Cinsiyet, Çocuk, Turizm Eğitimi, Ek İş, Otelin Konumu ve Kişinin Konumu Açısından Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Tükenmişlik Yaşam Doyumu Değişkenleri İçin Bağımsız Örneklem T Testi**

Kriterler		n	$\bar{x}$	S.S.	t	p
Tükenmişlik	Kadın	168	2,34	,601	-2,536	,012
	Erkek	250	2,19	,595		
Yaşam Doyumu	Kadın	168	2,95	,874	-667	,505
	Erkek	250	2,89	,926		
Tükenmişlik	Evet	148	2,20	,607	-1,267	,206
	Hayır	270	2,28	,597		
Yaşam Doyumu	Evet	148	2,94	,944	308	,758
	Hayır	270	2,91	,884		



<b>Tükenmişlik</b>	<b>Turizm Eğitimi</b>	Evet	244	2,24	,605	-295	,768
		Hayır	174	2,26	,597		
<b>Yaşam Doyumu</b>	<b>Turizm Eğitimi</b>	Evet	244	3,00	,923	2,122	,034
		Hayır	174	2,81	,870		
<b>Tükenmişlik</b>	<b>Ek İş</b>	Evet	41	2,35	,557	1,127	,260
		Hayır	377	2,24	,605		
<b>Yaşam Doyumu</b>	<b>Ek İş</b>	Evet	41	2,75	1,02	-1,284	,200
		Hayır	377	2,94	,890		
<b>Tükenmişlik</b>	<b>Otelin Konumu</b>	Antalya	220	2,36	,596	-3,953	,000
		İstanbul	198	2,13	,585		
<b>Yaşam Doyumu</b>	<b>Otelin Konumu</b>	Antalya	220	2,79	,931	3,167	,002
		İstanbul	198	3,06	,853		
<b>Tükenmişlik</b>	<b>Kişinin Konumu</b>	Departman Çalışanı	349	2,28	,605	2,502	,013
		Departman Müdürü	68	2,09	,558		
<b>Yaşam Doyumu</b>	<b>Kişinin Konumu</b>	Departman Çalışanı	349	2,84	,882	-3,917	,000
		Departman Müdürü	68	3,30	,931		

Cinsiyet ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde; kadınların ortalaması ( $\bar{x}=2,34$ ) erkeklerin ortalamasından ( $\bar{x}=2,19$ ) farklıdır ve bu fark istatistiksel açıdan anlamlıdır ( $t= -2,536$ ,  $p= ,012$ ). Kadınların tükenmişlik düzeyinin erkeklerinkinden fazla olduğu söylenebilir. Dolayısıyla “Cinsiyet değişkeni ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 2a kabul edilmiştir. Etzion (1984), Baysal (1995), Tümkiye (1996), Claxton ve diğerleri (1998), Budak ve Sürgevil (2005) de çalışmalarında kadınların, erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığını saptamıştır.

Cinsiyet ile yaşam doyumu arasındaki ilişki incelendiğinde; kadınların ortalaması ( $\bar{x}=2,95$ ) ile erkeklerin ortalaması ( $\bar{x}=2,89$ ) birbirine yakındır ve

aralarındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir ( $t= -667$ ,  $p= ,505$ ). Dolayısıyla “Cinsiyet değişkeni ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 2b reddedilmiştir. Analiz sonucu, Aysan ve Bozkurt (2004), Avşaroğlu ve diğerleri (2005), Gürbüz ve Bayramlık (2015) ve Erol ve diğerleri (2016)’nin yaptığı araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Söz konusu araştırmalarda da yaşam doyumu üzerinde kadın ve erkekler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Fakat Andrews ve Withey (1976), Michalos (1991) ve Yetim (1991) cinsiyetin yaşam doyumu üzerindeki etkisinin oldukça düşük olduğunu tespit etmiştir.

Çocuk sahibi olma durumu ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde; çocuk sahibi olan çalışanların ortalaması ( $\bar{X}=2,20$ ) ile çocuk sahibi olmayan çalışanların ortalaması ( $\bar{X}=2,28$ ) birbirine yakındır ve aralarındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir ( $t= -1,267$ ,  $p= ,206$ ). Başka bir ifadeyle çocuk sahibi olan ve olmayan katılımcılar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır. Dolayısıyla “Çocuk sahibi olma durumu ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 6a reddedilmiştir. Çağan (2014) da sağlık çalışanları üzerinde yaptığı araştırma sonucunda, katılımcıların çocuk sahibi olmaları açısından tükenmişlik puanları arasında bir fark bulunmamıştır.

Çocuk sahibi olma durumu ile yaşam doyumu arasındaki ilişki incelendiğinde; çocuk sahibi olan çalışanların ortalaması ( $\bar{X}=2,94$ ) ile çocuk sahibi olmayan çalışanların ortalaması ( $\bar{X}=2,91$ ) birbirine yakındır ve aralarındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir ( $t= 308$ ,  $p= ,758$ ). Dolayısıyla “Çocuk sahibi olma durumu ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 6b reddedilmiştir.

Turizm eğitime sahip olma durumu ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde; turizm eğitimi alanların ortalaması ( $\bar{X}=2,24$ ) ile turizm eğitimi almayanların ortalaması ( $\bar{X}=2,26$ ) birbirine yakındır ve aralarındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir ( $t= -295$ ,  $p= ,768$ ). Başka bir ifadeyle turizm eğitimi alan ve almayan katılımcılar arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Dolayısıyla “Turizm eğitime sahip olma durumu ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 10a reddedilmiştir. Aydın (2016), otel işletmelerinde

psikolojik sözleşmeler ve işgörenlerin işe yönelik tutumları üzerindeki etkisini araştırmış ve turizm eğitimi alma durumu ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılık tespit etmemiştir.

Turizm eğitime sahip olma durumu ile yaşam doyumu arasındaki ilişki incelendiğinde; turizm eğitimi alanların ortalaması ( $\bar{X}=3,00$ ) turizm eğitimi almayanların ortalamasından ( $\bar{X}=2,81$ ) farklıdır ve aralarındaki fark istatistiksel açıdan anlamlıdır ( $t= 2,122$ ,  $p= ,034$ ). Turizm eğitimi almayan konaklama işletmesi çalışanlarının, yaşam doyum düzeyinin turizm eğitimi alanlara göre daha düşük olduğu söylenebilir. Bu nedenle “Turizm eğitime sahip olma durumu ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 10b kabul edilmiştir.

Ek iş durumu ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde; ek iş yapan çalışanlar ( $\bar{X}=2,35$ ) ile ek iş yapmayan çalışanların ortalaması ( $\bar{X}=2,24$ ) birbirine yakındır ve aralarındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir ( $t= 1,127$ ,  $p= ,260$ ). Altay ve Akgül (2010) ek gelir kaynağına sahip olma durumu ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılık tespit etmemiştir. Dolayısıyla “Ek iş durumu ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık vardır.” şeklindeki Hipotez 11a reddedilmiştir.

Ek iş durumu ile yaşam doyumu arasındaki ilişki incelendiğinde; ek iş yapan çalışanlar ( $\bar{X}=2,75$ ) ile ek iş yapmayan çalışanların ortalaması ( $\bar{X}=2,94$ ) birbirine yakındır ve aralarındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir ( $t= -1,284$ ,  $p= ,200$ ). Bu bağlamda “Ek iş durumu ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.” şeklindeki Hipotez 11b reddedilmiştir.

Otelin konumu ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde; Antalya’ da çalışanların ortalaması ( $\bar{X}=2,36$ ) İstanbul’da çalışanların ortalamasından ( $\bar{X}=2,13$ ) farklıdır ve bu fark istatistiksel açıdan anlamlıdır ( $t= -3,953$ ,  $p= ,000$ ). Başka bir ifadeyle sayfiye ve şehir otelleri arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Sayfiye otellerinde çalışan bireylerin tükenmişlik düzeyinin şehir otellerinde çalışanlardan fazla olduğu söylenebilir. Bu nedenle araştırmanın temel hipotezlerinden biri olan; “İşletmenin konumu ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 12a kabul edilmiştir.

Otelin konumu ile yaşam doyumu arasındaki ilişki incelendiğinde; Antalya’da çalışanların ortalaması ( $\bar{x}=2,79$ ) İstanbul’da çalışanların ortalamasından ( $\bar{x}=3,06$ ) farklıdır ve bu fark istatistiksel açıdan anlamlıdır ( $t= 3,167$ ,  $p= ,002$ ). Başka bir ifadeyle sayfiye ve şehir otelleri arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Şehir otellerinde çalışan bireylerin yaşam doyum düzeyinin sayfiye otellerinde çalışanlardan fazla olduğu söylenebilir. Bu nedenle araştırmanın temel hipotezlerinden biri olan “İşletmenin konumu ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 12b kabul edilmiştir.

Kişinin oteldeki konumu ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde; departman çalışanlarının ortalaması ( $\bar{x}=2,28$ ) departman müdürlerinin ortalamasından ( $\bar{x}=2,09$ ) farklıdır ve bu fark istatistiksel açıdan anlamlıdır ( $t= 2,502$ ,  $p= ,013$ ). Departman çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin departman müdürlerine göre daha fazla olduğu söylenebilir. Üngüren ve diğerleri (2010) de yapmış oldukları çalışmada, departman çalışanlarının, departman müdürlerine göre daha fazla tükenmişlik düzeyine sahip olduğunu ifade etmiştir. Bu bağlamda “Çalışan bireylerin konumu ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 14a kabul edilmiştir.

Kişinin oteldeki konumu ile yaşam doyumu arasındaki ilişki incelendiğinde; departman çalışanlarının ortalaması ( $\bar{x}=2,84$ ) departman müdürlerinin ortalamasından ( $\bar{x}=3,30$ ) farklıdır ve bu fark istatistiksel açıdan anlamlıdır ( $t= -3,917$ ,  $p= ,000$ ). Departman müdürlerinin yaşam doyumlarının departman çalışanlarına göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Dolayısıyla “Çalışan bireylerin konumu ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 14b kabul edilmiştir.

#### **4.10. Tek Yönlü Varyans Analizi ve Sonuçları**

Bağımsız örneklem için tek yönlü varyans analizi, iki ve daha fazla grubun bağımlı bir değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılarak, farkın belirli bir güven düzeyinde anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılır (Ural ve Kılıç,

2013: 209). En genel anlamda ikiden fazla grup ortalamalarının karşılaştırılmasında kullanılan bir analiz yöntemidir (Kurtuluş, 2010: 186).

Araştırmanın bu bölümünde ikiden fazla grubu karşılaştırmak için varyans analizinden yararlanılmıştır. Öncelikle ankete katılan konaklama işletmelerinde çalışanların, yaşları ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla varyans analizi kullanılmıştır. Sonuçlar Çizelge 22’de görülmektedir.

**Çizelge 22. Katılımcıların Yaşları ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Tükenmişlik	Grup No	Yaş	n	$\bar{x}$	S.S	F	Sig.
	1	18 yaş ve altı	8	2,06	,589	,915	,434
	2	19-30 yaş arası	218	2,29	,603		
	3	31-50 yaş arası	182	2,21	,594		
	4	51 yaş ve üstü	10	2,17	,700		
		Toplam	418	2,25	,601		

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 22’ye göre konaklama işletmesi çalışanlarının yaşlarına ile tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık belirlenmemiştir (F değeri=,915; p=,434). Buna göre “Yaş değişkeni ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 3a reddedilmiştir. Araştırmadan elde edilen bu sonuç, tükenmişlik ile ilgili daha önce yapılmış bazı çalışmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Shaddock, Hill ve Van Limbeek (1998), Tuğrul ve Çelik (2002) ve Kurçer (2005) tükenmişlik ve yaş değişkenleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit etmemiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, yaşları ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 23’te yer verilmektedir.

**Çizelge 23. Katılımcıların Yaşları ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Yaşam Doyumu	Grup No	Yaş	n	$\bar{x}$	S.S	F	Sig.
	1	18 yaş ve altı	8	2,95	,860	,688	,560
	2	19-30 yaş arası	218	2,95	,884		
	3	31-50 yaş arası	182	2,86	,924		
	4	51 yaş ve üstü	10	3,22	1,07		
		Toplam	418	2,92	,905		

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 23'e göre konaklama işletmesi çalışanlarının yaşları ile yaşam doyum düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık belirlenmemiştir (F değeri=,688; p=,560). Buna göre "Yaş değişkeni ile yaşam doyumunda anlamlı farklılık vardır" şeklindeki Hipotez 3b reddedilmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuç, Andrews ve Withey (1976) çalışmalarının sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 24'de yer verilmektedir.

**Çizelge 24. Katılımcıların Eğitim Düzeyi ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Tükenmişlik	Grup No	Eğitim Düzeyi	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.	Farklılık Olan Grup
	1	İlköğretim	37	2,16	,714	2,670	,032	5>1 3>2 5>2
	2	Lise	133	2,15	,586			
	3	Ön Lisans	59	2,37	,565			
	4	Lisans	174	2,28	,595			
	5	Lisansüstü	15	2,52	,492			
		Toplam	418	2,25	,601			

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 24'de görüldüğü gibi konaklama işletmesi çalışanlarının tükenmişlikleri eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. (F değeri=2,670; p=,032). Farklılığın kaynağının tespit edilmesinde Tukey testinden

yararlanılmıştır. Tukey testi sonucunda lisansüstü ( $\bar{x}= 2,52$ ) ve ilköğretim ( $\bar{x}= 2,16$ ), ön lisans ( $\bar{x}= 2,37$ ) ve lise ( $\bar{x}= 2,15$ ), lisansüstü ( $\bar{x}= 2,52$ ) ve lise ( $\bar{x}= 2,15$ ) eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Ayrıca lisansüstü eğitime sahip bireylerin ilköğretim düzeyindekilere göre, ön lisans eğitim seviyesine sahip olanların lise düzeyindekilere göre ve lisansüstü eğitim seviyesine sahip bireylerin lise eğitim düzeyindekilere göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir. Bu doğrultuda eğitim seviyesi arttıkça tükenmişlik düzeyinin de arttığı söylenebilir. Buna göre “Eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 4a kabul edilmiştir. Tümkiye (1996) da araştırması sonucunda eğitim düzeyi arttıkça tükenmişliğin arttığını saptamıştır. Nitekim Etzion, Eden ve Lapidot (1998) eğitim düzeyinin yükselmesiyle birlikte çevreye olan duyarlılığın artması sonucunda tükenmişlik riskinin de arttığını belirlemiştir. Basım ve Şeşen (2006) ile Dönmez ve Birdir (2010)’in çalışmalarında eğitim düzeyinin tükenmişliği anlamlı şekilde farklılaştırdığı tespit edilmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, eğitim düzeyi ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 25’te yer verilmektedir.

**Çizelge 25. Katılımcıların Eğitim Düzeyi ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Yaşam Doyumu	Grup No	Eğitim Düzeyi	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.	Farklılık Olan Grup
	1	İlköğretim	37	2,67	,975	2,579	,037	4>1-3
	2	Lise	133	2,90	,985			
	3	Ön Lisans	59	2,72	,908			
	4	Lisans	174	3,06	,812			
	5	Lisansüstü	15	2,78	,801			
		Toplam	418	2,92	,905			

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 25’de görüldüğü gibi konaklama işletmesi çalışanlarının yaşam doyumları eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. (F değeri=2,579; p=,037). Söz konusu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlenmesi için Tukey testinden yararlanılmıştır. Tukey testi sonucunda lisans ( $\bar{x}=$

3,06), ile ilköğretim ( $\bar{x}= 2,67$ ), ve ön lisans ( $\bar{x}= 2,72$ ), eğitim düzeyleri arasında, lisans eğitim düzeyine sahip olan bireyler lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Başka bir ifadeyle lisans eğitimine sahip olan konaklama işletmesi çalışanlarının ilköğretim ve ön lisans eğitim düzeyine sahip olanlara göre daha fazla yaşam doyumuna sahip oldukları belirlenmiştir. Bu doğrultuda eğitim seviyesi arttıkça yaşam doyumunu düzeyinin de arttığı söylenebilir. Nitekim eğitim seviyesi arttıkça insanların işlerindeki statüleri de değişmekte ve bu durum gelir başta olmak üzere birçok faktörü etkilemektedir. Dolayısıyla kişinin yaşam doyumunu düzeyinin de yükselmesi muhtemeldir. Buna göre “Eğitim düzeyi ile yaşam doyumunu arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 4b kabul edilmiştir. Koydemir ve Schütz (2014) de araştırması sonucunda yaşam doyumunu puanlarının; eğitim seviyesine göre farklılık gösterdiğini tespit etmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, medeni durumu ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 26’da yer verilmektedir.

**Çizelge 26. Katılımcıların Medeni Durumu ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Tükenmişlik	Grup No	Medeni Durum	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.
	1	Evli	192	2,21	,597	1,167	,325
	2	Bekar	211	2,30	,592		
	3	Boşanmış	12	2,23	,652		
	4	Dul	2	2,47	1,63		
	5	Diğer-Nişanlı	1	1,36	,		
		Toplam	418	2,25	,601		

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 26’ya göre konaklama işletmesi çalışanlarının medeni durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık belirlenmemiştir (F değeri=1,167; p=,325). Buna göre “Medeni durum ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 5a reddedilmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuç, Baysal (1995), Tümkiye (1996), Shaddock ve diğerleri (1998), Kurçer (2005) Kaşlı (2009) ve Altay ve Akgül (2010)’ün çalışma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.



Konaklama işletmelerinde çalışanların, medeni durumu ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 27’de yer verilmektedir.

**Çizelge 27. Katılımcıların Medeni Durumu ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Yaşam Doyumu	Grup No	Medeni Durum	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.
	1	Evli	192	2,97	,068	,902	,463
	2	Bekar	211	2,89	,058		
	3	Boşanmış	12	2,63	,329		
	4	Dul	2	2,80	1,40		
	5	Diğer-Nişanlı	1	4,00	,		
		Toplam	418	2,92	,905		

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 27’ye göre konaklama işletmesi çalışanlarının medeni durumları ile yaşam doyum düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık belirlenmemiştir (F değeri=,902; p=,463). Buna göre “Medeni durum ile yaşam doyumu arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 5b reddedilmiştir. Kaşlı (2009) ve Aydın (2016) da çalışmalarında benzer şekilde medeni durum ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılıklar saptamamıştır.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, aylık geliri ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 28’de yer verilmektedir.

**Çizelge 28. Katılımcıların Aylık Geliri ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Tükenmişlik	Grup No	Aylık Gelir	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.	Farklılık Olan Grup
	1	1400 TL ve altı	65	2,45	,620	3,016	0,18	1>2-3-4-5
	2	1401-2800 TL arası	274	2,24	,597			
	3	2801-4200 TL arası	52	2,19	,563			
	4	4201-5600 TL arası	12	1,99	,535			
	5	5601 TL ve üzeri	15	2,03	,610			
		Toplam	418	2,25	,601			

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 28’de görüldüğü gibi konaklama işletmesi çalışanlarının tükenmişlikleri aylık gelirlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. (F değeri=3,016; p=,018). Söz konusu farklılığın kaynağının belirlenmesinde Tukey testinden yararlanılmıştır. Tukey testi sonucunda 1400 TL ve altı gelire sahip çalışanlar ile ( $\bar{x}$ = 2,45), diğer grupların tamamı arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Ayrıca 1400 TL ve altı gelire sahip çalışanların; 1401-2800 TL, 2801-4200 TL, 4201-5600 TL, 5601 ve üzeri çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir. Aylık gelir düzeyi azaldıkça tükenmişliğin arttığı söylenebilir. Buna göre “Aylık gelir ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 7a kabul edilmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, aylık geliri ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 29’da yer verilmektedir.

**Çizelge 29. Katılımcıların Aylık Geliri ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Yaşam Doyumu	Grup No	Aylık Gelir	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.	Farklılık Olan Grup
	1	1400 TL ve altı	65	2,44	,818	7,439	,000	1<2-3-4-5
	2	1401-2800 TL arası	274	2,94	,856			
	3	2801-4200 TL arası	52	3,17	,956			
	4	4201-5600 TL arası	12	3,35	,980			
	5	5601 TL ve üzeri	15	3,32	1,14			
		Toplam	418	2,92	,905			

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 29’da görüldüğü gibi konaklama işletmesi çalışanlarının yaşam doyumları aylık gelirlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. (F değeri=7,439; p=,000). Farklılığın kaynağının belirlenmesi amacıyla Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda 1400 TL ve altı ( $\bar{x}$ = 2,44), gelire sahip çalışanlar ile diğer grupların tamamı arasında 1400 TL ve altı gelire sahip olan çalışanların aleyhine anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Başka bir ifadeyle 1400 TL ve altı gelire sahip çalışanların; 1401-2800 TL, 2801-4200 TL, 4201-5600 TL, 5601 ve üzeri çalışanlara göre daha az yaşam doyumu düzeyine sahip olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda aylık gelir düzeyi arttıkça yaşam doyumu düzeyinin de arttığı söylenebilir.

Varyans analizi sonucuna göre “Aylık gelir ile yaşam doyumu arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 7b kabul edilmiştir. Nitekim kişinin geliri yüksek ise yaşam doyum düzeyinin de yüksek olduğu yönünde yerleşmiş bir kanaat söz konusudur (Şekeroğlu, 2013: 59). Dost (2007), Doğan ve Şahin (2015) ve Kanten ve Kanten (2015) de araştırma sonuçlarında; yaşam doyumu üzerinde gelirin etkili olduğunu saptamışlardır.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, sektörde çalışma süresi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 30’da yer verilmektedir.

**Çizelge 30. Katılımcıların Sektörde Çalışma Süresi ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

	Grup No	Sektörde Çalışma Süresi	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.
Tükenmişlik	1	1 yıldan az	22	2,27	,649	2,339	,055
	2	1-5 yıl arası	151	2,30	,629		
	3	6-10 yıl arası	123	2,33	,534		
	4	11-15 yıl arası	65	2,13	,573		
	5	16 yıl ve yukarısı	57	2,10	,645		
		Toplam	418	2,25	,601		

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 30’a göre konaklama işletmesi çalışanlarının sektörde çalışma süresi ile tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık belirlenmemiştir (F değeri=2,339; p=,055). Buna göre “Sektörde çalışma süresi ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 8a reddedilmiştir. Pelit ve Türkmen (2008), Altay ve Akgül (2010) ve Üngüren ve diğerleri (2010) da otel çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin sektördeki çalışma yılı açısından anlamlı bir farklılık göstermediğini tespit etmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, sektörde çalışma süresi ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 31’de yer verilmektedir.

**Çizelge 31. Katılımcıların Sektörde Çalışma Süresi ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Yaşam Doyumu	Grup No	Sektörde Çalışma Süresi	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.
	1	1 yıldan az	22	2,89	,832	,754	,556
	2	1-5 yıl arası	151	2,90	,884		
	3	6-10 yıl arası	123	2,86	,905		
	4	11-15 yıl arası	65	2,92	,903		
	5	16 yıl ve yukarısı	57	3,11	,992		
		Toplam	418	2,92	,905		

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 31'e göre konaklama işletmesi çalışanlarının sektörde çalışma süresi ile yaşam doyum düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık belirlenmemiştir (F değeri=,754; p=,556). Buna göre "Sektörde çalışma süresi ile yaşam doyum arasında anlamlı farklılık vardır" şeklindeki Hipotez 8b reddedilmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, günlük çalışma süresi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 32'de yer verilmektedir.

**Çizelge 32. Katılımcıların Günlük Çalışma Süresi ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Tükenmişlik	Grup No	Günlük Çalışma Süresi	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.	Farklılık Olan Grup
	1	8 saat ve altı	220	2,19	,592	3,118	,045	2>1
	2	9-11 saat arası	184	2,33	,611			
	3	12 saat ve üzeri	14	2,15	,523			
		Toplam	418	2,25	,601			

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 32'de görüldüğü gibi konaklama işletmesi çalışanlarının tükenmişlikleri günlük çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. (F değeri=3,118; p=,045). Söz konusu farklılığın kaynağının tespit edilmesi için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda günlük 8 saat ve altı ( $\bar{x}$ = 2,19), çalışanlar ile 9-11 saat arası ( $\bar{x}$ = 2,33), çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. 9-11

saat arası çalışanların 8 saat ve altı çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir. Bu bağlamda 8 saat veya daha kısa süreli çalışanların daha az tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir. Buna göre “Günlük çalışma süresi ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 9a kabul edilmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, günlük çalışma süresi ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 33’te yer verilmektedir.

**Çizelge 33. Katılımcıların Günlük Çalışma Süresi ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Yaşam Doyumu	Grup No	Günlük Çalışma Süresi	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.
	1	8 saat ve altı	220	2,90	,913	,150	,861
	2	9-11 saat arası	184	2,93	,903		
	3	12 saat ve üzeri	14	3,02	,837		
		Toplam	418	2,92	,905		

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 33’de görüldüğü gibi konaklama işletmesi çalışanlarının yaşam doyumları günlük çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir (F değeri=,150; p=,861). Buna göre “Günlük çalışma süresi ile yaşam doyumu arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 9b reddedilmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, çalıştıkları otelin sınıfı ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 34’te yer verilmektedir.

**Çizelge 34. Katılımcıların Çalıştıkları Otelin Sınıfı ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Tükenmişlik	Grup No	Otelin Sınıfı	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.
	1	5 Yıldızlı	304	2,23	,604	1,312	,250
	2	4 Yıldızlı	55	2,34	,617		
	3	3 Yıldızlı	18	2,14	,663		
	4	2 Yıldızlı	6	2,71	,541		
	5	Tek Yıldızlı	4	2,02	,500		
	6	Tatil Köyü	20	2,40	,495		
	7	Butik	11	2,12	,499		
		Toplam	418	2,25	,601		

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 34’de görüldüğü gibi konaklama işletmesi çalışanlarının tükenmişlikleri çalışılan otelin sınıfına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir (F değeri=,1,312; p=,250). Buna göre “Otelin sınıfı ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 13a reddedilmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, çalıştıkları otelin sınıfı ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 35’de yer verilmektedir.

**Çizelge 35. Katılımcıların Çalıştıkları Otelin Sınıfı ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Yaşam Doyumu	Grup No	Otelin Sınıfı	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.
	1	5 Yıldızlı	304	2,93	,929	1,059	,387
	2	4 Yıldızlı	55	3,03	,741		
	3	3 Yıldızlı	18	3,04	1,05		
	4	2 Yıldızlı	6	2,46	,755		
	5	Tek Yıldızlı	4	3,10	,930		
	6	Tatil Köyü	20	2,61	,874		
	7	Butik	11	2,63	,794		
		Toplam	418	2,92	,905		

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 35’de görüldüğü gibi konaklama işletmesi çalışanlarının yaşam doyumları çalışılan otelin sınıfına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir (F

değeri=,1,059; p=,387). Buna göre “Otelin sınıfı ile yaşam doyumu arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 13b reddedilmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, çalıştıkları departman ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 36’da yer verilmektedir.

**Çizelge 36. Katılımcıların Çalıştıkları Departman ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Tükenmişlik	Grup No	Departman	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.	Farklılık Olan Grup
	1	Ön Büro	134	2,23	,555	4,499	,001	2>3 4>3
	2	Restoran-Bar	84	2,29	,677			
	3	Mutfak	30	1,94	,531			
	4	Kat Hizmetleri	66	2,46	,608			
	5	Diğer	104	2,21	,568			
		Toplam	418	2,25	,601			

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 36’da görüldüğü gibi konaklama işletmesi çalışanlarının tükenmişlikleri çalıştıkları departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. (F değeri=4,499; p=,001). Söz konusu farklılığın hangi gruptan kaynaklandığının belirlenmesi için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda restoran-bar ( $\bar{x}$ = 2,29), departmanında çalışanlar ile mutfakta çalışanlar ( $\bar{x}$ = 1,94), ve mutfakta çalışanlar ( $\bar{x}$ = 1,94), ile kat hizmetleri ( $\bar{x}$ = 2,46), departmanında çalışan bireyler arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Restoran-Bar ve kat hizmetleri departmanında çalışanların mutfakta çalışanlardan daha fazla tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir. Bu doğrultuda restoran-bar ve kat hizmetleri departmanlarının daha fazla tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir. Sonuç olarak “Bireylerin çalıştıkları departman ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 15a kabul edilmiştir. Aydın (2016) da otel çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çalışılan departman açısından anlamlı bir farklılık gösterdiğini tespit etmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, çalıştıkları departman ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 37’de yer verilmektedir.

**Çizelge 37. Katılımcıların Çalıştıkları Departman ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Yaşam Doyumu	Grup No	Departman	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.	Farklılık Olan Grup
	1	Ön Büro	134	2,92	,860	3,235	,012	5>4
	2	Restoran-Bar	84	2,86	,885			
	3	Mutfak	30	3,14	,693			
	4	Kat Hizmetleri	66	2,63	,955			
	5	Diğer	104	3,09	,958			
		Toplam	418	2,92	,905			

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 37’de görüldüğü gibi konaklama işletmesi çalışanlarının yaşam doyumları çalıştıkları departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. (F değeri=3,235; p=,012). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda kat hizmetleri departmanında çalışanlar ( $\bar{x}= 2,63$ ) ile otelin diğer departmanlarında çalışanlar ( $\bar{x}= 3,06$ ), arasında diğer departmanların lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Başka bir ifadeyle diğer departmanlarda çalışanların, kat hizmetleri departmanında çalışanlara göre yaşam doyumuna daha fazla sahip oldukları belirlenmiştir. Bu bağlamda kat hizmetlerinde çalışanların yaşam doyum düzeylerinin diğer departmanlarda çalışanlarınkinden daha az olduğu söylenebilir. Dolayısıyla “Bireylerin çalıştıkları departman ile yaşam doyumuna arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 15a kabul edilmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, çalıştıkları otelin oda sayısı ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 38’de yer verilmektedir.



**Çizelge 38. Katılımcıların Çalıştıkları Otelin Oda Sayısı ile Tükenmişliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Tükenmişlik	Grup No	Oda Sayısı	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.
	1	50'den az	43	2,10	,530	2,715	,067
	2	50-149 arası	67	2,37	,641		
	3	150 ve üzeri	308	2,25	,598		
		Toplam	418	2,25	,601		

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 38'de görüldüğü gibi konaklama işletmesi çalışanlarının tükenmişlikleri çalışılan oda sayısına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir (F değeri=,2,715; p=,067). Buna göre “Otelin oda sayısı ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 16a reddedilmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların, çalıştıkları otelin oda sayısı ile yaşam doyumunu arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılan varyans analizi sonuçlarına Çizelge 39'da yer verilmektedir.

**Çizelge 39. Katılımcıların Çalıştıkları Otelin Oda Sayısı ile Yaşam Doyumuna Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi**

Yaşam Doyumu	Grup No	Oda Sayısı	n	$\bar{x}$	S.S	f	Sig.
	1	50'den az	43	2,89	,980	1,547	,214
	2	50-149 arası	67	3,10	,922		
	3	150 ve üzeri	308	2,88	,889		
		Toplam	418	2,92	,905		

\*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Çizelge 39'da görüldüğü gibi konaklama işletmesi çalışanlarının yaşam doyumları çalışılan oda sayısına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir (F değeri=,1,547; p=,214). Buna göre “Otelin oda sayısı ile yaşam doyumunu arasında anlamlı farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 16b reddedilmiştir.

#### 4.11. Korelasyon Analizi ve Sonuçları

Korelasyon analizi, rasyo ve aralık seviyesinde ölçülmüş olan iki değişken arasındaki ilişkinin şiddetini belirlemek amacıyla yapılır (Coşkun ve diğerleri, 2015:228). 'r' harfiyle ifade edilen korelasyon en basit tanımıyla bir ilgi analizidir (Kurtuluş, 2010: 181). Korelasyon analizi sonucunda ölçülen veya belirlenen söz konusu değişkenlerin arasındaki doğrusal ilişki belirlenmektedir. Korelasyon katsayısı -1 ve +1 arasında değer alır ve ilişkinin düzeyini rakamların mutlak büyüklüğü verirken; ilişkinin yönünü ise rakamların işareti belirler (Ural ve Kılıç, 2013: 243). Değişkenler arasındaki ilişkinin kuvvetine ilişkin yorumlamalar yapılırken Tablo 40'daki aralıklar dikkate alınmıştır (Kalaycı, 2009: 116).

**Çizelge 40. Korelasyon Katsayılarının İlişki Dereceleri**

Korelasyon Katsayısı (r)	İlişki Derecesi
0,00-0,25	Çok Zayıf
0,26-0,49	Zayıf
0,50-0,69	Orta
0,70-0,89	Yüksek
0,90-1,00	Çok Yüksek

**Kaynak:** Şeref Kalaycı (2009). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ankara: Asil Yayın.

Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutları ile yaşam doyumları arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik ve alt boyutları ile yaşam doyumları arasındaki ilişkiye yönelik bulgular Çizelge 41'de yer almaktadır.

**Çizelge 41. Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Tükenmişlik ve Alt Boyutları ile Yaşam Doymu Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular**

	<b>Tükenmişlik</b>	<b>Duygusal Tükenme</b>	<b>Duyarsızlaşma</b>	<b>Düşük Kişisel Başarı Hissi</b>	<b>Yaşam Doymu</b>
<b>Tükenmişlik</b>	1				
<b>Duygusal Tükenme</b>	,871**	1			
<b>Duyarsızlaşma</b>	,645**	,540**	1		
<b>Düşük Kişisel Başarı Hissi</b>	,625**	,218**	,184**	1	
<b>Yaşam Doymu</b>	-,477**	-,434**	-,202**	-,338**	1

\* 0.05 düzeyinde anlamlı korelasyon (2-tailed).

Çizelge 41 incelendiğinde, tükenmişlik ile yaşam doymu arasında 0,05 düzeyinde ( $r = -,477^{**}$ ) zayıf ve negatif yönlü bir ilişki bulunduğu görülmektedir. Dolayısıyla tükenmişlik arttıkça yaşam doyumunun azaldığı söylenebilir. Ayrıca duygusal tükenme ile yaşam doymu arasında 0,05 düzeyinde ( $r = -,434^{**}$ ) zayıf ve negatif yönlü bir ilişki; duyarsızlaşma ile yaşam doymu arasında 0,05 düzeyinde ( $r = -,202^{**}$ ) çok zayıf ve negatif yönlü bir ilişki; düşük kişisel başarı hissi boyutu ile yaşam doymu arasında 0,05 düzeyinde ( $r = -,338^{**}$ ) zayıf ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu bağlamda duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi ve genel tükenmişlik düzeyi arttıkça yaşam doyumunun azaldığı söylenebilir. Ünal ve diğerleri (2001), Şeker ve Zırhıoğlu (2009), Avşaroğlu ve diğerleri (2005), Pınar ve diğerleri (2015) de benzer şekilde tükenmişlik ve alt boyutları ile yaşam doymu arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişkiler tespit etmiştir. Sonuç olarak “Tükenmişlik ve alt boyutları ile yaşam doymu arasında anlamlı bir ilişki vardır.” şeklindeki hipotez 1 kabul edilmiştir. Araştırma hipotezlerinin sonuçları Çizelge 42’de listelenmiştir.

**Çizelge 42. Hipotez Sonuçları**

<b>H</b>	<b>HİPOTEZLER</b>	<b>SONUÇ</b>
<b>H1</b>	Tükenmişlik ve alt boyutları ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	H1 Kabul
<b>H2</b>	Cinsiyet değişkeni ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	H2a Kabul H2b Ret
<b>H3</b>	Yaş değişkeni ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	H3a Ret H3b Ret
<b>H4</b>	Eğitim düzeyi ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	H4a Kabul H4b Kabul
<b>H5</b>	Medeni durum ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	H5a Ret H5b Ret
<b>H6</b>	Çocuk sahibi olma durumu ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	H6a Ret H6b Ret
<b>H7</b>	Aylık gelir ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	H7a Kabul H7b Kabul
<b>H8</b>	Turizm sektöründe çalışma süresi ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	H8a Ret H8b Ret
<b>H9</b>	Günlük çalışma süresi ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	H9a Kabul H9b Ret
<b>H10</b>	Turizm eğitimine sahip olma durumu ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	H10a Ret H10b Kabul
<b>H11</b>	Ek iş durumu ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	H11a Ret H11b Ret
<b>H12</b>	İşletmenin konumu ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	H12a Kabul H12b Kabul
<b>H13</b>	Otelin sınıfı ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	H13a Ret H13b Ret
<b>H14</b>	Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin konumu ile a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	H14a Kabul H14b Kabul
<b>H15</b>	Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin çalıştıkları departman ile a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	H15a Kabul H15b Kabul
<b>H16</b>	Otelin oda sayısı ile konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin a) tükenmişlik ve b) yaşam doyumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	H16a Ret H16b Ret

## 5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Turizm sektöründe, haftanın yedi günü ve yirmi dört saati hizmet verme zorunluluğu nedeniyle yoğun çalışma saatleri söz konusudur. Emek-yoğun olması dolayısıyla istihdam oranlarının da yüksek olduğu sektörde, çalışma koşullarının kendine özgü özellikler sergilemesi çalışanları kimi zaman tükenmişlik ile karşı karşıya getirebilmektedir. Çalışanlar, işletmeler ve sektör için oldukça ciddi bir sorun ile verimlik kaybı oluşturan tükenmişlik; iş hayatını ve kişinin kendisini önemli düzeyde tehdit etmektedir. İş tatmini, performans, mesleki başarı ve kaliteli hizmet üretimini azaltan tükenme duygusu, kişilerin yaşama dair memnuniyetini etkilemekte, dolayısıyla yaşam doyumu düzeylerini de düşebilmektedir. Bu nedenle çalışmada konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin yaşam doyumuna etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Tükenmişliğin yaşam doyumuna üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan bu çalışmanın sonuçları ve ilgili sonuçlara yönelik öneriler şu şekilde özetlenebilir:

Konaklama işletmelerinde çalışan kadınlar erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Klarreich (1996: 110)'a göre bunun nedeni; günümüzde geçmişe oranla daha çok kadının iş hayatında olması, mesleklerine bağlı olmaları ve çok başarılı olma arzularıyla aşırı beklenti içerisine girmeleridir. Ergin (1992)'e göre ise kadınlar cinsiyetlerinden kaynaklanan içgüdüleri ve karşılarındaki insanları daha çok gözetmeleri nedeniyle daha fazla tükenme yaşamaktadırlar. Ayrıca kadınlarda hem anne ve eş, hem de çalışan kadın rollerinin eş zamanlı baskısı, cinsiyete dayalı mesleki ayrımcılığın yapılması ve kariyer fırsatlarının eksikliği gibi durumlar da tükenmişliğe sebep olmaktadır. Kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşaması alan yazındaki çalışma sonuçlarıyla uyumludur (Etzion, 1984; Baysal, 1995; Tümkiye, 1996; Clacton ve diğerleri, 1998; Budak ve Sürgevil, 2005; Üngüren ve diğerleri, 2010).

Kadınlar öncelikle, tükenme durumu ile ilgili danışman desteği almalı ve içinde bulunduğu durumun geçeceğine inanmalıdır. Ayrıca işe başlamadan önce işin riskleri, zorlukları ile ilgili bilgi edinmeli ve kariyer planlaması yapmalıdır. Kadınların tükenmişliği aşabilmeleri için sadece kendi çabaları yeterli değildir. İşletmeler de bu anlamda, kadınlara meslekte eşit ilerleme hakkı sağlamalı, annelik

ve hamileliğin verdiği sorumluluklar yüzünden kadınlar işten çıkarılmamalı, ön yargılara göre hareket edilmemelidir.

Sayfiye otellerinde çalışanlar, şehir otellerinde çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Ayrıca şehir otellerinde çalışan bireylerin yaşam doyum düzeyleri, sayfiye otellerinde çalışanlara göre daha yüksektir. Diğer bir ifadeyle işletmenin konumuna göre (sayfiye-şehir) tükenmişlik ve yaşam doyum düzeyleri farklılık göstermektedir. Sayfiye otellerinde mevsimsellik, işgören devir hızı yüksekliği, yoğun ve fazla çalışma saatleri, ücret düşüklüğü gibi olumsuz faktörlerin daha sık yaşanması nedeniyle şehir otellerine göre daha fazla tükenmişlik ve daha az yaşama doyumunu yaşandığı söylenebilir.

İnsan kaynağı ve hizmet kalitesinin doğrudan ilişkili olduğu konaklama işletmelerinde; tükenmişlikle ilgili bilgi sahibi olmalı, sorunlar sahiplenilmeli ve işletme içerisinde tükenmişlik düzeyi yüksek çalışanlar belirlenmelidir. Bu doğrultuda öncelikle sayfiye bölgelerdeki otellerde tükenmişliği sebep olan olumsuz koşulların tespit edilmesi ve tedbirlerin alınması gerekmektedir. Ayrıca mevsimselliğin kırılmasına yönelik politikalar geliştirilebilir, işgörenlerin örgüte bağlılıkları artırılarak işgören devir hızı düşürülebilir, fazla çalışma saatleri düzenlenebilir ve lider-üye etkileşim kalitesi artırılarak tükenmişlik azaltılabilir.

Konaklama işletmelerinde çalışanlar içerisinde lisansüstü eğitime sahip olanlar, ilköğretim düzeyindekilere göre; ön lisans eğitim seviyesinde olanlar, lise düzeyindekilere göre; lisansüstü eğitim seviyesinde olanlar, lise düzeyindekilere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Başka bir ifadeyle eğitim düzeti artıka daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Bu durum beklenti düzeyi ile ilişkilendirilebilir. Eğitim seviyesi yükseldikçe kişilerin beklentileri de artmaktadır. Pines ve Nunes (2003)'e göre yaşamla ilgili beklenti düzeyi yüksek olduğunda stres, yabancılaşma, kaygı ve depresyon gibi duygular da yüksek seviyede olmaktadır. Söz konusu bu duyguların yüksek seviyede olması ise tükenmişliği beraberinde getirmektedir. Etzion, Eden ve Lapidot (1998) da eğitim düzeyinin yükselmesiyle birlikte çevreye olan duyarlılığın artması sonucunda tükenmişlik riskinin arttırdığını belirtmektedir. Tümkaya (1996) ile Claxton ve diğerleri (1998) de benzer şekilde eğitim düzeyi arttıka, tükenmişliğin arttığını belirlemiştir. Kişiler tükenmişliğe ve hayal kırıklığına uğramamak için kendilerine gerçekçi ve ulaşılabilir hedefler belirlemelidir. Bu

doğrultuda konferans ve seminerler verilebilir veya uzmanlardan yardım alınabilir. Ayrıca kişinin sahip olduğu yetenek ve zayıflıkları bilmesi, kendini tanıması bu noktada oldukça önemlidir.

Konaklama işletmelerinde çalışanlar içerisinde lisans eğitime sahip olanlar, ilköğretim ve ön lisans eğitim düzeyine sahip olanlara göre daha fazla yaşam doyumu yaşamaktadır. Nitekim eğitim seviyesi arttıkça insanların işlerindeki statüleri de değişmekte ve bu durum gelir başta olmak üzere birçok faktörü etkilemektedir. Koydemir ve Schütz (2014) de araştırması sonucunda yaşam doyumu puanlarının; eğitim seviyesine göre farklılık gösterdiğini tespit etmiştir. Ayrıca araştırma sonuçlarına göre konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin yaşam doyum düzeyleri, turizm eğitimi alıp almama durumuna göre farklılaşmakta ve turizm eğitimi almayanlar daha az düzeyde yaşam doyumuna sahip olmaktadır. Bu doğrultuda misafir memnuniyetinin sağlanması ve kişilerin verimliliklerinin artırılması açısından, çalışanların kişisel gelişimleri desteklenmeli, örgüt içi danışmanlık hizmetleri verilmeli, belli aralıklarla eğitim programları düzenlenmelidir.

Konaklama işletmelerinde çalışanlar içerisinde 1400 TL ve altı gelire sahip olanlar diğer tüm gelir gruplarına göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Kişinin aylık geliri; fizyolojik ihtiyaçlar, sağlık, eğitim vb. faktörler düşünüldüğünde oldukça önemlidir. Dolayısıyla aylık geliri düşük olan kişilerin daha fazla tükenmişlik yaşaması muhtemeldir. Ayrıca 1400 TL ve altı gelir düzeyindeki konaklama işletmesi çalışanlarının diğer tüm gelir düzeyindekilere göre daha az yaşam doyumuna sahip olmaktadır. Nitekim kişinin geliri yüksek ise yaşam doyum düzeyinin de yüksek olduğu yönünde yerleşmiş bir kanaat söz konusudur (Şekeroğlu, 2013). Araştırma bulgularından elde edilen bu sonuç ilgili alan yazındaki diğer araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir (Dost, 2007; Doğan ve Şahin, 2015; Kanten ve Kanten, 2015).

İşletmelerde insan davranışının başlıca güdüsü para olarak algılanır. Nitekim araştırma sonuçlarına göre asgari ücret ile çalışan kişiler diğer tüm gelir gruplarındaki çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik ve daha az yaşam doyumu yaşamaktadır. Bu anlamda işletmeler ücretlerin iyileştirilmesini sağlamalı ve kişilere

hak ettiği ücreti vermelidir. Ayrıca adil bir ödül sistemi geliştirilmeli ve başarılar prim, ödül, terfi gibi yollarla takdir edilmelidir.

Konaklama işletmelerinde günlük 9-11 saat arası çalışanlar, 8 saat ve altında çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Fazla ve yoğun çalışma saatlerinin söz konusu olması, kişilerinin kendisine, ailesine ve sosyal çevresine daha az zaman ayırmasına sebebiyet verdiği için tükenmişliği arttırdığı söylenebilir.

Çalışma süreleri tükenmişlik üzerinde oldukça etkilidir. Bu anlamda işletmeler yoğun çalışma saatlerinin kısaltılmasını sağlamalıdır. Ayrıca aşırı iş yükünün olumsuz etkilerinin azaltılması ve iş üzerinde dikkatin yeniden toplanmasında, kişinin belli aralıklarla molalar vermesi ya da tatil sürelerini ihtiyaca göre uzatılması yararlı olabilir. Yine dinlenme molaları ve öğle yemeğini iş ortamından uzaklaştırıcı ve rahatlatıcı yerlerde vermek kişilerin canlanmasında etkili olabilir.

Konaklama işletmelerinde Restoran-Bar ile kat hizmetlerinde departmanında çalışanlar, mutfakta çalışanlardan daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Konaklama işletmelerinde müşterilerle yüz yüze geline, iletişimin yüksek olduğu departmanlardaki çalışanların, (restoran-bar, kat hizmetleri), destekleyici departmanlarda (mutfak) çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşamaları Üngüren ve diğerleri (2010)'nin çalışma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Ayrıca kat hizmetleri departmanında çalışanlar diğer departmanlarda çalışanlardan daha az yaşam doyum düzeyine sahip olmaktadır. Kat hizmetleri departmanında çalışan bireylerin daha çok tükenmişlik yaşaması ve dolayısıyla yaşam doyum düzeylerinin diğer departmanlara oranla daha düşük olması, bu departmanda yoğunlukla kadınların çalışıyor olmasına, müşterilerle sınırlı iletişime, bahşişlerin daha az olmasına bağlanabilir. Başka bir ifadeyle cinsiyet açısından incelenen tükenmişlik düzeyleri sonucuyla tutarlılık göstermektedir. Kişinin işletmedeki konuma göre tükenmişlik ve yaşam doyumunu incelendiğinde ise; departman çalışanlarının, departman müdürlerine göre daha fazla tükenmişlik ve daha az yaşam doyumunu yaşadıkları sonucuna varılmıştır.

Yüz yüze iletişimin daha yoğun olduğu restoran, bar, kat hizmetleri gibi departmanlarda çalışanlar, ilişkilerini düzenleme, kişisel yönetim, stresle başa



çıkma becerilerini geliştirmeli ve işlerinin olumlu yönlerini görmelidirler. Ayrıca insanlarla ilişkilerde sorun odaklı değil, çözüm odaklı olabilmek; tükenme durumu yaratan faktörlerle daha kolay başa çıkmayı sağlayabilir. Bu konuda işletmeler de; işin gerektirdiği sorumluluk miktarını ayarlamalı, gerektiğinde ek donanım ile yardımcı personele başvurmalı, strese karşı eğitimler vermeli ve iş yükünün aynı kişilerde birikmesini önlemelidir. Departman çalışanlarının kararlara katılımı desteklenerek tükenme düzeylerinin düşürülmesi sağlanmalıdır. İlgili departmanlarda tükenmişliğin görülmemesi veya ortadan kaldırılması için prim, ödül, terfi gibi örgütsel bağlılığı artıracak yöntemler geliştirilmelidir.

Sonuç olarak, konaklama işletmelerinde çalışan bireyler az düzeyde tükenmişlik ve orta düzeyde yaşam doyumu yaşamaktadır. Ayrıca duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi ve genel tükenmişlik düzeyi arttıkça yaşam doyumu azalmaktadır. Diğer bir ifadeyle tükenmişlik ve alt boyutları ile yaşam doyumu arasında zayıf ve negatif yönlü bir ilişki vardır. Sürekli olarak mesleki başarısızlık hissini yasayan ve yıpranan kişinin tükenme durumu yaşaması hem kendisi hem aile ve sosyal çevresini birçok açıdan olumsuz etkilemekte, dolayısıyla yaşamından aldığı hazzı ve memnuniyeti azalmaktadır. Araştırmadan elde edilen sonuç, alan yazındaki diğer araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. (Ünal ve diğerleri, 2001; Şeker ve Zırhlıoğlu, 2009; Avşaroğlu ve diğerleri, 2005; Gürel ve Gürel, 2015; Pınar ve diğerleri, 2015). Bu doğrultuda işletmelere ve kişilere farklı bir takım önerilerde bulunulabilir:

### **İşletmelere Yönelik Öneriler:**

Konaklama işletmelerinde ürün ve hizmetin hem hazırlanması hem de sunumu aşamalarında insan faktörü oldukça önemlidir. Çünkü misafir memnuniyeti, hizmet kalitesi ve verimliliği artırmanın yolu insan faktörüne bağlıdır. Kişilerin tükenmişlik yaşamaları ve dolayısıyla yaşam doyum düzeylerinin azalması öncelikle işletmelerin verimliliklerini azaltacak ve müşteri memnuniyetsizliğine yol açacaktır. Araştırmada konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. İşletmeler tükenmişlik düzeyi artmadan, söz konusu bu durumun nedenlerini araştırıp, bir takım tedbirler almalıdır. İlk olarak,

tükenmişliği kişinin kendi problemi olarak algılamamalı ve görmezden gelmemelidirler.

- İşletmeler personel seçimi sırasında gereken özellikleri açık ve net bir şekilde belirlemeli ve böylelikle daha sonra sorumluluk, rol çatışması, rol belirsizliği, iş yükü vb. nedenler yüzünden yaşanacak sorunların önüne geçilmelidir. Ayrıca personel seçimlerinde ve işe yerleştirmelerde mutlaka kişilik özellikleri dikkate alınmalıdır.
- İnsanlar iş yaşamı içerisinde bireysel hareket etmek yerine bir takımın üyesi olma eğilimindedirler. Tükenmişlikle baş etme konusunda işletmeler takım çalışmalarını destekleyebilir. Nitekim takım çalışması kişilerin aktif olarak yönetime dahil edilmesini ve problemlerin doğru şekilde teşhis edilmesini sağlamaktadır. Dolayısıyla kararlara katılan, kendisini bir takımın parçası olarak hisseden kişi, işletmeye ait hissedecek ve performansı olumlu yönde artacaktır.
- İşletmeler, çalışanlarının performanslarına ilişkin geri bildirimlerde bulunmalıdır. Ayrıca çalışanların toplum önünde takdir edilmesi ve ödüllendirilmesi de tükenmişliğe karşı etkili olabilir.
- İşletmeler, çalışanlarının kariyer hedeflerini planlama ve uygulama konusunda onlara yardımcı olmalıdır.
- İşletmeler çalışılan çevre koşullarının iyileştirilmesini sağlamalı ve ısı, ışık, ses, temizlik, havalandırma vb. koşulların çalışanlar için uygun olup olmadığını kontrol etmelidir. Ayrıca bu konuda çalışanlardan da görüş alınmalıdır.
- İşletmeler çatışma yönetimi konusunda adil bir yol izlemeli ve çatışmaların nedenlerini araştırarak en doğru kararları tarafsız olarak vermelidir.
- İşletmede ekip ruhunun hissedilmesi için sosyal etkinlikler düzenlenebilir.

- İşletmeler çalışanlarını önemsemeli ve eşit sorumluluk dağılımına dikkat ederek hayır diyemeyen, yumuşak başlı insanların kullanılmasının önüne geçmelidir.
- İşletmeler, tükenmişliğin ortaya çıkmadan önlenmesinin daha kolay olduğu unutulmamalıdır. Bu nedenle işletmeler tarafından belirli aralıklarla tükenmişliğe ilişkin araştırmalar yapılmalı ve sorunların tespit edilmesi durumunda kişilere destek olunmalı, tükenmişliğin işletmeden kaynaklı olup olmadığı sorgulanmalı ve uygun çözüm yolları geliştirilmelidir.

### **Kişilere Yönelik Öneriler:**

Tükenmişlik kişinin tek başına baş edebileceğinden daha ciddi bir sorun olsa da; bu kişinin tükenmişliğe teslim olup hiç bir şey yapmaması anlamına gelmemelidir. Nitekim tükenme durumunun ortadan kaldırılmasında kişilere düşen birçok mücadele tekniği bulunmaktadır. Öncelikle tükenmişlik yaşanması durumunda psikolojik destek almanın kullanılacak bir durum olmadığı bilinmelidir. Bu doğrultuda tükenmişlik yaşamamak ya da düzeyinin düşürmek amacıyla kişilere yönelik geliştirilebilecek öneriler aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- Tükenmişlik yaşayan kişiler, iyimser olabilmeli ve içinde bulunduğu durumun geçici olduğuna, değiştirebileceğine inanmalıdır.
- Eğitim hayatını yeni tamamlamış olan kişiler, gerçekçi beklentilerin kendilerini tükenme durumuna karşı koruyacağını bilmeli ve olaylar karşısında yapabileceklerinin farkında olmalıdır. Bu doğrultuda eğitim hayatında gerekli donanımları edinilmeli ve sektördeki deneyimli kişilerden yardım alınmalıdır.
- Kişiler içinde buldukları tükenme durumundan bir hobi edinerek kurtulabilirler. Ayrıca bu konuda arkadaş ve aile desteğine başvurabilirler.
- Kişiler fazla işkolik olma durumunun tükenmişliğe yol açabileceğinin bilincinde olmalıdır. Ayrıca gerektiğinde işlerini değiştirebilme öz güvenine de sahip olabilmelidir. Kişinin iş değiştirme öz güvenine sahip olabilmesi için

donanımlı olması ve kendini geliştirmesi gerekir. Bu doğrultuda kişi kişisel eğitim ya da işi ile ilgili seminerlerine katılabilir.

- Kişiler işlerin yapılış tarzını değiştirerek tükenmişliğe karşı önlem alabilir ya da kendilerinde tükenme durumunu hissettiklerinde işlerine belli bir süre ara verebilirler.
- Stresli bir durumla mücadele ederken, kişiler sakin davranabilmeli, kendisiyle diyalog kurmalı ve olumsuz şeyler yerine, mantıklı ve olumlu şeyler düşünülmelidir. Ayrıca sorunlar içselleştirmemelidir.
- Doğru beslenme, uyku, egzersiz, nefes terapileri ve mizah duygusu da tükenmişlikle bireysel mücadelede etkili olabilir.

Ayrıca bu araştırmanın bundan sonraki yapılacak araştırmalara ışık tutacağı düşünülmektedir. Araştırmanın sınırlılıkları nedeniyle bu araştırma İstanbul ve Antalya'da gerçekleştirilmiştir. Bundan sonraki çalışmalarda diğer bölgelerde araştırmaya dahil edilebilir, Türkiye'de farklı yedi bölgedeki konaklama işletmelerinde tükenmişlik ve yaşam doyumu karşılaştırılabilir. Yine seyahat acentalarında tükenmişlik ve yaşam doyumunun işletme konumuna göre farklılaşp farklılaşmadığı araştırılabilir. Konaklama işletmelerinde görülen tükenmişliğin işten ayrılma üzerindeki etkisi de incelenebilir.

## KAYNAKÇA

- Akbaba, A., Günlü, E. (2009). Otel İşletmelerinde İşgören Bulma, Seçme ve Eğitim Sürecinin Stratejik İnsan Kaynakları Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(18): 1-26.
- Akbolat, M., Işık, O. (2009). Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11(2): 229-254.
- Akbulut, N. (2010). Tükenmişlik Sendromu ve İş Tatmini Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akçamete, G., Kaner, S., Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik İş Doyumu ve Kişilik*. (1. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Algül, R. (2014). *Bugün İşe Gitmem: İş Yaşamında Tükenmişlik Sendromu*. (1. Baskı). İstanbul: Mitra Yayınları.
- Akgündüz, Y. (2013). Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu, Yaşam Doyumu ve Öz Yeterlilik Arasındaki İlişkinin Analizi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 180-204.
- Altay, H., Akgül, V. (2010). Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(14): 87-112.
- Altunoğlu, A.E, Sarpkaya, P. (2012). Effects Of Burnout And Job Satisfaction on Intention to Leave. *African Journal of Business Management*, 6(29): 8564-8571.
- Andrews, F. M., Withey, A. B. (1976). *Social Indicators of Well-Being. American Perceptions of Life Quality*. New York and Landon: Plenum Press.
- Angerer, J. M. (2003). Job Burnout. *Journal Of Employment Counseling*, 40(3): 98-107.
- Ardıç, K., Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (Goü Örneği), *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2): 69-96.
- Ardıç, K., Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Arı, G., Bal, E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1): 131-148.
- Ataay, İ. D., Acar, A. C. (2009). *İnsan kaynakları Yönetimi* (4. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayıncılık.

- Atan, M., Tekingündüz, S. (2014). Ambulans Çalışanlarının Tükenmişlik, Algılanan İş Stresi ve İş Tatminlerinin Kişisel Özelliklere Göre İncelenmesi. *Social Sciences*, 9(3): 54-69.
- Avcıkurt, C. (2015). *Turizm Sosyolojisi*. (4. Baskı). Ankara: Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E., Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14: 115-129.
- Ayan, A. (2013). Liderlik Tarzlarının Örgütsel Sessizlik ve Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkisi: Bir Alan Araştırması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Ayaz, M. F. (2016). Çeşitli Değişkenler Açısından Öğretim Elemanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *IJOESS*, 7(22): 360-377.
- Ayazlar, R. A. (2015). Akış Deneyiminin Yamaç Paraşütü Deneyim Doyumu Ve Yaşam Doyumuna Etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Aydın, Ş. (2005). İşgören Sağlığı ve İş Güvenliği. C. Demir (Editör). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar. (1. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 315-358.
- Aydın, R. (2016). Otel İşletmelerinde Psikolojik Sözleşmeler ve İşgörenlerin İşe Yönelik Tutumları Üzerindeki Etkisi: Antalya 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Aysan, F., Bozkurt, N. (2004). Okul Psikolojik Danışmanlarının Yaşam Doyumu, Stresle Başa çıkma Stratejileri İle Olumsuz Otomatik Düşünceleri: İzmir İli Örnekleme. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, 6-9 Temmuz, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Azizoğlu, Ö., Özyer, K. (2010). Polislerde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Ampirik Çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1): 137-147.
- Babaoğlu, E. (2006). İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Bağcı, H., Karagül, S. (2013). Türkçe Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(8):188-193.
- Bakan, İ., Erşahan, B., Büyükbeşe, T., Doğan, İ. F., Kefe, İ. (2015). Dönüşümcü ve Etkileşimci liderlik ile Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 7(14): 201-222.
- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., Dollard, M. F. (2006). The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146(1), 31-50.

- Balcı, A. (2006). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler*. (6. Baskı). Ankara Pegem Yayıncılık
- Baltaş, A., Baltas, Z. (1997). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. (16. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bardakoğlu, Ö., Akgündüz, Y., Alkan, C. E. (2014). Seyahat Acentesi Çalışanlarının İş-Aile ve Aile-İş Yaşamı Çatışmalarının İşten Ayrılma Niyetlerine ve Duygusal Tükenmişliklerine Etkisi. 15. *Ulusal Turizm Kongresi*, 13-16 Kasım, Ankara, 1057-1069.
- Basım, H. N., Şeşen, H. (2006). Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu' da Bir Araştırma. *Academic Journal Database*, 6(2): 15-23.
- Basım, H. N., Şeşen, H. (2009).Tükenmişliğin Örgüt İçi Girişimciliğe Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Gelişme Dergisi*, 35: 41-60.
- Başol, G., Altay, M. (2009). Eğitim Yöneticisi ve Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 15(58): 191-216.
- Batan, S. N. (2016). Yetişkinlerde Psikolojik Dayanıklılık ve Dini Başa Çıkmanın Yaşam Doyumuna Etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Baysal, A. (1995). Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Beğenirbaş, M. (2013). Kişiliğin Öğretme Stillere Etkisinde Duygusal Emek ve Tükenmişliğin Aracılık Rolü: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Betoret, F. D. (2006). Stressors, Self-Efficacy, Coping Resources, and Burnout Among Secondary School Teachers in Spain. *Educational Psychology*, 26(4): 519–539.
- Birdir, T. Tepeci, M. (2003). Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkisi. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14(2): 93-106.
- Boyar, E. (2011). Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Bozkurt, T., Uluğ, M., Çelik, A., Oktuğ, Z., İçellioğlu, S., Özden, M., Soysal, Ö. (2010). *Stres*, İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları.
- Bowen, G. L. (1988). Family Life Satisfaction: A Value-Based Approach. *Family Relations*, 37: 458-462.

- Budak, G., Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2): 95-108.
- Buick, I., Thomas, M (2001). Why Do Middle Managers in Hotel Burnout? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 13(6): 95-108.
- Buss, D. (2000). The Evaluation of Happiness. *American Psychologist*. 55(1): 15-24.
- Christopher, J. C. (1999). Situating Psychological Well-Being: Exploring the Cultural Roots of Its Theory and Research. *Journal of Counsel Ing & Development* , 77: 141-152.
- Claxton, R. P. R., Ctalan, J., Burgess, A. P. (1998). Psychological Distress And Burnout Among Buddies: Demographic, Situational And Motivational Factors. *Aids Care*, 10(2): 175-190.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W. (1993). A Review and An Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Managament Review*, 18(4): 621-656.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., Blum, M. (1997). Patterns Of Burnout Among Managers And Professionals: A Comparison Of Models. *Journal Of Organizational Behavior*, 18, 685-701.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S., Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. (8. Baskı), Sakarya Yayıncılık.
- Çağan, Ö. (2014). Malatya İlindeki Aile Sağlığı ve Toplum Sağlığı Merkezlerinde Görev Yapan Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu, Tükenmişlik ve Anksiyete Düzeyleri. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.
- Çakır, Ö. (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*. (1. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık San. ve Tic. A.Ş.
- Çakıroğlu, E., Tengilimoğlu, D. (2014). Mobbing (Yıldırma) Davranışlarının Tıbbi Sekreterlerin Tükenmişliği Üzerine Etkisi. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, Ağustos Özel Sayısı, 167-188.
- Çalışkan, U. (2009). Turist Sağlığı Güvenliğinin Analizi: Türkiye Termal Tesisler Uygulaması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Çam, O. (1992). Tükenmişlik Envanterinin Geçerlilik ve Güvenirliğinin Araştırılması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 155 – 160.
- Çankaya, İ., Başar, M., Koçoğlu, E., Demirkol, A. (2012). Meslek Öncesi Dönemde Tükenmişliğe İlişkin Öğretmen Adaylarının Görüşleri. *International Periodical For The Languages, Literature And History Of Turkish Or Turkic* 7(3): 751-758.



- Çatır, V. (2014). İkili Öğretim Yapan İlköğretim Kurumlarında (İlkokul-Ortaokul) Görevli Yöneticilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çeçen, A. R. (2008). Üniversite Öğrencilerinde Yaşam Doyumunu Yordamada Bireysel Bütünlük (Tutarlılık) Duygusu, Aile Bütünlük Duygusu ve Benlik Saygısı. *Journal of Theory and Practice in Education*, 4 (1): 19-30.
- Çelebi, E. (2013). Elazığ ve Malatya İl Merkezinde Bulunan Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ve İlgili Faktörler. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Çelik, A. (2010). *Kriz ve Stres Yönetimi*. (1. Baki). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Çelik, M. (2016). Tükenmişlik Yaşam Doyumu ve İş Yükü İlişkisi: Denizli’de Faaliyet Gösteren Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4): 1139-1152.
- Çetin, F., Şeşen, h., Basım, H. (2013). Örgütsel Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(3): 95-198.
- Çevik, N., Korkmaz, O. (2014). Türkiye’de Yaşam Doyumu ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İki Değişkenli Sıralı Probit Model Analizi. *Niğde Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1): 126-145.
- Çıtak, E. (2006). Çatışma Çözümü Eğitiminin Hemşirelerin Çatışma Çözüm Becerisi, Yöntemi ve Tükenmişlik Düzeyine Etkisinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Çimen, M. (2000). Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Genel Kurmay Başkanlığı Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çimen, M., Şahin, B., Akbolat, M., Işık, O. (2012). Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(2): 21-31.
- Çokluk, Ö. (1999). Zihinsel ve İşitme Engelliler Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerde Tükenmişliğin Kestirilmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Diener, E. F. (1984). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 95(3): 542-575.
- Diener, E. F., Horwitz, J., Emmons, R. A. (1985). Happiness of The Very Wealthy. *Social Indicators Research*. 16, 263-274.

- Diener, E. F., Emmons, R. A., Larsen, R. J., Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1): 71-75.
- Diener, E. F., Suh, E. M. (1998). Subjective Well-Being and Age: An International Analysis. *Annual Review of Gerontology and Geriatrics*. 17, 304-324.
- Diener, E., Eunkook M.S., Lucas, R.E., Smith, H.L. (1999). Subjective Well – Being: Three Decades Of Progress. *Psychological Bulletin*, 125 (2), 276 – 302.
- Diener, E., Scollon, C. K., Oishi, S., Dzokoto, V., Suh, M. E. (2000). Positivity And The Construction Of Life Satisfaction Judgments: Global Happiness Is Not The Sum Of Its Parts. *Journal of Happiness Studies*, 1(2): 159-176.
- Diener, E., Biswas-Diener, R. (2002). Will Money Increase Subjective Well-Being? A Literature Review And Guide To Needed Research. *Social Indicators Research*, 57: 119-169.
- Diener, E.F., Oishi, S., Lucas, R. E. (2003). Personality, Culture and Subjective Well-Being: Emotional and Cognitive Evaluations of Live. *Annual Review of Psychology*, 54, 403-425.
- Dinibütün, S. R. (2013). Örgüt İkliminin Tükenmişlik Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Dikmen, A. A. (1995). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 50 (3), 115-140.
- Doğan, A., Demir, R., Türkmen, E. (2016). Rol Belirsizliğinin, Rol Çatışmasının Ve Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1): 37-67.
- Doğan, S., Şahin, F. (2015). Kendi Kendine Liderlik Stratejilerinin Yaşam Doyumu Üzerine Etkileri. S. Doğan (Editör). *Yaşam Doyumu* (1. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 131-145.
- Douglas, M. (1970). *Örgütün İnsan İlişkileri Yönü* (Çev. D. Energin). Ankara: Şark Matbaası.
- Dost, M. (2007). Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Doyumunun Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22 (2), 132-143.
- Dönmez, B., Birdir, K. (2010). Seyahat Acentalarında Çalışan İşgörenlerin Demografik ve Bazı İşyeri Özelliklerine Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, 27–30 Mayıs 2010, Nevşehir, 58-76.
- Eğinli, A. T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3): 35-52.

- Ehrhard, J. J., Saris, W. E., Veenhoven, R. (2000). Stability Of Life Satisfaction Over Time Analysis Of Change in Ranks in A National Population. *Journal Of Happiness Studies*, 1(1): 177-205.
- Engelbrecht, S. (2006). *Motivation And Burnout In Human Service Work. The Case Of Midwifery In Denmark*. Roskilde University National Institute of Occupational Health.
- Erdem, B. (2004). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri ve Önemi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 35-54.
- Erdem, H. (2014). Algılanan Örgütsel Destek ve Kontrol Odağının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Etkileri: Psikolojik Sermayenin Bu Süreçteki Rolü ve Bir Alan Araştırması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 143 – 154.
- Eroğlu, F. (2009). *Davranış Bilimleri*. (9. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Eroğlu, Ş. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19: 147-160.
- Eroğul, A. R., Örkün, Ü. (2012). Tekstil Sektörü Mavi Yaka Çalışanlarının Yaşam Doyum ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu Tarafından Yordanması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(1): 323-338.
- Erol, S., Sezer, A., Şişman, F.N, Öztürk S. (2016). Yaşlılarda Yalnızlık Algısı Ve Yaşam Doyumu. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 5(3), 60-69.
- Ertürk, E., Keçecioğlu, T. (2012). Çalışanların İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama, *Ege Akademik Bakış*, 12(1): 41-54.
- Ersoy, F., Yıldırım, C., Edirne, T. (2001). Tükenmişlik (Staff Burnout) Sendromu. *Sted Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, <http://www.ttb.org.tr/STED/sted0201/1>, Erişim Tarihi: 28.01.2017
- Ersoy, A., Utku, B. D. (2005). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu 1. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Nisan, 26: 43-50.
- Eryılmaz, A. (2009). Başa Çıkma Stratejilerinin Kişilik Özellikleriyle Ergen Öznel İyi Oluşu Arasındaki Aracı Rolü. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Etzion, D. (1984). Moderating Effect of Social Support on The Stress-Burnout Relationship. *Journal Of Applied Psychology*, 69(4): 615-622.

- Etzion, D., Eden, D., Lapidot, Y. (1998). Relief From Job Stressors And Burnout: Reserve Service As A Respite. *Journal Of Applied Psychology*, 83(4): 577-585.
- Evers, W. J. G., Brouwers, A., Tomic, W. (2002). Burnout And Self-Efficacy: A Study on Teachers' Beliefs When Implementing An Innovative Educational System in The Netherlands. *British Journal Of Educational Psychology*, 72 (2): 227-243.
- Fadlelmula, F. K. (2014). Akademisyenlerin Tükenmişlik Düzeyleri. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(2):424- 438.
- Farber, B. A. (1984). Stress and Burnout in Suburban Teachers. *Journal of Educational Research*, 77(6): 325-331.
- Fırat, Z. M. (2015). Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılığın Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkileri: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Freundenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal Of Social Issues*, 30(1): 159-165.
- Friedman, I. A. (2003). Self-Efficacy and Burnout In Teaching: The Importance Of Interpersonal-Relations Effect. *Social Psychology Of Education*, 6: 191–215.
- Gezer, E. (2008). Stres Veren Yaşam Olayları'nın, Öğretim Elemanlarının, Depresyon Ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- George, D., Mallery, M. (2010). SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference. Boston: Pearson.
- Girgin, G., Baysal, A. (2006). Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Bazı Değişkenler (İzmir Örneği). *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(1): 1-10.
- Gökkaya, E. (2014). Rotasyona Uğrayan Okul Yöneticilerinde İş Doyumu Ve Tükenmişlik (Kayseri İli Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.
- Göktepe, A. K. (2016). *Tükenmişlik Sendromu*. (1.Baskı). İstanbul: Nesil Yayınları.
- Güçlü, N. (2001) Stres Yönetimi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1): 91-109.
- Gümüş, H. (2006). Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Güner, F., Çiçek, H., Can, A. (2014). Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(3): 59-76.
- Güneş, İ., Bayraktaroğlu, S., Kutanis, R. (2009). Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği.

*Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3): 481-497.

- Gündoğdu, G. B. (2013). Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Çalışma: Mersin İli Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Günüşen, N. (2009). Başetme Grubu İle Sosyal Destek Grubunun Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Gürbüz, S., Bayramlık, H. (2015). Temel Benlik Değerlendirmesi ve Yaşam doyumu İlişkisi: Cinsiyetin Düzenleyicilik Rolü. S. Doğan (Editör). *Yaşam Doyumu* (1. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 117-130.
- Gürel, E. B., Bozkurt, Ö. (2016). Duyguların Yönetilmesinin, İş Tatmini ve Duyusal Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkileri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14): 133-147.
- Güven, S. (2013). İlkokul Öğretmenlerinin Okul Müdürlerini Öğretimsel Lider Olarak Algılama Düzeyleri İle Mesleki Tükenmişlikleri Arasındaki İlişki Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Van.
- Güven, Ö.Z., Sezici, E. (2016). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2): 11-132.
- Güvenli, R. (2014). Örgütsel Adalet Algısı Ve Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Sessizlik Üzerindeki Etkisi Emniyet Mensupları Üzerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güzel, T., Akgündüz, Y. (2011). Liderlik Davranışlarının Orta Düzey Yöneticiler Üzerindeki Etkisi ve Yöneticilerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi; Kuşadası Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9(2): 282-296.
- Hacıoğlu, N. (2015). *Turizm Pazarlaması*. (10. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Hayes, C. T., Weathington, B. L. (2007). Optimism, Stress, Life Satisfaction, and Job Burnout in Restaurant Managers. *The Journal of Psychology*, 141(6): 565-579.
- Hong, S. M., Giannakopoulos, E. (1994). The Relationship of Satisfaction With Life to Personality Characteristics. *Journal of Psychology Interdisciplinary & Applied*, 128 (5), 547-558.
- Iacovides, A., Fountoulakis, K. N., Kaprinis, St. Kaprinis, G. (2003). The Relationship Between Job Stress, Burnout and Clinical Depression. *Journal of Affective Disorders*, 75: 209-221.

- İlkım, T. Y. (2013). Türkiye'deki Güreş Hakemlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Malatya.
- Inglehart, R. (1990). *Culture Shift in Advanced Industrial Society*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Izgar, H. (2003). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Izgar, H. (2000). Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri, Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği). Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Izgar, H. (2012). İş Doyumu. Izgar, H. (Editör). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. (3. Baskı). Konya: Eğitim Yayınevi, 97-126.
- İçel, S. (2013). Akademisyenlerin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Mesleki Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- İraz, R., Ganiyusufoğlu, A. (2011). Örgütlerde Mesleki Tükenmişlik Ve Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 451-472.
- Jackson, S. E., Schuler, R. S.(1983). *Preventing Employee Burnout*. American Managament, Amacom Periodicals Division, Mart-Nisan, 58-68.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1): 29-32.
- Kalaycı, Ş. (2009). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ankara: Asil Yayın.
- Kanten, P., Kanten, S., (2015). İş Yaşamının Kalitesinin Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisinde İş Doyumunun Aracılık Rolü. S. Doğan (Editör). *Yaşam Doyumu* (1. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 39-72.
- Kara, F. M., Kelecek, S., Aşçı, H. (2014). Sporcu Eşlerinin Yaşam Doyumu ve Yalnızlık Düzeylerinin İncelenmesi. *Spor Bilimleri Dergisi*, 25 (2), 56-66.
- Karabacak, G. (2013). İş- Aile Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumuna Etkilerin İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek Açısından Otel Personeli üzerinde İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Karasar, N. (2008). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Kargün, M. (2011). Futbol Hakemlerinin İş Tatmini ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Malatya.

- Karsavuran, S. (2014). Sağlık Sektöründe Tükenmişlik: Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2): 133-165.
- Kaplan, M., Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35: 165-174.
- Kaşlı, M. (2009). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi Ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Kaşlı, M., Seymen, O. (2010). Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(27).
- Kaya, İ. (2012). Türk Turizm Sektöründe İstihdamın Temel Özelliklerinin ve Sorunlarının Ücretli Çalışanlar Açısından Coğrafi Bölgelere Göre Analizi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15 (28): 241-257.
- Kaya, U. Özhan, Ç. D. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2): 109-130.
- Kesen, N. F.(2014). Üniversite Öğrencilerinin Duygu Stilllerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleri Depresyon, Anksiyete ve Strese Göre İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Keser, A. (2003). Çalışmanın Anlamı, İnsan Yaşamındaki Yeri ve Yaşam Doyumu Üzerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Keser, A. (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 4, 77-95.
- Kesici, Ş. (2012). İş Motivasyonu. H. Izgar. (Editör). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi. Üçüncü Baskı*. Konya: Eğitim Kitabevi, 61-96.
- Khezerlou, E. (2012). A Cross-Cultural Examination Of English Language Teachers' Job Burnout: The Case Of Iran And Turkey. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kırlangıç, O.(1995). *Tükenmişlik*. (1. Baskı). İzmir: Saray Medikal Yayıncılık.
- Kim, H. J., Shin, K. H., Swanger, N. (2009). Burnout And Engagement: A Comparative Analysis Using The Big Five Personality Dimensions. *International Journal of Hospitality Management*, 28: 96-104.
- Klarreich, S. H. (1996). *Stressiz Çalışma Ortamı*. (Çev. B. Güngör). Ankara: Öteki Yayınevi.

- Koç, M. (2012). İş Tatmini, Duygusal Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Şırnak Geçici Köy Koruculuğu Örneği) Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Tokat.
- Konakay, G. (2010). Duygusal Zekanın Akademisyenlerde Tükenmişlik İle İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Konakay, G. (2013). Akademisyenlerde Duygusal Zeka Faktörlerinin Tükenmişlik Faktörleri İle İlişkinine Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(1): 121- 144.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S., Koyuncu, M. (2015). Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(12): 14-33.
- Koydemir, S., Schütz, A. (2014). Almanya'daki Türk Göçmenlerde Yaşam Doymu: Kültürel Kimlik ve Benlik Kurgularının Rolü. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 5 (42): 208-220.
- Kozak, M. (1999). *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar* (1. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazı ve Yayım Teknikleri* (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köksal, O. (2015). Yaşam Kalitesi ve Yaşam Doymu: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. S. Doğan (Editör). *Yaşam Doymu* (1. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 23-37.
- Köse, N. (2016). Ergenlerde İnternet Bağımlılığının Yaşam Doymuna Etkisi. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi*, 1: 58-65.
- Kööts-Ausmees, L., Realo, A., Allik, J. (2013). The Relationship Between Life Satisfaction And Emotional Experience in 21 European Countries. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 44(2): 223-244.
- Köker, S. (1991). Normal ve Sorunlu Ergenlerin Yaşam Doym Düzeylerinin Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kumartaşlı, M. (2010). İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Beden Eğitimi Dersine İlişkin Tutumlarının ve Yaşam Doym Düzeylerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kurçer, M. A. (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeyleri. *Harran üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3): 10-15.



- Kutlu, L. (2008). Tükenmişlik ve Başa Çıkma Yöntemleri. [http://www.cayd.org.tr/tr/images/UserFiles/Documents/Gallery/Tukenmislik\\_Basa\\_Cikma\\_Yontemleri.pdf](http://www.cayd.org.tr/tr/images/UserFiles/Documents/Gallery/Tukenmislik_Basa_Cikma_Yontemleri.pdf), Erişim Tarihi: 04.02.2017.
- Kurtuluş, K. (2010). *Araştırma Yöntemleri*. (1. Baskı). İstanbul: Türkmen Kitabevi
- Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Konaklama İstatistikleri 2015, <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9856/konaklama-istatistikleri.html>. Erişim Tarihi: 14 Aralık 2016.
- Larsen, R. J., Diener, E., Emmons, R. A. (1985). An Evaluation of Subjective Well-Being Measures. *Social Indicators Research*, 17, 1-17.
- Lee, R. T. Ashforth, B. E. (1993). A Further Examination Of Managerial Burnout Toward An İntegrated Model. *Journal Of Organizational Behavior*, 14: 3-20.
- Lee, J.S.Y., Akhtar, S. (2007). Job Burnout Among Nurses İn Hong Kong: Implications For Human Resource Practices And İnterventions. *Asia Pacific Journal Of Human Resources*, 45(1): 63-84.
- Lepp, A., Barkley, J. E., Karpinski, A.C. (2014). The Relationship Between Cell Phone Use, Academic Performance, Anxiety, And Satisfaction With Life in College Students. *Computers İn Human Behavior*, 31: 343-350.
- Lewandowski, C. A. (2003). Organizational Factors Contributing to Worker Frustration: The Precursor to Burnout. *The Journal of Sociology & Social Welfare*, 30(4): 175-185.
- Lorcu, F. (2015). *Örneklerle Veri Analizi: SPSS Uygulamalı*. (1. Baskı) Ankara: Detay Yayıncılık.
- Lussier, K. G. (2006). Taming Burnout's Flame. *Nursing Manegement*, 37, 4.
- Maslach, C. (1986). Stress, Burnout and Workaholism. *American Psychological Association*, 53.75.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). The Measurement Of Experienced Burnout. *Journal Of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Zimbardo, P. G. (1982). *Burnout-The Cost of Caring*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1984). Burnout İn Organizational Settings. *Applied Social Psychology Annual, Beverly Hills*, 5: 133-153.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1985). The Role of Sex and Family Variables in Burnout. *Sex Roles*, 12(7-8): 837-851.
- Maslach, C., Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout*. Jossey- Bass, San Francisco, CA.

- Maslach, C., Godberg, J. (1998). Prevention Of Burnout: New Perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7: 63-74.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annal Reiew Psychol*, 52: 397-422.
- Meydan, C. H., Şeşen, H., Basım, H. N. (2011). Adalet Algısı ve Tükenmişliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Öncülük Rolü. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2): 41-62.
- Michalos, A. C. (1991). *Global Report on Student Well-Being*. New York: Springer-Verlag.
- Morsünbül, Ü. (2011). Ergenlikte Özerkliğin Ve Kimlik Biçimlenmesinin Öznel İyi Oluş Üzerindeki Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Myers, D. G., Diener, E. (1995). Who is happy?. *Psychological Science*, 6, 10-19.
- Myers, D. G., Diener, E. (1996). The Pursuit Of Happiness. *Scientific American*, 274 (5): 54-56.
- Naktiyok, A., Karabey, C. N. (2005). İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19 (2): 179-198.
- Nart, S. (2015). Televizyon Programları Yapımcılığı Sektöründe Tükenmişlik. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(3): 450-481.
- Near, J. P., Rice R. W., Hunt, R. G. (1978). Work And Extra-Work Correlates of Life And Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 2: 248-264.
- Norfolk, D. (1989). *İş Hayatında Stres*. (Çev. L. Serdaroğlu). İstanbul: Form Yayınları.
- OECD *Better Life Index*. (2016). <http://www.oecdbetterlifeindex.org/topics/life-satisfaction/>. (Erişim Tarihi: 08.04.2017).
- Ok, S. (2002). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Onay, M., Kılıcı, S. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2): 263-272.
- Ongun, G. (2015). Liderlik Tarzlarının Uyguladıkları Güç Kaynakları ve Organizasyonel Politikaların Çalışanların Tükenmişlik Algısı Üzerine Etkisi Marmara Bölgesi Çalışması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Otacıoğlu, S. G. (2008). Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15): 103-116.

- Önder, F.. (2015). Öznel İyi Olma. S. Doğan (Editör). *Yaşam Doyumu* (1. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 1-22.
- Özbaş, A. A.. (2014). Psikodrama Temelli Psikolojik Güçlendirme Programının Onkoloji Hemşirelerinin Güçlenme Algıları Ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.
- Özbingöl, Z. N. (2013). Impact Of Emotional Labor On Organizational Outcomes: A Comparative Study In Public And Private Universities. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdemir, T. (2009). İstenmeyen Öğrenci Davranışlarının Görülme Sıklığı İle Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Özdevecioğlu, M., Sucan, S., Akın, M. (2014). Algılanan Örgütsel Adaletin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Fiziksel Aktivitelere Katılımın Rolü. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(3): 137- 151.
- Özen, Ş. (2002). Türkiye'deki örgütler\Yönetim Araştırmalarında Törenselleştirme Sorunu. *Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2(2).
- Özer, M. Akif. (2008). *21. Yüzyılda Yönetim Yöneticiler*. (1.Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Özer, M., Karabulut, Ö. (2003). Yaşlılarda Yaşam Doyumu. *Turkish Journal of Geriatrics*, 6(2): 72-74.
- Özgen, I., Perçin, N. (2010). Tükenmişlik ve Bireyin Tükenmişlikle Mücadele Yolları. Ö.N. Özmen ve C. Topaloğlu (Editörler). *Çalışma Yaşamında Bireysel Gelişim*. (1. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Öztürk, A., Deniz, E. (2008). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Yetenekleri İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *İlköğretim Online*, 7(3), 578-599.
- Park, H. J., Jeong, D. Y. (2015). Psychological Well-Being, Life Satisfaction, and Self-Esteem Among Adaptive Perfectionists, Maladaptive Perfectionists, and Nonperfectionists. *Personality And Individual Differences*, 72: 165-170.
- Paşa, M. (2007). Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi, Bursa.
- Pelit, E. (2008). İşletmelerde İşgören Güçlendirme İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Pelit, E., Bozdoğan, İ. (2014). Çalışanların Örgütsel Adalet Algılamalarının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi: Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(2): 37-66.

- Pelit, E., Türkmen, F. (2008). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (1): 117 – 139.
- Perlman, B., Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary And Future Research. *Humanrelations*, 35 (4): 283-305.
- Pınar, Ş. E., Bilgiç, D., Demirel, G., Akyüz, M. B., Karatepe, C., Sevim, D. (2015). Sağlık Alanlarında Okuyan Üniversite Öğrencilerinin Tükenmişlik ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişki. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 14(4): 284-292.
- Piccolo, F.R., Judge, T.A., Takahashi, K., Watanabe, N., Locke, E.A. (2005). Core Self-Evaluations in Japan: Relative Effects on Job Satisfaction, Life Satisfaction, and Happiness. *Journal of Organizational Behavior*, 26: 965-984.
- Pines, A. M., Nunes, R. (2003). The Relationship Between Career And Couple Burnout: İmplications For Career And Couple Counseling. *Journal Of Employment Counseling*, 40: 50-64.
- Pirjo, T., Seppo, K. (1999). Impact of Working Life Quality on Burnout. *Emperimental Aging Research*, 25: 441- 449.
- Plagnol, A. C., Easterline, R. A. (2008). Aspirations, attainments, and satisfaction: Life cycle differences between American women and men. *Journal of Happiness Studies*, 9: 601–619.
- Polat, A. (2014). Egzersiz Yapan Ve Yapmayan Emniyet Mensuplarının Yaşam Doyumu İş Tatmini Ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (Sakarya İli Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Polatçı, S. (2007). Tükenmişlik Sendromu Ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gazi Osmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Osmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Rolf, D., Wagner, U. (2001). Stress And Strain İn Teaching: A Structural Equation Approach. *British Journal of Educational Psychology*, 71: 243-259.
- Sabancıoğulları, S. (2010). Profesyonel Kimlik Gelişimi Eğitim Programının Hemşirelerin Profesyonel Benlik Kavramı, İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyine Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Salanova, M., Peiro, J., Schaufeli, W. (2002). Self-Efficacy Specificity and Burnout Among İnformation Technology Workers: An Extension of the Jobdemand-Control Model. *European Journal of Work & Organizationalpsychology*, 11(1): 1-25.
- Schaufeli, W. B., Buunk, B. P. (1996). Professional Burnout. (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*, 311-346.

- Schepman, S. B., Zarate, M. A. (2008). The Relationship between Burnout, Negative Affectivity and Organizational Citizenship Behavior for Human Services Employees. *International Scholarly and Scientific Research & Innovation*, 2(4): 242-247.
- Sevim, L. (2011). Tükenmişlik ve İse Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Shaddock, A. J., Hill, M., Limbeek, C. A. H. (1998). Factors Associated With Burnout In Workers In Residential Facilities For People With An Intellectual Disability. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 23(4): 309-318.
- Sucuoğlu, B., Kuloğlu, N. (1996). Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişliğinin Değerlendirilmesi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 10(36): 44-60.
- Sürgevil, O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*. (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Sökmen, A. (2010). *Yönetim ve Organizasyon*. (1. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şahin, B. (2014). Seyahat Acentası Çalışanlarında Örgütsel stresin Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: İstanbul Örneği. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (32): 193-210.
- Şeker, B. D., Zırhlıoğlu, G. (2009). Van Emniyet Müdürlüğü Kadrosunda Çalışan Polislerin Tükenmişlik İş Doyumu ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 11 (4): 1-26.
- Şekeroğlu, M. Ö. (2013). Gençlik Ve Spor Bakanlığı, Spor Genel Müdürlüğü Merkez Teşkilatı Çalışanlarının İş-Aile Ve Aile-İş Çatışmalarının Yaşam Doyumuyla İlişkisinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Şeşen, H. (2010). Adalet Algısının Tükenmişliğe Etkisi: İş Tatmininin Aracı Değişken Rolünün Yapısal eşitlik Modeli ile Testi. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 67-90.
- Siedlecki, K. L., Tucker-Drob, E. M., Oishi S., Salthouse. T. A. (2008). Life Satisfaction Across Adulthood: Different Determinants at Different Ages. *Journal of Positive Psychology*. 3: 153-164.
- Şimşek, E. (2011). Örgütsel İletişim Ve Kişilik Özelliklerinin Yaşam Doyumuna Etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Şimşek, E., Aktaş, H. (2015). İletişim Becerileri Bağlamında Yalnızlık ve Yaşam Doyumu İlişkisi. S. Doğan (Editör). *Yaşam Doyumu* (1. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 147-178.
- Taşgın, Ö. (2004). Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Örgütü Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyum Üzerine Etkileri.

Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

- Tekel, S. (2012). Cezaevlerinde Tükenmişlik Sendromu: Malatya Örneği. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(2): 301-311.
- Tekin, M., Taşgın, Ö., Baydil, B. (2009). Çeşitli Değişkenlere Göre Taekwondo Hakemlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 17(3): 1001-1012.
- Telef, B.B. (2011). Öğretmenlerin Öz-yeterlikleri, İş Doyumları, Yaşam Doyumları ve Tükenmişliklerinin İncelenmesi. *İlköğretim Online*, 10(1): 91-108.
- Terry, P. M. (1997). Teacher Burnout: Is It Real? Can We Prevent It?. Reports Research 143, Speeches or Meeting Papers 150.
- Tomic, W., Tomic, E. (2008). Existential Fulfillment And Burnout Among Principals And Teachers. *Journal of Beliefs & Values*, 29(1): 11-27.
- Tonbul, Y. (2002). İlköğretim Okulu Öğretmen ve Yöneticilerine Dönük Ödüllendirme Uygulamaları Etkililiği ve Öğretim Performansına Dayalı Öğretmen Ödüllendirme Yaklaşımı (İzmir Örneği). Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Toprak, E. (2013). Mesleki Tükenmişlik Düzeyi İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Torun, A. (1995). Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tuğrul, B., Çelik, E. (2002). Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(12): 1-11.
- Tunalıgil, V. (2013). Kamu Ve Özel Ambulanslarda Görev Yapan Acil Tıp Teknisyenlerinde İşe Bağlı Gerginlik ve Tükenmişlik Göstergelerinin Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- TÜİK, *Türkiye İstatistik Kurumu.* (2016). <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=24641>. (Erişim Tarihi: 28.03.2017).
- Tümkaya, S. (1996). Öğretmenlerdeki Tükenmişlikte Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB), Turizm Verileri 2015, <http://www.tursab.org.tr/tr/turizm-verileri>. Erişim Tarihi: 15.12.2016.

- Türkmen, F., Artuğer, S. (2011). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma (İstanbul ve Ankara İllerinin Karşılaştırılması). *Selçuk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 22: 229-254.
- Tüzün, S., Uzuner, A., Öztürk, A., Akman, M. (2015). Toplu Taşıma Araçlarını Kullanan Sürücülerde Tükenmişlik Durumu: Kesitsel Bir Çalışma. *Türk Aile Hekimliği Dergisi*, 19 (1): 22-30.
- Ulutaşdemir, N. (2012). Kilis Kent Merkezinde Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Ural, A., Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss ile Veri Analizi*. (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ünal, S., Karlıdağ, R., Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi. *Klinik Psikiyatri*, 4: 113-118.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M., Tekin, Ö. A. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi. *Journal of Yasar University*, 17(5): 2922-2937.
- Valnezuale, S., Park, N., Kee, K. (2009). Is There Social Capital in a Social Network Site: Facebook Use and College Students Life Satisfaction, Trust, and Participation. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 14: 875- 901.
- Van Dierendonck, D., Schaufeli, W. B., Buunk, B. P. (2001). Burnout and Inequity Among Human Service Professionals: A Longitudinal Study. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 6(1): 43-52.
- Veenhoven, R. (1996). The Study Of Life Satisfaction. *Eötvös University Press*, 11-48.
- Vuran, S. (1997). Zihin Engelli Çocuk Annelerine Ödüllendirme Ve Eleştirmemenin Kazandırılmasında Bilgilendirme, Dönüt Verme Ve Ödüllendirmenin Etkililiği. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Weisberg, J. (1994). Measuring Workers' Burnout and Intention to Leave. *International Journal of Manpower*, 15(1): 4-14.
- Weisberg, J, Sagie, A. (1999). Teacher's Physical, Mental And Emotional Burnout: Impact on Intention to Quit. *The Journal of Psychology*, 133(3): 333339.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing Job Satisfaction: Separating Evaluations, Beliefs And Affective Experiences. *Human Resource Managment Review*, 12: 173-194.
- Wright, T. A., Bonett, D. G. (1997). The Contribution of Burnout to Work Performance. *Journal Of Organizational Behavior*, 18, 491-499.

- Wright, T. A. (2004). Commitment Psychological Well-Being and Job Performance: An Examination of Conservation of Resources (COR) Theory and Job Burnout. *Journal Of Business and Management*, 9(4): 389-406.
- Yalçın, A., İplik, F. N. (2005). Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 395-412.
- Yalçın, S. (2013). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle Stres, Psikolojik Dayanıklılık Ve Akademik İyimserlik Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yardım, M., Karakuş, Ş. (2015). Örgütsel Değişim Algısı Belirsizlik ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkiler. S. Doğan (Editör). *Yaşam Doyumu* (1. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 73-92.
- Yavaş, T. (2012). Ortaöğretim Okul Yöneticileri Ve Öğretmenlerinin Öğrenilmiş Çaresizlik, Tükenmişlik ve Öz-Yeterlik Algılarının Örgütsel Öğrenme Düzeylerine Etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Yenipınar, U. (2005). Ücretleme. C. Demir (Editör). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar. (1. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 150-185.
- Yelboğa, A. (2007). Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 1-18.
- Yetim, Ü. (1991). Kişisel Projelerin Organizasyonu ve Örüntüsü Açısından Yaşam Doyumu. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yıldırım, İ. (1991). Stres ve Stresle Başa Çıkmada Gevşeme Teknikleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6,175-189.
- Yıldırım, M. H., İcerli, L. (2010). Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1): 123-131.
- Yıldırım, Y. (2010). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokullarındaki Görevli Akademisyen Personelin Örgütsel Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Yıldırım, M. H., Erul, E. E. (2013). Duygusal Emek Davranışının İşgörelere Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1): 89-99.
- Yıldırım, F., Naktiyok, S., Kula, M. E. (2016). Tükenmişlik Düzeyinin Girişimcilik Niyeti Üzerine Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4): 15-33.



- Yıldız, S. M. (2015). *Lider-Üye Etkileşimi, İş Yerinde Mobbing ve Tükenmişlik İlişkisi*. (1. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yılmaz, A. (2007). İlköğretim Müfettişlerinin Mesleki Görevlerini Yerine Getirme Durumları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Yılmaz, Ç., Sayıl, I. (1996). Değişik Ortamlarda Yaşayan Yaşlılarda Psikiyatrik Semptomatoloji ve Yaşam Doyumu. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 49 (4), 205-209.
- Yurcu, G. (2014). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Doyumu ve Öznel İyi Oluşlarına Etkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Yüksel, B. (2009). Özel Eğitim Ve Genel Eğitim Öğretmenlerinin Tükenmişliklerine Etki Eden Değişkenlerin İrdelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Zhao, R.X., Qu H., Ghiselli, R. (2011). Examining The Relationship of Work–Family Conflict to Job and Life Satisfaction: A Case of Hotel Sales Managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30: 46-54.

## Ek-1 Anket Formu

### Sayın Katılımcı,

Bu çalışma, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı bünyesinde yüksek lisans tezi olarak yürütülmektedir. Çalışmanın amacı; 'Konaklama İşletmelerinde Çalışan Bireylerin Duygularını ve Yaşamdan Duydukları Memnuniyet Üzerine Etkisini' belirlemektir. Ankete vereceğiniz cevaplar, bilimsel bir araştırmada kullanılacaktır. Bu nedenle anket sorularının tamamının içtenlikle cevaplandırılması çok önemlidir. Ankete katılanların verdikleri bilgiler gizli tutulacaktır, anket kesinlikle ticari bir amaç için kullanılmayacaktır.

**Yrd. Doç. Dr. Seda ŞAHİN**  
**Berna ŞAD**

1.BÖLÜM: Kişisel Bilgiler	
1. Cinsiyetiniz	( ) Erkek ( ) Kadın
2. Yaşınız	( ) 18 yaş ve altı ( ) 19-30 yaş arası ( ) 31-50 yaş arası ( ) 51 yaş ve üstü
3. Eğitim Düzeyiniz	( ) İlköğretim ( ) Lise ( ) Ön Lisans ( ) Lisans ( ) Lisansüstü
4. Medeni Durumunuz	( ) Evli ( ) Bekar ( ) Boşanmış ( ) Dul ( ) Diğer (Belirtiniz).....
5. Çocuğunuz var mı?	( ) Evet ( ) Hayır
6. Aylık Geliriniz	( ) 1400 TL ve altı ( ) 1401-2800 TL arası ( ) 2801-4200 TL arası ( ) 4201-5600 TL arası ( ) 5601 TL ve üzeri
7. Kaç Yıldır Turizm Sektöründe Çalışıyorsunuz?	( ) 1 yıldan az ( ) 1-5 yıl arası ( ) 6-10 yıl arası ( ) 11 - 15 yıl arası ( ) 16 yıl ve yukarısı
8. Günlük Çalışma Süreniz	( ) 8 saat ve altı ( ) 9-11 saat arası ( ) 12 saat ve üzeri
9. Turizm Eğitimi Aldınız Mı?	( ) Evet ( ) Hayır
10. Ek İş Yapıyor Musunuz?	( ) Evet ( ) Hayır
11. Çalıştığınız Otelin Bulunduğu İl	( ) İstanbul ( ) Antalya
12. Çalıştığınız Otelin Sınıfı	( ) 5 Yıldızlı ( ) 4 Yıldızlı ( ) 3 Yıldızlı ( ) 2 Yıldızlı ( ) Tek Yıldızlı ( ) Butik Otel ( ) Tatil Köyü
13. Oteldeki Konumunuz	( ) Departman Çalışanı ( ) Departman Müdür
14. Çalıştığınız Departman	( ) Ön Büro ( ) Restoran-Bar ( ) Mutfak ( ) Kat Hizmetleri ( ) Diğer (Belirtiniz).....
15. Çalıştığınız İşletmenin Oda Sayısı	( ) 50'den az ( ) 50 -149 arası ( ) 150 ve üzeri

<b>2.BÖLÜM</b> <i>Lütfen size en yakın gelen seçeneği X ile işaretleyiniz.</i>	<b>Hiçbir Zaman</b>	<b>Çok Nadir</b>	<b>Bazen</b>	<b>Çoğu Zaman</b>	<b>Her Zaman</b>
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlayabilirim.					
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı					
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yolları bulurum.					
8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21. İşimde duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerinin sanki benden kaynaklanmış gibi davrandıklarını hissediyorum.					

<b>3.BÖLÜM</b> <i>Lütfen size en yakın gelen seçeneği X ile işaretleyiniz.</i>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum- Kesinlikle Katılıyorum</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>
1. Hayatım birçok yönden idealimdekine yakın.					
2. Hayat şartlarım mükemmel.					
3. Hayatımdan memnunum.					
4. Hayattan şimdiye kadar istediğim önemli şeyleri elde ettim.					
5. Eğer hayata yeniden başlasaydım hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.					

**Vakit Ayırdığınız İçin Teşekkür Ederiz...**