

<http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v4i3.168>

## İŞ YERİNDE YALNIZLIĞIN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ

Nuran Akşit AŞIK<sup>1</sup>

Received Date (Başvuru Tarihi): 15.10.2016

Accepted Date (Kabul Tarihi): 26.12.2016

### ÖZ

*Bu araştırmanın amacı, otel çalışanlarının iş yerinde yalnızlık algıları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Araştırmanın evrenini, Balıkesir il merkezinde faaliyet gösteren otellerin çalışanları oluşturmaktadır. Evrenin ulaşılabilir büyüklükte olması nedeniyle, tam sayım tekniği kullanılmış ve evrenin tamamına ulaşılmıştır. Araştırmada veri toplamak için, nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Anket üç bölümde tasarlanmış olup, birinci bölümde demografik sorular, ikinci bölümde iş yerinde yalnızlık ölçeği, üçüncü bölümde ise tükenmişlik ölçeği yer almaktadır. Hazırlanan anket formu 143 çalışana uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, otel çalışanlarının yalnızlık düzeylerinin orta ve tükenmişlik seviyelerinin yüksek düzeyde olduğu ve yalnızlık ile tükenmişlik arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iş yerinde yalnızlığın çalışanların tükenmişlik düzeyini arttırdığı tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar, iş yerinde yalnızlık algısının, duygusal tükenmenin %31,2'sini, duyarsızlaşmanın %24,6'sını, düşük kişisel başarının %12,6'sını açıkladığını ve tükenmişlik boyutlarını en çok etkileyen değişkenin sosyal yalnızlık olduğunu göstermiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** İş yerinde Yalnızlık, Tükenmişlik, Otel İşletmeleri

**Jel Kodları:** L83, L21, M12.

## THE IMPACT OF LONELINESS IN THE WORKPLACE ON BURNOUT

### Abstract

*This study seeks to explore the relationships between loneliness in the workplace and burnout of the hotel employees'. The population of the study is formed, hotel employees working in the hotel business in Balıkesir city center. Since the population is of accessible size, the full enumeration sample technique was used by accessing the whole population of the study. To collect data for the study, the survey technique was used. The questionnaire work was designed in three parts: the first part contains questions about demographic, the second part contains the loneliness in the workplace scale and also in the third burnout scale. The questionnaire form was administered to the 143 employees. Study results showed that participants had moderate loneliness and burnout high levels and there was a moderate positive correlation between loneliness and burnout. It has been determined that the loneliness in the workplace increase the level of employees' burnout. Obtained results showed that the loneliness predicted 31,2% of emotional exhaustion, 24,6% depersonalization and 12,6% personal accomplishment and also, social loneliness has the most impact on overall the burnout sub-dimensions.*

**Key Words:** Loneliness in the Workplace, Burnout, Hotel Business

**Jel Codes:** L83, L21, M12.

<sup>1</sup> Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir MYO, [nuranasik@hotmail.com](mailto:nuranasik@hotmail.com)

## 1. GİRİŞ

Son yıllarda, sosyal bilimler alanında en çok tartışılan konulardan biri yalnızlıktır. Dünyada yaşanan ekonomik, teknolojik ve sosyal değişim, bireylerin yaşam tarzlarında ve sosyalleşme süreçlerinde de dönüşümler meydana gelmesine sebep olmaktadır. Tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş ve nüfus artışının getirdiği rekabetle birlikte, çalışma saatlerinde ve sosyal yaşam biçimlerinde değişimler yaşanmıştır (Aktan, 2004: 1). Özellikle kentleşme ve sanayileşme ile birlikte yaşanan istihdam sorunları ve işe yerleşme kaygısının getirdiği rekabetle birlikte insan ilişkilerinde de değişimler olmuştur (Uzuner ve Karagün, 2014:107). Sanayileşme ve kentleşme bir yandan insanlara birçok olumlu katkı sağlarken, diğer taraftan bireylerin sosyal hayattan ve kültürlerinden uzaklaşmasına neden olmaktadır. Ayrıca gelişen iletişim ve internet teknolojisi yaşanan bu sosyal değişimi daha da hızlandırmaktadır. Dolayısıyla bireyler geleneksel sosyalleşme yerine sanal ortamları sosyalleşme ortamı olarak algılamakta ve giderek yalnızlaşan bireyler haline gelmektedirler. Yaşanan tüm bu gelişmeler neticesinde ortaya çıkan bireyci yaşam tarzı, yalnızlık duygularının daha da derinleşmesine neden olmuş ve yalnızlık bireysel ve örgütsel yaşamda en önemli sorunlardan biri haline gelmiştir.

Karmaşık bir nitelik taşıyan yalnızlığı bir kavram olarak nitelemek ve tanımlamak oldukça güçtür. Genel olarak bireyin sosyal ilişkilerinde yaşadığı niteliksel ya da niceliksel eksiklikle sonuçlanan bir psikolojik sonuç olan yalnızlık, diğer insanlara ihtiyaç duyan bireyin, onlardan ne kadar uzak olduğunu fark ettiği anda yaşadığı duygu durumudur (Güloğlu ve Kararımak, 2010: 75). Bireyin sosyal ilişkilerinin yetersiz olması ya da yaşadığı ilişkilerden doyum sağlayamaması nedeniyle ortaya çıkan yalnızlık, sosyal ilişkilerinden tatmin olmayan tüm bireyler için hoş olmayan, yaşam doyumunu azaltan, üzücü ve tedavi gerektiren hastalıklı bir durumdur (Yılmaz vd., 2008; Goodwin vd., 2001; Karnick, 2011) .

Yalnızlığın iş yaşamındaki boyutunu oluşturan iş yerinde yalnızlık ise iş ortamında, kişilerarası iyi ilişkilerdeki eksiklik ve yetersizlik nedeniyle sosyal çevrenin bireyi dışlaması ve yalnızlaştırması şeklinde tanımlanabilir (Wright vd., 2006: 60). İş yerinde yalnızlık bireyin ara sıra yaşadığı bir talihsizlik olmaktan çok iş yaşamını sürdürülebileceği standart bir durum haline dönüşmüştür (Bauman, 1991, 117). Bu nedenle günlük yaşamında oldukça doyurucu ve sağlıklı ilişkileri olan bireyler dahi iş yerinde yalnızlık hissetmektedir (Doğan vd., 2009: 272).

İş yerinde yalnızlık duygusal yoksunluk ve sosyal yalnızlık olmak üzere iki alt boyutta ele alınmaktadır (Weiss, 1973; Wright vd., 2006; Şişman ve Turan: 2004). Duygusal yoksunluk,

bireyin iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerinin niteliğini, sosyal yalnızlık ise niceliğini ortaya koymaktadır. Duygusal yoksunluk bireyin başkaları ile samimi ve yakın ilişkiler kuramamasından kaynaklanır (Yılmaz ve Altınok, 2009: 455). Duygusal yoksunluk yaşayan çalışan, iş arkadaşlarının kendisini anlamayacağını düşündüğü için onlarla düşüncelerini paylaşmaz, kendisini dışlanmış olarak görür ve diğerlerine mesafeli davranır. Tüm bunlar çalışanın kendisini huzursuz ve mutsuz hissetmesine yol açar. Ancak çalışanın yeniden yakın arkadaşlar edinmesiyle, duygusal yoksunluk ortadan kalkar ve birey normale döner (Şişman ve Turan, 2004; Erdil ve Ertosun, 2011; Canlı vd, 2013).

Sosyal yalnızlık ise çalışanlar arasında sosyal ilişkilerin olmaması ya da bireyin kendisini kabul edecek bir topluluk içinde yer alamamasıdır (Yılmaz ve Altınok, 2009: 455). Sosyal yalnızlık yaşayan çalışanlar iş konusundaki sorun ve düşüncelerini paylaşma konusunda zorlanmakta ve kendilerini iş yerinde oluşan arkadaş grubunun bir parçası olarak görmemektedir (Kaplan, 2011; Mercan vd., 2012). Yapılan araştırmalar bağlanma, sosyal bütünleşme, takdir edilme, güvenilir dostluklar kurma, himaye etme-edilme ve sosyal destek unsurlarından birinin yokluğu durumunda sosyal yalnızlığın ortaya çıktığını göstermektedir (Şişman ve Turan, 2004; Rhodes, 2014; Teppers vd., 2013).

İş yerinde yalnızlık, kişisel bir sorun gibi algılanmakta ve genellikle yöneticiler tarafından göz ardı edilmektedir. Oysa iş yerinde yalnızlığın sonuçları bireyi olduğu kadar, örgütü de etkilemektedir. Kendisini yalnız hisseden çalışanların yaşadığı özgüven eksikliği, yetersizlik ve başarısızlık duygusu verim kaybına yol açmakta ve iş doyumunu azaltmaktadır. Yapılan çalışmalar iş yerinde yalnızlığın örgütsel bağlılığı, örgütsel güveni, performansı ve üretkenliği olumsuz etkilediğini ve yoğun iş stresine neden olduğunu göstermektedir (Yılmaz, 2011; Erdil ve Ertosun, 2011; Chan ve Qiu, 2011; Kaplan, 2011; Özdevecioğlu, 2004; Lam ve Lau, 2012). Ayrıca başkalarıyla doyurucu ilişkiler kurma, sürdürme, buna bağlı olarak da ait olma ihtiyaçlarını karşılamakta kalıcı güçlükler yaşanmasına neden olan iş yerinde yalnızlık, aynı zamanda çalışanların tükenmişlik duygusu hissetmelerine yol açabilir.

Tükenmişlik ilk kez Freudenberg (1974) tarafından başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı ya da karşılanamayan istekler sonucu, bireyin iç kaynaklarının tükenmesi olarak tanımlanmıştır (Sılığ, 2003: 10). Yoğun çalışma ile ortaya çıkan aşırı duygusal yorgunluk sonucunda iş ve sorumluluklarını yerine getirememesi durumu olan tükenmişlik, işe ilişkin çok yönlü ve şiddetli olumsuzlukların kronik hale gelmesi neticesinde bireyin duygularının ve işe karşı tutumunun etkilenmesi ile ortaya çıkar (Güllüce, 2006: 3). Genellikle sorunlu insanlarla

yoğun bir şekilde ilgilenen bireylerin yaşadığı tükenmişlik, kronik duygusal gerginliğe bir tepki olarak ortaya çıkan ve yorgunluğa neden olan bir süreçtir.

Maslach ve Jackson (1981) işe ve diğer insanlara karşı geliştirilen kronikleşmiş duygusal tepki olarak tanımladıkları tükenmişliği üç boyutta ele almışlardır. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı alt boyutlarıdır. Bilişsel, duyuşsal ve fiziksel yorgunluk ile birlikte ortaya çıkan ve tükenmişliğin ilk aşaması olan duygusal tükenme, çalışanların kendilerini duygusal yönden aşırı yıpranmış hissetmesidir (Akçamete vd., 2001: 2). Yoğun bir çalışma temposu içinde olan ve diğer insanların çeşitli talepleri karşısında duygusal olarak zorlanan çalışanlarda bir süre sonra duygusal tükenme ortaya çıkmaktadır (Özer vd., 1997).

Tükenmişliğin kişilerarası boyutunu temsil eden duyarsızlaşma, işi gereği karşılaştığı ve hizmet verdiği insanlara karşı, duygudan yoksun, olumsuz ve alaycı tutum ve davranışlar sergilenmesidir (Dericioğulları vd., 2007: 16). Çalışanlar bu aşamada çevrelerindeki insanlara bir nesne gibi davranırlar ve onları kategorize etme ya da küçümseme eğilimi gösterirler.

Düşük kişisel başarı, bireyin kendini olumsuz değerlendirmesi ve çalışmalarında kendini yetersiz ve başarısız görmesidir (Akkoç ve Tunç, 2015: 6). Bu boyutta bireyin kendisiyle ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanması ile başarı ve yeterlilik duygularında azalma meydana gelmesi söz konusudur (Maslach, 2003: 190). Çalışan, kendisini kimsenin sevmediğini, güvenmediğini ve insan ilişkilerinde yetersiz kaldığını düşünerek kendisini başarısız olarak niteler (Cordes ve Dougherty, 1993: 624). İşinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini düşünen bu kişiler kendilerini suçlu hissederler ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağını düşünerek başarısızlığı kabullenirler.

Tükenmişlik yavaş ve sinsi gelişen bir süreç olduğu için, belirtilerinin göz ardı edilmesi ilerlemesine ve baş edilemez hale gelmesine neden olmaktadır. Bu sebeple sinsi sürecin belirtilerinin iyi bilinmesi ve zamanında teşhis edilerek gerekli önlemlerin alınması çok önemlidir. Tükenmişlik belirtileri kişiden kişiye farklılık göstermekle birlikte, genel olarak fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler vermektedir (Kaçmaz, 2005: 30; Lambie, 2007: 83). Sonuçta çalışan kronikleşen bir yorgunluk yaşamakta, işinden soğumakta ve kendini giderek daha yetersiz hissetmektedir. Bu duygularla hareket eden çalışan işe gelmeme, geç gelme ya da işten ayrılma, performans düşmesi, dikkatsizlik, iş kazası ve işi savaşturma davranışları göstererek örgütsel sorunlara da yol açmaktadır (Sürvegil, 2005: 88).

## 2. OTEL İŞLETMELERİNDE YALNIZLIK VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

Otel işletmelerinde hizmet kalitesini belirleyen, işletmenin başarı ve devamlılığını sağlayan temel unsur çalışanlardır. Bu nedenle çalışanların sağlıklı, dinamik, enerjik ve mutlu olmaları son derece önemlidir. Ancak otel işletmelerinde çalışma saatlerinin uzun ve yorucu olması, ücret düzeylerinin düşük ve yükselme olanaklarının kısıtlı olması çalışanların fiziksel ve ruhsal olarak yıpranmalarına neden olmaktadır (Birdir ve Tepeci, 2003: 93). Ayrıca bir yandan müşterilere ilişkin sorunlar, diğer taraftan iş arkadaşları ve yöneticilerle yaşanan sorunlar otel çalışanlarını duygusal ve psikolojik olarak olumsuz etkilemektedir. Bu olumsuzluklardan biri de otel çalışanlarının iş yerinde yaşadığı yalnızlık duygusudur.

Otel işletmelerinde yalnızlık algısı, çalışanların iş arkadaşları ya da yöneticileri ile iyi ilişkiler geliştirememesi ve onlar tarafından dışlanması sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte iş yerinde yalnızlık konusunda deneysel çalışmaların oldukça az olması, araştırmacıların konuyla nispeten fazla ilgilenmediklerini ya da yalnızlığın bireysel bir sorun olarak algılandığını düşündürmektedir (Ertosun ve Erdil, 2012: 469; Doğan vd., 2009: 272; Lam ve Lau, 2012: 4265; Wright vd., 2006: 59). Oysa günlerinin büyük bir bölümünü iş yerinde geçiren otel çalışanları için iş yerinde yalnızlık çok önemli bir sorundur. Ayrıca otel işletmelerinde yürütülen faaliyetlerin beşeri ilişkilere dayalı olması, yüksek düzeyde iletişim ve takım çalışmasını gerektirmesi nedeniyle, çalışanların iş yerinde yaşadığı yalnızlığın örgütsel sorunlara yol açabileceği düşünülmektedir.

İş yerinde yaşanan yalnızlığın sürekli hale gelmesi, çalışanlarda zaman içerisinde bitkinlik, yorgunluk, çaresizlik, umutsuzluk ve yabancılaşma duygularının gelişmesine yol açmaktadır. Tükenmişlik olarak tanımlanan bu durum çalışanların kişilikleri, sosyal yaşamları, iş tatminleri ve motivasyonları üzerinde yıkıcı etki yaratmaktadır. Literatürde tükenmişlikle ilgili çalışmaların daha çok sağlık ve eğitim alanında yoğunlaştığı görülmektedir. Turizm işletmelerinde yapılan az sayıda çalışmada ise çalışanların ya da yöneticilerin tükenmişlik düzeyleri ve demografik değişkenlerle ilişkisi incelenmiştir (Kozak, 2001; Tepeci ve Birdir, 2003; Ersoy ve Utku, 2005; Bahar, 2006; Uyar ve Erdinç, 2011).

Otel işletmeleri gerek ulusal gerekse uluslararası düzeyde güçlü bir rekabetle karşı karşıyadır. Yaşanan bu yoğun rekabet otel işletmelerinin en önemli unsurunu oluşturan çalışanların verimliliğini öncelikli konu haline getirmekte ve çalışanların yüksek performans sergilemesi beklenmektedir. Diğer taraftan, otel işletmelerinde yükselme olanaklarının kısıtlı olması, çalışanların birbirleriyle rekabet etmesine ve hatta çatışmalara neden olmaktadır.

Yaşanan tüm bu olumsuzluklar, çalışanların iş yerinde yalnızlık hissetmesine ve yalnızlığın sürekli hale gelmesi sonucunda tükenmişlik yaşamalarına yol açabilir.

İnsan ilişkilerinin çok yoğun yaşandığı otel işletmelerinde, yalnızlık ve tükenmişliğin bulaşıcı olabileceği ve çalışanların birçoğunu olumsuz etkileyeceğini düşünmekteyiz. Buradan hareketle gerçekleştirdiğimiz çalışmamızın amacı, otel çalışanlarının iş yerinde yalnızlık ve tükenmişlik düzeylerini belirlemektir. Ayrıca iş yerinde yalnızlık ve tükenmişlik arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmek ve iş yerinde yalnızlık algısının tükenmişliği etkileme düzeyini ortaya koymaktır. Yapılan yazın taramasında iş yerinde yalnızlığın tükenmişlik üzerine etkisini inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bakımdan çalışmanın yazındaki boşluğa katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### **3. YÖNTEM**

Araştırmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modeli iki ya da daha çok değişken arasındaki birlikte değişimin varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelidir (Karasar, 2007: 81). Tarama yolu ile bulunan ilişkiler bir neden sonuç ilişkisinden ziyade, bir değişkendeki durumun bilinmesi halinde bunun diğer değişkenin kestirilmesini sağlaması bağlamında yorumlanır (Büyüköztürk, 2001: 3). Bu doğrultuda gerçekleştirilen araştırmada, otel çalışanlarının iş yerinde yalnızlık ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki, korelasyon türü ilişkisel tarama modeli kullanılarak çözümlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca iş yerinde yalnızlık ve alt boyutlarının, tükenmişlik boyutlarını etkileme düzeyleri arasında bir farklılaşma olup olmadığını belirlemek amacıyla karşılaştırma türü ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki neden sonuç ilişkilerinin kestirilmeye çalışıldığı karşılaştırmada, sınanmak istenen bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişkeni etkileyip etkilemediği araştırılmıştır.

#### **3.1. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın temel amacı, otel işletmelerinde çalışanların iş yerinde yalnızlık ve tükenmişlik düzeylerini ve iş yerinde yalnızlık ve alt boyutlarının, çalışanların tükenmişlik düzeyini etkileme derecesinin istatistiksel yöntemler yardımıyla belirlemektir. Belirtilen amaçlar doğrultusunda otel işletmelerinde çalışanların bilgisine başvurulmuştur. Otel işletmelerinde çalışanların yalnızlık düzeylerinin incelenmesinin çalışanların tükenmişlik duygusuyla ilgili genel durumun ortaya konması açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Böylece birçok çalışmaya konu olmasına rağmen önüne geçilemeyen tükenmişlik, değişen toplumsal yapılar ışığında yeni bakış açılarıyla incelenebilecek ve farklı çözüm önerileri

geliştirilebilecektir. Bu amaçla çalışma kapsamında otel çalışanlarında iş yerinde yalnızlık duygusuyla ilgili genel durumun ortaya konması ve yalnızlık duygusu ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Çalışmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

1. Otel işletmelerinde çalışanların iş yerinde yalnızlık ve tükenmişlik düzeyleri nedir?
2. Otel işletmelerinde çalışanların iş yerinde yalnızlık ve alt boyutları ile tükenmişlik boyutları arasında bir ilişki var mıdır?
3. Otel işletmelerinde çalışanların iş yerinde yalnızlık ve alt boyutları, çalışanların tükenmişlik boyutlarını etkiler mi?

### **3.2. Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evrenini Balıkesir’de faaliyet gösteren turizm işletme belgeli otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Balıkesir il merkezinde faaliyet gösteren 9 adet turizm işletme belgeli otel bulunmaktadır ([www.balikesirkulturturizm.gov.tr](http://www.balikesirkulturturizm.gov.tr)). Otel işletmeleri hizmet verdikleri süreye göre mevsimlik ve tüm yıl faaliyet gösterenler olarak ikiye ayrılmaktadır. Mevsimlik işletmelerde işgücü devir hızının yüksek olması nedeniyle, çalışanların iş yerinde yalnızlık ve tükenmişlik deneyimlerinin yetersiz olacağı düşünülerek, araştırmanın tüm yıl çalışan otel çalışanları üzerinde yapılmasına karar verilmiştir. Evrenin tamamına ulaşma imkânı olduğundan tam sayım yöntemi kullanılmış ve tüm oteller ziyaret edilmiştir. Otel yöneticilerine çalışan personel sayıları sorulmuş ve verilen personel sayılarına göre toplam 150 adet anket formu, çalışanlarla yüz yüze görüşmeye izin verilmediği için otel yöneticilerine bırakılmıştır. Bırakılan anket formları on beş gün sonra doldurulmuş olarak teslim alınmıştır. Ancak anket formlarının 7 tanesi (3 tanesi demografik veriler eksik olduğu için, 4 tanesinde ise tek şık işaretlendiği için) değerlendirme dışı bırakılmıştır. Geriye kalan 143 adet anket formu araştırma kapsamına alınmıştır.

### **3.3. Veri Toplama Aracı**

Araştırma verilerinin toplanmasında anket tekniği kullanılmıştır. Hazırlanan soru formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik değişkenlere ilişkin 6 soru kapalı uçlu olarak sunulmuştur. İkinci bölümde Wright, Burt ve Strongman (2006) tarafından geliştirilen İş Yerinde Yalnızlık Ölçeği’ne yer verilmiştir. Toplam 16 ifadeden oluşan ölçeğin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Doğan ve arkadaşları (2009) tarafından yapılmıştır. Ölçekte yer alan ilk 9 madde “Duygusal Yoksunluk” alt boyutunu, geriye kalan 7

madde ise “Sosyal Yalnızlık” alt boyutunu oluşturmaktadır. Ölçekte olumlu ifade içeren 8 (5-6-10-11-12-14-15-16) maddenin analizi için tersten kodlama yapılmıştır.

Üçüncü ve son bölümde ise çalışanların tükenmişlik düzeyini ölçmek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen, Türkçe’ye uyarlaması Ergin (1992) tarafından yapılan ve 22 madde ve 3 alt boyuttan oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği yer almaktadır. Ölçekte “Duygusal Tükenme” boyutuna ait 9 madde (1-2-3-6-8-13-14-16-20), “Duyarsızlaşma” boyutuna ait 5 madde (5-10-11-15-22) ve “Düşük Kişisel Başarı” boyutuna ait 8 madde (4-7-9-12-17-18-19-21) yer almaktadır. 5’li Likert derecelendirmenin kullanıldığı ölçekte olumlu ifadeler içeren “düşük kişisel başarı” boyutu değerlendirme yapılırken ters kodlanmıştır.

Her iki ölçekte de katılımcıların ölçekteki ifadeleri, 1: Hiç katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kısmen katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen katılıyorum şeklinde değerlendirmeleri istenmiştir. Hazırlanan anket soru formu öncelikle 19 çalışana uygulanmıştır. Ankette yer alan ifadelerle ilgili herhangi bir sorun olmadığı, ölçeklerin geçerlik ve güvenilirliğinin istenen düzeyde olduğu görüldükten sonra, 14-30 Mayıs 2016 tarihleri arasında anket tüm çalışanlara uygulanmıştır.

### **3.4. Verilerin Çözümlemesi**

Araştırmadan elde edilen verilerinin istatistiksel çözümlenmeleri bilgisayar ortamında yapılmıştır. Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde, frekans, yüzde, ortalama, faktör analizi, Pearson korelasyonu ve doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. İstatistiksel analizlerde anlamlılık düzeyi  $p < 0,05$  olarak kabul edilmiştir.

### **3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırma Balıkesir ilindeki 9 otel işletmesinde çalışan 143 kişinin oluşturduğu örneklem grubunun cevapları ile sınırlandırılmıştır. Bunun en önemli nedeni örneklemin kolay ulaşılabilir olmasıdır. Ayrıca zaman ve parasal maliyetleri düşürme amacı da örneklem seçiminde etkili olmuştur. Bununla birlikte seçilen örneklem grubunun evreni temsil yeteneğinin yüksek olduğu varsayılmıştır. Son olarak araştırmaya katılan çalışanların samimi davrandığı, soru ve önermelere doğru cevap verdiklerinin kabul edilmesi de araştırmanın bir diğer sınırlılığıdır.

## **4. BULGULAR**

Bu bölümde, katılımcıların demografik özellikleri ve araştırmanın alt problemlerine ilişkin yapılan istatistiksel analizler sonucunda ulaşılan bulgulara ve yorumlara yer verilmiştir.



#### 4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Bulgular

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ait frekans ve yüzde dağılımı Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1:** Çalışanların Demografik Özellikleri

Değişkenler	Gruplar	N	%
Cinsiyet	Kadın	63	44,1
	Erkek	80	55,9
Medeni Durum	Evli	75	52,4
	Bekâr	68	47,6
Yaş	18-24	42	29,4
	25-34	44	30,8
	35-44	34	23,8
	45-54	17	11,9
	55 ve üstü	6	4,2
Eğitim Durumu	İlköğretim	36	25,2
	Ortaöğretim (Lise)	65	45,5
	Ön Lisans	23	16,1
	Lisans	19	13,3
Oteldeki Pozisyonu	Üst Düzey Yönetici	10	7,0
	Orta Kademe Yönetici	19	13,3
	Çalışan	114	79,7
Çalışma Süresi	0-5 yıl	69	48,3
	6-10 yıl	50	35,0
	11-20 yıl	19	13,3
	21 yıl ve üzeri	5	3,5

Araştırmaya dahil olan 143 katılımcıdan elde edilen bulgular özetlenmiştir:

- Katılımcıların %44,1’i kadın ve %55,9’u erkektir.
- Araştırmaya katılanların %52,4’ü evli, %47,6’sı bekârdır.
- Katılımcıların %30,8’i 25-34 yaş aralığında, %29,4’ü ise 18-24 yaş aralığında bulunmaktadır.
- Çalışanların %60’ının 35 yaşın altında olması turizm faaliyetlerinin yapısına uygun olarak genç ve dinamik kişilerin istihdam edildiğini göstermektedir.
- Araştırmaya katılanların %25,2’si İlköğretim, %45,5’i Lise, %16,1’i Önlisans ve %13,3’ü Lisans mezunudur.
- Katılımcıların %79,7’si çalışan, %20,3’ü yönetici pozisyonunda çalışmaktadır.
- Katılımcıların %48,3’ü 0-5 yıldır, %35’i 6-10 yıldır, %16,3’ü 11-20 yıldır çalışmaktadır.

## 4.2. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenirlikleri

Yapılan araştırmada elde edilen verilere ilişkin ölçeklerin yapı geçerliliklerini sınamak ve değişkenler arasındaki ilişki yapısını görmek amacıyla her iki ölçeğe de faktör analizi yapılmış ve faktör sayısının tespitinde öz değeri 1'den büyük olanlar tercih edilmiştir. Veri setinin faktör analizi yapmak için yeterliliğini ölçen bir indeks olan KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değerinin 0,5'in üzerinde olması gerekmektedir (Karagöz ve Kösterelioğlu, 2008: 87). Ayrıca yapının faktör analizi için uygunluk düzeyini, kabul edilebilir düzeyde ölçüp ölçmediğini ve toplam varyansın yüzde kaçını açıkladığını ortaya koyan açıklanan varyans değerinin, sosyal bilimler için %40 ile %60 arasında olmasının yeterli olacağı belirtilmektedir (Doğanay ve Sarı, 2012: 225). Yapılan faktör analizine ilişkin sonuçlar Tablo 2 ve Tablo 3'de görülmektedir.

**Tablo 2:** İş Yerinde Yalnızlık Ölçeği Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

	İfadeler	Faktör Yüklere	Alfa Kats.
Duyusal Yoksunluk	1. İş ortamında baskı altındayken iş arkadaşlarım tarafından yalnız bırakıldığımı hissedirim.	0,561	
	2. Çoğunlukla iş arkadaşlarımla bana mesafeli durduklarını hissediyorum.	0,521	
	3. Birlikte çalıştığım insanlarla arama mesafe koyduğumu hissediyorum	0,678	
	4. Kendimi iş arkadaşlarımdan duygusal olarak uzak hissediyorum.	0,550	
	5. İş yerindeki ilişkilerimden memnunum.	0,529	0,84
	6. Çalıştığım iş yerinde dostluk anlayışı hakimdir.	0,788	
	7. İş arkadaşlarımla birlikteyken çoğu zaman kendimi dışlanmış hissediyorum.	0,508	
	8. İş yerinde çoğu zaman diğer çalışanlarla aramda bir kopukluk hissedirim.	0,659	
	9. İş yerindeyken kendimi genel bir boşluk duygusu içinde hissedirim.	0,695	
Sosyal Yalnızlık	10. İş yerinde sosyal ilişkilerim vardır.	0,629	
	11. İş yerindeki sosyal etkinliklere katılırım. (piknik, parti, yemek vs.)	0,602	
	12. İş yerinde gerektiğinde işle ilgili günlük sorunlarımı konuşabileceğim biri var.	0,618	
	13. İş yerinde istediğimde kişisel düşüncelerimi paylaşabileceğim kimse yoktur.	0,553	0,83
	14. İş yerinde mola zamanlarında beraber zaman geçirebileceğim biri vardır.	0,544	
	15. Kendimi iş yerindeki arkadaş grubunun bir parçası olarak hissedirim.	0,670	
	16. İş yerinde beni dinleme zahmetinde bulunan insanlar vardır.	0,499	
Tüm Ölçek	Çıkarım Yöntemi: Temel Bileşenler Analizi Rotasyon Yöntemi: Varimax Ölçeğin Güvenilirliği: % 87	Kaiser-Meyer-Olkin (KMO): 0,784 Bartlett Küresellik Testi: 2074,43 Açıklanan Toplam Varyans: %65,81	

İş yerinde yalnızlık ölçeğinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla uygulanacak faktör analizi öncesi, ölçeğin örneklem yeterliliği için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), örneklem büyüklüğü için de Bartlett test değerleri hesaplanmıştır. Ölçeğin örneklem yeterliliği (KMO) testi sonucu 0,784 ve Bartlett testi sonucu anlamlı ( $p < 0,001$ ) bulunmuştur. Test sonuçları faktör analizinin uygulanabileceğini göstermektedir.

Yapılan temel bileşenler analizi sonucunda, ölçeğin öz değeri 1'den büyük 2 faktörlü bir yapıya sahip olduğu belirlenmiş ve bu faktörler literatüre uygun olarak “Duygusal Yoksunluk” ve “Sosyal Yalnızlık” olarak adlandırılmıştır. Toplam açıklanan varyans % 66,18 olarak bulunmuştur. İş yerinde yalnızlık ölçeğinin duygusal yoksunluk boyutunun güvenilirliği 0,84, sosyal yalnızlık boyutunun güvenilirliği ise 0,83 olarak hesaplanmıştır. İş yerinde yalnızlık ölçeğinin Cronbach Alpha değeri ise 0,87 olup, bu durum ölçeğin oldukça güvenilir bir değere sahip olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2008: 405).

**Tablo 3:** Tükenmişlik Ölçeği Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İfadeler		Faktör Yüklere	KMO	Barlett Testi	Açıklanan T. Varyans	Alfa Katsayısı
Duygusal Tükenme	1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0,583	0,693	239,770	57,93	0,72
	2. İşgününün sonunda kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	0,653				
	3. Sabah kalktığımda bu işi bir gün daha kaldıramayacağımı hissediyorum.	0,695				
	6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı oluyor.	0,579				
	8. Yaptığım işin beni tükettiğini hissediyorum.	0,691				
	13. İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını hissediyorum.	0,445				
	14. İşimde gücümün üzerinde çalıştığımı hissediyorum.	0,712				
Duyarsızlaşma	16. Doğrudan insanlarla hizmet etmek bende çok fazla stres yaratıyor.	0,530	0,694	80,094	40,14	0,73
	20. Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	0,555				
	5. Bazen müşterilere sanki bir objeymiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	0,788				
	10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum.	0,503				
	11. İşimin beni duygusal olarak katılaştırmasından rahatsız oluyorum.	0,658				
	15. Bazı müşterilerin başına gelenler umurumda bile değil.	0,733				
	22. Müşterilerin bazı sorunlar için beni suçladıklarını hissediyorum.	0,403				
Düşük Kişisel Başarı	4. Müşterilerin pek çok şey hakkında ne hissettiğini hemen anlarım.	0,518	0,642	84,680	54,30	0,65
	7. Müşterilerin sorunlarını etkili bir şekilde çözerim.	0,488				
	9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamını olumlu etkilediğime inanıyorum.	0,603				
	12. Kendimi çok enerjik hissederim.	0,602				
	17. Müşterilere rahat bir ortam yaratırım.	0,522				
	18. Müşterilerle yakın ilişkiler kurduğumda kendimi canlanmış hissedirim.	0,570				
	19. İşimde kayda değer birçok başarı elde ettim.	0,489				
21. İşimdeki duygusal sorunları serinkanlılıkla hallederim.	0,553					

Tükenmişlik ölçeğinin yapı geçerliğini incelemek yapılan Kaiser-Meyer Olkin (KMO) ve Barlett testleri sonucunda, KMO katsayısı duygusal tükenme için 0,693, duyarsızlaşma için 0,694 ve düşük kişisel başarı için 0,642 olarak bulunmuştur. Bütün faktörler için Barlett testinin  $p < 0,001$  düzeyinde anlamlı olması, veri setinin analize uygun olduğunu ve örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir.

Tablo 3’deki bulgular incelendiğinde, ölçekte yer alan 22 maddenin öz değeri 1’den büyük olan üç faktör altında toplandıkları görülmektedir. Bu üç faktör literatüre uygun olarak “Duygusal Tükenme”, “Duyarsızlaşma” ve “Düşük Kişisel Başarı” olarak adlandırılmıştır. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı için açıklanan toplam varyans sırasıyla % 57,93, 40,14 ve 54,30 olarak bulunmuştur. Ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek amacıyla tükenmişlik boyutlarının Cronbach Alfa değerleri hesaplanmıştır. Buna göre ölçeğin alt boyutlarının Cronbach Alfa katsayıları duygusal tükenme için 0,72, duyarsızlaşma için 0,73, kişisel başarı için 0,65 olarak bulunmuştur. Her iki ölçek için elde edilen sonuçlar 143 kişilik örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu ve analize devam edilebileceğini göstermektedir.

#### 4.3. Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Tükenmişlik tek bir puanla değil, her bir alt ölçekten alınan üç ayrı puanla değerlendirilir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz ifadelerden oluştuğundan, bu boyutlardan alınan yüksek puanlar tükenmişlik olarak kabul edilmektedir. Ölçeğin olumlu ifadelerden oluşan düşük kişisel başarı boyutunda alınan düşük puanlar tükenmişlik olarak kabul edilmektedir. Kısacası duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının yüksek, düşük kişisel başarı puanının düşük olması tükenmişliği göstermektedir. Tablo 4’de tükenmişlik boyutlarına ait puan anahtarı yer almaktadır.

**Tablo 4:** Tükenmişlik Ölçeğinin Değerlendirme İşlemi Yapılırken Kullanılacak Veriler

	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Yüksek	3 ve üzeri	2,6 ve üzeri	4,8 ve üzeri
Orta	1,8-2,9 arası	1,4-2,5 arası	3,9-4,7 arası
Düşük	0-1,7 arası	0-1,3 arası	0-3,8 arası

**Kaynak:** Sürgevil (2005:167)

Çalışanların yalnızlık ve alt boyutları ile tükenmişlik boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 5’de görülmektedir.

**Tablo 5:** Değişkenlerin Ortalama ve Standart Sapmaları

	$\bar{X}$	SS
Duygusal Yoksunluk	2,98	0,6250
Sosyal Yalnızlık	3,04	0,5884
İş Yerinde Yalnızlık (Genel)	3,01	0,5214
Duygusal Tükenme	3,15	0,6226
Duyarsızlaşma	3,24	0,6987
Düşük Kişisel Başarı	2,96	0,5049

Elde edilen sonuçlar, çalışanların genel yalnızlık ve sosyal yalnızlık düzeylerinin ortalamanın biraz üzerinde olduğunu, duygusal yoksunluk düzeyinin ise ortalamanın altında kaldığını göstermektedir. Ayrıca çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin

yüksek olduğu görülmektedir. Düşük kişisel başarı ortalamasının ise düşük düzeyde olduğu yani çalışanların kendilerini yeteri kadar başarılı görmedikleri tespit edilmiştir. Bu durum çalışanların orta düzeyde yalnızlık ve yüksek seviyede tükenmişlik yaşadıklarını göstermekte ve çalışanların yalnızlık ve tükenmişliği konusunda önlem alınması gerektiğine işaret etmektedir.

**Tablo 6:** Yalnızlık ve Boyutları İle Tükenmişlik ve Boyutları Arasındaki İlişki

	Duygusal Yoksunluk	Sosyal Yalnızlık	Yalnızlık (Genel)	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel Başarı
Duygusal Yoksunluk	1					
Sosyal Yalnızlık	0,453*	1				
Yalnızlık (Genel)	0,898*	0,799*	1			
Duygusal Tükenme	0,451*	0,515*	0,558*	1		
Duyarsızlaşma	0,363*	0,509*	0,496*	0,582*	1	
Düşük Kişisel Başarı	0,227*	0,409*	0,354*	0,379*	0,364*	1

\* Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Otel çalışanlarının iş yerinde yalnızlık düzeyleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik Pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Çalışanların yalnızlık ve boyutları ile ve tükenmişlik ve boyutları arasındaki korelasyon katsayıları Tablo 6'da görülmektedir.

Çalışmanın temel amacının bağımlı değişken ile bağımsız değişkenlerin ilişkisi ve etkileşimi olduğu için bağımsız değişkenlerin kendi aralarında bulunan anlamlı ve pozitif ilişkinin üzerinde durulmamıştır. Bu kapsamda yalnızca bağımsız değişkenlerin oluşturduğu faktör grupları ile bağımlı değişkenin oluşturduğu faktör arasındaki ilişkilere yönelik bulgular dikkate alınmıştır. Buna göre duygusal yoksunluk ile duygusal tükenme ( $r=,451$ ), ve duyarsızlaşma ( $r=,363$ ) arasında orta düzeyde, düşük kişisel başarı ( $r=,227$ ) ile düşük düzeyde ve pozitif bir korelasyon göze çarpmaktadır. Sosyal yalnızlık ile duygusal tükenme ( $r=,515$ ), ve duyarsızlaşma ( $r=,509$ ) arasında yüksek düzeyde, düşük kişisel başarı ( $r=,409$ ) ile orta düzeyde ve pozitif bir korelasyon bulunmuştur. İş yerinde yalnızlık ile duygusal tükenme ( $r=,558$ ) arasında yüksek düzeyde, duyarsızlaşma ( $r=,496$ ) ve düşük kişisel başarı ( $r=,354$ ) ile orta düzeyde bir korelasyon görülmektedir.

#### 4.4. Regresyon Analizi Bulguları

Çalışmada bağımsız değişkenin (iş yerinde yalnızlık ve alt boyutları) bağımlı değişken (tükenmişlik ve alt boyutları) üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

**Tablo 7:** Yalnızlık ve Boyutlarının Duygusal Tükenmeyi Etkileme Düzeyi

Bağımsız Değişkenler	R	R <sup>2</sup>	B	S.H.	β	F	t	p
Duygusal Yoksunluk	0,451	0,204	0,450	0,075	0,451	36,074	6,006	0,000
Sosyal Yalnızlık	0,515	0,265	0,545	0,076	0,515	50,844	7,131	0,000
Yalnızlık (Tüm Ölçek)	0,558	0,312	0,667	0,083	0,558	63,907	7,994	0,000

Tablo 7’de yalnızlığın alt boyutlarından olan duygusal yoksunluk ve sosyal yalnızlık değişkenlerinin, duygusal tükenme üzerine etkisini gösteren regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre bağımsız değişkenler duygusal tükenme ile anlamlı bir ilişki sergilemekte olup, duygusal tükenmeyi en yüksek düzeyde etkileyen değişken iş yerinde yalnızlıktır. (%31,2). Bunu sırasıyla sosyal yalnızlık (%26,5) ve duygusal yoksunluk (%20,4) izlemektedir.

Standartlaştırılmış regresyon katsayılarına göre bağımsız değişkenlerin duygusal tükenme üzerindeki görece önem sırası iş yerinde yalnızlık ( $\beta=,558$ ), sosyal yalnızlık ( $\beta=,515$ ) ve duygusal yoksunluktur ( $\beta=0,451$ ). Regresyon katsayılarının anlamlılık testleri göz önüne alındığında, üç değişkenin de duygusal tükenme üzerinde anlamlı düzeyde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p<0,01$ ).

**Tablo 8:** Yalnızlık ve Boyutlarının Duyarsızlaşmayı Etkileme Düzeyi

Bağımsız Değişkenler	R	R <sup>2</sup>	B	S.H.	β	F	T	p
Duygusal Yoksunluk	0,363	0,132	0,406	0,088	0,363	21,446	4,631	0,000
Sosyal Yalnızlık	0,509	0,259	0,604	0,086	0,509	49,219	7,016	0,000
Yalnızlık (Tüm Ölçek)	0,496	0,246	0,665	0,098	0,496	46,031	6,785	0,000

Katılımcıların duyarsızlaşma düzeyi üzerine etkisi olduğu düşünülen, iş yerinde yalnızlık ve alt boyutlarının, duyarsızlaşmayı ne şekilde etkilediğini ortaya koymak amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 8’de görüldüğü gibi duygusal yoksunluk, sosyal yalnızlık ve iş yerinde yalnızlık değişkenleri, duyarsızlaşma ile anlamlı bir ilişki sergilemektedir ( $p<0,001$ ). Duyarsızlaşma puanlarındaki değişimin, %25,9’unu sosyal yalnızlık, %24,6’sını iş yerinde yalnızlık ve %13,2’sini duygusal yoksunluk açıklamaktadır.

Standartlaştırılmış regresyon katsayılarına göre bağımsız değişkenlerin duyarsızlaşma üzerindeki görece önem sırası sosyal yalnızlık ( $\beta=0,509$ ), iş yerinde yalnızlık ( $\beta=0,496$ ) ve duygusal yoksunluktur ( $\beta=0,363$ ). Regresyon katsayılarının anlamlılık testleri göz önüne alındığında, tüm değişkenlerin duyarsızlaşmayı anlamlı düzeyde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,001$ ).

**Tablo 9:** Yalnızlık ve Boyutlarının Düşük Kişisel Başarı Duygusunu Etkileme Düzeyi

Bağımsız Değişkenler	R	R <sup>2</sup>	B	S.H.	$\beta$	F	t	p
Duygusal Yoksunluk	0,227	0,051	0,183	0,066	0,227	7,633	2,763	0,006
Sosyal Yalnızlık	0,409	0,167	0,351	0,066	0,409	28,246	5,315	0,000
Yalnızlık (Tüm Ölçek)	0,354	0,126	0,343	0,076	0,354	20,263	4,501	0,000

Tablo 9’da yalnızlığın alt boyutlarından olan duygusal yoksunluk ve sosyal yalnızlık değişkenlerinin, düşük kişisel başarı üzerine etkisini gösteren regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre duygusal yoksunluk, sosyal yalnızlık ve iş yerinde yalnızlık değişkenleri, düşük kişisel başarı duygusu ile anlamlı bir ilişki sergilemektedir. Düşük kişisel başarı puanlarındaki değişimin %16,7’sini sosyal yalnızlık, %12,6’sını iş yerinde yalnızlık ve %0,51’ini duygusal yoksunluk açıklamaktadır.

Standartlaştırılmış regresyon katsayılarına göre bağımsız değişkenlerin düşük kişisel başarı üzerindeki görece önem sırası sosyal yalnızlık ( $\beta=0,409$ ) iş yerinde yalnızlık ( $\beta=0,354$ ) ve duygusal yoksunluktur ( $\beta=,227$ ). Regresyon katsayılarının anlamlılık testleri göz önüne alındığında,  $p<0,01$  düzeyinde tüm değişkenlerin düşük kişisel başarı üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak duygusal yoksunluk değişkeninin düşük kişisel başarı üzerine etkisinin çok düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada otel çalışanlarının iş yerinde yalnızlık algılarının tükenmişlik üzerine etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucunda, çalışanların iş yerinde yalnızlık düzeylerinin orta ve tükenmişlik düzeylerinin yüksek seviyede olduğu görülmüştür. Bu durum çalışanların yüksek düzeyde olmasa bile, iş yerinde yalnızlık duygusu yaşadığını ve bu konuda önlem alınması gerektiğini göstermektedir. Ayrıca çalışanların duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı boyutlarında tükenmişlik yaşadığı belirlenmiştir. Dolayısıyla katılımcıların yüksek düzeyde tükenmişlik yaşamalarına neden olan bireysel ya da örgütsel faktörlerin belirlenmesi, bunların önlenmesi ya da düzeltilmesine yönelik araştırma yapılması ve çözüm üretilmesi gerekmektedir.

Yapılan korelasyon analizinde iş yerinde yalnızlık ile duygusal tükenme arasında pozitif ve yüksek düzeyde, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı ile orta düzeyde bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca iş yerinde yalnızlığın alt boyutlarından duygusal yoksunluk ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında orta düzeyde, düşük kişisel başarı ile düşük

düzye bir korelasyon olduğu görülmüştür. Sosyal yalnızlık ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında ise pozitif ve yüksek düzeyde, düşük kişisel başarı ile ise orta düzeyde bir korelasyon tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre iş yerinde yalnızlık ile en yüksek korelasyona sahip tükenmişlik boyutu duygusal tükenmedir.

İş yerinde yalnızlık algısının çalışanların tükenmişlik düzeyine etkisini incelemek için yapılan regresyon analizinden elde edilen sonuçlara göre, iş yerinde yalnızlığın tükenmişlik üzerinde etkili bir faktör olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iş yerinde yalnızlığın alt boyutlarından sosyal yalnızlığın çalışanların tükenmişliği üzerinde duygusal yoksunluk alt boyutuna göre daha etkili olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar, otel işletmelerinde çalışanlar açısından iş yerinde yalnızlığın önemli bir sorun olduğunu ve iş yerinde yalnızlık algısının çalışanların tükenmişlik düzeylerini azımsanmayacak ölçüde etkilediğini göstermiştir. Çalışanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı boyutları üzerinde en etkili faktörün iş yerinde yaşanan sosyal yalnızlık olduğunun belirlenmesi, araştırmanın ortaya koyduğu en önemli sonuçlardan biridir.

İnsanı diğer canlılardan ayıran en önemli özellik, sosyal bir varlık olmasıdır. Diğer insanlarla birlikte olma, onlarla işbirliği yapabilme, duygu ve düşüncelerini paylaşabilme insanın sosyal varlık olmasının gereğidir (Yılmaz ve Aslan, 2013: 66). Bu nedenle çalışanların çalışma ortamında ve iş dışındaki zamanlarda birlikte olmalarını sağlamak son derece önemlidir. Bu bağlamda otel yöneticilerinin çalışanlar arasında sosyal ilişkilerin gelişmesini sağlayacak aktiviteler düzenlemesi, çalışanların bir araya gelebileceği sosyal alanlar oluşturması, çalışanlar arasında iletişim ve etkileşimi arttıracak düzenlemeler yapması iş yerinde yalnızlık ve tükenmişliği azaltacaktır. Ayrıca iletişim kanallarının güçlendirilmesi, takım çalışmasına öncelik verilmesi, yönetime katılma ve iyi bir örgüt iklimi oluşturma gibi örgütsel önlemler iş yerinde yalnızlık ve tükenmişlik düzeyinin düşmesini sağlayacaktır.

Araştırma konusunda daha önce yapılmış çalışmanın olmaması nedeniyle, elde edilen bulguların karşılaştırılması mümkün olmamıştır. Bu bakımdan araştırma otel çalışanlarının iş yerinde yalnızlık düzeylerinin tükenmişlik üzerine etkisine yönelik öncül bir çalışma olarak nitelenebilir. Gelecekte yapılacak araştırmalarda iş yerinde yalnızlık ve tükenmişlik düzeylerinin demografik değişkenlerin yanı sıra çalışanların kişilik yapısı açısından da değerlendirilmesinin ve turizmin diğer alanlarında da uygulanmasının literatüre daha fazla katkı sağlayacağı düşünülmektedir.



## KAYNAKÇA

- Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Akkoç, İ. ve Tunç, H. (2015). Örgüt Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması: Balıkesir İl Milli Eğitim Müdürlüğü Örneği, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18, 1-21.
- Aktan, C. C. (2004). Bilgi Toplumunun Doğuşu Ve Gelişimi, <http://www.canaktan.org/> yentrendler/ yeni-ekonomi/bilgi-toplum-dogusu.htm. Erişim Tarihi: 19.12.2016.
- Bahar, E. (2006). Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Aydın.
- Birdir K. ve Tepeci M. (2003). Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkileri, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2, 93-106.
- Bauman, Z. (1991). *Modernity and Ambivalence*, Cornell University Press, New York.
- Büyüköztürk, Ş. (2001). *Deneysel Desenler*, Pegem Yayıncılık, Ankara.
- Canlı, S., Demirtaş, H., Bozak, A. ve Doruk, S. (2013). Eğitim Denetmenliğinde Kadın Olmak: Mesleğe İlişkin Düşünceler ve Sorunlar, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 19, 543-574.
- Chan, S. H. ve Qiu, H. H. (2011). Loneliness, Job Satisfaction, and Organizational Commitment of Migrant Workers: Empirical Evidence from China, *The International Journal of Human Resource Management*, 22, 1109-1127.
- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). A Review and in Integration of Research on Job Burnout, *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Dericioğulları, A., Konak, Arslan, E. ve Öztürk, B. (2007). Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Örneği, *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2, 13-23.
- Doğan T., Çetin B. ve Sungur M. Z. (2009). İş Yerinde Yalnızlık Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 10, 271-277.
- Doğanay, A. ve Sarı, M. (2012). A Study of Developing the Thinking-Friendly Classroom Scale (TFCS), *Elementary Education Online*, 11, 214-229.
- Erdil O. ve Ertosun Ö. G. (2011). The Relationship Between Social Climate and Loneliness in the Workplace and Effects on Employee Well-Being, *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 24, 505-525.
- Ergin, C. (1992). *Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması*, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara.
- Ersoy, A. ve Demirel Utku, B. (2005). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-I, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 26, 43-50.

- Güllüce, A. Çağlar (2006). Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Güloğlu, B. ve Kararımak, O. (2010). Üniversite Öğrencilerinde Yalnızlığın Yordayıcısı Olarak Benlik Saygısı ve Psikolojik Sağlık, *Ege Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11, 73-88.
- Goodwin, R., Cook, O. ve Yung, Y. (2001). Loneliness and Life Satisfaction Among Three Cultural Groups, *Personal Relationships*, 8, 225-230.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu, *İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68, 29-32.
- Kalaycı, Ş. (2008). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayın, Ankara.
- Karagöz, Y. ve İ. Kösterelioğlu (2008). İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeğinin Faktör Analizi Metodu ile Geliştirilmesi, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21, 81-98.
- Karasar, N. (2007). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Karnick, P. M. (2011). Yalnızlık Hissi: Teorik Yaklaşımlar, (Çev. S. Zengin ve M. Kızılgöçer), *Dinbilimleri Akademik Araştırma Dergisi*, 11, 217-229.
- Kaplan, M. S. (2011). Öğretmenlerin İş Yerinde Yalnızlık Duygularının Okullardaki Örgütsel Güven Düzeyi Ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Kozak, M. (2001). Türkiye’de Konaklama Sektörü ve Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi Turizm Akademik Dergisi*, 2, 11-12.
- Lam, L. W. ve Lau, D. C. (2012). Feeling Lonely at Work: Investigating the Consequences of Unsatisfactory Workplace Relationships, *The International Journal of Human Resource Management*, 23, 4265-4282.
- Lambie, G. W. (2007), The Contribution of Ego Development Level to Burnout in School Counselors: Implications for Professional School Counseling, *Journal of Counseling & Development*, 85, 82-88.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention, *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- Mercan, N., Oyur, E., Alamur, B., Gül, S. ve Bengül, S. (2012). İş yeri Yalnızlığı ve Sosyal Fobi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4, 213-226.
- Özdevecioğlu, M. (2004). Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri, *Amme İdaresi Dergisi*, 37, 97-115.
- Özer, H. Ekinci, M. Bağ, B. ve Kırpınar, İ. (1997). Hemşirelerde Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, VI. Anadolu Psikiyatri Günleri, *Bilimsel Çalışmalar Kitabı*, Mutludoğan Ofset, İstanbul.

Rhodes, J. L. (2014). Loneliness: How Superficial Relationships, Identity Gaps, And Social Support Contribute to Feelings of Loneliness at Pepperdine University, *Journal of Communication Research*, Vol: 2, 1-16.

Sılığ, A. (2003). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, T.C. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Eskişehir.

Sürvegil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademisyen Personel Üzerine Bir Uygulama, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü), İzmir.

Şişman, M. ve Turan, S. (2004). Bazı Örgütsel Değişkenler Açısından Çalışanların İş Doymu ve Sosyal-Duygusal Yoksunluk Düzeyleri: M.E.B. Şube Müdür Adayları Üzerinde Bir Araştırma, *Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5, 117-128.

Teppers, E., Klimstra, T. A., Van Damme, C., Luyckx, K., Vanhalst, J. ve Goossens, L. (2013). Personality Traits, Loneliness, And Attitudes Toward Aloneness in Adolescence, *Journal of Social and Personal Relationships*, 30, 1045–1063.

Uyar, S. ve Erdiñç, S. B. (2011). Muhasebe Personelinin İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeyi, *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 13, 213-232.

Uzuner, M. E.ve Karagün, E. (2014). Rekreatif Amaçlı Spor Yapan Bireylerin Yalnızlık Düzeylerinin İncelenmesi, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27, 107 - 120

Yılmaz, E. ve Altınok, V. (2009). Okul Yöneticilerinin Yalnızlık ve Yaşam Doyum Düzeylerinin İncelenmesi, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 15, 451-470.

Yılmaz, E. (2011). An Investigation Of Teachers' Loneliness in The Workplace in Terms of Human Values They Possess, *African Journal of Business Management*, 5, 5070-5075.

Yılmaz, E. ve Aslan, H. (2013). Öğretmenlerin İş Yerindeki Yalnızlıkları ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 3, 59-69.

Wright S. L, Burt C. D. B. ve Strongman K. T. (2006). Loneliness in the Workplace: Construct Definition and Scale Development, *New Zealand Journal of Psychology*, 35, 259-268.

Balıkesir Kültür ve Turizm Müdürlüğü, <http://www.balikesirkulturturizm.gov.tr/TR,148571/ isletme-belgeli-konaklama-tesisleri-listesi.html>. Erişim Tarihi: 20.09.2016.