

**T.C.
İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ, İŞLETME ANA BİLİM DALI
İŞLETME DOKTORA PROGRAMI**

TÜKENMİŞLİĞİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNE ETKİSİ

Doktora Tezi

**Zeynep Karaalioğlu
1350D91214**

İstanbul, Ocak 2015

**T.C.
İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ, İŞLETME ANA BİLİM DALI
İŞLETME DOKTORA PROGRAMI**

TÜKENMİŞLİĞİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNE ETKİSİ

Doktora Tezi

**Zeynep Karaalioğlu
1350D91214**

Danışman: Prof. Dr. Hüner Şencan

İstanbul, Ocak 2015

TELİF HAKLARI

Bu çalışmanın tüm telif hakları Zeynep Karaalioğlu'na aittir. Kaynak belirtmeden alıntı yapılamaz ve yapılan alıntılarda makul yararlanım ölçüsü aşılamaz.

JÜRİ ÜYELERİ ONAYI

Bu çalışma Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından oluşturulan tez savunması jüri üyeleri tarafından incelenmiş ve kabul edilmiştir.

ETİK KURALLARA UYGUNLUK YAZISI

İTHAF

Çok değerli aileme...

TEŐEKKÜR

Araştırma boyunca desteklerini üzerimden esirgemeyen değerli hocalarım ve sevgili aileme sonsuz teőekkürlerimle

ÖZ

Bu çalışmanın amacı İstanbul il sınırları içerisinde yer alan kamuya ait özel bakım merkezlerinde görev yapan yönetici ve çalışanların tükenmişlik ve iş tatmin ilişkilerini saptamaktır. Bu bağlamda tükenmişliğin alt boyutları olan duyarsızlaşma, duygusal tükenme, kişisel başarıda düşme hissi; diğer yandan iş tatmininin alt boyutları olan ücret, terfi, ödüller, iş ortamı, işteki kontrol ve iletişim alt boyutları incelenecek ve boyutlar arası ilişki değerlendirilecektir. Verilerin toplanmasında sosyo-demografik formlar, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılacak olup, araştırma kesitsel saha araştırması niteliğinde olacaktır.

Yönetici ve çalışanlar arası ikili gruplarda değişkenlerin karşılaştırılmasında t-testi, iş tatmini ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin şiddet ve yönünü ortaya koyabilmek için Pearson korelasyon analizi, tükenmişlik alt boyutlarının iş tatmini üzerindeki ve aynı şekilde iş tatmin boyutlarının tükenmişlik üzerindeki etkisini saptayabilmek için çoklu regresyon analizi; ikili grupların karşılaştırılmasında Man-Whitney U testi kullanılacaktır. Araştırma kapsamında iş tatmini ve tükenmişlik alt boyutlarına, yazında yer alan mevcut araştırmalara, bahsi geçen araştırmanın yöntem ve bulgularına ve aynı zamanda önerilere yer verilecektir.

Araştırma bulguları dahilinde tükenmişlik ve iş doyumunda çok güçlü ve ters bir ilişki elde edileceği tahmin edilmektedir. Yazında özel bakım merkeziyle bağlantılı araştırma sayısı sınırlıdır dolayısıyla bu çalışmanın bilimsel bilgi birikimine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kavramlar: Tükenmişlik, iş tatmini, özel bakım merkezleri, tükenmişlik boyutları, iş tatmini ölçekleri

ABSTRACT

This study will be conducted to analyse burnout and job satisfaction levels of managers and workers who work for public care centers located within İstanbul city borders. By this research relations of subdimensions for job satisfaction and burn-out will be monitored then at later parts this relation will be reviewed in terms of some demographic variables such as age, seniority and educational background. Maslach Burnout, Minnesota Job Satisfaction survey and demographic form will be used while evaluating data. Questionnaires will be used as research method.

T- test will be used in order to detect the existence of a meaningful relationship between managers & workers; while Pearson correlation analysis will be used to examine the relationship of job satisfaction and burnout, multiple regression analysis will be used for examining the effects of burnout sub dimensions on job satisfaction and vice versa, and finally Man-Whitney U test will be used for the comparison of two groups. In this research sub dimensions of job satisfaction & burnout, scales, previous research regarding those concepts, research's method and also probable results would be considered.

It is predicted that there will be resulted with a strong and opposite relationship between job satisfaction and burnout. It is thought that the burnout and dissatisfaction level of workers is higher than managers'. Although there are lots of studies regarding service sector, there is less number of search about special care centers that's why it is desired for this research to highlight future studies.

Key words: Burnout, job satisfaction, special care centers, burnout subdimensions, job satisfaction scales

İÇİNDEKİLER

Özet	i
Abstract.....	ii
İçindekiler.....	iii
Tablolar Listesi.....	v
Şekiller Listesi	vi
Kısaltmalar Listesi	vii
I. GİRİŞ	1
A.Önceki Araştırmalar	2
B.Problem Tanımlaması.....	5
C.Amaç ve Önem.....	6
D. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları	6
E. Ön Kabuller.....	7
F. Çalışmanın Bölümleri	7
II. ALAN YAZIN	8
A.Tükenmişlik Kavramı.....	8
1.Tükenmişlik Konusunda Yapılan Araştırmalar	9
2.Tükenmişliğin Boyutları.....	10
3. Tükenmişlik Modelleri	11
4. Tükenmişlik Ölçekleri.....	12
B. İş Tatmini	13
1. İş Tatmini İle İlgili Yapılmış Araştırmalar.....	15
2. İş Tatmininin Boyutları	16
3. İş Tatmini Ölçekleri	18
C. Tükenmişlik Sendromu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler	18
III. YAPILAR, HİPOTEZLER VE ARAŞTIRMA SORULARI	20
A. Kavramsal Yapılar.....	20
B. Hipotezler	20
C. Araştırma Soruları.....	27

IV. YÖNTEM	28
A. Araştırmanın Tasarımı ve Modeli	28
B. Analiz Birimi	30
C. Ana kütle ve Örneklem	30
D. Ölçüm Aracı	31
E. Ölçüm Uygulaması	33
F. Uygulanan İstatistiksel Analizler	34
V. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME	36
A. Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi Bulguları	36
B. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular	36
C. Araştırma Sorularına İlişkin Bulgular	36
D. Hipotez Testleriyle İlgili Bulgular	36
VI. SONUÇ VE ÖNERİLER	37
EKLER	38
Ek-A. Demografik Sorular (Yöneticilere Yöneltilen)	38
Ek-B. Demografik Sorular (Çalışanlara Yöneltilen)	39
Ek-C. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Yöneticilere Yöneltilen)	40
Ek-D. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Çalışanlara Yöneltilen)	42
Ek-E. Minnesota İş Doyum Ölçeği (Yöneticilere Yöneltilen)	44
Ek-F. Minnesota İş Doyum Ölçeği (Çalışanlara Yöneltilen)	45
ALINTI YAPILAN KAYNAKLAR	46
ZAMAN ÇİZELGESİ	54
BÜTÇE	55

TABLolar LİSTESİ

Tablo 01. Yaş Grupları	53
Tablo 02. Mesleki Çalışma Süresi.....	53
Tablo 03. Eğitim Durumu	53

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 01. Araştırmanın Modeli	29
-------------------------------------	----

KISALTMALAR LİSTESİ

DUY TÜK Duygusal Tükenme	10
DUY Duyarsızlaşma.....	11
MBI Maslach Burnout Inventory	13
MSQ Minnesota Satisfaction Questionnaire.....	28

I. GİRİŞ

Yaşam şartları ve aynı zamanda çevresel etmenler sosyal varlık olan bireyleri ruhsal ve fiziksel anlamda zorlamakta bu da değişen değerlere karşı sürekli bir uyum yoluna gitmeyi gerekli kılmaktadır. Çağımızda günlük yaşamın büyük bölümü iş hayatında geçmekte ve bireylerin sosyal-iş hayatı kavramları arasındaki çizgi giderek kaybolmaktadır (Aydın, 2004, s.49). Karmaşıklaşan ilişkiler, artan roller ve beraberinde üstlenilen sorumluluk düzeyi özellikle insan ilişkilerinin hakim olduğu sektörlerde bireyin psikolojik dengesini bozarak veriminin düşmesine, diğer yandan kendini savunmasız hissetmesine yol açmaktadır (İçigen & Uzut, 2012, s. 107)

İş hayatında bireyler örgütten birtakım beklentiler içerisine girmekte, bu beklentilerin karşılanamama durumunda bireyde fiziksel, düşünsel ve duygusal yorgunluğa davetiye çıkaran tükenmişlik sendromu oluşmaktadır (Altay, 2009, s. 2) Tükenmişlik sendromu daha çok kişilerarası iletişimin temelini oluşturduğu, doğrudan insana odaklı hizmet sektöründe görülmektedir. Bireyler günlük yaşamlarının çoğunu iş hayatında geçirmektedirler ve bu kapsamda iş hayatı, birey sağlığı birbirleriyle daimi ilişki içerisinde. Birey, hizmet ettiği kitleye karşı ilgisiz hissediyor, mesleki amacı artık ilgili odağı olmaktan çıkıyor ve işe devamsızlıkta bir artış gözlemleniyorsa tükenmişlik sendromunun kaçınılmaz aşına düşmüştür (Üngüren, 2010, s. 2925). Tükenmişlik sendromuna ilişkin literatür taraması yapıldığında ilgili kavramın duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş olarak üç boyut altında incelendiğini görmekteyiz (Maslach & Jackson, 1981, s. 99). Duygusal tükenme yaşayan bireyin ilgisinde azalma, diğerlerine sağlayacağı hiçbir katkının kalmadığı kanısı kısaca duygusuzluk hissi; duyarsızlaşmada, çalışılan şirkette iletişim içerisinde olunan kişilere karşı negatif ve olumsuz tavır sergileme, uzaklaşma; kişisel başarının düşmesinde

ise, iş yaşamındaki etkinliğine dair şüphe, düşük motivasyon, çaresizlik hissi ve iş yaşamı dışındaki çaresizlik hissi ve iş yaşamı dışındaki aktivitelere yoğunlaşma şeklinde tutumlar görülebilmektedir (Lee & Ashforth, 1990, s. 75). Tükenmişlik sendromunun nedenleri ve oluşum aşamalarını saptayabilmek adına en yaygın kullanılan ölçekler Maslach ve Jackson'dır (Konakay & Altaş, 2011, s. 42).

Örgütsel başarının hareket noktasının insan kaynağı olduğunu düşünürsek bu bağlamda çalışanların işe karşı memnuniyet ya da memnuniyetsizliklerinin irdelenmesini niteleyen iş tatmini hayati önem arz etmektedir. Örgüt, iş görenden organizasyon amaçları doğrultusunda yüksek performans sergilemesini, iş gören de örgütten birtakım beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanmasını öngörmektedir. İş tatmini; örgütsel verimlilik, başarı ve motivasyonu beraberinde getirirken; tatminsizlik, işçi devir hızının artması, tükenmişlik, düşük motivasyon, devamsızlığın artması şeklinde sonuçlanmaktadır. Yapılan araştırmalar düşük iş tatmini söz konusu olan çalışanlardaki tükenmişlik sendromunun, iş tatmini olan çalışanlara göre daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur (Balcıoğlu, Memetalı , & Rozant, 2008, s. 100).

A.ÖNCEKİ ARAŞTIRMALAR

Literatürde Özel bakım merkezleri yönetici ve çalışanlarının iş tatmini & tükenmişlik ilişkilerini inceleyen kısıtlı çalışma olmasına karşın ilgili kavramsal yapılar arası ilişki pek çok sektör üzerinde incelenmiş olup, bahsi geçen araştırmalardan bazıları aşağıda özetlenmiştir.

Hayran ve Aksayan (1991) iş doyumunu ölçümleyebilmek adına tıp hekimleri üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişler ve bu araştırma neticesinde evli bireylerin iş doyum düzeylerinin bekarlara oranla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Özbek ve Girgin (2001), veteriner hekimleri üzerinde medeni durumun duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma üzerindeki etkilerini incelemiş ve araştırma sonucunda bekar bireylerde duygusal tükenmişliğin, evli bireylere oranla daha düşük olduğu; bunun yanı sıra bekar hekimlerde duygudan yoksun davranışı ifade eden duyarsızlaşma düzeyinin, evli/dul bireylere göre daha yük-

sek olduğunu ortaya koymuştur. Bekar bireylerin iş dışındaki sorumluluklara karşı da tek başlarına göğüs germeleri gerektiğinden bu sonuç olağan bir sonuç olarak değerlendirilmiştir (Özbek & Girgin, 2001, s. 663).

2007 yılında 129 veteriner hekim üzerinde, anket yoluyla, 14 ilde yapılmış olan çalışma neticesinde bilinçsizce ya da aile baskısı sonucunda seçilmiş olan veterinerlik mesleğinin bu bireylerde düşük yaşam doyumuna neden olduğu; iş doyumunun ülkemizdeki veteriner hekimliğin durumu, sosyal statü ve profesyonel doyum ile ilişkili olduğu ancak diğer yandan iş doyumunu ile yaş yıllık gelir, kıdem, cinsiyet arasında anlamlı ilişkinin olmadığı ortaya konulmuştur. Diğer yandan 2004 yılında yapılmış olan araştırmada “mesleğini kendi tercihi ile seçmiş” olanların iş doyum düzeyleri yüksekken, duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik puanlarının düşük diğer yandan, kişisel başarı puanları yüksek olarak saptanmıştır (Yüksel, 2007, s.6).

2010 yılında Pamukkale Üniversitesi Öğretim elemanlarının iş doyum ve mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmış olup, araştırmanın örneklemini 32 bayan, 38 erkek olmak üzere rastgele örnekleme yoluyla seçilmiş olan 70 öğretim elemanı oluşturmaktadır. Veriler bağımsız örneklemlerle T-test ve Pearson korelasyon hesaplama teknikleri doğrultusunda analiz edilmiş ve tarama modelinde gerçekleştirilmiştir. Örnekleme oluşturan öğretim elemanlarına Maslach Tükenmişlik Envanteri ve Minnesota İş Doyum anketi (MSQ) uygulanmış ve araştırma sonucunda, mesleki tükenmişlik ile iş doyumunu arasında ters orantılı, negatif ilişki saptanmıştır (Derinbay, 2010, s.15).

Ortaca İlçesinde bulunan kamu ve özel olmak üzere 9 bankadan 67 banka yöneticisi üzerinde anket yoluyla yapılan araştırmaya göre, banka çalışanlarının şuan tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmadığı ancak gelecekte bu düzeyin artış gösterebilme endişesini taşıdıkları, iş doyumunu çerçevesinde çalışanlarda herhangi bir memnuniyetsizlik söz konusu olmadığı ancak çalışanların kararsızlık ve memnun olma arasında bir konumda oldukları saptanmıştır. Genel bir sonuca bağlanırsa; çalışanların tükenmişlik dereceleri arttıkça, iş doyum dereceleri düşmektedir. İlgili araştırmada iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyini aynı zamanda cinsiyet ve medeni durum değişkenleri bağlamında da incelenmiş ve her iki de-

ğişkenin de tükenmişlik ve iş doyumu arasında anlamlı bir ilişkiye sahip olmadıkları ortaya konmuştur (Atabey & Gürdoğan, 2014, s. 10)

Konaklama işletmelerinde görev yapan çalışanların iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri; çalışanların kişisel, mesleki bir takım özellikleriyle tükenmişlik- iş doyumu arasındaki ilişki ve aynı zamanda tükenmişliğin iş tatmini üzerindeki etkisini saptayabilmek adına Antalya İli, Finike ve Kumluca'da bulunan Kültür ve Turizm Bakanlığı belgeli olan otel işletmelerindeki 181 çalışan üzerinde 2009 yılında bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma verileri SPSS 13.0 paket programında analiz edilmiş olup; iş tatmini & tükenmişlik arası ilişkinin saptanmasında Pearson korelasyon testi, ikiden fazla değişken arası farkın belirlenmesinde varyans analizi, iki grup arası farkın tespitinde t- testi ve tükenmişlik alt boyutlarının iş tatminine etkisinin saptanabilmesi adına çoklu regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma neticesinde tükenmişliğin konaklama çalışanlarında söz konusu olmadığı, kişisel başarı düzeylerinin yüksek, buna bağlı olarak duyarsızlaşma ve duygusal tükenme derecelerinin düşük olduğu saptanmış ancak diğer yandan bu işletmelerdeki çalışanların iş tatminlerine yönelik kararlı bir tutum sergilemedikleri görülmüştür. Sonuç itibarıyla iş tatmini ve kişisel başarı arasında pozitif; duyarsızlaşma & duygusal tükenme arasında negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir (Üngören, Doğan, Özmen ve Tekin, 2010, s.51).

Evrenini Antalya-Bebek Bölgesindeki beş yıldızlı otellerin yiyecek içecek personeli, örneklemini ise bu bölümden 114 personelin oluşturduğu bir çalışma 2012 yılında yapılmıştır. Bu araştırma ile ilgili birimde görev yapan iş görenlerin iş doyumları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin saptanması ve yapıların bazı değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğinin tespiti amaçlanmıştır (İçigen ve Uzun, 2012, s.26).

Günümüzde iş hayatının karmaşık yapısı ve bireysel etmenler çalışanlar üzerinde stres, motivasyon bozukluğu ve bunlara bağlı olarak düşük iş tatmini & tükenmişlik hissi yaratmaktadır. Örgüt başarılarının temelini teknolojiden ziyade insanın oluşturduğunu göz önüne alırsak iş görenlerin işe karşı tatmin düzeylerinin ve tükenmişlik ölçütlerinin belirli periyotlarda gözlemlenmesinin önem arz ettiğini belirtebiliriz. Literatürde iş tatmini ve tükenmişlik üzerine yapılmış çalış-

malara baktığımızda özellikle hizmet sektöründe akademisyenler, otel çalışanları, futbolcular, veteriner hekimler, Meslek Yüksek Okulu çalışanları ve banka çalışanları üzerinde çokça araştırmaya rastlamakla birlikte; farklı bulaşıcı hastalıkların tehdit ettiği, yoğun duygusal talepler altında çalışılan, stresin eksik olmadığı özel bakım merkezleri üzerinde yeterli çalışma olmadığını görmekteyiz. Bu bağlamda özel bakım merkezlerinde görev yapan, daimi surette yaralı, bakıma muhtaç, hasta insanlarla iletişim halinde olan insanların iş tatmini & tükenmişlik arasındaki ilişki yönünün belirlenmesi ve aynı zamanda özel bakım evindeki iş görenlerin iş doyum & tükenmişlik düzeylerinin sosyo-demografik özelliklere bağlı olarak değişim gösterip göstermediğini saptamak amacıyla bu çalışma ortaya konulacak olup ilgili hususta yapılacak nadir çalışmalardan biri olması dolayısıyla bir sonraki çalışmalara katkı sağlayacaktır.

B.PROBLEM TANIMLAMASI

Literatürde farklı sektör çalışanlarının iş tatmin ve tükenmişlik ilişkisi incelenmiş ancak özel bakım merkezi çalışanları üzerinde yapılmış araştırmalar kısıtlı kalmıştır.

Bu araştırmada hizmet sektöründe, kişiler arası iletişimin hizmet kalitesini oluşturduğu, hasta ve bakıma muhtaç insanların duygusal taleplerini her daim etkin şekilde karşılamak zorunda olan özel bakım merkezi çalışanları ele alınacaktır. İlgili çalışmada, “tükenmişlik düzeyi yüksek olan bireylerin hizmet sektöründe farklı derecelerde iş tatminine sahip olabileceği” problemi üzerine odaklanılmıştır. Bu bağlamda tükenmişlik düzeyi araştırmanın yapılacağı özel bakım merkezinde değerlendirilecek akabinde diğer sektör çalışanlarının iş tatmin düzeyleri ile birlikte sunulacaktır. İlgili araştırma konusu, sektörüne bağlı olarak yazında yeni bir inceleme alanı oluşturmaktadır. Bu araştırmada, ilgili sektör çalışanlarının duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarılarının, iş tatminleri üzerindeki etkisinin diğer sektörlere kıyasla baskın olup olmadığı ortaya konacak ve bu probleme ilişkin çözüm önerileri sunulacaktır.

Araştırma ışığında tükenmişlik ile iş tatmin ilişkisi ortaya konmuş, ilişki aynı zamanda eğitim, yaş ve hizmet süresi gibi bazı demografik değişkenler açısından irdelenmiş olacaktır.

C.AMAÇ VE ÖNEM

Sağlık ve bakım alanlarında görevli hizmet sektörü çalışanları daimi surette bakıma, yardıma muhtaç hasta ve yaralılarla iletişim halindedir. Bu bağlamda ilgili sektör çalışanlarındaki iş tatmin ve tükenmişliğin düzeyleri görev yaptıkları fiziksel koşullar, sosyal koşullar, kendilerine yöneltilen duygusal talepler göz önünde bulundurulduğunda olumsuz olarak etkilenmektedir.

Bu araştırma kapsamında özel bakım merkezinde çalışanların iş tatmin ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki ve diğer yandan ilgili sektör çalışanlarının demografik birtakım özelliklerine göre iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerinde farklılaşma olup olmadığı incelenecektir.

Araştırmanın amacı, özel statü ile ya da kamuya ait özel bakım evlerindeki çalışanların iş tatmin ve tükenmişlik düzeylerinin sosyo-demografik özelliklere bağlı olarak farklılık gösterip göstermediğini, diğer yandan ilişkinin yönü ve derecesini saptayabilmektir. Literatürde yapılan çalışmalar yoğun insan ilişkilerinin hakim olduğu iş yükünün fazla olduğu sektörlerde özellikle hizmet sektöründe çalışanların bu durumdan olumsuz etkilendiğini ve bu olumsuz etkinin de iş tatminlerine etki ettiği ve tükenmişlik düzeylerinin arttığını ortaya koymuştur. Literatürde ilgili ilişkiyi birçok farklı sektör altında inceleyen pek çok araştırma olmasına rağmen, özel bakım merkezleri ile ilgili kısıtlı çalışma olmasından dolayı çalışmanın literatüre katkı sağlaması bakımından önemli olacağı ve bu bağlamda bir sonraki çalışmalara örnek teşkil edeceği belirtilebilir.

D. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE KISITLARI

İlgili çalışma kapsamı yalnızca kamu sektörüne ait bakım merkezleri olmakla birlikte araştırma süresince muhtemel bazı kısıtlamalar söz konusu olacaktır.

Araştırma, İstanbul'da hizmet sektöründe, kamuya ait bir özel bakım merkezindeki çalışanlar üzerinde yapılacaktır. Araştırma kapsamında tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi alt boyutlarında değerlendirilecek, diğer yandan iş tatmini ödül, terfi, otonomi, iletişim alt boyutları altında incelenecektir ancak araştırmanın kapsamında iş tatmini alt boyutları olan işletme politikası, işin kendisi, yönetici tutumu araştırmanın daral-

tılmış çerçevesine bağlı olarak inceleme dışında tutulmuştur. İlgili araştırma yalnızca bakım evi çalışanlarını kapsayıp, onların dışuncelerini yansıtacağından, tım hizmet sektörü çalışanları için genellenmesi uygun değildir. Bunların yanı sıra, araştırma bağlamında gerek yazın taraması gerekse araştırma uygulaması ile ilgili bazı kısıtlılıklar söz konusu olacaktır. Yeterli ölçüde yabancı kaynağa erişememe yazın taraması esnasında oluşabilecek bir kısıtlılık olabilirken, mali kaynakların ve zamanın yetersiz oluşu araştırma uygulaması ile ilgili diğer kısıtları oluşurmaktadır.

E. ÖN KABULLER

Araştırma bağlamında, bakım merkezi çalışanlarının sahip olabileceği farklı kültürel ve demografik özelliklerin etkisi sabit tutulacak ve sonuçları önemli ölçüde etkilemeyeceği varsayılacaktır. Bunların yanı sıra, araştırmaya katılanların ırklarının farklı olmasının ölçüm değişkenini önemli ölçüde etkilemeyeceği ve bahsi geçen bu etkinin tesadüfi ölçüm hatası seviyesinde kalacağı varsayılmıştır.

F. ÇALIşMANIN BÖLÜMLERİ

Çalışma alan yazını ana başlığı altında 3 bölümden oluşacak olup, ilk bölümde tükenmişlik kavram, tükenmişlikle ilgili yapılmış çalışmalar, boyut, ölçek ve modellerine; ikinci bölümde iş tatmini kavramı, iş tatmini ile ilgili literatürde yapılmış çalışmalar, boyutları ve ölçeklere; üçüncü ve son bölümde ise iş tatmini & tükenmişlik ilişkisi ve buna bağlı olarak literatürde yer alan çalışmalara yer verilecektir.

II. ALAN YAZIN

Literatür, tükenmiş sendromunu; tükenmişliğe etki eden faktörler, sendromun birey ve örgütler üzerindeki etkileri, ilgili kuramlar, baş etme yolları boyutlarıyla; diğer yandan iş tatmini kavramını ise birey ve örgüte etkileri, kuramları açısından ele almıştır.

Çalışmanın bu bölümünde tükenmişlik sendromu ve iş tatminine ilişkin kavramsal yapılar sunulacak ve akabinde aralarındaki ilişki irdelenecektir.

A.TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Günümüzde tükenmişlik, insanlarla yüz yüze çalışmayı öngören sektörlerde, özellikle hizmet sektöründe sıkça karşılaşılan bir olgu halini almıştır. Buradan yola çıkarak son yıllarda özellikle sağlık sektöründe tükenmişlik konusunun araştırmacılar tarafından sıkça ele alındığını belirtebiliriz.

Tükenmişlik kavramı literatüre ilk olarak 1974 yılında Freudenberger tarafından yazılmış bir makale ile girmiş olup, ilgili kavrama ilişkin pek çok tanım öne sürülmüş, son 20 yıldır da farklı meslek grupları üzerinde araştırılmıştır. Tükenmişlik Freudenberger tarafından; bireyin başarısız olması, fazla yüklenilmesi ve yıpranması neticesinde ortaya çıkan enerji & güç kaybı ve aynı zamanda bireyin karşılanamamış talepleri doğrultusunda iç kaynaklarındaki tükenme olarak ifade edilmiştir (Freudenberger, 1974, s. 159). Christina Maslach günümüzde kabul görmüş olan tanımıyla tükenmişliği; işin gereklerine bağlı olarak yoğun duygusal taleplerle karşı karşıya kalan, sürekli insanlarla iletişim halinde olması gereken kişilerde gözlemlenen çaresizlik, umutsuzluk, bitkinlik durumları ve buna bağlı olarak çevreye karşı takınılan olumsuz tutumların bireyde oluşturduğu sendrom olarak tanımlamış (Maslach & Jackson, 1981, s. 99). Tükenmiş-

lik kavramı, belirli rol ya da iş stresine bağlı olarak ortaya çıkmakta olup; ölçümlenmesinde sağlıklı sonuçlara götüreceği bir derecelendirme sistemine gereksinim duyulmuş ve ilgili kavram üç alt boyutta incelenmeye başlanmıştır (Maslach & Jackson, 1981, s. 100). Maslach (1982) tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi boyutları altında açıklamıştır.

Duygusal tükenme; tükenmişlik durumunun en önemli bileşeni olup, kişinin duygusal kaynaklarının tükendiği hissine kapılarak duygusal bir yorgunluğun içerisine girmesi (Bahar, 2006, s. 18), duyarsızlık; bireyin müşterilerine karşı ilgisiz, negatif bir tavır sergileme durumu (Tuğrul & Çelik, 2002, s. 2); kişisel başarıda düşme hissi ise, bireyin kendini işin gereklerine karşı yetersiz, başarısız olarak algılaması (Çavuşoğlu, 2005, s. 26) olarak literatürde yer almaktadır

Bazı yazarlar tükenmişliği stresle etkin şekilde başa çıkamama olarak nitelendirmişler (Torun, 1997, s. 43-44) ve tükenmişliğin belirli bir dinlenme süreci akabinde etkisini kaybeden geçici bir durum olmadığını belirtmişlerdir (Çimen, 2000, s. 6).

1.Tükenmişlik Konusunda Yapılan Araştırmalar

Yapılan araştırmalar, tükenmişliğin iş görenleri, yöneticileri ve aynı zamanda kurumu da etkilemekte olduğunu ortaya koymuş ve sendromun ortaya çıkışını önleyici mücadele yöntemleri geliştirilmeye başlanmıştır. Bu araştırmalar aynı zamanda örgütlerde tükenmişliğin önlenmesi adına iş görenlerin özellikleri, yeteneklerine öncelik verilerek sorumlulukların dağıtılması gerektiğini ortaya koymuştur. Örgütlerde takım çalışmasına etkin şekilde yer verilmesi bireyin örgüte bağlılığını arttıracığından uzun vadeli iş memnuniyeti çerçevesinde tükenmişliği önleyecektir (Pelit & Türkmen, 2008, s. 118).

2008 yılında şehir ve kıyı otel çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla bir çalışma yapılmış ve çalışma sonucunda şehirlerdeki otellerde çalışanların, kıyı kesimlerdeki otel çalışanlarına göre kişisel başarılarının daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmış ve bu sonuç şehir otellerindeki iş görenlerin ilgili otellerde daha uzun yıllar çalışmış olmaları hususuna dayandırıl-

mıştır (Pelit & Türkmen, 2008, s. 120). 2001 yılında yine otelcilik sektöründe yapılan bir araştırmaya göre, bu sektörde çalışan kadınlarda kariyer ve gelecek belirsizliğinden ötürü yüksek derecede tükenmişliğin olduğu saptanmıştır (Pelit & Türkmen, 2008, s. 120)

2007 yılında öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri farklı değişkenlere göre ölçümlenmek istenmiş ve araştırma sonucunda öğretmenlerin yaşlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde etkili olduğu, dul öğretmenlerde duygusal tükenmenin daha baskın olduğu, eğitim düzeyi düşükçe duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyesinde artış olduğu ve ilköğretim öğretmenlerinde duyarsızlaşmanın daha sık rastlandığı gözlemlenmiştir (Kozak,2001, s.56). 2007 yılında Burdur Sağlık Yüksekokulu ve Burdur Eğitim Fakültesinde 50 öğretim elemanı üzerinde tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiş ve araştırma sonucunda, Sağlık Yüksek Okulundaki öğretmenlerin duygusal tükenme duyarsızlaşma puan ortalamalarının Eğitim Fakültesinde görev yapan öğretmenlere kıyasla daha yüksek çıkmıştır (Dericioğulları, Arslan, & Öztürk, 2007, s. 15)

Literatürde yapılmış birtakım araştırmalar tükenmişlik ile cinsiyet arasındaki ilişkisi saptamaya yönelik yapılmıştır. Buna göre araştırmacılar, kadınlarda tükenmişlik düzeyinin erkeklere kıyasla daha yüksek düzeyde olduğunu belirtmişler ve bu sonucu kadınların insanlara karşı daha duyarlı oluşu, kişilik yapıları, çalışma ortamı ve hayattaki rollerine bağlamışlardır (Ardıç & Polatçı, 2008, s. 75). İstanbul'da yine hekimler üzerinde yapılmış olan bir çalışmada, erkek hekimlerin mesleki tükenmişlik Ölçeği ve duyarsızlaşma düzeyinin, kadın hekimler ile karşılaştırıldığında daha yüksek düzeyde tespit edildiğini belirtmişlerdir (Özyurt, Hayran , & Sur, 2006, s. 164).

2.Tükenmişliğin Boyutları

Duygusal tükenme . Duygusal tükenmişlik (DUY TÜK) boyutu Freunderberger tarafından tanımlanmış olup, tükenmişliğin en belirleyici ve aynı zamanda kritik boyutu olarak ele alınmaktadır. Bu boyut iş görenlerin işlerinde yıpranma, yorulmalarını ifade etmekle birlikte tükenmişliğin içsel boyutunu oluş-

turur (Akçamete, Kaner, & Sucuoğlu, 2001, s. 2). Duygusal tükenmeyi ortaya çıkaran en temel etken işyerinde ortaya çıkan birtakım çatışmalar ve aynı zamanda gerektirdiğinden fazla çalışmaktır.

Bu boyut, bireylerin işi ya da mesleği icabı verici yani yalnızca tek taraflı bir iletişime girdiği ve verdiklerinin karşılığını yeterince alamadıklarını hissettikleri durumlarda artık kendilerinden özveride bulduklarını, verecek bir şeyleri kalmadığını ve sonuç itibarıyla tükendiklerini hissetmeye başladıkları anda ortaya çıkmaktadır. İş stresi aynı olan iki kişiden stresle baş etmeyi bilmeyen bireyin diğer bireye göre daha yüksek tükenmişlik seviyesine ulaştığını belirtebiliriz (Demirkol, 2006, s. 50).

Duyarsızlaşma. Duyarsızlaşma (DUY) boyutunda birey diğer bireylerden uzaklaşma, ilgi göstermeme, aldırış etmeme tutumları sergilemekle birlikte, kendi içinde hissettiği birtakım düşmanca tutumlardan ötürü gerek hizmet verdiği kişileri gerekse kendisini olumsuz yönde algılamaktadır (Dericioğulları, Arslan, & Öztürk, 2007, s. 16). Bu boyut aynı zamanda tükenmişliğin kişilerarası boyutu olarak kabul edilmektedir (Maslach & Goldberg, 1998, s. 64).

Kişisel başarıda düşme hissi. Birey bu boyutta artık iş hayatında gerek sorumluluklarına gerekse hizmet verdiği kişilere karşı etkin olmadığını düşünmeye başlamış, kendine olan güvenini kaybetmiş ve sonuç itibarıyla bireysel yeterlilik duygusunda azalma meydana gelmiştir (Maslach, 2001, s.410).

Yöneticisi ile sorun yaşayan bir öğretmende ilk etapta duygusal tükenme boyutu belirlemekle birlikte, çevresindeki meslektaşlarının destek vermemesi durumunda bu boyut duyarsızlaşmaya dönmekte, bireyin duyarsızlaşma boyutunun seviyesindeki artış da kişisel başarıda düşüş hissini doğurmaktadır.

3. Tükenmişlik Modelleri

Literatüre bakıldığında tükenmişlik modelleri ile ilgili pek çok çalışma yapıldığını ve farklı bilim adamlarının kavramı farklı modeller şeklinde sunduklarını görmekteyiz. Lewin ve Sager kavramı bir süreç olarak değerlendirmiş; bu bağlamda

Golembiewski Modeli ve Maslach Modeli olarak iki model öne sürmüştür (Lewin & Sager, 2007, s. 2)

Golembiewski modeli. Süreç ilk olarak duyarsızlaşma ile başlamakta, bu duyarsızlaşma bireyin kişisel performansına etki etmekte, bir sonraki safhada bireyin başarı değerlendirmesini etkilemekte ve neticede süreç duygusal tükenmişlikle son bulmaktadır (Lewin & Sager, 2007, s. 2).

Maslach modeli. Bu model işi gereği sürekli insanlarla iletişim halinde olan bireylerde karşılaşılan üç boyutlu bir sendrom olmakla beraber, bu modele göre duygusal tükenmişlik duyarsızlığa, duyarsızlaşma da kişisel başarıda düşüş hissini yaratmaktadır. Maslach ve Jackson her ne kadar ölçeklerini ayrı ayrı tanımlamış olsalar da birbirleriyle ilişki içerisindedirler (Maslach & Jackson, 1981, s. 103).

Yapılan çalışmalara baktığımızda ilgili çalışmaların her iki modeli de destekleyici sonuçlara ulaşmış olduğunu görmekteyiz. Her ne kadar Maslach Modeli'ni destekler sonuca ulaşılsa da kişisel başarı hissi boyutu üzerinde ilgili boyutun diğer iki boyutun sonucu mu yoksa tükenmişliğin mi bir boyutu olduğu üzerinde sorgulamaya gitmişlerdir. Diğer çalışmaları değerlendirecek olursak; hemşireler ile rehabilitasyon merkezleri arasında yapılmış çalışmaların Maslach Modelini; diğer yandan farklı sektörlerdeki yönetici kademelerinde çalışanlar, polis ve öğretmenlerin de Golembiewski Modeli'ni desteklediklerini görmekteyiz (Leiter & Maslach, 1988, s. 303).

4. Tükenmişlik Ölçekleri

Tükenmişlik kavramına ilişkin literatürde pek çok araştırma yer almasına rağmen ampirik birtakım çalışmaların ölçme aracının var olmaması dolayısıyla eksik kalması üzerine birtakım ölçekler geliştirilmiştir (Schaufeli & Dierendonck, 1993, s. 631).

Maslach burnout inventory. Maslach ve Jackson 1981 yılında bireylerdeki tükenmişlik düzeyinin ölçümünde kullanılması amacıyla, insanlara hizmet eden meslek gruplarına hitap eden 'Maslach Tükenmişlik Envanteri-

Maslach Burnout Inventory-MBI' adıyla bir ölçek geliştirmişlerdir. İlgili ölçek 8'i kişisel başarıda düşme hissini,9 'u duygusal tükenmişlik düzeyini,5'i ise duyarsızlaşmayı ölçen 7'li ('hiçbir zaman ile 'her gün arasında') Likert tipi toplam 22 soru bulunmaktadır. Ölçek değerlendirmesine göre; duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmada puan ne kadar yüksek; kişisel başarı hissinde puan ne kadar düşük ise o ölçüde bir tükenmişlik yaşandığı sonucuna ulaşılmaktadır (Maslach & Jackson, 1981, s. 111).

Maslach burnout inventory. Bu ölçek insanlara hizmet veren meslekler dışındaki kişilere hitap edecek ölçek türü olarak geliştirilmiştir. Bahsi geçen bu ölçek MBI ölçek boyutlarını içermekte ancak insanlarla çalışmaya yönelik sorular bulunmamaktadır (Maslach & Jackson, 1981, s. 113).

Burnout measure. Bu ölçek ilk defa 1978 yılında Pines ve Kafry tarafından yayınlanmış bir çalışmada akabinde ise 1981 yılında Aranson'un içerisinde yer aldığı bir başka çalışmada kullanılmıştır. Her ne kadar tükenmişliğin boyutlarının ayrı ayrı değerlendirilmesi gerektiği belirtilse de bu ölçek de tek boyutlu olarak geliştirilmiştir. Belirtilmesi gereken bir diğer önemli husus ise bu ölçeğin insanlarla iletişim gerektiren meslekler dışındaki iş görenlere de uygulanabilecek oluşudur (Schaufeli & Dierendonck, 1993, s. 633). Ölçek 7'li likert tipi 21 sorudan oluşmaktadır (Weisberg, 1994, s. 8).

Günümüz araştırmalarına bakıldığında, tükenmişlik kişi ile iş arasındaki uyumsuzluk ya da iş stresine bir tür psikolojik tepki olarak nitelendirilmekte olup diğer yandan yalnızca hizmet sektöründe değil pek çok farklı meslek kolunda ortaya çıkması muhtemel bir sosyal bir problem olduğu nitelendirilmiştir (Ergin, 1995, s. 37).

B. İŞ TATMİNİ

İş tatmini kavramı her ne kadar günümüzde kişisel bir olgu olarak kabul edilse de aslında örgütler ve dolayısıyla performansları üzerinde kuvvetli bir etkiye sahiptirler. İş tatminini en basit tanımla, bireyin zihninde yer alan beklentileri ile karşılaştığı sonuçlar arasındaki fark olarak nitelendirebiliriz

“İş tatmini” kavramına literatürde ilk olarak Taylor ve Gilbert tarafından 1911 yılında yer verilmiş olunup, “fabrikada yorgunluk ve stresi en aza indirgeyerek çalışmak” şeklinde tanıma dökülmüştür. İş tatminine yönelik bilimsel araştırmaların temeli 1920’li yıllarda yapılan Hawthorne Araştırmaları’na dayanmaktadır (Tanrıverdi, 2008, s. 104). İş tatmini bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığını doğrudan etkilemekle birlikte, yaşamdan aldığı doyum düzeyini yansıtmaktadır. Örgütlerde iş görenlerin iş tatmin düzeyinin artırılması bireyin daha üstün performans sergilemesine, motive çalışmasına etki etmekle beraber, bu tatmin düzeyi çalışanların ekonomik, sosyal psikolojik gereksinimlerinin karşılanması, iş yaşam kalitesinin artırılması, çalışma koşullarının belirli standartlara getirilmesi ve aynı zamanda bireyin örgütsel kaynaklı sorunlarının dinlenerek uygun çözümler aranması yoluyla yükseltilebilir (Kale, 2007, s. 61).

Başka bir tanıma göre iş doyumunu bireyin çevresini, işini ve örgütteki çalışma koşullarını değerlendirmesi neticesinde bireyde oluşan duygusal bir tepkidir. (Hayran & Aksayan, 1991, s. 16). Araştırmacılar iş tatminini bireyin işine karşı olan duygusal yönelimi, bireyin değer yargılarına verilmiş duygusal bir cevap olarak nitelendirmiştir (Henne & Locke, 1985, s. 223). İş tatmini işe yönelik birtakım arzu edilen ve edilmeyen deneyimler bütünüdür dengelenmesinden oluşan bir tutumdur. Bazı kesim araştırmacılar ise iş tatminini, iş görenlerin işlerine karşı duymuş oldukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk;, çalışanların farklı iş tutumlarının bir ölçüsü olarak nitelendirmişlerdir (Çalışkan, 2005, s. 9).

İş tatmini; yönetim ve çalışanların tutumu, ücret, kariyer, iş güvenliği gibi faktörler sonucunda bireyde oluşan memnuniyet derecesidir (Çekmecelioğlu, 2005, s. 28). Bunun yanı sıra, iş tatmini işe yönelik birtakım tepkileri ifade etmekle beraber, günümüzde üzerinde en sık çalışılan psikolojik değişken olarak belirtilebilir (Tsai & Wu, 2008, s. 62).

1. İş Tatmini İle İlgili Yapılmış Araştırmalar

İş tatmini ile ilgili yapılmış araştırmalar hemen hemen her sektör üzerinde mevcut olup, literatürde yer alan aşağıdaki araştırmalarla konu daha derinlemesine ele alınacaktır.

Ankara'da devlet üniversitelerinde çalışan akademisyenlerin iş doyum düzeylerini belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirilmiş ve bu araştırma kapsamında akademisyenlere araştırmacılar tarafından geliştirilmiş olan Öğretim Elemanları İş Doyum Ölçeği (ÖİDÖ) ve kişisel bilgi formu iletilmiştir. Araştırma sonuçları, yaşça büyük olan öğretim görevlilerin iş doyum düzeyi öğretim üyelerine göre daha yüksek tespit edilmiş olmakla birlikte diğer yandan ünvanı yüksek olan akademisyenlerin daha alt ünvandakilere göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduğunu göstermiştir. Bunlara ek olarak aynı zamanda sosyal bilimler alanında görev yapan akademisyenlerin, f en & mühendislik alanında görev yapanlara göre iş tatmininin daha düşük olduğu belirtilmiş ve bu sonuç birtakım dışsal etmenlere bağlanmıştır (Bilge, Akman, & Kelecioğlu, 2007, s. 39).

2007 yılında Pamukkale Üniversitesi'nde görev yapan öğretim elemanlarının iş tatmin düzeyleri incelenmiştir. Araştırma sonucuna göre, öğretim elemanlarının iş tatmini en çok karar verme, işin niteliği ve ekip yönetimi etkilemekte olup, terfi ve ücret tatmini düşük derecede etkilemektedir (Serinkan & Bardakçı, 2007, s. 154). 2010 yılında Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesi'nde görev yapan teknikerlerin/teknisyenlerin iş tatmin düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiş ve araştırma sonucunda tatmin düzeyinin orta düzeyde olduğu ve bu düzeyin branş grubu, statü ve çalışma süresine bağlı olarak farklılık gösterdiği saptanmıştır (Çelen, Demir, Teke, Karadağ, & Abuhanoğlu, 2010, s. 146). Tözün, Çulhacı ve Ünsal, aile hekimlerinin iş tatmin düzeylerini belirlemeye yönelik bir çalışma yapmış ve araştırma sonucunda hekimlerin %73,2' sinin orta düzey tatmine sahip olduğu bulgusuna ulaşmıştır. Buna benzer şekilde, Demircioğlu (2007) yılında, radyoloji teknisyenlerinin iş tatmin düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmiş ve neticesinde orta düzey bir tatmin saptamıştır (Tözün, Çulhacı, & Ünsal, 2008, s. 379).

2008 yılında sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiş ve 'diğer sağlık çalışanları' grubu altında yer alan sağlık teknisyenlerinin diğer gruplarla karşılaştırıldığında tatmin düzeyinin daha düşük olduğu sonucuna ulaşmıştır. 2009 yılında beden eğitimi ve spor yüksekokulu araştırma görevlilerinin iş tatmin düzeylerini ölçmek ve bu tutumların belirli değişkene göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini saptayabilmek adına 96 kişilik bir araştırma görevlisi örnekleme ile bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, öğretim üyeliğine ilişkin tutumların puan ortalamaları, cinsiyet değişkenine göre, iş tatmini alt boyutlarından olan iletişim haricinde diğer boyutlar ile arasında anlamlı farklılık saptanmamıştır. Diğer yandan, yaş değişkenine göre değerlendirme yapılmış ve öğretim üyelerinin iş tatmini puanlarının, iş tatmin alt boyutları olan kurum imajından tatmin, işin niteliğinden tatmin yöneticiden tatmin, iş güvencesi ve iletişim ortamından tatmin puanları anlamlı düzeyde farklılaşma göstermemiştir (Saygılı, 2008, s. 124). Bazı araştırmacılar kadınların erkeklere kıyasla işlerinde daha düşük tatmin düzeylerine sahip olmalarını cinsiyet faktörüne değil, kadınların daha düşük ücret alıyor olmalarına bağlamıştır (Sat, 2011, s. 94).

2. İş Tatmininin Boyutları

Literatüre baktığımızda iş tatmininin terfi, ödüller, işletme politikaları, maddi kazanç, sosyal ortam, iletişim, otonomi ve daha birçok boyut altında tanımlandığını görmekteyiz. Bu çalışmada ilgili olgu, iletişim, ödüller, terfi ve otonomi bağlamında ele alınacaktır.

Günümüzde yöneticilerin öncelik vermeleri gereken en kritik faktör çalışan tatmininin sağlanmasıdır. Üretimin maksimize edilmesinin yanında, çalışanları motive edilerek, işe karşı tatmin derecelerini arttırmak esastır (Erdoğan, 1991, s. 171). İş tatmin düzeyinin yüksek tutulabilmesi için belirli periyotlarda dikkatlice izlenmesi önemlidir. İş tatmin boyutları aşağıdaki şekilde incelenebilir (Aşan & Erenler, 2008, s. 214).

Ücret. Araştırmalar, iş görenlerin ücretlerinden tatmin olma hususunda duydukları tatmin derecesinin, ücretten ziyade ücretleri başkalarınıninkine ile kıyaslama sonucunda oluştuğunu ortaya koymuşlardır

Terfi. İş gören çabaları sonucunda daha yüksek bir statü elde edeceği hissine, algısına sahip ise; bu çalışanın iş tatmin düzeyini pozitif yönde etkileyecektir.

Yöneticiler. İş görenlerin iş tatmin düzeyi üzerinde yöneticilerin tutum ve davranışları önemli rol oynamaktadır. Birey, yöneticiden beklediği yöneticilik tarzını görmediğinde tatminsizlik yaşayacaktır.

Ödüller. İş görenin yüksek performans sağladığı bir iş sonucunda ödül alma olasılığının söz konusu olması, çalışanın iş tatmin düzeyini olumlu yönde etkileyecektir

İş arkadaşları. Bireyin beraber çalıştığı kişilerin teknik ve aynı zamanda sosyal olarak yeterli olması, bunların yanı sıra aynı zamanda destekleyici bir tutum içerisinde olması, bireyin iş tatmin düzeyi üzerine etki etmektedir.

İşteki kontrol. Birey, üstü tarafından sorumluluğuna ilişkin sıkı bir kontrolle denetlenmesinden ziyade; kendi sorumluluklarını kendi planlayış şekliyle sonuca ulaştırmasını öngören otonomi, birey üzerinde olumlu bir iş tatmini sağlayacaktır.

İşletme politikaları. Örgüt içerisinde sorumluluklara ilişkin politika ve prosedürler bireylerin iş tatmin düzeyleri üzerinde etkilidir.

İletişim. Bireyin aynı düzeydeki ya da ast-üst ilişkisinde bulunduğu bireylerle iletişiminin beklentisini karşılayacak şekilde gerçekleşmesi, bireyin iş tatmini üzerinde olumlu etkiye sahiptir.

3. İş Tatmini Ölçekleri

Minnesota iş doyum ölçeği. Bu ölçek beşli Likert tipi bir ölçek olup, 20 sorudan oluşmaktadır. Her bir soru içerisinde bireyin işine yönelik tatmin düzeyini, hoşnutluğun derecesini belirleyen 5 şık bulunmaktadır.

Mesleki doyum ölçeği. Ölçek beşli Likert tipi 20 sorudan oluşmakta olup Kuzgun, Sevim ve Hamamcı (2005) tarafından geliştirilmiştir. Sorular, bireyin gelişme ve ilerleyebilme, sorumluluk alabilme, yeteneklerinin yaptıkları işle örtüşüp örtüşmediğini belirleme üzerine kurgulanmıştır. 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 20 numaralı olumlu maddeler, her zaman=5, sık sık=4, ara sıra=3, nadiren=2 ve hiçbir zaman=1 şeklinde, kalan olumsuz maddeler ise bunun tersi şeklinde puanlanmaktadır. Testten alınabilecek en düşük puan 20, en yüksek puan ise 100 dür. Ölçek maddeleri “Niteliklere Uygunluk” ve “Gelişme İsteği” olarak iki faktöre ayrılmıştır.

C. TÜKENMİŞLİK SENDROMU İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Literatürde tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisini ortaya koyan araştırmalara baktığımızda, araştırmalarda daha çok tükenmişlik alt boyutları ile iş tatmin düzeyinin ve aynı zamanda demografik özelliklerin incelendiğini görmekteyiz.

2006 yılında, Türk doktorlarının iş tatmin ve tükenmişlik düzeylerini araştırılmış ve bu araştırma bağlamında da demografik özelliklerle, tükenmişlik boyutları & iş tatmini arasındaki ilişkileri incelerken ANOVA ve t-testleri kullanılmıştır. İlgili araştırma sonucunda, iş tatmini ve tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişki irdelenmiş ve tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma ve duygusal tükenmenin iş tatmini ile ters yönde ilişkili olduğunu diğer yandan kişisel başarı alt boyutu ile pozitif yönde ilişkili olduğunu ortaya koymuştur (Özyurt, Hayran , & Sur, 2006, s. 165). Araştırmacılar iş tatmini ve tükenmişlik ilişkisini incelerken değişik yaklaşımlar ortaya koymuşlar ancak temel görüş olarak tükenmişliğin iş tatminine bağlı olarak değişti noktasında buluşmuşlardır (Barrick, 1989, s. 4).

2005 yılında araştırmacılar teknik öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumlarının bazı değişkenlere göre anlamlı fark gösterip göstermediğini öl-

çümlemek istemişler ve bu bağlamda Konya Merkez’de görev yapan 173 öğretmen üzerinde araştırmayı gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucuna göre, öğretmenlerin cinsiyetleri ile iş tatmini & tükenmişlik alt boyutları puan ortalamalarında anlamlı farka rastlanmamıştır (Avşaroğlu, 2005, s.26).

Beden eğitimi öğretmenlerinin tükenmişlik ve iş doyumları bir araştırma kapsamında incelenmiş ve tükenmişlikle & iş tatminin yaş ve cinsiyete göre artış/azalış göstermediği, ancak ücret boyutunun iş tatmini üzerine olumlu etki ettiği üzerinde bulgular elde etmiştir. İş doyumunun azalmasının ardında günlük iş saatlerinin fazla olması yatmakta olup, bu da tükenmişliğin artmasında etken olmuştur. Buradan hareketle beden eğitimi öğretmenlerinde mesleki tükenmişliğin arttıkça, iş doyumunun azaldığı gözlemlenmiştir (Gençay, 2007, s.64).

Profesyonel futbolcuların mesleki tükenmişlik düzeyi ile iş doyum düzeylerini incelemek amacıyla; Türkiye Süper Liginden 79, 1.ligden 90, ikinci ligden 135 ve 3.ligden 112 futbolcu olmak üzere toplamda 416 futbolcu üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Mesleki tükenmişlik verileri 1981 yılında Maslach tarafından geliştirilmiş olan “Maslach Mesleki Tükenmişlik Envanteri”, İş doyumları verileri de 1967 yılında Dawis, Weiss, Lofquist ve England tarafından geliştirilen “Minnesota İş Tatmin Ölçeği” vasıtasıyla toplanmış olup veriler SPSS ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucuna göre, Süper ligdeki futbolcularının genel iş tatmin düzeyleri 2 ve 3.liglerdeki futbolculardan anlamlı derecede yüksek çıkmıştır diğer yandan süper ligdeki oyuncuların tükenmişlik düzeyleri, diğer lig oyuncularından anlamlı olarak düşük çıkmıştır. Bu bağlamda profesyonel futbolcuların mesleki tükenmişlik düzeyi ile iş tatmin düzeyleri arasında negatif yönlü anlamlı ilişki söz konusudur (Ulucan, Adiloğulları, & Ünver , 2014, s. 95).

Macaristan’da sağlık çalışanları üzerine bir araştırma yapmış ve bu bağlamda iş tatmininin, tükenmişlik alt boyutlarıyla güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu belirtmiş, buna bağlı olarak iş tatmin düzeyi azalırken, tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın arttığını belirtmiştir (Piko, 2006, s. 314).

III. YAPILAR, HİPOTEZLER VE ARAŞTIRMA SORULARI

A. KAVRAMSAL YAPILAR

Bu araştırma kapsamında, “Tükenmişlik” ve “İş Tatmini” kavramsal yapılar incelenecek olup, tükenmişliğin altında duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi; diğer yandan iş tatmini yapısının altında ise, ücret, işteki otonomi, işletme politikaları, terfi, ödüller, iş arkadaşları, yönetici ve iletişim alt boyutları değerlendirilecektir.

B. HİPOTEZLER

Bu bölümde çalışma bağlamında doğruluğu ispatlanmaya çalışılacak olan iddia hipotezi ve iki kavramsal yapı & boyutları arasındaki ilişkileri test edecek olan alt hipotezlere yer verilecek, akabinde bağımlı & bağımsız değişkenler belirtilerek işlemsel tanımlara değinilecektir. Araştırma kapsamında öne sürülen hipotezler nedenselliği belirleyen hipotezler olup çift yönlü olarak oluşturulmuştur.

İddia Hipotezi aşağıda yer almaktadır:

- H₀: Tükenmişlik puanları ile iş tatmin puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$
- H₁: Tükenmişlik puanları iş tatmin puanlarını etkiler. $H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

Tükenmişlik ile iş tatmin puanları arasındaki ilişki ve aynı zamanda yönünün belirlenebilmesi amacıyla iddia hipotezimiz üzerinde çift yönlü Pearson korelasyon analizi kullanılacaktır.

.Alt Hipotezler ise aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

- Hip 2 H₀:Yöneticilerin yaşları ile iş tatmin puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$

H_1 : Yöneticilerin yaşları, iş tatmin puanlarını etkiler. $H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

2 Numaralı alt hipotezimiz sosyo demografik değişkenlerden yaş faktörünün iş tatmin puanları ile olan ilişkisini sorgulamaktadır. Yönetici yaşlarının iş tatmin puanı üzerindeki ilişkisini saptayabilmek adına regresyon analizi kullanılacaktır.

Hip 3 H_0 : Çalışanların yaşları ile iş tatmin puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$

H_1 : Çalışanların yaşları iş tatmin puanlarını etkiler. $H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

3 Numaralı alt hipotezimiz sosyo demografik değişkenlerden yaş faktörünün iş tatmin puanları ile olan ilişkisini sorgulamaktadır. Çalışan yaşlarının iş tatminleri üzerindeki ilişkisini saptayabilmek adına regresyon analizi kullanılacaktır.

Hip 4 H_0 : Yöneticilerin hizmet süreleri ile iş tatmini puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$

H_1 : Yöneticilerin hizmet süreleri iş tatmini puanlarını etkiler.

$H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

4 Numaralı alt hipotezimiz sosyo demografik değişkenlerden hizmet süresinin iş tatmin puanları ile olan ilişkisini sorgulamaktadır. Yönetici hizmet sürelerinin iş tatminleri üzerinde anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptayabilmek adına Mann-Whitney U testi uygulanacaktır.

Hip 5 H_0 : Çalışanların hizmet süreleri ile iş tatmini puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$

H_1 : Çalışanların hizmet süreleri iş tatmini puanlarını etkiler.

$H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

5 Numaralı alt hipotezimiz sosyo demografik değişkenlerden hizmet süresinin tatmin puanları ile olan ilişkisini sorgulamaktadır. Çalışan hizmet sürelerinin iş tatminleri üzerinde anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptayabilmek adına Mann-Whitney U testi uygulanacaktır.

- Hip 6 H_0 : Yöneticilerin iş kontrolü ile tükenmişlik puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$
 H_1 : Yöneticilerin iş kontrolü tükenmişlik puanlarını etkiler.
 $H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

6 numaralı alt hipotezimiz yöneticilerde iş tatmini kavramsal yapı alt boyutu olan iş kontrolü ile ikinci kavramsal yapı olan tükenmişlik puanları arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı öngörmektedir. Bu bağlamda kavramsal yapı boyutu ile diğer kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik Stepwise yöntemiyle çoklu regresyon analizi uygulanacaktır.

- Hip 7 H_0 : Çalışanların iş kontrolü ile tükenmişlik puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$
 H_1 : Çalışanların iş kontrolü tükenmişlik puanlarını etkiler.
 $H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

7 numaralı alt hipotezimiz çalışanlarda iş tatmini kavramsal yapı alt boyutu olan iş kontrolü ile ikinci kavramsal yapı olan tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı öngörmektedir. Bu bağlamda kavramsal yapı boyutu ile diğer kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik Stepwise yöntemiyle çoklu regresyon analizi uygulanacaktır.

- Hip 8 H_0 : Yöneticilerde duygusal tükenme ile iş tatmin puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$
 H_1 : Yöneticilerde duygusal tükenme iş tatmin puanlarını etkiler.
 $H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

8 numaralı alt hipotezimiz yöneticilerde tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmenin iş tatmini üzerindeki ilişkisini sorgulayacaktır. Bu bağlamda kavramsal yapı boyutu ile diğer kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik Stepwise yöntemiyle çoklu regresyon analizi uygulanacaktır.

- Hip 9 H_0 : Çalışanlarda duygusal tükenme ile iş tatmin puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$

H_1 : Çalışanlarda duygusal tükenme iş tatmin puanlarını etkiler.

$H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

9 numaralı alt hipotezimiz çalışanlarda tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmenin iş tatmini üzerindeki ilişkisini sorgulayacaktır. Bu bağlamda kavramsal yapı boyutu ile diğer kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik Stepwise yöntemiyle çoklu regresyon analizi uygulanacaktır.

Hip 10 H_0 : Yöneticilerde duyarsızlaşma ile iş tatmin puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$

H_1 : Yöneticilerde duyarsızlaşma iş tatmin puanlarını etkiler.

$H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

10 numaralı alt hipotezimiz yöneticilerde tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşmanın iş tatmini üzerindeki ilişkisini sorgulayacaktır. Bu bağlamda kavramsal yapı boyutu ile diğer kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik Stepwise yöntemiyle çoklu regresyon analizi uygulanacaktır.

Hip11 H_0 : Çalışanlarda duyarsızlaşma ile iş tatmin puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$

H_1 : Çalışanlarda duyarsızlaşma iş tatmin puanlarını etkiler.

$H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

11 numaralı alt hipotezimiz çalışanlarda tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşmanın iş tatmini üzerindeki ilişkisini sorgulayacaktır. Bu bağlamda kavramsal yapı boyutu ile diğer kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik Stepwise yöntemiyle çoklu regresyon analizi uygulanacaktır.

Hip 12 H_0 : Yöneticilerde ödüllendirme ile tükenmişlik puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$

H_1 : Yöneticilerde ödüllendirme tükenmişlik puanlarını etkiler.

$H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

12 numaralı alt hipotezimiz yöneticilerde iş tatmini kavramsal yapı alt boyutu olan ödüllendirme ile ikinci kavramsal yapı olan tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı öngörmektedir. Bu bağlamda kavramsal yapı boyutu ile di-

ğer kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik Stepwise yöntemiyle çoklu regresyon analizi uygulanacaktır.

- Hip 13 H_0 : Çalışanlarda ödüllendirme ile tükenmişlik puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$
 H_1 : Çalışanlarda ödüllendirme tükenmişlik puanlarını etkiler.
 $H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

13 numaralı alt hipotezimiz çalışanlarda iş tatmini kavramsal yapı alt boyutu olan ödüllendirme ile ikinci kavramsal yapı olan tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı öngörmektedir. Bu bağlamda kavramsal yapı boyutu ile diğer kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik Stepwise yöntemiyle çoklu regresyon analizi uygulanacaktır.

- Hip 14 H_0 : Yöneticilerde terfi ile tükenmişlik puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$
 H_1 : Yöneticilerde terfi tükenmişlik puanlarını etkiler. $H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

14 numaralı alt hipotezimiz yöneticilerde iş tatmini kavramsal yapı alt boyutu olan terfi ile ikinci kavramsal yapı olan tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı öngörmektedir. Bu bağlamda kavramsal yapı boyutu ile diğer kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik Stepwise yöntemiyle çoklu regresyon analizi uygulanacaktır.

- Hip 15 H_0 : Çalışanlarda terfi ile tükenmişlik puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$
 H_1 : Çalışanlarda terfi tükenmişlik puanlarını etkiler. $H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

15 numaralı alt hipotezimiz çalışanlarda iş tatmini kavramsal yapı alt boyutu olan terfi ile ikinci kavramsal yapı olan tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı öngörmektedir. Bu bağlamda kavramsal yapı boyutu ile diğer kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik Stepwise yöntemiyle çoklu regresyon analizi uygulanacaktır.

- Hip 16 H_0 : Yöneticilerde kişisel başarıda düşme hissi ile iş tatmin puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$

H_1 : Yöneticilerde kişisel başarıda düşme hissi iş tatmin puanlarını etkiler. $H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

16 numaralı alt hipotezimiz yöneticilerde tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarıda düşme hissi ile iş tatmini ilişkisini sorgulayacaktır. Bu bağlamda kavramsal yapı boyutu ile diğer kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik Stepwise yöntemiyle çoklu regresyon analizi uygulanacaktır.

Hip 17 H_0 : Çalışanlarda kişisel başarıda düşme hissi ile iş tatmin puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$
 H_1 : Çalışanlarda kişisel başarıda düşme hissi ile iş tatmin puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$

17 numaralı alt hipotezimiz çalışanlarda tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarıda düşme hissi ile iş tatmini ilişkisini sorgulayacaktır. Bu bağlamda kavramsal yapı boyutu ile diğer kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik Stepwise yöntemiyle çoklu regresyon analizi uygulanacaktır.

Hip 18 H_0 : Yöneticilerin iletişimi ile tükenmişlik puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$
 H_1 : Yöneticilerde iletişim tükenmişlik puanlarını etkiler.
 $H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

18 numaralı alt hipotezimiz yöneticilerde iş tatmini kavramsal yapı alt boyutu olan iletişim ile ikinci kavramsal yapı olan tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı öngörmektedir. Bu bağlamda kavramsal yapı boyutu ile diğer kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik Stepwise yöntemiyle çoklu regresyon analizi uygulanacaktır.

Hip 19 H_0 : Çalışanların iletişimi ile tükenmişlik puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$
 H_1 : Çalışanlarda iletişim tükenmişlik puanlarını etkiler.
 $H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

19 numaralı alt hipotezimiz çalışanlarda iş tatmini kavramsal yapı alt boyutu olan iletişim ile ikinci kavramsal yapı olan tükenmişlik arasındaki ilişkiyi or-

taya koymayı öngörmektedir. Bu bağlamda kavramsal yapı boyutu ile diğer kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik Stepwise yöntemiyle çoklu regresyon analizi uygulanacaktır.

Hip 20 H_0 : Yöneticilerin eğitim düzeyi ile iş tatmin puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$
 H_1 : Yöneticilerin eğitim düzeyi iş tatmin puanlarını etkiler.
 $H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

20 Numaralı alt hipotezimiz yöneticilerde sosyo demografik değişkenlerden olan eğitim düzeyinin iş tatmini üzerindeki etkisi sorgulanmaktadır. Eğitim düzeyi ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığını ortaya koymak amacıyla Kruskal-Wallis testi uygulanacaktır.

Hip 21 H_0 : Çalışanların eğitim düzeyi ile iş tatmin puanları arasında bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$
 H_1 : Çalışanların eğitim düzeyi iş tatmin puanlarını etkiler.
 $H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

21 Numaralı alt hipotezimiz çalışanlarda sosyo demografik değişkenlerden olan eğitim düzeyinin iş tatmini üzerindeki etkisi sorgulanmaktadır. Eğitim düzeyi ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığını ortaya koymak amacıyla Kruskal-Wallis testi uygulanacaktır.

İlgili araştırmada birinci kavramsal yapı olan tükenmişlik ve ikinci kavramsal yapı olan iş tatmini bağımlı değişkenleri ifade ederken; diğer yandan bireysel demografik değişkenler kapsamı altında yer alan eğitim, yaş ve hizmet süresi bağımsız değişkenleri temsil etmektedir. Bu iki değişken de işlemsel değişkenlerdir.

C. ARAŞTIRMA SORULARI

Bu çalışmada amaca uygun olarak aşağıda belirtilmiş olan sorulara yanıt aranmıştır:

1. Eğitim, yaş ve hizmet sũresi gibi demografik değişkenlerin Özel bakım merkezi y¶netici & çalışanlarının iş tatminleri üzerinde etkisi var mıdır?
2. Bakım Merkezi y¶netici& çalışanlarının otonomi dũzeylerinin tũkenmiřlik puanları üzerinde etkisi var mıdır?
3. Bakım Merkezi y¶netici & çalışanlarının duygusal tũkenmiřliklerinin iş tatmin puanları üzerinde etkisi var mıdır?
4. Bakım Merkezi y¶netici & çalışanlarının kişisel başarıda dũřũ hislerinin, iş tatmin puanları üzerinde etkisi var mıdır?
5. Bakım Merkezi y¶netici & çalışanlarının duyarsızlık derecelerinin, iş tatmin puanları üzerinde etkisi var mıdır?
6. Bakım Merkezi y¶neticileri& alışanlarında terfinin, tũkenmiřlik puanları üzerinde etkisi var mıdır?
7. Bakım Merkezi y¶netici ve çalışanların iş doyum dũzeyleri ile mesleki tũkenmiřlik dũzeyleri arasında hangi y¶nde bir ilişki vardır?

IV. YÖNTEM

İlgili çalışma İstanbul'da kamuya ait bakım merkezlerindeki yönetici ve çalışanlar üzerinde gerçekleştirilecek olup; verilerin toplanmasında sosyodemografik formlar, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Minnesota İş Doyum Ölçeği (MSQ) kullanılacaktır. Çalışmanın teorik ana kümesini İstanbul'da kamuya ait bakım merkezleri; pratik ana kütle ise İstanbul İl sınırında bulunan kamuya ait bakım merkezi yönetici ve çalışanları oluşturmaktadır. Birinci ana kütle bakım merkezi çalışanları, ikinci ana kütle bakım merkezi yöneticileridir. Kesitsel bir saha araştırması olacak bu çalışmada ölçüm tekniği olarak anket yöntemi kullanılacaktır.

A. ARAŞTIRMANIN TASARIMI VE MODELİ

Bu araştırma iki ve daha çok değişken arasında değişim derecesini ya da varlığını belirlemeyi niteleyen ilişkisel tarama modelinde gerçekleştirilecektir. İş tatmini ve tükenmişlik ilişkisini ortaya koymayı amaçlayan bu çalışma niceliksel bir araştırma niteliğinde olup, ana kütle olan yönetici & çalışanlardan tesadüfi örneklem yoluyla kişiler seçilecek ve bu kişilerden anket ve ölçekler dahilinde bilgiler toplanacaktır, Bu bağlamda ilgili çalışma tanımlayıcı araştırma alt kapsamında değerlendirilecektir. İlgili çalışma verileri, belirli bir süreyi kapsayacağından bu çalışma aynı zamanda tanımlayıcı, kesitsel araştırma niteliği taşımaktadır.

Araştırma İstanbul'da hizmet sektöründe, kamuya ait bakım merkezlerindeki yönetici ve çalışanlar üzerinde gerçekleştirilecektir. Araştırmanın modeli literatür çalışmasından elde edilen bilgiler doğrultusunda yapılandırılmış olup, ölçüm değişkenleri çerçevesinde tanımlanmıştır. Çalışma, kamuya ait bakım merkezleri yönetici & çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeylerini demografik değişkenlere bağlı olarak ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırma kapsamında, iş tatmini ve tükenmişlik kavramsal yapıları arasındaki ilişkiler araştırılacak, diğer yandan bu soyut kavramsal yapıların somut demografik değişkenler ile olan ilişkisi ortaya konulacaktır. Tükenmişlik; araştırmanın ilk kavramsal yapısı olup, duygusal tükenme, kişisel başarıda düşüş hissi ve duyarsızlaşma altında üç alt boyutta incelenecek diğer yandan ikinci kavramsal yapı olan iş tatmini ise ücret, terfi, otonomi ve kişilerarası iletişim alt boyutlarında ele alınacaktır. Araştırma çerçevesinde öncelikle iki kavramsal yapının kompozit değişkenleri arasında, akabinde ilk kavramsal yapının alt boyutları, ikinci kavramsal yapının kompozit değişkenleri, son kısımda ise demografik değişkenler ile kavramsal yapılar arası ilişkilerin test edilmesi amaçlanmıştır.

Araştırmada, iş doyum & tükenmişlik ölçeklerinin puanları bağımlı değişken diğer yandan eğitim, hizmet süresi ve yaş değişkenleri de bağımsız değişken olarak nitelendirilecektir.

B. ANALİZ BİRİMİ

Araştırmada analiz birimi iki gruptan oluşmakta olup ilk grubu kamuya ait bakım merkezlerindeki yöneticiler, ikinci grubu ise bu merkezlerde görev yapan sağlık personelleri oluşturmaktadır. İlgili araştırma sonuçları İstanbul'daki bakım merkezi çalışan ve yöneticileri için genellenecektir.

C. ANA KÜTLE VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın ana kütlesi ve belirlenen örnekleme yöntemi aşağıdaki bilgiler doğrultusunda aktarılacaktır.

Araştırmanın evrenini, İstanbul'da kamu sektörüne ait bakım merkezlerinde görev yapan yönetici ve sağlık personelleri oluşturmaktadır. Araştırma

için, İstanbul il sınırları içerisinde Gebze ve Silivri arasında bulunan kamuya ait bakım merkezlerinin listesi İstanbul İl Sağlık Müdürlüğünden temin edilmiş ve tespit edilen bakım merkezleri araştırma kapsamına alınmıştır. Araştırmada kullanılacak anket ve ölçekler ilgili merkez müdürlüklerinden izin alınarak belirlenen örnekleme dağıtılacak ve belirli süre sonunda toplanacaktır. Pratik ana kütle olan İstanbul İl sınırları içerisinde kamu sektörüne bağlı faaliyet gösteren bakım merkezlerinin sayısı 12, her bir merkezde çalışan yönetici sayısının 5, sağlık personeli sayısının ise 40 olduğu tespit edilmiş; bu bağlamda ana kütle %95 güvenilirlik, %5 hata payı ve aynı zamanda ölçmek istediğimiz özelliğin ana kütlede %50 bulunduğu dikkate alınarak (N) 540 kişi olarak belirlenmiştir. Evren büyüklüğünün 540 olması durumunda %30 geri dönmeme olasılığı da hesaba katılarak 293 anketin dağıtılmasının yeterli olabileceği kabul edilmiştir. Bu hesaplama Baş'ın farklı hata düzeyleri ve aynı zamanda farklı evren büyüklükleri için ele alınması gereken örneklem büyüklüğü tablosuna göre yapılmıştır (Baş, 2006, s. 41).

Örneklem seçiminde büyüklüğe orantılı olasılıklı örnekleme yöntemi kullanılacaktır. Örneklem belirlenirken yarısının erkek yarısının bayan olmasına dikkat edilecek, anket ve ölçeklerin konulan yaş kotası dahilinde her yaş grubundan yönetici ve çalışana eşit olarak dağıtılmasına hassasiyet gösterilecektir. İlgili deneysel araştırma sonuçları İstanbul'daki bakım merkezi çalışan ve yöneticileri için genellenecektir.

D. ÖLÇÜM ARACI

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket Formu 6 kısımdan oluşmaktadır. Birinci bölüm bakım merkezi yöneticilerine yöneltilen olan demografik soruları (Bk. Ek-A), ikinci bölüm (Bk. Ek-B), sağlık personellerine yöneltilen demografik sorulardan oluşmaktadır. Üçüncü bölümde (Bk. Ek-C), bakım merkezi yöneticilerinin dördüncü bölümde (Bk. Ek-D) ise bakım merkezinde görev yapan sağlık personellerinin tükenmişlik puanlarını ölçmeyi hedefleyen Maslach Tükenmişlik Ölçeği yer almaktadır. Araştırmanın beşinci (Bk. Ek-E) ve altıncı bölümleri (Bk. Ek-F) de sırasıyla bakım merkezi yönetici ve çalışanlarının İş tatmin puanlarını ölçmeye yönelik İş tatmin ölçeğinin-

den oluşmaktadır. Katılımcıların ölçeğe yer alan önermeleri 1=hiç katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5=tamamen katılıyorum şeklinde 5 kategorili bir ölçek üzerinden yanıtlamaları talep edilecektir.

Tükenmişlik, Maslach tarafından geliştirilmiş olan; duygusal tükenme (DT), duyarsızlaşma(D) ve kişisel başarı noksanlığı (KBN) olmak üzere 3 alt boyut ve 22 bileşenden oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile ölçülecektir. DT alt boyutunda 9, D alt boyutunda 5 ve KBN alt boyutunda 8 bileşen yer almaktadır. İlgili seçenekler, “Hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman” derecelerini içeren Likert Tipi sorulardan oluşmaktadır. Bu ölçeğe, KBN bölümüne ait alt sorular olumlu yönde iken, DT ve D bölümlerine ait sorular olumsuzdur dolayısıyla KBN puanının düşük olması; DT ve D puanlarının yüksek olması tükenmişliği ifade etmektedir. Tükenmişlik düzeyi, ölçeğin toplam puanını yansıtmaktadır. Tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma alt boyutu bağlamında tepkisizleşme, katı, alaycı tutum, uzaklaşma ve bitkinlik olmak üzere beş; duygusal tükenme bağlamında depresif duygu, gerilim, huzursuzluk, stres, yorgunluk ve çaresizlik olmak üzere altı; kişisel başarıda düşüş alt boyutu bağlamında da yetersizlik duygusu, düşük motivasyon, hayal kırıklığı olmak üzere üç; toplamda on dört değişken incelenecektir.

Araştırmada İş tatmini bağımlı değişken olup kavramsal yapı, işteki otonomi, terfiler, ödüller ve iletişim alt boyutları dahilinde incelenecek, ölçümde, 1-5 arası puanlanan, beşli Likert tipi sorulardan oluşan Minnesota İş Doyum ölçeği kullanılacaktır. Araştırma çerçevesinde işteki otonomi, iletişim, ödüller ve terfi boyutları ele alınacak olup; işteki otonomi alt boyutu ışığında kendi yöntemini kullanma, tek başına çalışma olanağı olarak iki; terfi alt boyutu ışığında saygınlık, memnuniyet, değişik şeyler yapabilme şansı ve tatminkar ücret olmak üzere dört; ödüller alt boyutu bağlamında takdir edilme, başarı hissi ve motivasyon olmak üzere üç ve son olarak iletişim alt boyutu altında da yüksek performans ve etkin koordinasyon değişkenleri olarak iki ve toplamda on bir değişken; netice itibarıyla de iki kavramsal alt boyut altında yirmi beş değişken ele alınacaktır.

Her bir sorunun cevabı için “Hiç Memnun değilim” 1 puan, ”Memnun değilim” 2 puan, ” Kararsızım” 3 puan, ”Memnunum” 4 puan, ” Çok Memnunum” 5

puan olarak değerlendirilecektir. Tüm puan ortalamaları 1,0 ile 5,0 arasında bir değer olarak hesaplanacak olup, %25 ve altı düşük iş doyumunu, %26-74 arası orta iş doyumunu, %75 ve üzeri ise yüksek iş doyumunu ifade etmektedir. Araştırmaya katılan yönetici ve çalışanların MİDÖ ve MTÖ'ye göre alacakları DT, D ve KBN puanlarının farklı değişkenlerle mukayesesinde bağımsız gruplarda t testi, Tukey testi ve ANOVA kullanılacaktır. Her iki ölçek için sorular bakım merkezi yönetici ve çalışanları için uygun hale getirilecektir.

Uygulanacak ölçekler çok boyutlu olup, yönetici ve sağlık personelleri tarafından verilecek yanıtlar doğrultusunda çıkacak toplam puanın yorumunu yansıtacaktır.

E. ÖLÇÜM UYGULAMASI

Araştırma bağlamında ilk etapta yerel ve uluslararası literatür incelenecek olup ilgili kavramsal yapılar hakkında derinlemesine yetkinlik kazanılacak akabinde kavramsal yapılar arası ilişkiler incelenecektir.

Araştırmanın tamamlanma süresi 9 ay olarak planlanmıştır. Literatür taramasının akabinde ölçek soruları yönetici ve sağlık personellerine uyumlu hale getirilecek ve bu süreç yaklaşık 2 ay sürecektir. Araştırma anketleri araştırmacı ve anketörler tarafından İstanbul İl sınırları içerisinde (Gebze-Silivri) bulunan kamuya ait bakım merkezlerinde, alınan izin doğrultusunda mesai saati içerisinde örnekleme dağıtılacaktır. Yanıtlama oranının artırılması amacıyla araştırma öğle arası ya da izin sürelerinin uzayabileceği resmi tatil öncesine denk getirilmeyecektir. Anketler katılımcılara elden verilecektir. Uygulama sırasında yönetici ve sağlık personelleri ile bir araya gelinerek anket formları ve araştırma kapsamı hakkında bilgi verilecektir. İlgili anketler gizlilik ve güvenlik çerçevesinde yanıtlama işlemi akabinde zarflara konulup kapatılacak nitelikte dağıtılacaktır.

Araştırma formlarının ulaştırılma, toplanma süreci için 2 aylık bir süre öngörülmüştür. Araştırma formlarının geri toplanması akabinde geçersiz formlar ayrılarak, geçerliliğe sahip formlar doğrultusunda analiz SPSS paket programı dahilinde gerçekleştirilip, yorumlanacaktır.

F. UYGULANAN İSTATİSTİKSEL ANALİZLER

Araştırma kapsamında uygulanacak istatistiksel analizlere istinaden, ilk aşamada analizlerin literatürdeki tanımları ve önceki makalelerde üzerinde uygulandıkları ilişkiler incelenmiş, bu doğrultuda çalışma hipotezlerine ışık tutacak analiz yöntemleri seçilmiştir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Minnesota İş Doyum Ölçeklerini içeren anket formları SPSS 21.0 programında analiz edilecektir. Araştırmada istatistiksel teknik olarak temel betimsel istatistikler (tanımlayıcı istatistiksel metodlar), t-testi, güvenilirlik, korelasyon ve çoklu regresyon analizleri kullanılacaktır. Verilerin elde edilmesi akabinde normal dağılım gösterip göstermediklerini saptayabilmek amacıyla Kurtosis (Basıklık) ve Skewness (Çarpıklık) ve parametrik testlerin yapılabilmesinde normallik testlerinden biri olan One Sample Kolmogorov testi yapılacaktır. Diğer yandan iş tatmini ve tükenmişlik kavramsal yapılarının kompozit değişkenleri ile demografik değişkenlerin grupları arasında karşılaştırmalı analiz yapabilmede Levene testinden yararlanılacaktır. Değişkenler arası ilişkinin gücünü ölçümlemede Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) & Bartlett's testi kullanılacaktır.

Tablo ve grafikler Excel, Word ve SPSS programları dahilinde oluşturulacaktır. Kişisel bilgi formundan elde edilen veriler üzerinde frekans analizi akabinde parametrik & non-parametrik testler gerçekleştirilecektir. Yönetici ve sağlık personelleri arasında anlamlı fark olup olmadığının belirlenebilmesi adına ikili gruplarda (yaş, hizmet süresi, eğitim düzeyi) değişkenlerin karşılaştırılmasında bu bağımsız değişkenler için t-testi, iş tatmini ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin şiddet ve yönünü ortaya koyabilmek için Pearson korelasyon analizi, tükenmişlik alt boyutlarının iş tatmini üzerindeki ve aynı şekilde iş tatmin boyutlarının tükenmişlik üzerindeki etkisini saptayabilmek için çoklu regresyon analizi; ikili grupların karşılaştırılmasında Man-Whitney U testi kullanılacaktır. Anlamlı farkların görüldüğü durumlarda fark kaynağını bulmak amacıyla Tukey testi uygulanacaktır. Araştırmadaki kavramsal alt boyutlar ve aynı zamanda değişken gruplarının belirlenerek, değişkenlerin gruplandırılması ve değişken sayısının azaltılmasında faktör analizinden yararlanılacaktır.

Tüm testlerde istatistiksel anlamlılık düzeyi olarak $p < 0,05$ değeri kabul edilecektir. Araştırmaya katılacak olan örnekleme istatistiksel anlamlılıkları belirleyebilmek adına hizmet süresi, yaş ve eğitim değişkenleri bazında gruplandırma yapılacaktır.

V. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

A. GÜVENİLİRLİK VE GEÇERLİLİK ANALİZİ BULGULARI

B. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE İLİŞKİN BULGULAR

C. ARAŞTIRMA SORULARINA İLİŞKİN BULGULAR

D. HİPOTEZ TESTLERİYLE İLGİLİ BULGULAR

VI. SONUÇ VE ÖNERİLER

EKLER

Ek-A. DEMOGRAFİK SORULAR (YÖNETİCİLERE YÖNELTİLEN)

1-Yaşınız:

2-Cinsiyetiniz: a)Kadın b)Erkek

3-Eğitim durumunuzu işaretleyiniz

a) İlkokul mezunu b) Ortaokul mezunu c) Lise mezunu d) Ön lisans mezunu e) Lisans mezunu
f) Yüksek lisans (uzmanlık) g) Doktora

4-Medeni durumunuz: a) Evli b) Bekar c) Dul d) Boşanmış e) Diğer (açıklayınız).....

5-Çocuk sayınız: a) Yok b) 1 c) 2 d) 3 ve daha fazla

6-Okul öncesi döneminde olan çocuğunuz var mı? a)var b)yok

7-Çocuğunuz dışında bakmakla yükümlü olduğunuz kimse var mı? a)var b)yok

8-Mesleğiniz:

9-Mesleğinizdeki toplam çalışma süreniz:.....yıl.....ay

10-Yönetici olarak görev yaptığınız bakım merkezindeki çalışma süreniz:.....yıl.....ay

12-Yönetici olarak çalışmakta olduğunuz bölümdeki toplam çalışma süreniz:.....yıl.....ay

15-Yönetici olarak bakım merkezindeki günlük ortalama çalışma saatiniz.....

16-Bakım Merkezindeki ek görevleriniz(açıklayınız) a) Komisyonunda görevliyim (hangi komisyon)..... b) Kalite çalışmalarında görevliyim..... c) Eğitim çalışmalarında görevliyim..... d) Ek görevim yok e) Diğer.....

17-Çalıştığınız kurum kişisel bilgi, beceri ve yeteneklerinizi geliştirici olanaklar sağlıyor mu?
a) Evet b) Hayır c) Kısmen

18-Yönetici olarak çalıştığınız bakım merkezinde hangi sıklıklarla (sizi çok etkileyen) sorunlar yaşıyorsunuz? a) Hiçbir zaman b) Nadiren c) Sık sık d) Her zaman

19-Meslek seçimimi: a) Kendi isteğimle b) Ailemin isteğiyle c) İş olanağı sebebiyle d) Diğer (açıklayınız).....

20-Sizce mesleğiniz size ne derece uygun? a) Uygun değil b) Kısmen uygun c) Uygun d) Çok uygun

21-İşinize/mesleğinize bağlılığınızla ilgili ne söyleyebilirsiniz? a) Bağlıyım b) Kısmen bağlıyım
c) Bağlılığım yok/olanağım olsa meslek değiştirdim

22-Mesleğimde kendimi geliştirmek için a) Kurs ve seminerlere katılırım b) Hizmet içi eğitimlere katılırım c) Herhangi bir faaliyette bulunmuyorum d) Diğer (açıklayınız).....

23-Aylık kişisel geliriniz a) Yüksek düzeyde b) Orta düzeyde c) Düşük düzeyde

Ek-B. DEMOGRAFİK SORULAR (ÇALIŞANLARA YÖNELTİLEN)

1-Yaşınız:

2-Cinsiyetiniz: a) Kadın b) Erkek

3-Eğitim durumunuzu işaretleyiniz a) İlkokul mezunu b) Ortaokul mezunu c) Lise mezunu d) Ön lisans mezunu e) Lisans mezunu f) Yüksek lisans (uzmanlık) g) Doktora

4-Medeni durumunuz: a) Evli b) Bekar c) Dul d) Boşanmış e)Diğer (açıklayınız).....

5-Çocuk sayınız: a) Yok b) 1 c) 2 d) 3 ve daha fazla

6-Okul öncesi döneminde olan çocuğunuz var mı? a) var b) yok

7-Çocuğunuz dışında bakmakla yükümlü olduğunuz kimse var mı? a) var b) yok

8-Mesleğiniz:

9-Mesleğinizdeki toplam çalışma süreniz:.....yıl.....ay

10-Çalışan olarak görev yaptığınız bakım merkezindeki çalışma süreniz:.....yıl.....ay

12-Çalışan olarak çalışmakta olduğunuz bölümdeki toplam çalışma süreniz:.....yıl.....ay

15-Çalışan olarak bakım merkezindeki günlük ortalama çalışma saatiniz.....

16-Bakım Merkezindeki ek görevleriniz(açıklayınız)

a) Komisyonda görevliyim(hangi komisyon)..... b) Kalite çalışmalarında görevliyim.....
c) Eğitim çalışmalarında görevliyim..... d) Ek görevim yok e) Diğer.....

17-Çalıştığınız kurum kişisel bilgi, beceri ve yeteneklerinizi geliştirici olanaklar sağlıyor mu?
a) Evet b) Hayır c) Kısmen

18-Yönetici olarak çalıştığınız bakım merkezinde hangi sıklıklarla (sizi çok etkileyen) sorunlar yaşıyorsunuz? a) Hiçbir zaman b) Nadiren c) Sık sık d) Her zaman

19-Meslek seçimimi: a) Kendi isteğimle b) Ailemin isteğiyle c) İş olanağı sebebiyle d) Diğer(açıklayınız).....

20-Sizce mesleğiniz size ne derece uygun? a) Uygun değil b) Kısmen uygun c) Uygun d) Çok uygun

21-İşinize/mesleğinize bağlılığınızla ilgili ne söyleyebilirsiniz? a) Bağlıyım b) Kısmen bağlıyım
c) Bağlılığım yok/olanağım olsa meslek değiştirdim

22-Mesleğimde kendimi geliştirmek için a) Kurs ve seminerlere katılırım b) Hizmet içi eğitimlere katılırım c) Herhangi bir faaliyette bulunmuyorum d) Diğer(açıklayınız).....

23-Aylık kişisel geliriniz a) Yüksek düzeyde b) Orta düzeyde c) Düşük düzeyde

Ek-C. MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ (YÖNETİCİLERE YÖNELTİLEN)

Aşağıda verilen maddeler sizin işinize karşı tükenmişlik seviyenizi ölçmektedir. Yönetici olarak kendinize 'işime karşı ne derecede tükenmişlik hissediyorum?' sorusunu sorunuz ve cevabınızı 0=Hiçbir zaman, 1=Çok Nadir, 2=Bazen, 3=Çoğu zaman, 4=Her zaman biçiminde belirtiniz.

		Hiçbir Zaman 0	Çok Nadir 1	Bazen 2	Çoğu Zaman 3	Her zaman 4
1	Yönetici olarak işimden soğuduğumu hissediyorum.	0	1	2	3	4
2	İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.	0	1	2	3	4
3	Sabah kalkıp, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman, yorgunluk hissediyorum.	0	1	2	3	4
4	Yönetici olarak hizmet verdiğim kişilerin, olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum.	0	1	2	3	4
5	Yönetici olarak hizmet verdiğim bazı kişilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
6	Gün boyu insanlarla birlikte çalışmak, yönetici olarak beni gerçekten geriyor.	0	1	2	3	4
7	Yönetici olarak hizmet verdiğim kişilerin sorunlarını çok etkili bir şekilde ele alıyorum.	0	1	2	3	4
8	Bir Yönetici olarak işimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.	0	1	2	3	4
9	Yönetici olarak yaptığım iş ile başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.	0	1	2	3	4
10	Yönetici olarak bu işe girdiğimden beri, insanlara karşı daha duyarsız oldum.	0	1	2	3	4
11	Yönetici olarak bu işin, beni duygusal olarak körelttiğinden endişe ediyorum.	0	1	2	3	4
12	Yönetici olarak kendimi çok enerjik hissediyorum.	0	1	2	3	4
13	Bir yönetici olarak işimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	0	1	2	3	4
14	Bir yönetici olarak iş yerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum.	0	1	2	3	4
15	Bir yönetici olarak hizmet verdiğim bazı kişilere ne olup ne olmadığı beni gerçekten ilgilendirmiyor.	0	1	2	3	4
16	Yönetici olarak insanlarla doğrudan birlikte çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0	1	2	3	4

17	Bir yönetici olarak çalıştığım kişilerle rahat bir ortam oluşturabiliyorum.	0	1	2	3	4
18	Bir yönetici olarak kişilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanmış hissedirim.	0	1	2	3	4
19	Yönetici olarak işimde birçok önemli şey yaptım.	0	1	2	3	4
20	Yönetici olarak sabrımın tükendiğini hissediyorum.	0	1	2	3	4
21	Bir yönetici olarak işimde, duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşıyorum.	0	1	2	3	4
22	Yönetici olarak bazı kişilerin beni suçladıklarını hissediyorum.	0	1	2	3	4

Ek-D. MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ (ÇALIŞANLARA YÖNELTİLEN)

Aşağıda verilen maddeler sizin işinize karşı tükenmişlik seviyenizi ölçmektedir. Çalışan olarak kendinize 'işime karşı ne derecede tükenmişlik hissediyorum?' sorusunu sorunuz ve cevabınızı 0=Hiçbir zaman, 1=Çok Nadir, 2=Bazen, 3=Çoğu zaman, 4=Her zaman biçiminde belirtiniz.

		Hiçbir Zaman 0	Çok Nadir 1	Bazen 2	Çoğu Zaman 3	Her zaman 4
1	Çalışan olarak işimden soğuduğumu hissediyorum.	0	1	2	3	4
2	Çalışan olarak iş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.	0	1	2	3	4
3	Sabah kalkıp, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman, yorgunluk hissediyorum.	0	1	2	3	4
4	Çalışan olarak hizmet verdiğim kişilerin, olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum.	0	1	2	3	4
5	Çalışan olarak hizmet verdiğim bazı kişilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
6	Gün boyu insanlarla birlikte çalışmak, çalışan olarak beni gerçekten geriyor.	0	1	2	3	4
7	Çalışan olarak hizmet verdiğim kişilerin sorunlarını çok etkili bir şekilde ele alıyorum.	0	1	2	3	4
8	Bir çalışan olarak işimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.	0	1	2	3	4
9	Çalışan olarak yaptığım iş ile başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.	0	1	2	3	4
10	Çalışan olarak bu işe girdiğimden beri, insanlara karşı daha duyarsız oldum.	0	1	2	3	4
11	Çalışan olarak bu işin, beni duygusal olarak körelttiğinden endişe ediyorum.	0	1	2	3	4
12	Çalışan olarak kendimi çok enerjik hissediyorum.	0	1	2	3	4
13	Bir yönetici olarak işimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	0	1	2	3	4
14	Bir çalışan olarak iş yerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum.	0	1	2	3	4
15	Bir çalışan olarak hizmet verdiğim bazı kişilere ne olup ne olmadığı beni gerçek-	0	1	2	3	4

	ten ilgilendirmiyor.					
16	Çalışan olarak insanlarla doğrudan birlikte çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0	1	2	3	4
17	Bir çalışan olarak çalıştığım kişilerle rahat bir ortam oluşturabiliyorum.	0	1	2	3	4
18	Bir çalışan olarak kişilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanmış hissedirim.	0	1	2	3	4
19	Çalışan olarak işimde birçok önemli şey yaptım.	0	1	2	3	4
20	Çalışan olarak sabrımın tükendiğini hissediyorum.	0	1	2	3	4
21	Bir çalışan olarak işimde, duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşıyorum.	0	1	2	3	4
22	Çalışan olarak bazı kişilerin beni suçladıklarını hissediyorum.	0	1	2	3	4

Ek-E. MİNNESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ (YÖNETİCİLERE YÖNELTİLEN)

Aşağıda verilen maddeler işinizi farklı yönleriyle ele almaktadır. Yönetici olarak kendinize “işimin bu yönünden ne kadar memnunuz?” sorusunu sorunuz ve cevabınızı 1=Hiç memnun değilim, 2=Biraz memnunuz, 3=Orta düzeyde memnunuz, 4=Memnunuz, 5=Çok memnunuz biçiminde belirtiniz.

		1	2	3	4	5
1	Yönetici olarak sürekli bir şeylerle meşgul olabilme imkânı					
2	Bir yönetici olarak tek başına çalışma imkânı					
3	Bir yönetici olarak zaman zaman farklı şeyler yapabilme imkânı					
4	Yönetici olarak toplumda bir yer edinme imkânı					
5	Kurum müdürlerinin yönetici olarak şahsıma davranış tarzı					
6	Kurum müdürlerinin karar verme konusundaki yeterliliği					
7	Bir yönetici olarak vicdanıma ters düşmeyen şeyleri yapabilme imkânı					
8	Yönetici olarak sürekli bir işe sahip olma imkânı					
9	Yönetici olarak başkaları için bir şeyler yapabilme imkânı					
10	Yönetici olarak başkalarına ne yapacaklarını söyleme imkânı					
11	Yönetici olarak yeteneklerimi kullanabilme imkânı					
12	Yönetici olarak firma politikasını uygulama imkânı					
13	Yönetici olarak aldığım ücret					
14	Yönetici olarak en üst makama terfi edebilme imkanım					
15	Yönetici olarak kendi kararımı verme özgürlüğü					
16	Yönetici olarak iş yaparken kendi yöntemlerimi deneme imkânı					
17	Yönetici olarak çalışma koşulları					
18	Yönetimimde çalışanların birbirleriyle anlaşması					
19	Yönetici olarak yaptığım iyi bir iş karşılığında aldığım övgü					
20	Yönetici olarak işimden elde ettiğim başarı duygusu					

Ek-F. MINNESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ (ÇALIŞANLARA YÖNELTİLEN)

Aşağıda verilen maddeler işinizi farklı yönleriyle ele almaktadır. Çalışan olarak kendinize “işimin bu yönünden ne kadar memnunum?” sorusunu sorunuz ve cevabınızı 1=Hiç memnun değilim, 2=Biraz memnunum, 3=Orta düzeyde memnunum, 4=Memnunum, 5=Çok memnunum biçiminde belirtiniz.

		1	2	3	4	5
1	Çalışan olarak sürekli bir şeylerle meşgul olabilme imkânı					
2	Bir çalışan olarak tek başına çalışma imkânı					
3	Bir çalışan olarak zaman zaman farklı şeyler yapabilme imkânı					
4	Çalışan olarak toplumda bir yer edinme imkânı					
5	Yöneticilerin bir çalışan olarak şahsıma davranış tarzı					
6	Üstümdekilerin karar verme konusundaki yeterliliği					
7	Bir çalışan olarak vicdanıma ters düşmeyen şeyleri yapabilme imkânı					
8	Çalışan olarak sürekli bir işe sahip olma imkânı					
9	Çalışan olarak başkaları için bir şeyler yapabilme imkânı					
10	Çalışan olarak başkalarına ne yapacaklarını söyleme imkânı					
11	Çalışan olarak yeteneklerimi kullanabilme imkânı					
12	Çalışan olarak firma politikasını uygulama imkânı					
13	Çalışan olarak aldığım ücret					
14	Çalışan olarak en üst makama terfi edebilme imkanım					
15	Çalışan olarak kendi kararımı verme özgürlüğü					
16	Çalışan olarak iş yaparken kendi yöntemlerimi deneme imkânı					
17	Çalışan olarak çalışma koşulları					
18	Üstümdekilerin birbirleriyle anlaşması					
19	Çalışan olarak yaptığım iyi bir iş karşılığında aldığım övgü					
20	Çalışan olarak işimden elde ettiğim başarı duygusu					

ALINTI YAPILAN KAYNAKLAR

- Akçamete, D., Kaner, S., & Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde tükenmişlik, iş doyum ve kişilik*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Altay, H. (2009). Antalya ve İskenderun otel çalışanlarının tükenmişliği ve iş tatmini üzerine bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(12), 1-17.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu, Akademisyenler üzerinde bir uygulama (GÜÖ). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Aşan , Ö., & Erenler, E. (2008). İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Derisi*, 13(2), 203-216.
- Atabey, S., & Gürdoğan, A. (2014). Banka alışanlarının tükenmişlik ve iş doyum düzeylerine yönelik bir alışma. *Journal of Recreation and Tourism Research(JRTR)*, 1(2).
- Bahar, E. (2006). *Tükenmişlik sendromu: Otel işletmelerinde önbüro alışanlarında bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Aydın.
- Balcioğlu, İ., Memetali , S., & Rozant, R. (2008). Tükenmişlik sendromu. *Dirim Tıp Dergisi*(83), 99-104.
- Barrick, R. (1989). Burnout and job satisfaction of vocational supervisor. *The Ohio State University Journal of Agricultural Education*, 1-7.
- Bass, B. M. (1990). From Transactional to Transformational Leadership: Learning to share the vision. *Organizational Dynamics*, 8(1), 9-32.
- Bass, B. M., Avolio, B. J., Jung, D., & Berson, Y. (2003). Predicting unit performance by assessing transformational and transactional leadership. *Journal of Applied Psychology*, 88, 207-2018.

- Baş, T. (2006). *Anket nasıl hazırlanır, uygulanır, değerlendirilir* (Cilt 4). Ankara: Seçkin Yayınları.
- Bilge, F., Akman, Y., & Kelecioğlu, Y. (2007). Öğretim elemanlarının iş doyumlarının incelenmesi. *Ankara Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*(32), 32-41.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. New York: Addison-Wesley.
- Crossan, M. M., & Apaydin, M. (2010). A Multi-Dimensional Framework of Organizational Innovation: A Systematic Review of the Literature. *Journal of Management Studies*, 47(6), 1114 - 1191.
- Cunliffe, A. L. (2008). *Organization Theory*. London: Sage Publications.
- Çalışkan, Z. (2005). İş Tatmini: Malatya sağlık kuruluşları üzerine bir uygulama. 9-17.
- Çavuşoğlu, İ. (2005). *Endüstri meslek liselerinde çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile bazı kişisel değişkenlerin arasındaki ilişki (Bolu İli Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Çekmecelioğlu, H. (2005). Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Bir araştırma. *C.U.İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-39.
- Çelen, Ö., Demir, C., Teke , A., Karadağ, M., & Abuhanoğlu, A. (2010). Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesi'nde görev yapan sağlık teknisyenlerinin/teknikerlerinin iş tatmini düzeyinin incelenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 13(2), 143-152.
- Çimen, M. (2000). *Türk Silahlı Kuvvetleri sağlık personelinin tükenmişlik, iş doyumunu, kuruma bağlılık ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin bir alan araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, T.C.Genel Kurmay Başkanlığı,Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü ,Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı.
- Demirkol, İ. (2006). *Avukatlarda iş doyumunu,tükenmişlik ve denetim odağının bazı demografik değişkenler bağlamında incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,Psikoloji Anabilim Dalı.
- Dericioğulları, A., Arslan, E., & Öztürk, B. (2007). Öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeyleri: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Örneği. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2(5), 13-23.

- Elkins, T., & Keller, R. T. (2003). Leadership in research and development organizations: a literature review and conceptual framework. *Leadership Quarterly*, 14(4-5), 587 - 606.
- Erdem, B., Gökdeniz, A., & Met, Ö. (2011). Yenilikçilik ve İşletme Performansı İlişkisi: Antalya'da Etkinlik Gösteren 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(2), 77 - 122.
- Erdoğan, İ. (1991). *İşletmelerde davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.
- Ergin, C. (1995). Akademisyenlerde tükenmişlik ve çeşitli stres kaynaklarının incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12(1), 37-50.
- Freudenberger, H. (1974). Staff -burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gumusluoglu, L., & Ilsev, A. (2009). Transformational leadership, creativity, and organizational innovation. *Journal of Business Research*, 62, 461-473.
- Hayran, O., & Aksayan, S. (1991). Pratisyen hekimlerde iş doyumunu, toplum ve hekim dergisi. 16-17.
- Henne, D., & Locke, E. A. (1985). Job dissatisfaction: What are the consequences? *International Journal of Psychology*, 20, 221-240.
- Hogan, S. J., & Coote, L. V. (2014). Organizational culture, innovation, and performance: A test of Schein's model. *Journal of Business Research*, 67(8), 1609-1621.
- Hurley, R. F., & Hult, M. G. (1998). Innovation, Market Orientation, and Organizational Learning: An Integration and Empirical Examination. *Journal of Marketing*, 62(3), 42 - 54.
- İçigen, E. T., & Uzut, İ. (2012). Yiyecek- içecek bölümü çalışanlarının mesleki tükenmişlikleri ve iş doyumları üzerine bir araştırma. *Niğde Üniversitesi, İ.İ.B.F.Dergisi*, 5(2), 107-118.
- Jung, D., Chow, C., & Wu, A. (2003). The role of transformational leadership in enhancing organizational innovation: Hypotheses and some preliminary findings. *The Leadership Quarterly*, 14, 525-544.
- Jung, D., Wu, A., & Chow, C. W. (2008). Towards understanding the direct and indirect effects of CEOs' transformational leadership on firm innovation. *The Leadership Quarterly*, 19, 582-594.
- Kale, F. (2007). *Beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*. Yayınlanmamış

Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı.

- Koçel, T. (2014). *İşletme Yöneticiliği* (15 b.). İstanbul: Beta.
- Konakay, G., & Altaş, S. (2011). Akademisyenlerde tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerinin demografik değişkenler açısından incelenmesi: Kocaeli Üniversitesi Örneği. *Sakarya Üniversitesi Fen Edebiyat Dergisi*, 2.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*.
- Leiter, M., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Lewin, J. E., & Sager, J. K. (2007). A Process model of burnout among sales people: some new thoughts. *Journal of Business Research*.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, C., & Letter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Reviews Psychology*, 52, 397-422.
- Mathisen, G. E., & Einarsen, S. (2004). A review of instruments assessing creative and innovative environments within organizations. *Creativity Research Journal*, 16(1), 119-140.
- Mazzanti, M., Pini, P., & Tortia, E. (2006). Organizational innovations, human resources and firm performance. *The Journal of Socio-Economics*, 35, 123-141.
- McLean, L. D. (2005). Organizational Culture's Influence on Creativity and Innovation: A Review of the Literature and Implications for Human Resource Development. *Advances in Developing Human Resources*, 7(2), 226 - 246.
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2001). *Organizational Behaviour* (5 b.). Boston: Houghton Mifflin Company.
- OECD ve Eurostat Ortak Yayımı. (2005). *Oslo Kılavuzu, Yenilik Verilerinin Toplanması ve Yorumlanması İçin İlkeler*, (3 b.). Tübitak.
- Osterloh, M., & Frey, B. (2000). Motivation, Knowledge Transfer, and Organizational Forms. *Organization Science*, 11, 538-550.

- Özbek, K., & Girgin, G. (2001). Pratisyen hekimlerde meslekte tükenmişlik (burnout) sendromu (İzmir örneklem çalışması). *IV.Ulusal Halk Sağlığı Kongre Kitabı*, (s. 662-665). Didim.
- Özen, A., Yüksel, E., Özen , R., Atıl , E., Yaşar, A., & Yerlikaya, E. (2007). A Study on Life Satisfaction of Turkish Veterinary Practitioners. *FU Sağlık Bilimleri Dergisi(Veteriner)*, 21(1), 5-10.
- Özyurt, A., Hayran , O., & Sur, H. (2006). Predictors of burnout and job satisfaction among Turkish physicians. (F. o. Education, Dü.) 99, 161-169.
- Pelit, E., & Türkmen, F. (2008). Otel işletmeleri iş görenlerinin tükenmişlik düzeyleri yerli ve yabancı zincir otel işletmeleri iş görenleri üzerinde bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 117-139.
- Piko, B. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychological health among hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43, 311-318.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Boomer, W. H. (1996). Transformational Leader Behaviour and Substitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction, Commitment, Trust and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Management*, 22(2), 259-298.
- Reichard, R. J., Riggio, R. E., Guerin, D. W., Oliver, P. H., Gottfried, A. W., & Gottfried, A. (2011). A longitudinal analysis of relationships between adolescent personality and intelligence with adult leader emergence and transformational leadership. *The Leadership Quarterly*, 22, 471-481.
- Reuvers, M., Engen, M. L., Vinkenbug, C. J., & Wilson-Evered, E. (2008). Transformational Leadership and Innovative Work Behaviour:Exploring the Relevance of Gender Differences. *Leadership And Innovation*, 17(3), 227-244.
- Sat, S. (2011). *Örgütsel ve bireysel özellikler açısından iş doyumunu ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki:Alanya'da banka çalışanları üzerinde bir inceleme*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Satsomboon, W., & Pruetipibultham, O. (2014). Creating an organizational culture of innovation: case studies of Japanese multinational companies in Thailand. *Human Resource Development International*, 17(1), 110 - 120.
- Saygılı, M. (2008). *Hastane çalışanlarının çalışma ortamına ilişkin algıları ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek

Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.

- Schaufeli, W., & Dierendonck, V. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 631-647.
- Schein, E. H. (1997). *Organizational culture and leadership* (4 b.). New York: Josey-Bass.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.
- Serinkan, C., & Bardakçı, A. (2007). Pamukkale Üniversitesi'nde çalışan öğretim elemanlarının iş tatminlerine ilişkin bir araştırma. (K. S. Üniversitesi, Dü.) *Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12, 152-163.
- Şen, Y., & Yaşlıoğlu, M. (2010). Dönüşümcü Liderliğin Yeniliği Destekleyici Örgüt İklimi Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma. *Yönetim*, 21(66), 97-117.
- Tanrıverdi, L. (2008). *İlköğretim müfettişlerinin iş tatmini ile tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Yüksek Lisans Programı.
- Torun, A. (1997). *Stres ve tükenmişlik, endüstri ve örgüt psikolojisi*. İstanbul: Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını.
- Tözün, M., Çulhacı, A., & Ünsal, A. (2008). Aile hekimliği sisteminde birinci basamak sağlık kurumlarında çalışan hekimlerin iş doyumu. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 7(5), 377-384.
- Tsai, Y., & Wu, S. W. (2008). The relationship among job satisfaction, organizational citizenship behavior and turnover intention. *Proceedings for the Northeast Region Decision Sciences Institute*, 62-67.
- Tuğrul, B., & Çelik, E. (2002). Normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenlerinde tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12, 1-11.
- Ulucan, H., Adiloğulları, İ., & Ünver, D. (2014). Examination of the relationship between occupational burnout and job satisfaction of professional football players. *Journal of Physical Education and Sport Sciences*, 8(1), 93-103.
- Üngüren, E. (2010). Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisi. *Journal of Yaşar University*, 17(5), 2922-2937.

- Weisberg, J. (1994). Measuring workers' burnout and intention to leave. *International Journal of Manpower, 15*(1), 4-14.
- West, M. A., Borrill, C. S., Dawson, J. F., Brodbeck, F., Shapiro, D. A., & Haward, B. (2003). Leadership clarity and team innovation in health care. *The Leadership Quarterly, 14*, 393-410.

Tablo 1.
Yaş Grupları

	N	ID	DT	D	KBN
30 Yaş ve Altı	30	67.4	14.5	6.9	19.7
31-40 Yaş	72	65.1	15.0	5.9	19.7
41-50 Yaş	30	67.1	14.2	5.3	20.1
51 Yaş ve Üstü	12	72.9	9.8	2.7	21

Yararlanılan kaynak. Mesut Çimen, *Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeyleri*, Beta Yayınları, İstanbul, 2010, s.24.

Not. Tablo verilerinin kullanımı için Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi'nden yazılı izin alınmıştır.

Araştırmada demografik değişkenler bağlamında yaş gruplarının tükenmişlik ve iş tatmini alt boyutları üzerindeki etkisi sorgulanmıştır.

Tablo 2.
Mesleki Çalışma Süresi

	N	ID	DT	D	KBN
5 Yıl ve Altı	33	63.15	15.7	7.3	18.9
6-10 Yıl	49	66.79	14.8	5.9	20.4
11-15 Yıl	22	68.1	13.4	4.4	18.9
16-20 Yıl	18	69.7	14.2	5.6	20.7

Yararlanılan kaynak. Mesut Çimen, *Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeyleri*, Beta Yayınları, İstanbul, 2010, s.26.

Not. Tablo verilerinin kullanımı için Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi'nden yazılı izin alınmıştır.

Araştırmada demografik değişkenler bağlamında mesleki çalışma süresinin tükenmişlik ve iş tatmini alt boyutları üzerindeki etkisi sorgulanmıştır.

Tablo 3.
Eğitim Durumu

	N	ID	DT	D	KBN
İlkokul	20	63.15	15.7	7.3	18.9
Ortaokul	15	66.79	14.8	5.9	20.4
Lise	40	68.1	13.4	4.4	18.9
Üniversite	11	69.7	14.2	5.6	20.7

Yararlanılan kaynak. Mesut Çimen, *Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeyleri*, Beta Yayınları, İstanbul, 2010, s.27.

Not. Tablo verilerinin kullanımı için Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi'nden yazılı izin alınmıştır.

BÜTÇE

Araştırma kısıtlı bir bütçe çerçevesinde yapılacağından yalnızca İstanbul İl sınırında mevcut olan bakım merkezlerini kapsayacaktır. Bütçe kısıtından ötürü araştırmada anketörlerden yararlanılmayacak, anketler bakım merkezlerine araştırmacı tarafından elden teslim edilecektir. Gelecekte daha yüksek bütçe ile daha geniş coğrafi alan ve örnekleme kapsayacak bir araştırmanın literatüre büyük katkı sağlayacağına inanılmaktadır.