

T.C.  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

UÇUŞ EKİPLERİNDE İŞ DOYUMU, ÖRGÜTSEL STRES,  
PSİKOSOMATİK BELİRTİLER İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ  
ARASINDAKİ İLİŞKİ: BİR HAVAYOLU ŞİRKETİ ÖRNEĞİ

PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI  
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan  
İlknur KONAK

Tez Danışmanı  
Dr. Öğr. Üyesi Onur Okan DEMİRCİ

İSTANBUL – 2020



## TEZ TANITIM FORMU

**YAZAR ADI SOYADI** : İlknur KONAK

**TEZİN DİLİ** : Türkçe

**TEZİN ADI** : Uçuş Ekiplerinde İş Doyumu, Örgütsel Stres, Psikosomatik Belirtiler İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Bir Havayolu Şirketi Örneği

**ENSTİTÜ** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

**ANABİLİM DALI** : Psikoloji Anabilim Dalı

**TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans

**TEZİN TARİHİ** : 01/07/2020

**SAYFA SAYISI** : 144

**TEZ DANIŞMANLAR** : Dr. Öğr. Üyesi Onur Okan DEMİRCİ

**DİZİN TERİMLERİ** : İş Doyumu, Örgütsel Stres, Psikosomatik Belirtiler, Tükenmişlik Düzeyi

**TÜRKÇE ÖZET** : Bu araştırmada kabin memurlarının ve pilotların tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumu düzeyleri, örgütsel stres düzeyi ve kabin memurların ve pilotlarda gözlenen psikosomatik bozukluklar arasındaki ilişki incelenmiştir.

**DAĞITIM LİSTESİ** : 1.İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne  
2.YÖK Ulusal Tez Merkezine

İlknur KONAK

T.C.  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

UÇUŞ EKİPLERİNDE İŞ DOYUMU, ÖRGÜTSEL STRES,  
PSİKOSOMATİK BELİRTİLER İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ  
ARASINDAKİ İLİŞKİ: BİR HAVAYOLU ŞİRKETİ ÖRNEĞİ

PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI  
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan  
İlknur KONAK

Tez Danışmanı  
Dr. Öğr. Üyesi Onur Okan DEMİRCİ

İSTANBUL – 2020

## BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının ederlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

İlknur KONAK

.../.../2020



T.C.  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlknur KONAK'un “Uçuş Ekiplerinde İş Doymu, Örgütsel Stres, Psikosomatik Belirtiler İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Bir Havayolu Şirketi Örneği” adlı tez çalışması, jürimiz tarafından PSİKOLOJİ anabilim dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

Dr. Öğr. Üyesi Onur Okan DEMİRCİ  
(Danışman)

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Yasin Genç

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Necmettin Aksoy

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.

... / ... / 2020

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ  
Enstitü Müdürü

## ÖZET

**Giriş:** Çalışan ve örgüt açısından olumsuz sonuçlar üreten tükenmişlik olgusunun, çalışma ortamıyla çalışanın etkileşimi sonucu ortaya çıktığı varsayılır. Genel olarak ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenmesi olarak tanımlanan tükenmişlik sendromu, sosyal bir problem olarak öneminin anlaşılması ile birlikte birçok araştırmacının odak noktası haline gelmiştir. Havacılık sektörünün önemli bir halkası olan kabin memurları ve pilotlar hem yaptıkları işin getirdiği ağır çalışma şartlarından hem de hizmet sektöründe çalışıyor olmanın getirdiği zorluklardan dolayı fiziksel ve psikolojik olarak yıpranmaktadır. Bu zorluklar uçucularda stres, iş doyumsuzluğu, tükenmişlik gibi sorunların yaşanmasına neden olabilmekte bu sorunlara bağlı olarak ta uçucularda psikosomatik bozukluklar oluşabilmektedir.

**Amaç:** Bu araştırmanın amacı uçuş kabin ekiplerinin tükenmişlik düzeylerinin iş doyumu, örgütsel stresi ve psikosomatik belirtilerle ilişkisini incelemektir.

**Metod:** Araştırma tarama modelinde yapılmış nicel desenli bir çalışmadır. Araştırmada uçuş kabin ekiplerinde çalışan 249 kişi ile yapılmıştır. Araştırma verilerinin analizinde Yapısal Eşitlik Modeli, Bağımsız Gruplar T Testi ve Anova Testleri kullanılmıştır.

**Bulgular:** Uçuş kabin ekiplerinde iş doyumu tükenmişlik düzeyini pozitif şekilde etkileyerek azaltmaktadır. Uçuş kabin ekiplerindeki örgütsel stres tükenmişlik düzeyini negatif şekilde etkileyerek artırmaktadır. Uçuş kabin ekiplerinde psikosomatik belirtiler tükenmişlik düzeyini negatif şekilde etkileyerek artırmaktadır. Uçuş kabin ekiplerinin sosyo demografik özellikleri tükenmişlik düzeyini anlamlı düzeyde farklılaştırmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** İş Doyumu, Örgütsel Stres, Psikosomatik Belirtiler, Tükenmişlik Düzeyi

## SUMMARY

**Introduction:** Burnout syndrome occurs as a result of the interaction of the working environment and the employee that which is produces negative results for employees and organizations. Burnout syndrome which is generally defined as the depletion of mental and physical energy that the researchers has understand that burnout syndrome is important as a social problem so it became the focus of many research. Cabin crew and pilots wear out physically and psychologically due to the heavy working conditions of their work and the difficulties of working in the service industry. These difficulties may cause problems such as stress, job dissatisfaction and burnout in flight and cabin crew, and psychosomatic disorders may occur in flight and cabin crew due to these problems.

**Aim:** The aim of this study is to analyze the relationship between job satisfaction, organizational stress, psychosomatic symptoms with level of job burnout in flight and cabin crew.

**Method:** The research is a quantitative study conducted in the survey method. The research is determined by cabin crew and pilots working in an airline which is located in İstanbul. The research consists pf 249 persons working as cabin crew and pilot designated by easily accesible sampling method. The data obtained in this study was analyzed with Structural equation modeling, Independent Samples t Test and Anova Tests. Job satisfaction has possitive effects and reduces in flight and cabin crew burnout level.

**Results:** Job satisfaction has possitive effects and reduces in flight and cabin crew burnout level. Organizational stress has positive effects and increases in flight and cabin crew burnout level. Psychosomatic symptoms has positive effects and increases in flight and cabin crew burnout level. It was determined that the burnout level of flight crew differ statistically significant depending on the socio demographic characteristics.

**Key Words:** Job Satisfaction, Organizational Stress, Psychosomatic Symptoms , Level of Job Burnout



## İÇİNDEKİLER

SAYFA

ÖZET.....	I
SUMMARY.....	II
İÇİNDEKİLER.....	III
KISALTMALAR LİSTESİ .....	VII
TABLolar LİSTESİ.....	VIII
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	XI
EKLER LİSTESİ.....	XII
ÖNSÖZ.....	XIII
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM .....	3
KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	3
1.1.TÜKENMİŞLİK .....	3
1.1.2.Tükenmişliğin Tanımı.....	3
1.1.3.Tükenmişlik ile İlgili Kuramsal Yaklaşımlar ve Modeller.....	4
1.1.3.1.Freudenberger'in Tükenmişlik Modeli .....	4
1.1.3.2.Maslach'ın Tükenmişlik Modeli .....	5
1.1.3.2.1.Duygusal Tükenme .....	5
1.1.3.2.2.Duyarsızlaşma .....	6
1.1.3.2.3.Kişisel Başarının Azalması Hissi .....	6
1.1.3.2.4.Golembiewski Tükenmişlik Modeli .....	7
1.1.3.3.Cherniss Tükenmişlik Modeli .....	7
1.1.3.4.Pines Modeli.....	7
1.1.3.5.Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli .....	8
1.1.3.6.Tükenmişliğin Nedenleri .....	9
1.1.3.7.Demografik Nedenler.....	9
1.1.3.8.Kişilik Özellikleri.....	12
1.1.3.9.İş İle İlgili Nedenler .....	12
1.1.3.10.Mesleki Nedenler.....	13
1.1.3.11.Örgütsel Nedenler .....	14
1.1.4.Tükenmişliğin Belirtileri .....	14

1.1.5.Tükenmişliğin Sonuçları .....	15
1.1.6.Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları .....	16
1.1.6.1.Örgütsel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları .....	17
1.1.6.2.Bireysel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları .....	18
1.2.İŞ DOYUMU .....	19
1.2.1.İş Doyumunun Tanımı.....	19
1.2.2.İş Doyumunun Önemi .....	20
1.2.3.İş Doyumunu Etkileyen Faktörler .....	22
1.2.3.1.Bireysel Faktörler .....	23
1.2.3.1.1.Yaş, Kıdem ve Deneyim.....	23
1.2.3.1.2.Cinsiyet.....	24
1.2.3.1.3.Eğitim Düzeyi.....	25
1.2.3.2.Örgütsel Faktörler.....	25
1.2.3.2.1.Ücret .....	26
1.2.3.2.2.Terfi ve Ödüllendirme.....	26
1.2.3.2.3.Çalışma Koşulları.....	27
1.2.3.2.4.İş Arkadaşları .....	27
1.2.3.2.5.İşin Niteliği .....	28
1.2.3.2.6.Yönetim Tarzı .....	28
1.2.4.İş Doyumu ve Tükenmişlik İlişkisi.....	29
1.3.STRES VE ÖRGÜTSEL STRES.....	31
1.3.1.Stres Kavramı ve Tanımı .....	31
1.3.2.Stresin Belirtileri.....	33
1.3.2.1.Stresin Fiziksel Belirtileri.....	33
1.3.2.2.Stresin Davranışsal Belirtileri.....	34
1.3.2.3.Stresin Psikolojik Belirtileri.....	34
1.3.3.Stresin Oluşum Süreci ve Aşamaları.....	34
1.3.4.Örgütsel Stres ve Örgütsel Stres Kaynakları .....	36
1.3.5.Örgütsel Stresin Sonuçları .....	40
1.3.5.1.Örgütsel Stresin Bireysel Sonuçları .....	41
1.3.5.2.Örgütsel Stresin Örgütsel Sonuçları .....	42
1.3.6.Örgütsel Stresle Başa Çıkma .....	43
1.3.7.Stres ve Tükenmişlik İlişkisi .....	45
1.4.PSİKOSOMATİK BOZUKLUKLAR .....	47
1.4.1.Psikosomatik Bozukluklarda Kuramsal Yaklaşımlar .....	48
1.4.1.1.Psikanalitik Yaklaşım.....	48
1.4.1.2.Kişilik Teorileri .....	49

1.4.1.3. Stres Teorileri .....	50
1.4.2. Psikosomatik Bozukluklarda Tanı Ölçütleri .....	52
1.4.3. Psikosomatik Bozukluklarda Sınıflandırma .....	53
1.4.5. Psikosomatik Bozukluklarda Tedavi .....	53
1.4.6. Psikosomatik Bozukluklar ve Tükenmişlik İlişkisi .....	54
<b>İKİNCİ BÖLÜM.....</b>	<b>57</b>
<b>YÖNTEM .....</b>	<b>57</b>
2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI .....	57
2.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ .....	57
2.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI .....	57
2.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ .....	57
2.6. ARAŞTIRMA MODELİ .....	58
2.7. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ .....	58
2.8. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI .....	60
2.9. VERİLERİN ANALİZİ .....	62
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>64</b>
<b>BULGULAR .....</b>	<b>64</b>
3.1. BETİMLEYİCİ İSTATİSTİK .....	64
3.2. TÜKENMİŞLİĞİN, İŞ DOYUMU, ÖRGÜTSEL STRES VE PSİKOSOMATİ İLE İLİŞKİLERİ .....	65
3.3. TÜKENMİŞLİĞİN YORDANMASI .....	67
3.3.1. Model 1. İş Doyumunun Tükenmişliği Yordaması .....	68
3.3.2. Model 2. Örgütsel Stresin Tükenmişliği Yordaması .....	72
3.3.3. Model 3. Psikosomatizasyonun Tükenmişliği Yordaması .....	76
3.4. TÜKENMİŞLİĞİN SOSYO DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE GÖRE FARKLILAŞMASI .....	81
<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....</b>	<b>102</b>
<b>TARTIŞMA.....</b>	<b>102</b>
4.1. TANIMLAYICI İSTATİSTİK .....	102
4.2. TÜKENMİŞLİĞİN İŞ DOYUMU, İŞ STRESİ VE PSİKOSOMATİZASYON İLE İLİŞKİLERİ .....	102
4.3. İŞ DOYUMU İLE İŞ STRESİNİN İLİŞKİSİ.....	103
4.4. İŞ DOYUMU, İŞ STRESİ VE PSİKOSOMATAZASYONUN TÜKENMİŞLİĞİ YORDAMASI .....	104

4.4.1. İş Doyumunun Tükenmişliği Yordaması .....	104
4.4.2.Örgütsel Stresin Tükenmişliği Yordaması .....	104
4.4.3.Psikosomatizasyonun Tükenmişliği Yordaması.....	105
4.5.TÜKENMİŞLİĞİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE GÖRE FARKLILAŞMASI	106
<b>SONUÇ .....</b>	<b>112</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>114</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>-</b>



## KISALTMALAR LİSTESİ

**APA** : American Psychological Association (Amerikan Psikiyatri Birliği)

**ILO** : International Labour Organization (Uluslararası alışma Örgütü)

**MBI** : Maslach Burnout Inventory (Maslach Tükenmişlik Envanteri)

**THY** : Türk Hava Yolları

**YEM**: Yapısal Eşitlik Modeli

**MTÖ**: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

**MDÖ**: Minnesota Doyum Ölçeği

**ÖSÖ**: Örgütsel Stres Ölçeği

**KSE**: Kısa Semptom Envanteri



## TABLolar LİSTESİ

	SAYFA
<b>Tablo 1:</b> Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri .....	15
<b>Tablo 2:</b> Örneklemin Demografik Özellikleri .....	59
<b>Tablo 3:</b> Ölçek Bilgileri .....	61
<b>Tablo 4:</b> Güvenirlik Katsayıları.....	62
<b>Tablo 5:</b> Normallik Sınaması .....	62
<b>Tablo 6:</b> Betimleyici Temel İstatistik .....	64
<b>Tablo 7:</b> Tükenmişliğin, İş Doyumu, Örgütsel Stres ve Psikosomati İle İlişkileri .....	65
<b>Tablo 8:</b> Model 1. Çoklu Normallik Göstergeleri .....	68
<b>Tablo 9:</b> Model1.1 Uyum İyiliği Göstergeleri .....	69
<b>Tablo 10:</b> Model1.1. Standardize Regresyon Katsayıları.....	69
<b>Tablo 11:</b> Model1.2 Uyum İyiliği Göstergeleri .....	70
<b>Tablo 12:</b> Model1.2 Standardize Regresyon Katsayıları.....	71
<b>Tablo 13:</b> Model1.2 Varyans Tablosu .....	71
<b>Tablo 14:</b> Model2 Çoklu Normallik Göstergeleri .....	72
<b>Tablo 15:</b> Model2.1 Uyum İyiliği Değerleri .....	73
<b>Tablo 16:</b> Model2.1 Standardize Regresyon Katsayıları.....	73
<b>Tablo 17:</b> Model2.2 Uyum İyiliği Değerleri .....	74
<b>Tablo 18:</b> Model2.2 Standardize Regresyon Katsayıları.....	75
<b>Tablo 19:</b> Model2.2 Varyans Değerleri .....	76
<b>Tablo 20:</b> Model 3. Çoklu Normallik Göstergeleri .....	76
<b>Tablo 21:</b> Model 3.1. Uyum İyiliği Göstergeleri .....	77
<b>Tablo 22:</b> Model 3.1 Standardize Regresyon Katsayıları .....	78
<b>Tablo 23:</b> Model 3.2 Uyum İyiliği Göstergeleri .....	79
<b>Tablo 24:</b> Standardize Regresyon Katsayıları .....	80
<b>Tablo 25:</b> Varyans Katsayıları.....	80
<b>Tablo 26:</b> Tükenmişliğin Cinsiyete Göre Farklılaşması İçin Yapılan Bağımsız Gruplar T Testi.....	81
<b>Tablo 27:</b> Tükenmişliğin Gelir Düzeyi Algısına Göre Farklılaşması İçin Yapılan Bağımsız Gruplar T Testi .....	81
<b>Tablo 28:</b> Tükenmişliğin Çocuk Sahibi Olmaya Göre Farklılaşması İçin Yapılan Bağımsız Gruplar T Testi .....	82
<b>Tablo 29:</b> Tükenmişliğin Bakmakla Yükümlülük Varlığına Göre Farklılaşması İçin Yapılan Bağımsız Gruplar T Testi.....	82

<b>Tablo 30:</b> Tükenmişliğin Günlük Hayatınızda Kendinize, Diğer İlgili Ve Uğraşlarınıza Yeterince Zaman Ayırabildiğine İnanmaya Göre Farklılaşması İçin Yapılan Bağımsız Gruplar T Testi .....	83
<b>Tablo 31:</b> Tükenmişliğin Sağlık Durumuna Göre Farklılaşması İçin Yapılan Bağımsız Gruplar T Testi .....	83
<b>Tablo 32:</b> Tükenmişliğin Yaşa Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi.....	83
<b>Tablo 33:</b> Tükenmişliğin Yaş Grupları Arasındaki Farklılaşması .....	85
<b>Tablo 34:</b> Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi .....	86
<b>Tablo 35:</b> Tükenmişliğin Eğitim Durumuna Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi.....	86
<b>Tablo 36:</b> Tükenmişliğin Görev Ünvanına Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi .....	87
<b>Tablo 37:</b> Tükenmişliğin Görev Grupları Arasındaki Farklılaşması .....	88
<b>Tablo 38:</b> Tükenmişliğin Kurumdaki Kıdeme Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi.....	89
<b>Tablo 39:</b> Tükenmişliğin Kıdem Grupları Arasındaki Farklılaşması.....	90
<b>Tablo 40:</b> Tükenmişliğin Aylık Gelire Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi .....	91
<b>Tablo 41:</b> Tükenmişliğin Gelir Grupları Arasındaki Farklılaşması.....	92
<b>Tablo 42:</b> Tükenmişliğin İşyerinden Memnuniyete Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi.....	94
<b>Tablo 43:</b> Tükenmişliğin Memnuniyet Grupları Arasındaki Farklılaşması.....	94
<b>Tablo 44 :</b> Tükenmişliğin “Tükendiğini Düşünme” Durumuna Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi .....	95
<b>Tablo 45:</b> Tükenmişliğin, “Tükendiğini Düşünme” Gruplarına Göre Farklılaşması .....	96
<b>Tablo 46:</b> Tükenmişliğin Uçuş Bırakma Fikrine Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi.....	97
<b>Tablo 47:</b> Tükenmişliğin Uçuş Bırakma Fikir Grupları Arasındaki Farklılaşması .....	98
<b>Tablo 48:</b> Tükenmişliğin Uçuş Öncesi Strese Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi.....	99
<b>Tablo 49:</b> Tükenmişliğin Uçuş Öncesi Stres Yaşama Grupları Arasındaki Farklılaşması .....	99
<b>Tablo 50:</b> Tükenmişliğin Uçuş Öncesi Sağlık Problemi Yaşama Durumuna Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi .....	100

<b>Tablo 51:</b> Tükenmişliğin Uçuş Öncesi Sağlık Problemi Yaşama Grupları Arasındaki Farklılaşması.....	101
---	-----





## ŞEKİLLER LİSTESİ

	SAYFA
<b>Şekil-1</b> Stresin Oluşum Süreci ve Aşamaları .....	35
<b>Şekil-2</b> Örgütsel Stres Kaynakları.....	38
<b>Şekil-3</b> Örgütsel Stresi Etkileyen Kaynaklar.....	40
<b>Şekil-4</b> Stres Modeli .....	44
<b>Şekil-5:</b> Model 1.1. Path diyagramı .....	68
<b>Şekil-6:</b> Model 1.2. Path Diyagramı.....	70
<b>Şekil-7:</b> Model2.1 Path Diyagramı.....	72
<b>Şekil-8:</b> Model2.2 Path Diyagramı.....	74
<b>Şekil-9:</b> Model 3.1. Path Diyagramı .....	77
<b>Şekil-10:</b> Model 3.2 Path Diyagramı .....	79

## EKLER LİSTESİ

- EK-A** Araştırma İzin Belgesi
- EK-B** Demografik Bilgi Formu
- EK-C** Maslach Tükenmişlik Ölçeği
- EK-D** Minnesota Doyum Ölçeği
- EK-E** Örgütsel Stres Ölçeği
- EK-F** Kısa Semptom Envanteri



## ÖNSÖZ

### *“ Annem için...”*

Bu çalışmanın amacı kabin memurları ve pilotlarda iş doyumu, örgütsel stres, psikosomatik belirtiler ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Psikoloji lisans eğitimi sırasında kabin memuru olarak başladığım altı yıllık uçuş hayatım boyunca psikoloji alanındaki eğitimlerimi tamamladım ve bu süreçte uçuş psikolojisi alanında eksikleri ve uçucuların yaşadıkları psikolojik süreçleri değerlendirme fırsatım oldu. Öncelikle tez konuma inandığı ve desteklediği için tez danışmanım Dr. Öğr. Gör. Onur Okan Demirci' ye ve tez çalışmamı destekleyen Psikiyatrist Dr. Eser Sağaltıcı hocama teşekkürlerimi sunarım.

Benim için çok yorucu geçen uçuş hayatımı ve eğitim hayatımı birlikte yürüttüğüm o zorlu süreçte her daim bana inanan, beni cesaretlendiren sevgili annem Ayla Şahin'e, tüm hayatım boyunca maddi ve manevi desteğini hiçbir zaman esirgemeyen babam Ecabettin Konak'a, sevgilerini her daim hissettiğim kardeşlerim Bahtınur Konak ve Alihan Konak'a sonsuz teşekkür ederim.

Ayrıca bu süreçte benden desteğini hiçbir zaman esirgemeyen ve mesleki bilgisine sürekli başvurduğum değerli arkadaşım Psikiyatrist Dr. Bülent Bilgi'ye, tez çalışmamı yaparken yabancı dil çevirilerinde takıldığım her noktada bilgisiyle bana destek olan değerli arkadaşım Sultan Bedir'e, sevgisiyle her zaman yanımda olan Mertcan Topal'a sonsuz teşekkür ederim.

Bu bilimsel çalışmaya destek veren, katılan ve inanan tüm kabin memurları ve pilotlara teşekkürlerimi sunar emniyetli uçuşlar dilerim.

## GİRİŞ

Dünyanın hemen her yerinde olduğu gibi ülkemizde sivil havacılık sektörü her geçen gün gelişmekte ve havayolu şirketlerinin yolcu taşıma kapasitesi giderek artmaktadır. Bununla birlikte havayolu şirketleri çalışan kapasitelerini arttırmakta ve dünya çapında en göz alıcı ve dikkat çekici mesleklerden olan uçuculuğa ilgi ve merak giderek artmaktadır.

Kabin memurları ve pilotlar eldeki tüm kaynakları en verimli şekilde kullanarak bir uçuşun emniyetli ve güvenli bir şekilde gerçekleşmesinden sorumludurlar. Yerden binlerce metre yükseklikte görev ve sorumluluklarını yerine getirmeye çalışırken her türlü acil duruma karşı algı, dikkat ve konsantrasyonlarının tamamen işlerine odaklı olması, emniyetli ve güvenli bir uçuş gerçekleştirebilmek için ekip bütünlüğünü sağlamaları, ekip içinde net iletişim kurmaları gerekmektedir. Bununla birlikte temsil ettikleri havayolu şirketinin tüm hizmetlerini yolcu memnuniyetini sağlayarak sunmaları sorumlulukları arasındadır. Yaşamlarının önemli bir kısmı havada geçen kabin memurları ve pilotların uçuş hayatları boyunca düzenli periyodlarla mesleki eğitimlerine katılmak ve her uçuşta bilgilerini sürekli taze tutmak zorundadırlar. Gece gündüz kesintisiz hizmet veren bir sektörde çalışıyor olmaları, düzensiz mesai saatleri, görev ve sorumlulukları, yaşam tarzları gibi birçok yönden benzersiz bir meslek grubuna sahiptirler.

Kabin memurları ve pilotlar görevlerini yerine getirirken birçok stres faktörüne maruz kalmaktadırlar. Meslekleri gereği sürekli hava değişimine uğramaları, fizyolojik yorgunluk, sürekli değişkenlik gösteren mesai saatleri, uyku düzenindeki sürekli değişiklikler ve uykusuzluk, gece mesai, kabin memurlarının uçaktaki fiziksel iş yükleri, sirkadiyen ritim sorunları, bilişsel yorgunluk, ağır iş yükünün getirmiş olduğu sorumluluklar, zaman baskısı ekip içi anlaşmazlıklar, kurum içi prosedürler, örgütsel iletişim sorunları, yolcu şikâyeti alma endişesi, işini kaybetme endişesi, rol çatışması gibi birçok neden hem fiziksel hem de psikolojik olarak yıpranmalarına sebep olmaktadır. Bildiğimiz üzere uçucuların meslekleri nedeniyle çoğu ilacı kullanmaları yasak olmakla birlikte maalesef genel olarak iş kaybı korkusu ve mesleğin getirdiği hassasiyet nedeniyle çoğu uçucu şirket psikoloğuna gitmeyi tercih etmemektedirler ve yaşadıkları psikolojik problemleri meslektaşlarıyla dahi paylaşmaktan çekinmektedirler. Bu zorluklar uçucularda stres, iş doyumsuzluğu, tükenmişlik gibi sorunların yaşanmasına neden olabilmektedir.

Bu araştırmada havacılık sektörunün en önemli halkalarından olan kabin memurları ve pilotlarda iş doyumunu, örgütsel stres ve psikosomatik belirtiler ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Havayolu şirketinde yapılan ön araştırma neticesinde çalışanların iş kaybı korkusu nedeniyle iş yeri psikoloğu ile paylaşımında bulunmaktan kaçındıkları gözlemlenmiştir ve mesleki sorumluluklarından en önemlisi de insan canının emanet edildiği kabin memurları ve pilotların yaşadıkları psikolojik süreçleri dile getirmeleri için bu araştırmanın son derece önemli bir adım olduğu düşünölmektedir. Bu araştırmanın ölkemizde gelişmekte olan ve az sayıda araştırma bulunan havacılık psikolojisi alanına önemli bir katkıda bulunacağı, gelecek araştırmalara ışık tutacağı ve havacılık sektöründe insan psikolojisi faktörüne dikkat çekmek açısından önemli bir adım olacağı düşünölmektedir.



## BİRİNCİ BÖLÜM

### KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

#### 1.1.TÜKENMİŞLİK

Teknolojik gelişmelerle birlikte her geçen gün biraz daha hızlanan ve yoğunlaşan iş hayatı biyolojik, duygusal ve sosyal bir varlık olan insanının uyum sağlamakta zorluklar yaşadığı bir yapıya bürünmüştür. İş hayatının zorluklarının insan hayatı üzerindeki olumsuz etkileri 1950'li yıllardan itibaren fark edilmeye başlanmış ve bu olumsuz etkiler stres kavramı ile açıklanmaya çalışılmıştır. Ancak 1970'li yıllar itibariyle bu durum "tükenmişlik sendromu" kavramı ile ifade edilmeye başlanmıştır.<sup>1</sup> Tükenmişlik her çalışanın karşılaşılabilecek bir sorun olmakla birlikte, özellikle yüz yüze ilişkilerin yoğun olduğu eğitim, sağlık, ulaşım gibi hizmet sektörü çalışanlarında daha sık karşılaşılan bir sorundur.<sup>2</sup> Çalışanların iş yaşamı, sosyal ilişkileri ve ruh sağlığı üzerine etkileri olan tükenmişlik hem bireyi hem de örgütü ilgilendiren birçok soruna neden olmaktadır.<sup>3</sup> Bundan dolayı da Freudenberger (1974) ve Maslach (1976) tarafından alanyazına kazandırılmış olan tükenmişlik kavramı, özellikle hizmet sektörü çalışanları bağlamında yoğun olarak çalışılan konulardan biridir.<sup>4</sup>

#### 1.1.2.Tükenmişliğin Tanımı

Sosyal bir problem olarak öneminin anlaşılması ile birlikte birçok araştırmancının odak noktası haline gelen tükenmişlik olgusunun çalışma ortamıyla çalışanın etkileşimi sonucu ortaya çıktığı varsayılır ve genel olarak ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenmesi olarak tanımlanır.<sup>5</sup> Kavramın alanyazına kazandırılmasının önemli katkıları olan Freudenberger'e ise tükenmişliği, "başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme

---

<sup>1</sup> Kasım Tatlılıoğlu, "Maslach ve Jackson'un Tükenmişlik Modeli Bağlamında Tükenmişlik Kavramı", *III. Taras Shevchenko International Congress on Social Sciences*, 12-14 July 2019, Kiev, 2019, 357-367, s. 358.

<sup>2</sup> Yeniçeri vd., "Örgütsel Adalet ile Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişki: İmalat Sanayi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", *KMU İİBF Dergisi*, 2009, Cilt: 11, Sayı: 16, 83-99, s. 87.

<sup>3</sup> Veysel Eren ve Ufuk Durna, "Üç Boyutlu Bir Yaklaşım Olarak Örgütsel Tükenme", *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi*, 2006, Cilt: 10, Sayı: 9, 40-51, s. 40.

<sup>4</sup> Tage S. Kristensen vd., "The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assessment of Burnout", *Work & Stress*, 2005, Volume: 19, Issue: 3, 192-207, s.192.

<sup>5</sup> Gülay Budak ve Olca Sürgevil, "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama", *D.E.Ü.İİ. B.F. Dergisi*, 2005, Cilt: 20, Sayı: 2, 95-108, s. 95.

sonucu yaşanan güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında ortaya çıkan tükenme durumu” şeklinde tanımlamaktadır.<sup>6</sup>

Yine kavramın öncülerinden olan Maslach ve Jackson’a göre ise tükenmişlik yaptığı işin doğası gereği sürekli insanlarla yüz yüze çalışmak zorunda olan ve yoğun duygusal taleplere maruz kalan çalışanlarda görülen uzun süreli yorgunluk ve fiziksel bitkinlik hissinin, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının işe, yaşama ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlar olarak yansması sonucunda oluşan bir sendromdur.<sup>7</sup> Daha güncel bir çalışmada ise Maslach tükenmişliği işteki kronik, duygusal ve kişilerarası stres faktörlerine karşı bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan psikolojik sendrom olarak tanımlamaktadır.<sup>8</sup>

### 1.1.3. Tükenmişlik ile İlgili Kuramsal Yaklaşımlar ve Modeller

Sosyal bir sorun olarak algılanan, bireysel ve örgütsel düzeyde birçok soruna neden olan, hem bireysel açıdan hem de örgütsel açıdan istenmeyen sonuçlar üreten tükenmişlik kavramı 1974 yılından beri hem psikoloji hem de örgütsel davranış alanında birçok çalışmanın odak noktası olmuştur. Bu çalışmalar sonucunda ise tükenmişlik kavramını, tükenmişliğin oluşum sürecini ve boyutlarını açıklamaya çalışan kuramsal yaklaşım ve model oluşmuştur. Bu yaklaşımlardan ve modellerden bazıları aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

#### 1.1.3.1. Freudenberger’in Tükenmişlik Modeli

Bir kavram olarak tükenmişlik, alanyazına Freudenberger’in, 1974 yılında yayınlanan “Staff Burn-Out” başlıklı makalesi ile girmiştir. Bu çalışmada Freudenberger tükenmişliği, “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu yaşanan güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında ortaya çıkan tükenme durumu” şeklinde tanımlamaktadır.<sup>9</sup> Freudenberger’e göre tükenmişliğin fiziksel belirtileri bitkinlik hissi, baş ağrısı, sindirim sistemi rahatsızlıkları ve nefes almada zorluk yaşama gibi fiziksel belirtileri; ani öfke ve kızgınlık engellenme

---

<sup>6</sup> Herbert J. Freudenberger, “Staff Burn-Out”, *Journal of Social Issues*, 1974, Volume: 30, Issue: 1, 159-165, s. 159.

<sup>7</sup> Christina Maslach and Susan E. Jackson, “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behaviour*, 1981, Volume: 2, Issue: 2, 99-113, s. 99.

<sup>8</sup> Christina Maslach, “Job Burnout: New Directions in Research and Intervention”, *Current Directions in Psychological Science*, 2003, Volume: 12, Issue: 5, 189-192, s. 189.

<sup>9</sup> Freudenberger, a.g.e., s.159.

duygusuna kapılma gibi davranışsal belirtileri vardır. Tükenmişliğin ilerleyen aşamasında ise değişime karşı tahammülsüzlük, güvensizlik ve paranoya kendini göstermektedir.<sup>10</sup>

### **1.1.3.2.Maslach'ın Tükenmişlik Modeli**

Tükenmişlik ölçüm çalışmalarında yaygın olarak kullanılan modeldir. Bu modelin temeli çalışanlarda tükenmişlik düzeyi ölçümlerinde kullanılabilecek bir ölçek geliştirme çalışmasına dayanır. Maslach ve Jackson tarafından yapılan çalışma sonucunda alanyazında Maslach Tükenmişlik Envanteri (MBI: Maslach Burnout Inventory) olarak bilinen ve tükenmişlik ölçümünde yaygın olarak kullanılan ölçek geliştirilmiştir. Maslach ve Jackson<sup>11</sup> Maslach Tükenmişlik Envanter'inde tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması olmak üzere üç boyuta sahip bir yapı olarak kavramsallaştırmışlardır.

Tükenmişliğin boyutlarını belirleyen bu model aynı zamanda tükenmişliğin oluşma sürecini de açıklamaya çalışır. Bu modele göre tükenmişlik, iş ile ilgili stres yapıcılarla karşı verilen bir tepki olarak duygusal tükenme ile başlar. Duygusal tükenme yaşamaya başlayan çalışan, bu durumla başa çıkmak için diğerleri ile arasına psikolojik bir mesafe koymaya ve duyarsızlaşmaya başlar. Duyarsızlaşma yaşayan çalışan bir süre sonra hizmet sunduğu kitlenin ve örgütün beklentileri karşılama konusunda yetersiz kaldığını fark etmeye başlar ve bunun sonucunda kişisel başarıda azalma hissi yaşamaya başlar. Yani stres kaynakları duygusal tükenmeye, duygusal tükenme duyarsızlaşmaya, duyarsızlaşma ise kişisel başarı hissinde azalmaya yol açar.<sup>12</sup>

#### **1.1.3.2.1.Duygusal Tükenme**

Duygusal tükenme (Emotional Exhaustion) tükenmişliğin temel bireysel stres boyutunu temsil eder ve çalışanın duygusal ve fiziksel kaynaklarındaki azalmayı ifade eder.<sup>13</sup> Tükenmişliğin bu boyutu Maslach ve Jackson tarafından, tükenmişliğin temel boyutu olarak ele alınmıştır. Duygusal tükenme durumundaki çalışanlarda yaygın

---

<sup>10</sup> Sibel Demir "Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", , Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2010, s. 5 (**Yayınlanmamış Doktora Tezi**).

<sup>11</sup> Maslach ve Jackson, a.g.e., s. 99.

<sup>12</sup> Maslach ve Jackson, a.g.e., s. 99-111.

<sup>13</sup> Budak ve Sürgevil, a.g.e., s. 96.



olarak görülen durumlar aşırı derecede yorgun hissetme hali, fiziksel ve psikolojik olarak yetersizlik hissidir.<sup>14</sup> Duygusal tükenme yaşayan çalışanlar bu duruma çeşitli şekillerde tepki verirler. Bu tepkilerden bazıları işe geç gitme ve erken çıkma, rapor ve izin alma sıklığında artıştır.<sup>15</sup>

### 1.1.3.2.2.Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma (Depersonalizasyon) veya sinizm bileşeni tükenmişliğin kişilerarası bağlam boyutunu temsil eder. İşin çeşitli yönlerine olumsuz ve duygusuz bir tepki anlamına gelir.<sup>16</sup> Duygusal tükenme yaşayan çalışan, kendini hizmet sunduğu kitlenin sorunlarını çözme ve taleplerini karşılama konusunda yetersiz hisseder; bu kitlenin hislerine ve duygularına kayıtsız kalır. Bunun sonucunda çalışan, hizmet sunduğu kişilere veya başka bir deyişle müşterilere bir nesne gibi davranmaya, onlara karşı umursamaz ve alaycı bir tavır takınmaya başlar.<sup>17</sup> B aşamadaki bir çalışan için iş yaşamı doyum ve kendini gerçekleştirme alanı değil, tam tersi sıkıntı ve mutsuzluk kaynağı haline gelmiştir. Yani yaşanan yoğun duygusal yıpranma sonrasında iş yaşamı ile ilgili bir dizi değer anlam kaybına uğramıştır.<sup>18</sup>

### 1.1.3.2.3.Kişisel Başarının Azalması Hissi

Kişisel başarının azalması (Lack of Personal Accomplishment) çalışanın kendine yönelik negatif değerlendirmelerde bulunma eğilimidir.<sup>19</sup> Kişisel başarının azalması çalışanda kendini yetersiz hissetme, işteki başarı verim eksikliği anlamına gelir. Bundan dolayı kişisel başarının azalması tükenmişliğe yol açan nedenlere karşı verilen kişisel tepki olarak da değerlendirilebilir ve tükenmişliğin öz değerlendirme boyutunu temsil eder.<sup>20</sup> Tükenmişliğin bu aşamasındaki çalışan artık bir şeyleri değiştirebileceğine olan inancını, başka bir deyişle özgüvenini, yitirmiştir ve bu durum genellikle işten ayrılma eğilimini de güçlendirir.<sup>21</sup>

---

<sup>14</sup> Maslach ve Jackson, a.g.e., s. 99.

<sup>15</sup> Susan E. Jackson and Randall S. Schuler, "Preventing Employee Burnout", **American Management Associations**, 1983, 58-68, (0031-5702/83/0003-0058/\$01.50/0), s. 61.

<sup>16</sup> Christina Maslach vd., "Job Burnout", **Annual Review of Psychology**, 2001, Volume: 52, 379-422, s. 399.

<sup>17</sup> Ali Çağlar Güllüce, Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 2006, s. 6, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

<sup>18</sup> Nazmiye Kaçmaz, "Tükenmişlik (Burnout) Sendromu", **İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi**, 2005, Cilt 68, Sayı: 1, 29-32, s. 30.

<sup>19</sup> Budak ve Sürgevil, a.g.e., s. 96.

<sup>20</sup> Maslach vd., a.g.e., s. 399.

<sup>21</sup> Adam S. Huarng, "Burnout Syndrome Among Information System Professionals", **Information Systems Management**, 2001, Volume: 18, Issue: 2, 15-20, s.15.

#### 1.1.3.2.4.Golembiewski Tükenmişlik Modeli

Bu modelde Maslach Model'inden farklı olarak tükenmişlik süreci duyarsızlaşma ile başlar. Duyarsızlaşma çalışanın iş performansına yansır ve çalışanın kendi başarısına ilişkin değerlendirmelerini olumsuz yönde etkileyerek kişisel başarıda azalma hissi yaşammasına neden olur. Bu durum ise çalışanın duygusal tükenme hissi yaşammasına neden olur.<sup>22</sup>

#### 1.1.3.3.Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss tükenmişliği bir süreç olarak ele alır ve tükenmişlik sürecinin işteki strese karşı tutum ve davranışlara oluşan yapıcı olmayan bir değişme olduğunu ifade eder.<sup>23</sup> Bu modele göre tükenmişlik zamana yayılmış bir sürecin sonunda ortaya çıkan bir durumdur. Tükenmişliğin nedeni iş ile ilgili stres kaynaklarıdır. Çalışan bu stres kaynaklarına uyum sağlamak veya stresle başa çıkmak için psikolojik olarak iş ile ilişkiyi kesme yoluna gider. Yani bu modelin tükenmişliği strese başa çıkma yolu olarak ele aldığı söylenebilir.<sup>24</sup>

Modele göre tükenmişlik üç aşamada gerçekleşir. Birinci aşamada stres yaşayan çalışan öncelikle strese neden olan kaynakları ortadan kaldırarak stresten kurtulmaya çalışır. Birinci aşamada başarısız olan çalışan ikinci aşamada strese başa çıkma yöntemlerinden (egzersiz, meditasyon vb.) yararlanarak rahatlamaya çalışır. Çalışan ikinci aşamada da başarısız olursa, üçüncü aşamada üzerindeki duygusal yükü azaltmak için işi ile olan psikolojik ilişkisini kesmeye çalışır.<sup>25</sup>

#### 1.1.3.4.Pines Modeli

---

<sup>22</sup> Güler Sağlam Arı ve Emine Çına Bal, "Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi", Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2008, Cilt: 15, Sayı: 1, 131-148, s. 134.

<sup>23</sup> R. Lance Hogan and Mark McKnight, "Exploring Burnout among University Online Instructors: An Initial Investigation", *The Internet and Higher Education*, 2007, Volume: 10, Issue: 2, 117-124, s.118.

<sup>24</sup> Timur Yılmaz, "Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Ordu İli Uygulaması)", Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2013, s. 9 (**Yayınlanmamış Doktora Tezi**).

<sup>25</sup> Evrim Çelebi, "Elazığ ve Malatya İl Merkezinde Bulunan Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ve İlgili Faktörler", Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Fırat Üniversitesi, Elazığ, 2015, s. 20 (**Yayınlanmamış Doktora Tezi**).

Bu model tükenmişliği sürekli duygusal gerginlik sonucu ortaya çıkan duygusal, fiziksel ve zihinsel bitkinlik yaşama durumu olarak ele alır. Modele göre fiziksel bitkinlik enerji azalması, sürekli yorgunluk ve güçsüzlük hissi gibi durumlarla kendini göstermektedir. Duygusal bitkinlik ise kapana kısılmışlık ve aldatılmışlık hissi, hayal kırıklığı yaşama, kendini çaresiz hissetme ve umutsuzluğa kapılma gibi negatif duyguları içermektedir. Zihinsel bitkinlik ise öncelikle bireyin kendisine karşı, daha sonra yaptığı işe karşı, sonrasında insanlara karşı son olarakta yaşama karşı olumsuz tutumlar sergilemesi şeklinde aktarılan sıralamaya uygun olarak kendini göstermektedir.<sup>26</sup>

Modele göre çalışanı duygusal baskı altında tutan iş ortamı tükenmişliğin temel nedenidir. Fakat böyle bir iş ortamı sadece işine güdülenme düzeyi yüksek olan çalışanlarda tükenmişlik nedeni olabilir. İşine güdülenme düzeyi yüksek olan çalışanların beklentilerine karşılama ve aynı zamanda kendini gerçekleştirme alanı iş ortamıdır. Bu çalışanlar aynı zamanda iş ortamını destekleyici bir yapı olarak algırlar. İş ortamında stresin düzeyinin yüksek buna karşın destek düzeyinin düşük ve ödüllendirmenin az olduğu durumlarda yaşanan başarısızlık işe güdülenme düzeyi yüksek olan çalışanlarda tükenmişliğe neden olabilmektedir. Bu çalışanlar tükenmişlik yaşamaya başladığında ise güdülenme düzeyleri azalmaya başlamakta ve bu süreç işten ayrılma ile sonuçlanabilmektedir.<sup>27</sup>

#### 1.1.3.5. Edlwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Bu mode tükenmişliği birbirini izleyen belirli aşamaların sonucunda ortaya çıkan, tükenmişliğin oluşum süreci olarakta adlandırılabilir, bir süreç olarak ele alır.<sup>28</sup> Model tükenmişliği anlamayı kolaylaştıran bir bakış açısı sağlayabilmek için tükenmişliği evrelere ayırmıştır.<sup>29</sup> Ancak modelde ele alınan evreler birbirinden kopuk ve kesintili bir yapı değil, süreklilik arz eden bir süreçtir. Yani evreler arasında bir kesiti yoktur.<sup>30</sup> Bu modele göre tükenmişlik aşağıda açıklanmış olan dört evreden oluşur:<sup>31</sup>

---

<sup>26</sup> Ayala Pines and Elliot Aronson, **Career Burnout; Causes & Cures**, Free Press, New York, 1988, s. 12-13.

<sup>27</sup> Osman Şamil Kaya, "Ankara İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çukurova Üniversitesi, Adana, 2010, s. 19-20 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>28</sup> Dilek Şahin, "Ankara Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hemşirelerinin Rol Çatışması-Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Durumları", Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara Üniversitesi, Ankara, 2009, s. 9 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>29</sup> Kaçmaz, a.g.e., s. 30.

<sup>30</sup> Şahin, a.g.e., s. 30

<sup>31</sup> Kaçmaz, a.g.e., s. 30.

1. Birinci Evre (Şevk ve Coşku Evresi): Bu evre çalışan yüksek ve gerçekçi olmayan mesleki beklentilere sahip olduğu; çalışan için işin her şeyden önemli olduğu evredir. Bu evrede çalışan tüm olumsuzluklara rağmen işe uyum sağlamaya çalışır. Başka bir deyişle bu evre çalışanın idealist olduğu evredir.
2. İkinci Evre (Durgunluk Evresi): Bu evre istek ve beklentilerde azalmanın başladığı, çalışanın işinde karşılaştığı güçlüklerden ve daha önce duyarsız kaldığı bazı noktalardan rahatsız olmaya başladığı evredir. Başka bir deyişle sorgulamanın başladığı evredir.
3. Üçüncü Evre (Engellenme Evresi): Çeşitli amaçlarla ve bazı ideallerle işe başlamış olan çalışanın insanları, sistemi ve olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin ne kadar güç olduğunu anladığı evredir. Bu evrede çalışan yoğun bir engellenmişlik duygusu yaşar ve bu duygu ile baş etmek için aşağıda sunulmuş olan üç seçenekten birine yönelir.
  - a. Bu seçenekler Uyum sağlayıcı (adaptif) savunma ve başa çıkma stratejilerine harekete geçirmek.
  - b. Uyum göstermeyen (maladaptif) savunma ve başa çıkma stratejileri ile tükenmişliği iletirmek.
  - c. Durumdan kendini çekme veya kaçınmaktır.
4. Dördüncü Evre (Umursamazlık Evresi): Bu evre çalışanda duygusal anlamda işinden kopukluğun ve umutsuzluğun gözlemlendiği evredir. Bu evredeki çalışan için iş, kendini gerçekleştirme alanı olmaktan çıkıp mutsuzluk veren ve zevk alınmadan yapılan bir hale almıştır. Ancak çalışan ekonomik ve sosyal güvence gerekçesi ile işine devam etse de işinden zevk almamaktadır.

### **1.1.3.6. Tükenmişliğin Nedenleri**

Çalışanların yaşadığı tükenmişliğin pek çok nedeni olabilir. Bu nedenleri bireysel ve örgütsel nedenler olarak sınıflamak mümkün olduğu gibi bireysel ve çevresel nedenler olarakta sınıflandırmak mümkündür. Maslach ve diğerlerine<sup>32</sup> göre ise bu nedenlerin demografik nedenler ve kişilik özellikleri, işle ilgili neden, mesleki nedenler ve örgütsel nedenler olarak sınıflandırılması da mümkündür.

### **1.1.3.7. Demografik Nedenler**

---

<sup>32</sup> Maslach vd., a.g.e., s. 407

Tükenmişliğe neden olan birçok demografik değişken olmakla birlikte araştırmalarda üzerinde sıklıkla durulan demografik nedenler cinsiyet, yaş, meslekte geçirilen süre (kıdem), medeni durum ve eğitim düzeyidir.

Cinsiyet ve tükenmişlik ilişkisinde genel kanı bayanların daha fazla tükenmişlik yaşadığı yönündedir. Bu kanıyı doğrulayacak araştırma bulguları olmakla birlikte, bu ilişkiyi ele alan çalışmalardan bazılarının sonuçları erkeklerinde daha fazla tükenmişlik yaşadığına dair veriler sunmaktadır. Bazı araştırmaların sonuçları ise cinsiyetin tükenmişlik üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığını göstermektedir.<sup>33</sup> Budak ve Sürgevil tarafından yapılan ve örnekleme akademisyenlerden oluşan araştırmanın bulgularına göre cinsiyet tükenmişliği etkileyen önemli bir değişkendir ve kadınlarda duygusal tükenme erkeklere kıyasla daha yüksek düzeydedir.<sup>34</sup>

Yaş ve tükenmişlik ilişkisini ele alan çalışmaların sonuçlarına göre ise yaş ve tükenmişlik arasında sürekli bir ilişki vardır ve genç çalışanlarda tükenmişlik yaşama olasılığı 30-40 yaş üstündeki çalışanlara kıyasla daha fazladır.<sup>35</sup> Budak ve Sürgevil tarafından yapılan araştırmanın bulgularına göre ise yaş değişkeni çalışanların tükenmişlik düzeyi üzerinde farklılaşmaya neden olan bir değişken değildir.<sup>36</sup> Yaşla ilişkili bir faktör olan meslekte geçirilen sürenin de tükenmişlikle ilişkili bir etken olarak ele alınması gerekir. Lingard'a göre<sup>37</sup> yapılan birçok araştırmanın bulguları meslekte geçirilen süre ile tükenmişliğin boyutlarından olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında yüksek düzeyde ilişki vardır. Eren ve Durna tarafından yapılan çalışmanın bulgularına göre çalışanları yaşları ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır. Bunun nedeni ise çalışanların yaşa ve zamana bağlı olarak işlerinde yükselmeleri, yetkilerinin ve sorumluluklarının artması ve yine yaşa bağlı olarak işlerine karşı daha olumlu bir tutum geliştirmiş olmaları olabilir. Yine bu araştırmanın sonucuna göre meslekte geçirilen süre ise tükenmişliğin boyutlarından olan duyarsızlaşma arasında negatif yönlü bir ilişki varken; tükenmişliğin diğer boyutları ile meslekte geçirilen süre arasında herhangi bir ilişki yoktur.<sup>38</sup> Chen ve Chen tarafından yapılan ve örneklemini uçuş görevlilerinin oluşturduğu çalışmanın bulgularına göre katılımcıların tükenmişlik

---

<sup>33</sup> Maslach vd., a.g.e., s. 410.

<sup>34</sup> Budak ve Sürgevil, a.g.e., s. 103.

<sup>35</sup> Maslach vd., a.g.e., s. 409-410.

<sup>36</sup> Budak ve Sürgevil, a.g.e., s. 102

<sup>37</sup> Helen Lingard, "The Impact of Individual and Job Characteristics on Burnout Among Civil Engineers in Australia and the Implications for Employee Turnover", *Construction Management and Economics*, 2003, Volume: 21, Issue:1, 69-80, s. 73-76.

<sup>38</sup> Eren ve Durna, a.g.e., s. 46-47.

algısı görev süresinin artışı ile azalmaktadır. Havayolu şirketlerinde güzel görünümlü, zarif ve genç personelin kabin görevlisi olarak istihdam edilmesi ve bu yolla reklam yapma eğilimi hâkimdir ve kıdemli mürettebatın önemini hafife alma eğilim vardır. Ancak acil durumlar ve karmaşık kabin işleri için deneyim paha biçilmezdir. Araştırmanın sunduğu veriler de iş taleplerini ve kişisel psikolojik durumu dengeleme yetenekleri sayesinde kıdemli uçuş görevlilerinin gençlere kıyasla daha düşük düzeyde tükenmişlik algıladıklarını göstermektedir.<sup>39</sup>

Medeni durum ve tükenmişlik ilişkisini ele alan çalışmaların sonuçlarına göre, özellikle bekâr erkeklerin tükenmişlik yaşama eğilimi evlilere kıyasla daha yüksek düzeydedir ve bekâr çalışanlarda tükenmişlik yaşama oranı boşanmış çalışanlara kıyasla daha yüksek düzeydedir.<sup>40</sup> Eren ve Durna tarafından yapılan çalışmanın bulgularına göre çalışanları medeni durumları ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında oldukça güçlü bir ilişki varken; tükenmişliğin diğer boyutları ile meslekte geçirilen süre arasında herhangi bir ilişki yoktur.<sup>41</sup> Budak ve Sürgevil tarafından yapılan araştırmanın bulgularına göre ise medeni durum değişkeni çalışanların tükenmişlik düzeyi üzerinde farklılaşmaya neden olan bir değişken değildir.<sup>42</sup>

Eğitim durumu ve tükenmişlik ilişkisini ele alan bazı çalışmaların sonuçlarına göre eğitim düzeyi yüksek olan çalışanlar eğitim durumu düşük olan çalışanlara kıyasla daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Eğitim düzeyinin yüksek olmasından dolayı çalışanın daha fazla sorumluluk gerektiren konumda istihdam edilmesi ve yine eğitim düzeyinin yüksek olmasından dolayı çalışandaki beklenti düzeyinin yüksek olması tükenmişlik yaşama olasılığını artmasına neden olabilmektedir. Ancak bu varsayımı destekleyen çalışma sayısı oldukça yetersizdir.<sup>43</sup> Örneğin Çelebi ve Kayasandık tarafında yapılan araştırmanın bulgularına göre eğitim durumu ve tükenmişlik arasında herhangi bir ilişki tespit edilememiştir.<sup>44</sup> Diri tarafından yapılan ve örnekleme

---

<sup>39</sup> Ching-Fu Chen and Shu-Chuan Chen, "Burnout and Work Engagement among Taiwanese Flight Attendants: The Application of Job Demands - Resources Model", **12th The World Conference on Transport Research (WCTR)**, 11-15 July 2010, Lisbon, 2010, 1-17, s. 8-13.

<sup>40</sup> Maslach vd., a.g.e., s. 410.

<sup>41</sup> Eren ve Durna, a.g.e., s. 48.

<sup>42</sup> Budak ve Sürgevil, a.g.e., s. 102.

<sup>43</sup> Maslach vd., a.g.e., s. 410.

<sup>44</sup> Furkan Çelebi ve Alp Eren Kayasandık, "Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinde Ankara-Kızılay'daki Banka Çalışanları Örneği", **Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 2018, Cilt: 11, Sayı:4, 84-92, s. 89.

öğretmenlerden oluşan araştırmanın bulgularına göre de öğretmenlerin eğitim düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.<sup>45</sup>

### 1.1.3.8. Kişilik Özellikleri

Çalışanların tükenmişlik yaşamalarında etkili olan bir diğer değişken ise kişilik özellikleridir. Kişilik özellikleri ve tükenmişlik ilişkisini ele alan çalışmaların sonuçlarına göre nevrotik ve içedönüklük kişilik özelliği ile tükenmişliğin üç boyutu arasında da ilişki vardır. Sonuçlar nevrotik ve içedönük kişilik özelliğine sahip çalışanların diğerlerine kıyasla daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını göstermektedir. Yine araştırma sonuçları kişilik özelliklerinden sorumluluk ile duygusal tükenmişlik ve kişisel başarıda düşme hissi; uyumluluk ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında ilişkilerin olduğunu göstermektedir. Ayrıca uyum düzeyi düşük olan çalışanlarda genel olarak güven eğiliminin düşük olduğu ve buna bağlı olarak bu çalışanların duyarsızlaşma yaşama olasılıklarının daha yüksek olduğu söylenebilir.<sup>46</sup>

### 1.1.3.9. İş İle İlgili Nedenler

Aşırı iş yükü, rol çatışması, rol belirsizliği, iş sonuçları ile ilgili geri bildirim düşüklüğü, iş ile ilgili karar alma mekanizmalarına katılımın düşüklüğü, iş özerkliğinin olmaması gibi nedenler çalışanlarda tükenmişliğe neden olabilmektedir.<sup>47</sup> Lingard tarafından yapılan ve örneklemini mühendislerin oluşturduğu çalışmanın bulgularına göre çalışanlarda tükenmişliğin ön görülmesinde işin özellikleri, kişilik özelliklerinden daha önemli bir değişkendir ve tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları mühendislerin işi bırakma niyetinin güçlü bir yordayıcısıdır.<sup>48</sup> Budak ve Sürgevil tarafından yapılan ve örneklemini akademisyenlerden oluşan araştırmanın bulgularına göre katılımcıların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyini etkileyen iş ile ilgili değişkenler değer, iş yükü ve kontroldür. Yani katılımcılar değer, iş yükü ve kontrol boyutlarında uyumsuzluk yaşadığında duygusal tükenme yaşama düzeyleri ve duyarsızlaşma düzeyleri artmaktadır. Katılımcıların kişisel başarı algıları üzerinde etkili olan değişkenler ise ödül ve kontrol değişkenleridir. Yani katılımcıların

---

<sup>45</sup> Mehmet Serhat Diri, "Ortaokul Öğretmenlerinin İş Doyumlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi (Aydın İli Örneği)", Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın, 2015, s. 67 (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

<sup>46</sup> Francisco Javier Cano-García vd., "Personality and Contextual Variables in Teacher Burnout", *Personality and Individual Differences*, 2005, Volume: 38, Issue: 4, 929-940, s. 930-937.

<sup>47</sup> Maslach vd., a.g.e., s. 407.

<sup>48</sup> Lingard, a.g.e., s. 69.

ödüllendirme algısı yükseldiğinde ve işleri üzerinde kontrol (özerk çalışma) sahibi olduklarını düşündüğünde kendilerini daha başarılı hissetmektedirler.<sup>49</sup>

Chen ve Chen tarafından yapılan ve örneklemini uçuş görevlilerinin oluşturduğu çalışmanın bulgularına göre ise tükenmişliğin uçuş görevlilerinin sağlık sorunları ve işten ayrılma niyeti üzerinde de pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahiptir. Ancak duygusal tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki zayıf düzeydedir. Yani duygusal açıdan tükenmişlik sendromu yaşıyor olmaları kabin görevlilerinin işten ayrılacağı anlamına gelmemektedir ve bu durum onların görevlerini yerine getirme kararlılığını değiştirmemektedir, ancak en iyi çabayı sarf etmeden sadece gerekli olan görevleri yaptıkları (iş kalitesinde azalma) söylenebilir. Fiziksel ve zihinsel olarak tükenmişlik yaşıyor olmak ise işten ayrılma niyeti üzerinde daha güçlü bir etkiye sahiptir. Yine bu araştırmanın bulgularına göre işe katılımın artırılması, işten ayrılma niyetini azaltan bir değişkendir ve işe katılımı artırmak için mesleki gelişim olanağı ve sosyal destek gibi iş kaynakları gereklidir. Yeterli iş kaynağı (mesleki gelişim olanağı, sosyal destek vb.) tükenmişlik algısını tamponlanabilmektedir.<sup>50</sup>

#### **1.1.3.10.Mesleki Nedenler**

İcra edilen mesleğin yapısından kaynaklı bazı nedenlerden dolayı çalışanların tükenmişlik yaşama olasılıkları daha fazladır. Özellikle bazı meslekler icra edilirken yaşanan zorlukların veya bazı mesleklerin yapısının gerektirdiği düzensiz çalışma saatlerinin çalışanların tükenmişlik düzeyini artırması beklenebilir. Örneğin Huanng'a göre tükenmişliğin boyutlarından biri olan duygusal tükenme, özellikle yoğun düzeyde kişiler arası etkileşimi gerektiren mesleklerde daha sık görülmektedir.<sup>51</sup> Maslach ve diğerlerine göre de yöneticilik gibi yoğun etkileşim gerektiren meslekleri icra eden çalışanların, bilgisayar programcılığı gibi daha az etkileşim gerektiren meslekleri icra eden çalışanlara kıyasla duygusal tükenme yaşama olasılığı daha yüksektir. Yani icra edilen mesleğe göre tükenmişlik yaşama düzeyi değişmektedir. Örneğin araştırma sonuçları polis memuru ve gardiyan gibi çalışanların diğer meslek gruplarına kıyasla tükenmişliğin duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı boyutları açısından yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını ancak daha düşük düzeyde tükenmeye maruz kaldıklarını göstermektedir.<sup>52</sup>

---

<sup>49</sup> Budak ve Sürgevil, a.g.e., s. 104-105.

<sup>50</sup> Chen and Chen, a.g.e. s. 12.

<sup>51</sup> Huanng, a.g.e., s.15.

<sup>52</sup> Maslach vd., a.g.e., s. 407-408.



### 1.1.3.11.Örgütsel Nedenler

Bir örgütte işe başlayan çalışanın örgütten bir takım beklentileri vardır. Benzer şekilde örgütünde çalışandan beklentileri vardır. Bu beklentiler arasındaki uyum hem çalışan hem de örgüt açısından önemlidir ve iki tarafın beklentileri arasında bir denge kurulmuş olması gerekir. Örneğin bir çalışan örgüt için zamanını harcar, yeteneklerini kullanır ve çaba gösterir. Bunun karşılığında istihdam garantisi, ücret ve örgütün sunduğu çeşitli olanaklardan yararlanma beklentisi içine girer. Bu noktada çalışan ve örgüt beklentisinin dengede olması gerekir. Bu dengenin özellikle çalışan aleyhine bozulması çalışanda tükenmişlik duygusunun yaşanmasına neden olabilmektedir. Bunu yanı sıra örgütteki hiyerarşik yapı, örgütün yönetilme tarzı, kurallar, örgütün büyüklüğü ve küçüklüğü, personelin nakli, özelleştirme, küçülme ve birleşme gibi örgütsel değişimlerin de tükenmişliğe neden olabilmektedir.<sup>53</sup>

Yukarıda aktarılanların yanı sıra çalışanın adalet ve dürüstlük gibi beklentileri de vardır.<sup>54</sup> Bundan dolayı da çalışanların örgüte karşı besledikleri adalet duygusunda yaşanan anlam ve değer kaybı, çalışanların duygusal tepkileri üzerinde olumsuz etkilere neden olabilmekte ve bu olumsuzluğa bağlı olarak çalışanların tükenmişlik duyguları örgütsel adalet algılarından etkilenebilmektedir. Güllüoğlu Işık tarafından yapılan ve örneklemini hemşirelerin oluşturduğu araştırmanın verileri çalışanlar tarafından algılanan adalet (dağıtımsal ve etkileşimsel adalet) düzeyi ile ve duygusal tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Bu bulguya dayanarak katılımcıların algıladıkları adalet düzeyindeki artışın, yaşadıkları duygusal tükenmişlik düzeyini azaltacağı; adaletin temel değer olarak ele alındığı örgütlerde çalışanların tükenmişliğe maruz kalma olasılıklarının düşeceği söylenebilir.<sup>55</sup>

### 1.1.4.Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik çeşitli belirtiler ile ortaya çıkmaktadır. Bu belirtiler fiziksel, davranışsal ve psikolojik belirtiler şeklinde sınıflandırmak mümkündür. Tükenmişlik sendromunun belirtileri Tablo 1’de sunulmuştur.

---

<sup>53</sup> Maslach vd., a.g.e., s. 409.

<sup>54</sup> Maslach vd., a.g.e., s. 409.

<sup>55</sup> Özlem Güllüoğlu Işık, Duygusal Tükenmişlik ve Kurumsal Adalet İlişkisi: Özel Bir Hastanede Görev Yapan Hemşireler Üzerine Bir Araştırma”, *E-Journal of Intermedia*, 2015, Cilt: 2, Sayı: 2, 372-391, s. 386-388.

**Tablo-1 Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri** <sup>56 57 58</sup>

	Belirtiler
<b>Fiziksel</b>	Yorgunluk ve bitkinlik hissi Baş ağrısı ve genel ağrılar Uykusuzluk ve uyuşukluk İstemsiz kilo kaybı Yüksek kolesterol Sindirim sistemi sorunları Solunum sistemi sorunları Koroner kalp rahatsızlığı artışı Sık görülen soğuk algınlığı ve grip
<b>Davranışsal</b>	Sosyal ilişkilerde bozulma Hata yapma sıklığında artış Kaza ve yaralanma oranlarında artış İşle ilgilenmek ve işleri erteleme eğilimi Mazeretsiz olarak işe geç gelme ve gelmem İşe ilginin azalması ve hizmetin kalitesinde düşüş Çevresindekilere karşı alaycı ve negatif tavır sergileme Kuruma ilginin kaybı ve işten ayrılma eğilim
<b>Psikolojik</b>	Duygusal bitkinlik Motivasyon eksikliği Kaygı ve hayal kırıklığı Sabırsızlık ve kararsızlık Benlik saygısında düşme Kendini değersiz hissetme Eleştiriye tahammülsüzlük Boşluk ve anlamsızlık hissi Çabuk ağlama ve depresyon Ümitsizlik ve çaresiz hissetme Çabuk öfkelenme ve sinirlilik hali Bilişsel becerilerde güçlükler yaşama

### 1.1.5.Tükenmişliğin Sonuçları

Çalışanın tükenmişlik yaşaması hem çalışan açısından hem de örgüt açısından istenmedik birçok sonuç doğurabilir. Duygusal ve fiziksel açıdan yorgunluk yaşama, uykusuzluk, sürekli kaygı hali, baş ağrısı, meslek başarıda azalma, işe karşı ilgi yetersizliği, iş devamsızlığı, işten ayrılma eğilim ve bu olumsuzlukların aileye yaşamına yansması sonucunda yaşanan aile içi huzursuzluklar bunlardan bazılarıdır.<sup>59</sup> Bu sonuçlar çoğaltmak ve aynı zaman da bireysel, örgütsel ve ailevi

<sup>56</sup> Kaçmaz, a.g.e., s. 30.

<sup>57</sup> Esin Barutçu ve Celalettin Serinkan, "Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli'de Yapılan Bir Araştırma", Ege Akademik Bakış, 2008, Cilt: 8, Sayı: 2, 541-561, s. 547-548.

<sup>58</sup> Sağlam Arı ve Çına Bal, a.g.e., s.142.

<sup>59</sup> Olca Sürgevil, **Çalışma Yaşamında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri**, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2006, s. 98-94.

sonuçlar Şeklinde sınıflamakta mümkündür. Ancak Jackson ve Schuler'e göre bu sonuçların en önemlileri ve en sık karŐılaŐılanların Şunlardır:<sup>60</sup>

1. Geri ekilme Davranışları Gelişir: Çalışanlar kendilerini rahatsız eden ger Őeylerden ve tükenmişliğe neden olan örgütsel koşullardan kaçınmak ister. Çünkü tükenmişliğe neden olan örgütsel koşullar kesinlikle rahatsız edicidir. Bu duruma çalışanın tepkisi ise işi erken terk etmek, işe geç kalmak, uzun molalar vermek ve işyerinden mümkün olduğunca uzak durmaktır.
2. Kişilerarası SrtŐmeler YaŐanır: alıŐan yaşadığı duyarısızlaŐma sonucunda baŐkalarına karşı alaycı tavırlar takınmaya ve iş arkadaşlarına karşı düŐmanca davranışlar sergilemeye başlar. Bu durumda kk sorunlar büyük tartıŐmalara neden olabilir.
3. Performans DŐer: Tükenmişlik sonucunda çalışanın performansı düşer. Ancak performans düŐüŐü sadece yapılan işin miktarının düşmesi olarak algılanmamalıdır. Çünkü yapılan işin miktarı aynı kalabilir ancak işi kalitesi düŐebilir.
4. Aile Hayatı Olumsuz Etkilenir: Tükenmişlik, kişinin çalışma hayatının kalitesini olumsuz yönde etkileyen davranışlara yol açtığı gibi, aynı zamanda aile hayatının kalitesinin bozulmasına neden olan davranışlara da yol açabilir. Tükenmişlik yaşayan çalışanların eŐleri ile yapılan görüŐmelerin sonuçları bu çalışanların eve gergin, endiŐeli, sinirli ve öfkeli döndüklerini; evde aileleri ile zaman geçirmek yerine yalnız kalmayı tercih ettiklerini göstermektedir. Yine eŐlerin verdiği bilgiler, tükenmişlik yaşayan çalışanların daha az yakın arkadaŐının olduğunu da ortaya koymaktadır.
5. Sağlık Sorunlara Yol Açabilir: Tükenmişlik sorunu yaşayan çalışanların uykusuzluktan sorunu yaşamaları ve çeşitli ilaçları kullanma olasılıkları daha yüksekti. Araştırma sonuçları tükenmişlik yaşayan çalışanların, tükenmişlikle başa çıkmamanın bir yolu olarak alkol kullandıklarını göstermektedir.

#### **1.1.6.Tükenmişlikle Başa ıkma Yolları**

Tükenmişlik sorunun öncelikle bir sistem sorunu olarak ele alınması, bu sorunun nedenlerinin bireysel ve örgütsel düzeyde incelenerek bireysel ve örgütsel düzeyde başa çıkma stratejilerinin kullanılması gerekir.<sup>61</sup> Ancak bu sorunun sadece bireysel düzeyde ya da sadece örgütsel düzeyde başa çıkma stratejileri ile aŐılamayacaĐı bilinmelidir. Çünkü yapılan çalışmaların sonuçları tükenmişliğin tek bir nedenden

---

<sup>60</sup> Jackson ve Schuler, a.g.e., s.61-62.

<sup>61</sup> Kaçmaz, a.g.e., s. 31.

kaynaklanamayacağını göstermektedir. Araştırmanın bulgularına göre tükenmişlik çalışma ortamının, bireysel özelliklerin ve sorunların karmaşık etkileşiminin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle tükenmişlik için tek bir tedavi yöntemi veya başa çıkma yolunun olmadığı, tükenmişlikle başa çıkmak için çoklu müdahale stratejilerine ihtiyaç olduğu söylenebilir.<sup>62</sup>

#### 1.1.6.1.Örgütsel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

Çalışanlarda gözlenen tükenmişliğin önleyici stratejiler ile engellenmesi çalışan açısından olduğu kadar örgüt açısından da önemlidir. Çünkü günümüz örgütleri açısından en önemli sorunlardan biri iş gücü devir oranıdır ve yetişmiş iş gücünü kaybetmenin örgütler açısından önemli bir maliyeti vardır. Lingard tarafından yapılan ve örneklemini mühendislerin oluşturduğu çalışmanın bulgularına göre tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları mühendislerin işi bırakma niyetinin güçlü bir yordayıcısıdır. Bu bulgular tükenmişliği önleyici bir strateji olarak işi yeniden tasarlanmanın etkili olabileceğini göstermektedir. Bu strateji iş gücü devir oranı önlemek ve buna bağlı olarak ortaya çıkan maliyetleri azaltmak için kullanılabilir.<sup>63</sup>

Chen ve Chen tarafından yapılan ve örneklemini uçuş görevlilerinin oluşturduğu çalışmanın bulgularına göre tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerinde de pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahiptir. Ancak işe katılımın artırılması, işten ayrılma niyetini azaltan bir değişkendir ve işe katılımı artırmak için mesleki gelişim olanağı ve sosyal destek gibi iş kaynakları gereklidir. Yeterli iş kaynağı (mesleki gelişim olanağı, sosyal destek vb.) tükenmişlik algısını tamponlanabilmektedir.<sup>64</sup> Bu verilere dayanarak işe katılımı artırmanın, çalışana mesleki gelişim olanağı ve sosyal destek sunmanın tükenmişlikle başa çıkmada bir strateji olarak kullanılabileceği söylenebilir.

Budak ve Sürgevil tarafından yapılan ve örneklemini akademisyenlerden oluşan araştırmanın bulgularına göre katılımcıların kişisel başarı düzeyini öngören değişkenler ödül ve kontrol değişkenleridir. Yani katılımcıların ödüllendirme algısı yükseldiğinde ve katılımcılar işleri üzerinde kontrol (özerk çalışma) sahibi olduklarını düşündüğünde kendilerini daha başarılı hissetmektedirler. Bu da ödüllendirmenin motivasyon artırmada önemli bir araç olduğunu ve özerk çalışma imkanının başarı

---

<sup>62</sup> Lingard, a.g.e., s. 69.

<sup>63</sup> Lingard, a.g.e., s. 69

<sup>64</sup> Chen and Chen, a.g.e. s. 12.

hissini artırmada önemli olduğunu göstermektedir.<sup>65</sup> Bu sonuçlara dayanarak motivasyonun artırıcı bir unsur olarak maddi ve manevi ödüllendirmenin; çalışmada kişisel başarı hissini artırıcı bir unsur olarak işte inisiyatif kullanabilme olanağının tükenmişlikle başa çıkmada bir strateji olarak kullanılabilceği söylenebilir.

Yukarıda aktarılan stratejilerin yanı sıra örgütte açık ve net görev tanımlamalarının olması, katılımcı bir yönetim tarzının benimsenmiş olması<sup>66</sup>, kişi-iş uyumu gözetilerek işe alma sürecinin işletilmesi, hizmet içi eğitimler yoluyla çalışandaki kişisel yetersizliklerin giderilmesi, yetki devri ile çalışanın güçlendirilmesi, örgüt geliştirme ve etkin bir şekilde işleyen çatışma yönetimi uygulamaları da tükenmişlikle başa çıkmada kullanılacak yollardandır.<sup>67</sup> Bunların yanı sıra işe yeni başlayanları için uyum çalışmalarının yapılması, çalışanların iş yoğunluğunu azaltmak, esnek çalışma programları, belirli aralıklarla görev değişimleri, ödüllendirmede ve terfide adil bir sistemin işletilmesi, çalışana kişisel gelişim ve kariyer olanaklarının sunulması gibi stratejiler de tükenmişlikle başa çıkmada kullanılacak stratejilerdir.<sup>68</sup>

#### **1.1.6.2. Bireysel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları**

Tükenmişlik ile başa çıkma örgütsel düzeyde ele alınması gereken bir sorun olmakla birlikte bu sorunla başa çıkmada çalışanlara da bazı görevler düşmektedir. Bunlardan ilki ve en önemlisi bireyin tükenmişliğin ne olduğunu ve belirtilerinin neler olduğunu bilmesidir. Bu bilgiye sahip olmak çalışanların kendi durumlarını değerlendirerek çözüm arayışlarına yönelmeleri mümkündür. İş ile ilgili gerçekçi hedefler koymak; iş için başvuru yapılan örgütü tanımak ve başvurulmuş iş ve pozisyon hakkında bilgi sahibi olmak ve buna uygun beklentiler geliştirmekte tükenmişliği önlemede önemlidir. Bunların yanı sıra aile bireyleri ve arkadaşlar ile birlikte vakit geçirmek, sorunları çözmek paylaşarak çözüm aramak, gerginliği azaltacak etkinliklerde bulunmak tükenmişlikle başa çıkmada önemlidir.<sup>69</sup>

---

<sup>65</sup> Budak ve Sürgevil, a.g.e., s. 105.

<sup>66</sup> Kaçmaz, a.g.e., s. 31.

<sup>67</sup> Hüseyin Izgar, "Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout) Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği)", Sosyal Bilimler Enstitüsü, Selçuk Üniversitesi, Konya, 2000, s. 37-44 (Yayınlanmamış Doktora Tezi).

<sup>68</sup> Elizabeth D. Almer and Steven E. Kaplan, "The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting", *Behavioral Research in Accounting*, 2002, Volume: 14, Issue: 1, 1-34, s. 1.

<sup>69</sup> Sağlam Arı ve Çına Bal, a.g.e., s. 142-143.

Kaçmaz'a göre ise duyguları ve zorlukları paylaşmak, gerektiğinde yardım istemek ve sorunları artmadan çözmeye çalışmak, kişisel yaşamın iş dışındaki alanlarını hobi ve spor gibi etkinliklerle geliştirmek, sosyal ilişkileri zenginleştirmek, tatil ve dinlenme olanaklarını kullanmak ve rutinlerin dışına çıkmak bireysel düzeyde tükenmişlikle başa çıkmada faydalanılabilecek yöntemlerdendir.<sup>70</sup>

## 1.2.İŞ DOYUMU

Bireyin, yaşamın her alanında (aile, iş, vb.) beklentilerini karşılayabilmesine veya karşılayamamasına bağlı olarak doyum veya doyumsuzluk yaşaması olağan bir durumdur ve bir alanda yaşanan doyumun veya doyumsuzluğun diğer alanları da etkilemesi olasıdır. Bireyin iş yaşamından elde ettiği doyumun veya doyumsuzluğun yaşamın diğer alanlarındaki doyum veya doyumsuzluktan daha önemli olduğunu iddia etmek oldukça güçtür. Ancak bireyin iş doyumunun veya doyumsuzluğunun iş yaşamı üzerinde önemli bir etkisinin olduğu ve bu alandaki doyumun veya doyumsuzluğun diğer alanlara etkilediği söylenebilir.<sup>71</sup> Bundan dolayı da iş doyumunu kavramı, özellikle örgütsel davranış ve örgütsel psikoloji alanında sıklıkla araştırma konusu olmuş ve kavramın stres, tükenmişlik, örgütsel bağlılık gibi birçok kavramla ilişkisi sistematik olarak incelenmiştir.

### 1.2.1.İş Doyumunun Tanımı

Alanyazın incelendiğinde iş doyumunu ile ilgili birçok tanımın olduğu, tanımların araştırma perspektifine bağlı olarak çeşitlendiği ancak tanımlarda benzer vurguların olduğu gözlenebilir. Örneğin, Akıncı'ya göre iş doyumunu çalışanın işinden duydukları hoşnutlukla ilgili bir durumdur ve genellikle işin özellikleri ile çalışanın işten beklentileri arasında uyum olduğunda bu hoşnutluğun ortaya çıkması beklenir.<sup>72</sup> Eren'e göre ise çalışanın gereksinimleri ve sahip olduğu değer yargıları ile yaptığı iş arasında bir uyum söz konusu ise iş doyumunun ortaya çıkması beklenir. İş doyumunu, çalışanın işinden beklentilerini bulmasına bağlı olarak oluşan olumlu bir tutumdur. Bu tutum, çalışanda işin çeşitli yönlerine karşı oluşmuş tutumlarının toplamını ifade eder.<sup>73</sup> Cribbin ise iş doyumunu çalışanın iş çevresinden (işin kendisi, ücret, iş arkadaşı,

<sup>70</sup> Kaçmaz, a.g.e., s. 31.

<sup>71</sup> Ercüment Demir, Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyumlarını Etkileyen Olası Faktörler ve Bu Faktörler Kapsamında Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyum Düzeylerinin Ölçülmesi, Eğitim Bilimler Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2001, s. 1 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>72</sup> Zeki Akıncı, "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", **Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi**, 2002, Sayı: 4, 1-25, s. 2.

<sup>73</sup> Erol Eren, **Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım Yayım, İstanbul, 1996, s. 112, 234.

çalışma koşulları, vb.) elde etmeye gayret gösterdiği rahatlatıcı ve iç yatıştırıcı bir duygu olarak tanımlar.<sup>74</sup> Robbins ve Judge'ye göre ise iş doyumunu işin özelliklerinin değerlendirmesi sonucu çalışanda oluşan iş hakkındaki olumlu histir.<sup>75</sup>

Luthans'a göre iş doyumunun üç önemli yönü vardır. Bunlardan ilki iş doyumunu çalışanın işine karşı olan duygusal tepkilerdir. Dolayısıyla bunu doğrudan gözlemek zordur ancak hissedilebilir. İkincisi ise iş doyumunu genellikle elde edilen sonuçların beklentileri ne düzeyde karşıladığı veya aştığı ile belirlenir. Örneğin bir çalışan kendisi ile aynı işi yapan diğerlerinden daha çok çalıştığını ancak daha az ödül aldığını düşünürse büyük bir olasılıkla işine, iş arkadaşlarına ve yöneticilere karşı olumsuz tutum geliştirecektir. Bunun sonucunda da doyumsuzluk yaşayacaktır. Eğer çalışan ödüllendirmede adil davranıldığını düşünürse buna bağlı olarak olumlu tutumlar geliştirecektir ve iş doyum düzeyi artacaktır. Üçüncüsü ise iş doyumunu çalışanın, bir işin birbiri ile ilişkili ve aynı zamanda en önemli beş boyutuna karşı (işin kendisi, ücret, olanaklar, denetim ve iş arkadaşları) olan duygusal tepkilerini temsil eder. Uzun zaman önce formüle edilmiş olan bu beş boyut (özellik) iş doyumunu ölçümlerinde sıklıkla kullanılmaktadır ve meta-analiz sonuçları da bu yapının geçerliliğini doğrulamaktadır.<sup>76</sup>

### 1.2.2. İş Doyumunun Önemi

Her birey bir takım beklentilerle iş yaşamına başlar. Bu beklentiler bireyin iş, ücret, kariyer, iş yaşamı, çalışılan kurum, çalışma şartları, iş arkadaşları gibi birçok konuda algılarını ve tutumları etkiler. Bu beklentilerin karşılanma düzeyine göre çalışanda iş doyumunu ortaya çıkar. İş doyumunu düzeyi yüksek olan çalışanların iş devamsızlık oranlarının düşük olduğu, daha mutlu ve daha verimli çalışanlar oldukları bilinmektedir. Bundan dolayı da iş doyumunu hem bireysel hem de örgütsel açıdan önemlidir. Özellikle eğitim, sağlık, halkla ilişkiler ve ulaşım gibi emek yoğun hizmet sektörlerinde iş doyumunun önemi daha da artmaktadır.

İş doyumunun çıktıları incelendiğinde özellikle üzerinde durulan bir konunun iş doyumunu ve performans ilişkisi olduğu söylenebilir. Genel kanı iş doyum ile performans

---

<sup>74</sup> James J. Cribbin, *Effective Managerial Leadership*, American Management Association, New York, 1972, s. 155.

<sup>75</sup> Stephen P. Robbins ve Timothy A. Judge, *Örgütsel Davranış*, İnci Erdem (Çev. ed.), Nobel Yayınları, Ankara, 2012, s. 77.

<sup>76</sup> Fred Luthans, *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach (12th Edition)*, The McGraw-Hill Companies, Inc., New York, 2011, s. 141.

arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu yönündedir. Yani iş doyumunu arttıkça çalışan performansı da artmaktadır. Ancak araştırma sonuçları bu ilişkinin düzeyi hakkında tutarlı sonuçlar üretmemiştir. Fakat 54.417 denekten toplanan verileri kapsayan 312 araştırmanın bulguları kullanılarak yapılan sofistike bir meta-analiz çalışmasının sonuçları, bu ilişkinin pozitif yönlü ve ortalama düzeyde (.30) olduğunu göstermektedir.<sup>77</sup> Bu ilişki örgütsel düzeyde ele alındığında, yani iş doyumunu ve performans verileri örgütsel düzeyde ele alındığında ise iş doyumunu olan bireylerin çalıştığı kurumların iş doyum olmayan bireylerin çalıştığı kurumlardan daha etkili olma eğilimi sergilediği görülmektedir.<sup>78</sup>

İş doyumunun bir diğer çıktısı ise işe devamsızlıktır. İş doyumunu ve işe devamsızlık ilişkisini irdeleyen çalışmaların sonuçları iş doyumunu ve işe devamsızlık arasında zayıf düzeyde ve negatif yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir.<sup>79</sup> Robbins ve Judge'ye göre ise bu ilişkinin zayıf ve orta düzey arasındadır.<sup>80</sup> Bu sonuca dayanarak iş doyum düzeyi arttıkça çalışanın işe devamsızlık oranında düşüşün, iş doyum düzeyi azaldıkça işe devamsızlık oranında artışın olacağı söylenebilir.

İş doyumunun bir diğer çıktısı ise iş gücü devridir. Bundan dolayı da iş doyumunu ve iş gücü devri ilişkisi örgütsel davranış çalışmalarında sıklıkla incelenir. Bu konudaki araştırma sonuçları iş doyumunu ve iş gücü devri arasında orta düzeyde ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.<sup>81</sup> Bu sonuca dayanarak iş doyum düzeyi arttıkça çalışanın işten ayrılma oranının düşeceği, iş doyum düzeyi azaldıkça işten ayrılma oranının artacağı söylenebilir. Robbins ve Judge'ye göre ise iş doyumunu ve iş gücü devir oranını arasındaki ilişki, iş doyumunu ve devamsızlık arasındaki ilişkiden daha güçlüdür. Ancak iş gücü devir oranını kontrol altında tutmak için iş doyumunu tek başına yeterli olamaz. Sadece yardımcı bir unsur olarak değerlendirilebilir. Çünkü işten ayrılma üzerinde etkisi olan diğer faktörler (alternatif iş olanakları, daha iyi ücretle çalışma olanakları, kolay iş bulma olanağı vb.) iş doyumunu olan çalışan üzerinde de etkili olabilir.<sup>82</sup>

İş doyumunu ile yakından ilgili olan bir diğer kavram ise örgütsel bağlılık tutumudur. Çalışanların örgüte bağlılığı bir dizi bireysel, örgütsel ve çevresel değişken tarafından

---

<sup>77</sup> Luthans, a.g.e., s.144.

<sup>78</sup> Robbins ve Judge, a. g. e., s. 85.

<sup>79</sup> Luthans, a.g.e., s.145.

<sup>80</sup> Robbins ve Judge, a. g. e., s. 86.

<sup>81</sup> Luthans, a.g.e., s.145.

<sup>82</sup> Robbins ve Judge, a. g. e., s. 86.



belirlenir ve örgüte bağlılığın duygusal (duygusal bağlılık), devam (ayrılma maliyetleri) ve normatif (kalma yükümlülüğü) olmak üzere üç bileşenin olduğu kabul edilir. Örgütsel bağlılıkta iş doyumunu gibi karmaşık bir konudur. Ancak iş doyumunun çıktılarında olan performans, devamsızlık ve işgücü devir oranının örgütsel bağlılık ile ilişkili olduğu düşünülmektedir.<sup>83</sup> Robbins ve Judge'ye göre ise iş doyumunun aynı zamanda örgütsel vatandaşlık davranışının da temel belirleyicilerinden bir olarak ele alınması gerekir. Çünkü iş doyumunu sağlamış bireylerin normal beklentilerin ötesine geçerek daha verimli çalışarak örgüte katkı sağlaması, iş arkadaşlarına karşı daha yardım sever olması ve örgüt hakkında olumlu tutumlar geliştirmesi muhtemeldir. Araştırma sonuçları ise iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Yani iş doyumunu sağlamış olan çalışanlar daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemektedirler.<sup>84</sup>

Sonuç olarak şunu söylemek mümkündür; iş doyumunun yüksek olması yüksek oranda verimlilik, örgütsel bağlılığın artışı, düşük işgücü devir oranı ve işe devamsızlıkta azalma gibi örgütsel açıdan istenilen sonuçlar üretir.<sup>85</sup> İş doyum oranının düşük olması ise işten ayrılma, işe devamsızlıkta artış, performans düşüklüğü, fiziksel ve ruhsal sağlıkta bozulma şeklinde örgütsel açıdan istenmeyen sonuçlar üretir. Bundan dolayı da iş doyumunu çalışan ve örgüt açısından önemlidir.<sup>86</sup>

### 1.2.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

İş doyumunun yaş, cinsiyet, medeni durum, kişilik özellikleri, çalışma koşulları, ücret gibi birçok faktörden etkilenmesi olasıdır. Faktörlerin çokluğunun araştırmalarda inceleme kolaylığı sağlaması açısından sınıflandırmaya gidilmesini gerekli kılmaktadır. Ancak alanyazında incelendiğinde bu faktörlerin sınıflandırılması ile ilgili ortak bir yaklaşımın olmadığı da söylenebilir. Örneğin; Ateş'e göre iş doyumunu etkileyen faktörleri bireysel faktörler, örgütsel faktörler, sosyal ve çevresel faktörler olmak üzere üç başlık altında incelemek mümkündür.<sup>87</sup> Petrescu ve Simmons ise iş doyumunu etkileyen faktörleri içsel ve dışsal faktörler olarak sınıflandırmayı tercih

---

<sup>83</sup> Luthans, a.g.e., s.151.

<sup>84</sup> Robbins ve Judge, a. g. e., s. 85.

<sup>85</sup> Canan Çetinkanat, **Örgütlerde Gündüleme ve İş Doyumu**, Anı Yayıncılık, Ankara, 2000, s. 2.

<sup>86</sup> Daniel C. Feldman and Hugh J. Arnold, **Managing Individual and Group Behavior in Organization**, Mc. Graw-Hill International Book Company, Auckland, 1983, s. 192.

<sup>87</sup> Gökhan Ateş, Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hava Kuvvetleri Komutanlığında Uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya, 2005, s. 96 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

etmişlerdir.<sup>88</sup> Luthans'a göre ise iş doyumunu etkileyen birçok faktör olmakla birlikte bu faktörleri temel olarak işin kendisi, ücret, olanaklar (terfi, ödüllendirme vb.), denetim (yönetim ve denetim biçimi) ve iş arkadaşları olmak üzere beş boyut altında toplanabilir.<sup>89</sup> Lam'a göre ise iş doyumunu etkileyen faktörleri genel olarak bireysel ve örgütsel faktörler olarak sınıflandırmak mümkündür.<sup>90</sup> Sınıflandırmalarda ortak bir yaklaşım olmamakla birlikte, aslında sınıflandırmaların benzer özellikler gösterdiğini de söylemek mümkündür. Bu çalışmada ise iş doyumunu etkileyen faktörleri bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki başlık altında incelenmiştir.

### 1.2.3.1. Bireysel Faktörler

İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler, çalışanın kişilik özellikleriyle ve demografik özellikleriyle ilişkili faktörlerdir. İş doyumunun birçok bireysel faktörden etkilenmesi olasıdır. Ancak alan yazın incelendiğinde üzerinde sıklıkla durulan bireysel faktörlerin yaş, kıdem, deneyim cinsiyet ve eğitim düzeyi olduğu söylenebilir.

#### 1.2.3.1.1. Yaş, Kıdem ve Deneyim

Genel olarak yaş, kıdem ve deneyimin çalışanların iş doyum düzeyleri üzerinde etkisinin olduğu kabul edilmektedir.<sup>91</sup> Araştırmaların bulguları çalışanların iş doyum düzeylerinin en düşük olduğu dönemin 26-31 yaş aralığı olduğunu<sup>92</sup> ve çalışanın yaş ile iş doyum düzeyi arasında doğru orantılı bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Yani çalışanın yaşı arttıkça, genç çalışanlara kıyasla işinden elde ettiği doyum düzeyi de artmaktadır.<sup>93</sup> Maktalan'a göre bunun nedeni genç çalışanların ücretlerinin düşük, sorumluluklarının az ve beklentilerinin yüksek olması olabilir. Gençlere kıyasla daha yaşlı çalışanların ise ücretleri daha yüksek, sorumlulukları ve olanakları daha fazladır. Bu da daha yaşlı çalışanların iş doyum düzeylerinin daha yüksek olmasına neden olmaktadır.<sup>94</sup> Spector'a göre ise bunun nedeni daha yaşlı ve deneyimli çalışanların

---

<sup>88</sup> Ileana Alina Petrescu and Rob Simmons, "Human Resource Management Practices and Workers' Job Satisfaction", *International Journal of Manpower*, 2008, Volume: 29, Issue: 7, 651-667, s. 653.

<sup>89</sup> Luthans, a.g.e., s.141.

<sup>90</sup> Simon S. K. Lam "Quality Management and Job Satisfaction: An Empirical Study" *International Journal of Quality and Reliability Management*, 1995, Volume: 12 Issue: 4, 72-78, s. 73.

<sup>91</sup> Figen Sevimli ve Ömer Faruk İşcan, "Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu", *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 2005, Cilt: 5, Sayı: 1, 55-64, s. 57.

<sup>92</sup> Paul E. Spector, *Industrial Organizational Psychology (Third Edition)*, John Wiley & Sons Inc., Crawfordsville, 2003, s. 225-226.

<sup>93</sup> F. Eren Bölüktepe, Kamu Örgütlerinde İş Tatmini, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atatürk Üniversitesi, Erzurum, 1993, s. 4 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>94</sup> Fatih Kaan Maktalan, İş Tatminini Etkileyen Faktörler ve Plastik Profil İşletmelerinde Uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 1997, s. 29 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

daha az iş çeşidi ile ilgilenmeleri ve genç çalışanlara kıyasla daha büyük ödüllere ulaşmış olmalarıdır.<sup>95</sup> Davis'e göre ise bunun nedeni daha yaşlı çalışanların işlerine uyum sağlamış olmaları, daha genç çalışanların ise iş ve çalışma koşulları ile ilgili sahip oldukları beklenti düzeyinin yüksekliği olabilir.<sup>96</sup> Sevimli ve İşcan göre ise bunun nedeninin genç çalışanların, çalışma koşulları hakkında yeterli bilgiye sahip olmamaları olabilir. Çalışma yaşama hakkında yeterli bilgiye sahip olmayan genç çalışanlar genellikle gerçekten uzak beklentilere girmektedir ve bu beklentileri karşılanmadığında ise buna bağlı olarak doyumsuzluk düzeyleri yükselmektedir.<sup>97</sup> Genel bir ifade ile yaşın artması ile birlikte çalışanın kıdeminin ve deneyiminin de arttığını, buna bağlı olarak iş doyum düzeyinde bir artışın olduğu söylenebilir.<sup>98</sup> Spector'a göre ise çalışanın yaşının ve tecrübesinin artması iş doyum düzeyi üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir ancak bu doğrusal olarak devam eden bir etki değildir. Araştırma sonuçları bu ilişkinin grafiğinin bir eğri şeklinde olduğunu göstermektedir. Yaş ve deneyim arttıkça iş doyumunu artmaktadır ancak emeklilik yaşı yaklaştıkça doyum düzeyi yeniden düşmeye başlamaktadır.<sup>99</sup>

#### 1.2.3.1.2.Cinsiyet

Sanayi devrimi sonrası yaşanan modernleşme süreçleri ile birlikte kadınları iş yaşamına dâhil olma başlamış, modern toplumların kadına sunduğu hakların ve eğitim olanaklarının artması ile birlikte ise kadınların iş yaşamına katılım oranları artmıştır. İş doyumunu etkileyen faktörleri ele alan çalışmalarda, iş doyumunu etkileyen bir faktör olarak cinsiyet sıklıkla ele alınır. Ancak bu çalışmaların sonuçlarının tutarlı olmadığı söylenebilir.

Spector'a göre bu çalışmaların bulgularına göre kadın ve erkek çalışanların iş doyum düzeyleri arasında bazı farklılıklar bulunduğunu gösterse de bu konuda kesin bir sonuca ulaşıldığı söylenmez. Ancak erkeklerle aynı pozisyonda çalışan kadınların, erkeklere kıyasla daha az ücret ve daha az sorumlulukla doyum sağlayabilecekleri söylenebilir. Bunun nedeni ise erkek egemen ve kadınlar açısından fırsat eşitsizliğinin hâkim olduğu iş yaşamında, kadınların daha düşük beklentiye sahip olması olabilir.<sup>100</sup>

---

<sup>95</sup> Spector, a.g.e., s. 225-226.

<sup>96</sup> Keith Davis, *İşletmelerde İnsan Davranışı*, Çev. Kemal Tosun vd., İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İ.İ.E. Yayını, İstanbul, 1984, s. 100.

<sup>97</sup> Sevimli ve İşcan, a.g.e., s. 57.

<sup>98</sup> Nuran, Akşit Aşık, "Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme", *Türk İdare Dergisi*, 2010, Sayı: 467, 31-51, s. 38.

<sup>99</sup> Spector, a.g.e., s. 225-226.

<sup>100</sup> Spector, a.g.e., s. 225.

Davis'e göre ise bunun nedeni sosyal ve kültürel normların etkisi olabilir.<sup>101</sup> Toplumların sosyal ve kültürel normlar genellikle kadına annelik ve çocuk bakımı gibi roller atfederler ve bu rollerden dolayı kadınların iş yaşamından beklentileri düşük olabilir. Düşük beklentili çalışanın ise daha az ücret ve sorumluluğa rağmen daha yüksek doyum sağlaması beklenebilir. Ancak kadın çalışanlarının tamamının beklenti düzeyinin düşük olduğu söylenemez. Maktalan'a göre ise kariyer yapmak için iş yaşamına katılan kadınlar ile ailesine bakmak veya destek olmak için çalışan yani ekonomik gerekçelerle çalışan kadınların iş doyum düzeylerinin birbirinden tamamen farklı olduğu gözlenmektedir.<sup>102</sup>

### 1.2.3.1.3.Eğitim Düzeyi

İş doyumunu ile ilişkilendirilen diğer bir bireysel faktör de eğitim düzeyidir. Araştırma sonuçları, eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların genel iş doyum düzeyinin eğitim düzeyi daha düşük olan çalışanlara kıyasla daha yüksek düzeyde olduğu göstermektedir.<sup>103</sup> Ancak çalışanlar eğitim düzeylerine uygun pozisyonlarda istihdam edilmediklerinde ise tam tersi bir durum ortaya çıkmakta, çalışan mutsuz olmakta ve iş doyum düzeyi düşmektedir. Bununla birlikte, sahip olduğu yeterliliklerden daha fazlasının gerektiği bir pozisyonda istihdam edilen çalışanlarda da kaygı ve stres düzeyi artmakta, buna bağlı olarak iş doyum düzeyinde düşüş gözlenebilmektedir.<sup>104</sup> Bu sonuçlara dayanarak eğitim düzeylerine uygun bir işte ve pozisyonda istihdam edilen çalışanların, iş doyum düzeylerinin yüksek olmasının beklenebileceği söylenebilir.

### 1.2.3.2.Örgütsel Faktörler

İş doyumunu etkileyen örgütsel faktörler, çalışanın kurumu ile ilişkili faktörlerdir. İş doyumunun örgütsel adalet, örgüt iklimi, örgüt kültürü, liderlik stiller gibi birçok örgütsel faktörlüden etkilenmesi olasıdır. Fakat alan yazında sıklıkla üzerinde durulan faktörlerin ücret, terfi, çalışma koşulları, iş arkadaşları, işin niteliği ve yönetim biçimi olduğu söylenebilir.

---

<sup>101</sup> Davis, a.g.e., s. 100.

<sup>102</sup> Maktalan, a.g.e., s. 29.

<sup>103</sup> Ayşe Can Baysal, *Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar*, Yalçın Ofset Matbaası, İstanbul, 1981, s. 193.

<sup>104</sup> Akşit Aşık, a.g.e., s. 39-40.

### 1.2.3.2.1.Ücret

İş doyumunu etkileyen en önemli örgütsel faktörlerden birinin ücret olduğu, aldığı ücretin yeterliliğinin ve ihtiyaçlarını karşılama derecesinin çalışanların ise karşı tutumunu belirlediği varsayılmaktadır.<sup>105</sup> Araştırmaların sonuçları da iş doyumunu ile ücret arasında pozitif yönlü bir ilişkisi olduğunu doğrulamaktadır. Ancak Judge ve diğerleri tarafından yapılan meta-analiz çalışmasının sonucu bu ilişkinin sanıldığı kadar güçlü olmadığını (.15 ve. 23 arası) ve sınırlı düzeyde olduğunu ortaya koymaktadır.<sup>106</sup> Çalışanların bu konudaki genel beklentisi ise tıpkı terfi politikalarında olduğu gibi, örgütte adil ve beklentilere uygun bir ücretlendirme sisteminin olmasıdır.<sup>107</sup> Çalışanlar açısından aldığı ücretin diğer çalışanların aldığı ücret ile dengeli olması, aldığı ücretin diğer çalışanların aldığı ücretten daha fazla olmasından daha önemli sayılabilmektedir. Bunun yanı sıra çalışanın aldığı ücret ile yaptığı işin gerektirdiği sorumluluk düzeyi, çalışanın yetenekleri ve sosyoekonomik statüsü arasında uyum var ise çalışanın iş ile ilgili tutumları pozitif yönlü olmaktadır.<sup>108</sup> Bazı araştırmaların sonuçlarına göre ise çalışanın maddi açıdan tatmin olmaması iş performansını olumsuz yönde etkileyebilmekte, işe devamsızlık oranını artırabilmekte, çalışanda işten ayrılma niyetinin ortaya çıkmasına neden olabilmekte ve genel iş doyum düzeyini düşürebilmektedir.<sup>109</sup>

### 1.2.3.2.2.Terfi ve Ödüllendirme

Terfi çalışanın, mevcut konumundan daha üst konumdaki bir göreve getirilmesidir. Terfi ile birlikte çalışanın sorumlulukları da artar. Ancak aynı zamanda terfi daha yüksek ücret, daha çok yetki ve daha geniş hareket alanı, daha az denetim anlamına da gelir.<sup>110</sup> Genel olarak çalışanlar yaptıkları iş karşılığında takdir edilmeyi beklerler. Bundan dolayı da terfi ve ödüllendirmelerin çalışanların iş doyumunu üzerinde etkilerinin olduğu söylenebilir. Ancak burada terfi ve ödüllendirmeden daha önemli olan, terfi ve ödüllendirmenin adil bir sisteme dayanmasıdır.<sup>111</sup> Çünkü adil bir değerlendirme sistemi sonucunda başar olanların, yani hak edenlerin ödüllendirilmesi ve terfi

---

<sup>105</sup> Wim Groot and Henriëtte Maassen van den Brink, "Job Satisfaction of Older Workers", *International Journal of Manpower*, 1999, Volume: 20, Issue: 6, 343-360, s. 344.

<sup>106</sup> Timothy A. Judge vd., "The Relationship Between Pay and Job Satisfaction: A Meta-Analysis of The Literature", *Journal of Vocational Behavior*, 2010, Volume: 77, Issue: 2, 157-167, s. 157-158.

<sup>107</sup> Groot and Brink, a.g.e., s.344.

<sup>108</sup> Judge vd., a.g.e., s. 158.

<sup>109</sup> Frank E. Saal and Patrick A. Knight, *Industrial and Organisational Psychology: Science and Practica*, New York: Brooks/Cole Publishers, 1988, s. 308.

<sup>110</sup> Dursun Bingöl, *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2003, s. 440.

<sup>111</sup> Davis, a.g.e., s. 100.

ettirilmesi iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Bir değerlendirme sisteminin olmaması veya değerlendirme sisteminin adil olmaması ise başarılı olduğuna inana ancak ödüllendirilmeyen personelin iş doyum düzeyinin düşmesine neden olabilmektedir.

#### 1.2.3.2.3.Çalışma Koşulları

Çalışma koşulları daha çok iş yerindeki sağlık, güvenlik ve rahatlığa ilişkin çalışma şartlarını ifade eder.<sup>112</sup> İş doyumunun oluşmasında örgütün çalışanlarına sunduğu iş ortamı ile ilgili imkânlar belirleyici olmaktadır.<sup>113</sup> Bundan dolayı işin çalışan için tehlikeli olmaması, çalışma ortamının aşırı derecede sıcak veya soğuk olmaması, iş yerindeki ışık ve ses düzeyi gibi çalışma koşulları önemlidir. Çalışma koşulları iş doyumunu etkilediği gibi çalışanın performansını ve verimliliğini de doğrudan etkilemektedir.<sup>114</sup> Bundan dolayı çalışma koşulları sadece çalışanın iş doyumunu açısından değil, örgütsel verimlilik açısından da önemlidir. İşcan ve Timuroğlu'na göre ise araştırma sonuçları çalışanların iş ortamının tehlikesiz olduğu ve konforlu örgütlerde çalışmayı tercih etmektedirler. Bunun yanı sıra iş yerinin eve yakınlığı, temizliği, iş yerinde modern araç gereçlerin kullanılıyor olması, iş yerinin yeterli donanıma sahip olması vb. etkenlerde çalışanın iş yeri tercihinde önemli olabilmektedir.<sup>115</sup>

#### 1.2.3.2.4.İş Arkadaşları

İş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerden biri de iş arkadaşlarıdır. Bu konudaki genel kanı çalışan ile iş arkadaşları arasındaki iletişimin niteliğinin ve olumlu ilişkilerin, çalışanın iş doyum düzeyini artıracak yönündedir<sup>116</sup>. Sabuncuoğlu ve Tokol'a göre ise çalışanlar arasında olumlu ilişkilerin kurulması, bilinçli bir iş bölümünün olması, sosyal bütünleşmenin sağlanması, çalışanların arasında ortak duygu ve düşüncenin gelişmesi yani birlikte çalışma anlayışının gelişmesi çalışanlarda iş doyumunun sağlanmasında etkilidir.<sup>117</sup> Başka bir deyişle iş arkadaşları çalışana destek sağlıyor, iş konusunda yardımda ve öneride bulunuyorsa, bu durum çalışma yaşamını daha

---

<sup>112</sup> Bingöl, a.g.e., s. 454.

<sup>113</sup> Lam, a.g.e., s.75.

<sup>114</sup> İlhan Erdoğan, *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, Dönence Basım, İstanbul, 1996, s. 245.

<sup>115</sup> Ö. Faruk İşcan ve M. Kürşat Timuroğlu, "Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama", *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2007, Cilt: 21, Sayı: 1, 119-135, s.126.

<sup>116</sup> Gerald L. Davis and James E. Bordieri, "Perceived Autonomy and Job Satisfaction in Occupational Therapists", *The American Journal of Occupational Therapy*, 1988, Volume: 42 Issue: 9, 591-585, s. 594.

<sup>117</sup> Zeyyat Sabuncuoğlu ve Tuncer Tokol, *İşletme*, Ezgi Yayınevi, Bursa, 2001. s. 42.

zevкли hale getirmekte ve çalışanın iş doyum düzeyin olumlu yönde etkilemektedir. Böyle bir ortamda çalışan işini sevmese bile iş arkadaşlarından dolayı işinden zevk alır hale gelebilmektedir. Arkadaş canlısı ve birbirlerini destekleyen çalışanlardan oluşan bir iş grubunun, çalışanların iş doyumunu üzerinde orta düzeyde bir etkisinin olduğu bilinmektedir.<sup>118</sup> Feldman ve Hugh'a göre ise iş arkadaşları çalışanların iş tatmininde önemli bir kaynaktır. Iř arkadaşlarının birbiriyle olan iletişimlerinin ve ilişkilerinin niteliği iş doyumunu etkilemektedir. Iř arkadaşları ile iletişim kuramayan ve olumlu ilişkiler geliştirmeyen çalışanlar sosyal açıdan yalnızlığa itilmekte, iş doyum düzeyleri düşmekte ve bu çalışanlarda işten ayrılma niyeti güçlenmektedir.<sup>119</sup>

### 1.2.3.2.5. Işin Niteliği

Işin içeriği, ilginçliği, zevкли olması, işin çalışanın ilgi ve yetenekleri ile uyumlu olması iş doyumunu üzerinde etkisi olan faktörlerdendir. Işin niteliği faktörünün temel olarak bağımsızlık, çeşitlilik, beceri ve yeteneklerin kullanılabilmesi olmak üzere üç bileşeninin olduğu kabul edilir.<sup>120</sup> Bağımsızlık bileşeni çalışanın iş yaparken sahip olduğu özerkliğin; çeşitlilik bileşeni ise yapılan işin tekrar eden, sıkıcı ve tekdüze bir yapıda olmamasının ifade eder.<sup>121</sup> Tekdzeliğe bağlı olarak oluşan monotonluk, çalışanın iş doyum düzeyini olumsuz yönde; uygulanan alternatif çalışma programları, esnek çalışma saati uygulaması, iş rotasyonunu ve iş zenginleştirme ise çalışanların iş doyum düzeyini olumlu yönde etkilemektedir. Bunların yanı sıra işin yaratıcılık, yetenek ve özel bilgi gerektirecek bir nitelikte olması da çalışanlarda iş doyum düzeyini olumlu yönde etkilemektedir. Ancak kapasitesini aşacak şekilde çalışana fazla görev ve rol yüklemenin, çalışanda strese ve tükenmişlik duygusuna neden olabileceği, bunun ise çalışanın iş doyum düzeyini olumsuz yönde etkileyebileceği de unutulmamalıdır.<sup>122</sup>

### 1.2.3.2.6. Yönetim Tarzı

---

<sup>118</sup> Enver zkalp ve iğdem Kirel, **rgtsel Davranış**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1996, s. 132.

<sup>119</sup> Feldman and Hugh, a.g.e., s. 197.

<sup>120</sup> Olgun Altundaş, Poliste Stres ve Iř Tatmini, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atatürk Üniversitesi, Erzurum, 2000, s. 43 (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>121</sup> Özkalp ve Kirel, a.g.e., s. 131.

<sup>122</sup> Işcan ve Timuroğlu, a.g.e., s. 125.

Yönetim tarzı, genel olarak örgütün yönetici tabakasını çalışanlara yönelik tutumunu ve örgütteki kuralları uygulama tarzını ifade eder.<sup>123</sup> Çalışanın iş doyumunu, yöneticinin çalışana karşı olan tutumu ile yakından ilişkilidir. Yöneticinin çalışana değer vermesi, yönetici ve çalışan arasındaki olumlu ilişkiler ve yönetici çalışana karşı geliştirdiği olumlu tutum çalışanın iş doyum düzeyini olumlu yönde etkileyebilmektedir.<sup>124</sup> Ayrıca yöneticinin karara katılımı sağlamak yoluyla, çalışanın benlik duygusunu tatmin ederek çalışanın güdülenme ve iş doyum düzeyini etkilemesi de mümkündür.<sup>125</sup> Feldman ve Hugh'a göre ise karara katılım çalışanın kendine saygı duymasına sağlar ve tanınma ihtiyacını karşılar. Böylece çalışanda işine, iş arkadaşlarına ve yönetime karşı olumlu tutumlar gelişir ve bu durum çalışanın iş doyum düzeyini olumlu yönde etkiler.<sup>126</sup> Yine örgütte katılımı temel alan demokratik yönetim tarzının ve çalışana destekleyen bir liderlik tarzının benimsenmiş olmasının da çalışanların iş doyum düzeyi üzerinde olumlu etkisinin olduğu söylenebilir.

Yönetim biçiminin yanı sıra, örgüt üyeleri tarafından yaygın biçimde paylaşılan örgüt özelliklerine ilişkin kalıcı algıları ifade eden bir kavram olan örgütsel iklim de çalışanın iş doyumunu üzerinde etkisi olan örgütsel faktörlerden biridir. Çalışan tarafından algılanan olumlu örgüt ikliminin, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık duygusunun gelişmesinde etkili olduğu bilinmektedir. Araştırma sonuçları ise örgüt ikliminin pozitif olarak algılanmasının çalışanların iş doyum düzeyini artırdığını göstermektedir.<sup>127</sup>

#### 1.2.4. İş Doyumu ve Tükenmişlik İlişkisi

İş doyumunu genel olarak çalışanın işinden, işten elde edilen gelirden, işin sağladığı olanaklardan, iş arkadaşlarından ve örgütte benimsenmiş olan yönetim anlayışından memnun olduğunda ortaya çıkan pozitif bir durumdur. Tükenmişlik ise negatif bir durumdur. Bu bağlamda çalışanın iş doyum düzeyinin artışının tükenmişlik düzeyini azaltması veya iş doyum düzeyindeki azalmaya bağlı olarak tükenmişlik düzeyinde artışın gözlenmesi beklenir.

İş doyumunu ve tükenmişlik ilişkisini ele alan araştırmaların sonuçları incelendiğinde ise Kambur tarafından yapılan ve örnekleme öğretmenlerden oluşan araştırmanın

---

<sup>123</sup> Terence R. Mitchell and James R. Larson, *People in Organizations: An Introduction to Organizational Behavior*, New York, McGraw-Hill, 1987. s. 139.

<sup>124</sup> Bölüktepe, a.g.e., s. 9.

<sup>125</sup> Eren, a.g.e., s. 335.

<sup>126</sup> Feldman ve Hugh, a.g.e., s. 196.

<sup>127</sup> Nursel Telman ve Pınar Ünsal, *Çalışan Memnuniyeti*, Epsilon Yayıncılık, İstanbul, 2004. s. 52.



bulgularına göre öğretmenlerin iş doyum düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında -.26 düzeyinde bir ilişki vardır. Bu bulguya dayanarak iş doyumunu ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ve zayıf düzeyde bir ilişkinin olduğu; iş doyum düzeyi arttıkça mesleki tükenmişlik düzeyinde azalmanın beklenebileceği söylenebilir.<sup>128</sup> Çelebi ve Kayasandık tarafında yapılan ve örnekleme banka çalışanları olan araştırmanın bulgularına göre ise iş doyum ve tükenmişliğin duygusal boyutu arasında orta düzeyde ve negatif yönlü (-.407); iş doyum ve tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında orta düzeyde ve negatif yönde (-.343); iş doyum ve tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında orta düzeyde pozitif yönde (.429) ilişki vardır. Bu bulgulara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arttıkça çalışanın iş doyum düzeyinin düşeceği, kişisel başarı arttıkça iş doyum düzeyinin de artacağı söylenebilir.<sup>129</sup>

Hekimoğlu Tunceli tarafında yapılan ve örnekleme Türk Hava Yolları (THY) kabin ekipleri çalışanlarından oluşturduğu araştırmanın bulgularına göre katılımcıların duygusal tükenme düzeyleri ile iş doyum düzeyleri arasında negatif yönlü ve orta düzeyde (-.36) bir ilişkinin olduğu, ancak diğer değişkenler kontrol altında tutulduğunda bu ilişkinin düzeyinin çok zayıf (-.04) olduğu görülmektedir. Katılımcıların duyarsızlaşma düzeyleri ile iş doyum düzeyleri arasında ise yine negatif yönü ve orta düzeyde (-.42) bir ilişkinin olduğu, ancak diğer değişkenler kontrol altında tutulduğunda bu ilişkinin düzeyinin çok zayıf (-.22) olduğu görülmektedir. Tükenmişliğin bir diğer boyutu olan kişisel başarı ile katılımcıların iş doyum düzeyleri arasında ise pozitif yönlü ve düşük düzeyde (.21) bir ilişkinin olduğu, diğer değişkenler kontrol altında tutulduğunda ilişkinin düzeyinin fazla değişmediği (.17) görülmektedir. Tükenmişliğin üç boyutu (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı) birlikte ele alındığında ise tükenmişlik ile iş doyum düzeyi arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde (.44) bir ilişkinin olduğu, üç değişkenin birlikte iş doyumundaki toplam varyansın %20'sini açıkladığı görülmektedir.<sup>130</sup>

Faragher ve diğerleri tarafından yapılan 267,995 katılımcının verilerinin yer aldığı, çalışanların iş doyum düzeyleri ile sağlıkları arasındaki ilişkileri inceleyen 485 araştırmanın sonuçlarının gözden geçirildiği meta-analizi çalışmasının sonuçlarına göre, iş doyumunu ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin düzeyi yaklaşık olarak .48'dir. Yine bu araştırmanın sonuçlarına göre iş doyumunu tek başına tükenmişlik skorlarındaki

---

<sup>128</sup> Oğuzhan Kanbur, Fizik Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2020, s. 57 (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>129</sup> Çelebi ve Kayasandık, a.g.e., s. 90.

<sup>130</sup> Didem Hekimoğlu Tunceli, Kabin Ekiplerinde İş Tatmini ve Tükenmişlik Duygusu: THY Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara, 2012, s. 121 (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

değişimin %22,8'ini açıklayabilmektedir. Bu da iş doyumu ve tükenmişlik arasında göz ardı edilemeyecek kadar güçlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.<sup>131</sup>

### 1.3.STRES VE ÖRGÜTSEL STRES

Günümüzün modern toplumlarında iş yaşamı, insan hayatının önemli bir parçasıdır ve bireyleri günlük yaşantılarının önemli bir bölümünü iş yerinde geçirmektedirler. Günlük yaşantısının önemli bir bölümünü iş yerinde geçiren çalışanların stres yaşamaları ise kaçınılmaz bir durumdur.<sup>132</sup> Ancak günümüzde çalışanlar iş organizasyonu ve çalışma ilişkilerinde önemli değişikliklerle karşı karşıyadır ve modern çalışma hayatının taleplerini karşılamak için daha fazla baskı altındadırlar. Anlık iletişim ve yüksek düzeyde küresel rekabetin getirdiği çalışma temposuyla, işi hayattan ayıran çizgilerin belirlenmesi gittikçe zorlaşmaktadır. Artan rekabet, performansla ilgili yüksek beklentiler ve daha uzun çalışma saatleri gibi psikosozal tehlikeler, her zamankinden daha stresli bir çalışma ortamının oluşmasına neden olmaktadır. Bunun yanı sıra örgütsel değişim, yeniden yapılanma, ekonomik durgunluk gibi nedenler hem iş olanakları azalmakta, hem de çalışanlarda işin kaybetme, işsiz kalma, finansal istikrarın bozulması gibi kaygı verici unsurların baskın hale gelmesine neden olmaktadır.<sup>133</sup> Bu gelişmelere bağlı olarak iş ve iş yeri adeta stres yapıcı bir ortama dönüşmekte, stres ise çalışanların hem fiziksel hem de zihinsel sağlığını tehdit ederek önemli sorunlara neden olmaktadır. Bu sorun stres yaşayan çalışanla sınırlı kalmamakta, çalışanın ailesine, çalıştığı kuruma ve topluma yansımaktadır. Bundan dolayı özellikle 1990'lardan bu yana örgütsel stresi, örgütsel stresinin nedenleri, örgütsel stresinin etkileri, örgütsel stresinin sonuçları, örgütsel stresi ile başa çıkma gibi konulara odaklanmış araştırmaların çoğaldığı söylenebilir.

#### 1.3.1.Stres Kavramı ve Tanımı

---

<sup>131</sup> E. Brian Faragher vd., "The Relationship Between Job Satisfaction and Health: A Meta Analysis" *Occupational and Environmental Medicine*, 2005, Volume: 62, Issue: 2, 105-112, s. 105-110.

<sup>132</sup> Necati Cemaloğlu ve Dilek Erdemoğlu Şahin, "Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi", *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 2007, Cilt: 15, Sayı: 2, 465-484, s. 465.

<sup>133</sup> International Labour Organization (ILO), *Workplace Stress: A Collective Challenge*, Printed by the International Training Centre of the ILO, Turin-Italy, 2016, s. 2, [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_466547/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466547/lang--en/index.htm). (Erişim tarihi: 18.04.2020).

Çağımızın modern hastalığı olarak nitelendirebileceğimiz stres,<sup>134</sup> sadece çalışanın sorunu olarak ele alınamayacak kadar önemli sonuçları olan ve kolektif bir sorun olarak görülmesi gereken bir durumdur.<sup>135</sup> Çünkü stres bireyin üzerinde çeşitli etkiler meydana getirerek davranışlarını, performansını ve toplumsal ilişkilerini etkileyen bir kavramdır.<sup>136</sup>

Genel olarak stresi bireylerin yaşamları üzerindeki baskılar hakkındaki hisleri olarak tanımlamak ve bireylerin yapmış oldukları işlerle veya mevcut ihtiyaçlarıyla ellerindeki kaynaklar veya yetenekleri örtüşmediğinde oluşan duygusal ve fiziksel tepki biçiminde açıklamak mümkündür.<sup>137</sup> Robbins ve Judge'ye göre ise stresi bireyin arzu ettiği şeylerle ilgili bir fırsat talep veya kaynakla karşılaştığı ve elde edeceği sonucun hem belirsiz hem de önemli olduğunu algılamadaki dinamik durum olarak tanımlanabilir.<sup>138</sup> Tanımlardan da anlaşılacağı gibi stres, kısıtlamalar ve talep ile ilişkilidir. Potansiyel stresin gerçek stres haline gelmesi ise iki koşulun varlığına bağlıdır. Bu koşullar belirsizlik ve önemlilikdir. Sonuçlar üzerinde belirsizlik hâkim olduğunda ve sonuç önemli olduğunda potansiyel stres gerçek strese dönüşür.<sup>139</sup>

Stres genel olarak olumsuz bir çerçevede ele alınsa da aslında her durumda olumsuz sonuçlar üreten bir yapıda değildir.<sup>140</sup> Bazı özel durumlarda stresin pozitif etkileri de olabilir. Çünkü bazen bireyler baskı altında kaldıklarına daha iyi çalışabilirler ve toplam üretkenlikleri artabilir.<sup>141</sup> Örneğin stres, bir atlete atılım yapma ve olağan üstü bir performans sergileme konusunda destek sağlar. Bunun yanı sıra ağır iş yükünü ve teslim tarihi baskısını teşvik edici bir unsur olarak gören çalışanlarda vardır. Bu stres kaynağının çalışan tarafından nasıl algılandığı ile ilgili bir durumdur. Bu açıdan stres kaynakları engelleyici ve teşvik edici stres kaynakları olarak ikiye ayrılabilir. Engelleyici stres kaynakları kişiyi amaçlarından uzaklaştıran kırtasiyecilik, rol belirsizliği, rol çatışması gibi stres kaynaklarıdır. Teşvik edici stres kaynakları ise iş yükü, görevi tamamlama baskısı ve zaman aciliyeti ile ilgili stres kaynaklarıdır. Teşvik edici stres kaynakları, engelleyici stres kaynaklarına kıyasla çalışan üzerinde daha az

---

<sup>134</sup> Tolga Erdoğan vd., "Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2009, Cilt: 14, Sayı: 2, 447-461, s. 447.

<sup>135</sup> ILO, a.g.e., s. 30.

<sup>136</sup> Erol, Eren *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2001, s. 291.

<sup>137</sup> Bishawjit Chandra Deb and Sujana Kanti Biswas, "Stress Management: A Critical View", *European Journal of Business and Management*, 2011, Volume: 3, Issue: 4, 205-212, s. 5.

<sup>138</sup> Robbins ve Judge, a. g. e., s., 607

<sup>139</sup> Deb and Biswas, a.g.e., s. 5.

<sup>140</sup> Robbins ve Judge, a. g. e., s., 607

<sup>141</sup> Deb and Biswas, a.g.e., s. 5.

gerilime sebep olur ve engelleyici stres kaynaklarından farklı bir şekilde çalışarak pozitif sonuçlar üretir.<sup>142</sup>

### 1.3.2.Stresin Belirtileri

Stres bireyde bazı rahatsızlıklara neden olur. Bu rahatsızlıklar geçici olabileceği gibi tedavisi ömür boyu sürececek kalıcı rahatsızlıklar da olabilir. Ancak bu rahatsızlıklar ortaya çıkmadan önce, bireyde bu rahatsızlıkların bazı belirtileri gözlenebilir.<sup>143</sup> Gözlenen bu belirtileri fiziksel, davranışsal ve psikolojik belirtiler olmak üzere sınıflandırmak mümkündür.<sup>144</sup>

#### 1.3.2.1.Stresin Fiziksel Belirtileri

Fiziksel belirtiler strese bağlı olarak oluşan zararlar sonucunda vücudun bazı sistemlerinde (sindirim ve solunum sistemi gibi) ve işlevlerinde değişikliklere yol açar. Bunun sonucunda stres yaşayan bireyde bazı yakınmaların ortaya çıkmaya başlar.<sup>145</sup> Stresin fiziksel belirtilerinden bazıları şunlardır:<sup>146</sup>

1. Süreklilik arz eden halsizlik ve yorgunluktan yakınma.
2. Mide bulantısı, mide krampları, bacaklarda kramplar, kas spazmları, sürekli ishal veya kabızlıktan yakınma.
3. Migren benzeri baş ağrıları, yüksek tansiyon, kalp atış ritminde artış, ellerin titremesi ve nefes darlığı gibi sorunlar.
4. İştahsızlık, yememeye rağmen tokluk hissi ve kilo kaybı; herhangi bir sorunla karşılaşınca yemek yemeye ve alkole yönelme, buna bağlı olarak oluşan aşırı kilo.
5. Ağrıları dindirmek için ağrı kesici, vücut direncini artırmak için ise vitamin ve mineral türü ilaçları kullanma aşırı eğilim.

---

<sup>142</sup> Robbins ve Judge, a. g. e., s., 607

<sup>143</sup> Eren, 2001, a.g.e., s. 306.

<sup>144</sup> Alptekin Sökmen, "Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma", *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2005, Güz, 1-27, s. 5.

<sup>145</sup> Sökmen, a.g.e., s. 5.

<sup>146</sup> Eren, 2001, a.g.e., s. 307.

### 1.3.2.2. Stresin Davranışsal Belirtileri

Davranışsal belirtiler stresin bireyin davranışları üzerinde oluşturduğu açık ve doğrudan etkilere bağlı olarak oluşan, gözlenebilen belirtilerdir.<sup>147</sup> Bu belirtilerden bazıları şunlardır.<sup>148</sup>

1. Hasta olduğunu zannetme.
2. Yaşamdan zevk alamama.
3. Tatil yapmaktan kaçma.
4. Alkol ve sigara gibi alışkanlıklar.
5. Olayları, insanları ve yapılacak işleri unutma.
6. Yalnız kalmaktan ve kapalı yerlerde almaktan korkma.
7. Odaklanamama ve işi yarım bırakarak başka işe geçme.

### 1.3.2.3. Stresin Psikolojik Belirtileri

Psikolojik belirtiler stresin bireyin psikolojik yapısı üzerinde oluşturduğu sorunlara bağlı olarak oluşan etkiler sonucunda ortaya çıkan belirtilerdir.<sup>149</sup> Bu belirtilerden bazıları şunlardır.<sup>150</sup>

1. Alınganlık.
2. Aşırı tedirginlik.
3. Sürekli gerginlik.
4. Korku ve endişe
5. Çabuk öfkelenme.
6. Aşırı duygusallık.

Yukarıda sıralanan fiziksel, davranışsal ve psikolojik belirtiler strese neden olan faktörler ortadan kalkmadığında zamanla çoğalırlar. Bireyin iş ve yaşam performansını olumsuz yönde etkilemeye başlarlar. Bunun yanı sıra bireyde bedensel ve psikolojik hastalıklara da neden olabilirler.

### 2.3.3. Stresin Oluşum Süreci ve Aşamaları

Stres kendiliğinden ortaya çıkan veya oluşan bir durum değildir. Stresin oluşması için bireyin içinde bulunduğu ortamda bir takım değişimlerin olması, bireyin bu

---

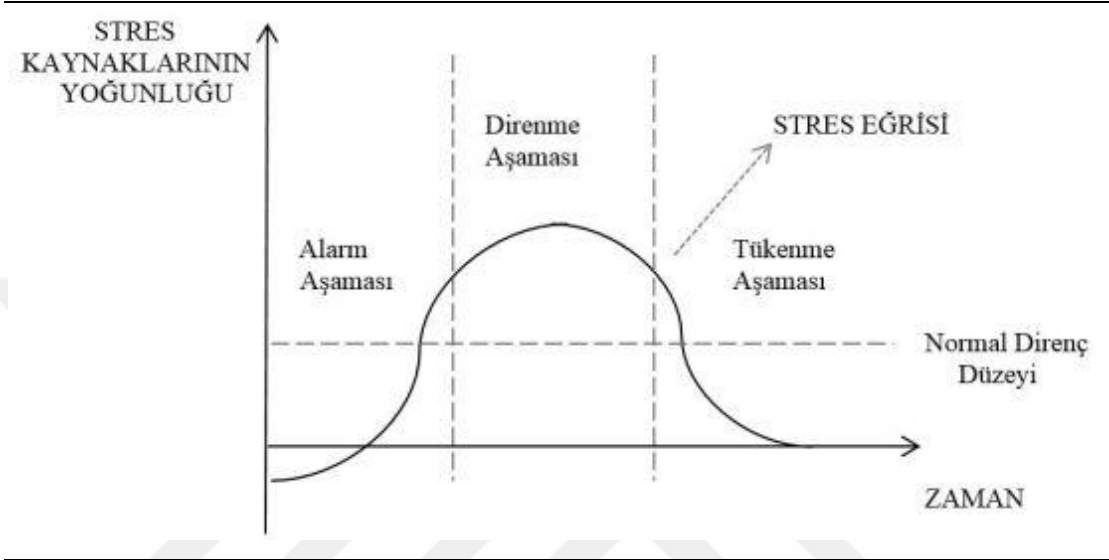
<sup>147</sup> Sökmen, a.g.e., s. 5.

<sup>148</sup> Eren, 2001, a.g.e., s. 308.

<sup>149</sup> Sökmen, a.g.e., s. 5.

<sup>150</sup> Eren, 2001, a.g.e., s. 308.

değişimlerden etkilenmesi, bu etki sonucunda sempatik sinir sistemi olarak adlandırılan otonom sinir sisteminin harekete geçerek adrenalin ve noradrenalin gibi hormonlar salgılaması ve vücut sisteminin harekete geçmesi gerekir.<sup>151</sup> Bunun yanı sıra stresin oluşumu stres kaynaklarının yoğunluk derecesi ve zaman olmak üzere iki değişkene bağlı olarak şekillenir. Stresin oluşumu ve aşmaları Şekil 1'de sunulan grafikte gösterildiği gibi üç aşamadan oluşan bir süreç olarak ortaya çıkmaktadır.<sup>152</sup>



Şekil-1 Stresin Oluşum Süreci ve Aşamaları<sup>153</sup>

Alarm aşaması, stresin oluşum sürecinde ilk dönemdir. Bu aşamada otonom sinir sistemi aktif hale geçerek salgı bezlerini uyarır. Uyarılan salgı bezleri ise kana gönderdiği adrenalin gibi biyokimyasal maddelerin miktarını artırır ve bunun sonucunda vücut ortaya çıkabilecek acil durumlara mücadele etmek üzere alarm durumuna geçer.<sup>154</sup> Bu aşamada birey normal direnç düzeyini aşmayan strese mücadele edebilir. Ancak strese sebep olan faktörlerin yoğunluğu ve bu strese maruz kalma süresi arttığında, stres eğrisi hızla normal direnç düzeyinin üzerine çıkar. Ardından ise bireyde normal davranıştan sapmanın ilk belirtileri gözlenmeye başlanır.<sup>155</sup>

<sup>151</sup> Eren, 2001, a.g.e., s. 202-203.

<sup>152</sup> Eren, 2001, a.g.e., s. 303.

<sup>153</sup> Eren, 2001, a.g.e., s. 304.

<sup>154</sup> Acar Baltaş ve Zuhâl Baltaş, **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, Remzi Kitapevi, İstanbul, 1999, s. 27.

<sup>155</sup> Eren, 2001, a.g.e., s. 303.

Strese neden olan faktörler varlığını devam ettirirse stresin ikinci aşaması olan direnme aşaması ortaya çıkar.<sup>156</sup> Bu aşama bireyin stres ile mücadele etmek için elinden gelen herşeyi yaptığı ve strese direndiği aşamadır.<sup>157</sup> Direnme aşamasında vücut, allarım aşamasında kana gönderdiği biyokimyasal maddeleri geri çeker ve allarım aşamasında verdiği tepkileri ortadan kaldırır.<sup>158</sup> Duruma bir şekilde uyum sağlar ve koşullar normalmiş izlenimi verir. Ancak içten içe yorulmaktadır ve direncini kaybetmektedir.<sup>159</sup>

Tükenme aşaması, bedenin stresin baskısını kaldıramadığı ve direncini kaybettiği aşamadır. Tükenme aşamada, alarm aşamasında gözlenen belirtiler yeniden ortaya çıkmaya başlar.<sup>160</sup> Bu aşama bireyin gayretinin kırıldığı, hayal kırıklıklarının yaşandığı ve normal davranıştan ciddi derecede sapmaların yaşandığı aşamadır. Bu aşamanın sonlarında davranışsal bozuklukların yanı sıra bedensel sorunlar ve hastalıklar da görülmeye başlar. Bireyin artık stres ortamından uzaklaştırılarak tıbbi ve psikolojik açıdan yardım almaya ihtiyacı olacaktır.<sup>161</sup>

#### 1.3.4.Örgütsel Stres ve Örgütsel Stres Kaynakları

Genel anlamdaki stresten farklı olarak örgütsel stres ise çalışanın, görevini yerine getirirken işin niteliğinden ve örgütsel faktörlerden kaynaklanan uyumsuzluklara verdiği tepki olarak tanımlamak mümkündür. Işıkhana göre ise örgütsel stres, işle ilgili faktörlerin çalışanı fiziksel ve psikolojik açıdan etkileyerek normal davranıştan uzaklaşmasına neden olması hali olarak tanımlamak mümkündür.<sup>162</sup> Potansiyel olarak birçok değişkeninin çalışanın üzerinde baskı oluşturarak strese neden olması olasıdır. Strese neden olabilecek potansiyel stres kaynaklarını bireysel, örgütsel ve çevresel stres kaynakları olarak sınıflandırmak mümkündür. Ancak çalışmanın bağlamı gereği sadece örgütsel stres kaynakları üzerinde durulmuştur.

Bir örgütün dışında kalan bireysel ve çevresel stres kaynakları gibi stres kaynaklarının yanı sıra, örgütün kendi ile ilişkili olan potansiyel stres kaynakları da vardır. Örgüte özgü bu stres kaynakları, örgütsel stres kaynakları olarak tanımlanabilir. Makro

---

<sup>156</sup> Baltaş ve Baltaş, a.g.e., s. 27.

<sup>157</sup> Eren, 2001, a.g.e., s. 303.

<sup>158</sup> Doğan Cüceloğlu, *İnsan ve Davranışı*, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1994, s. 271.

<sup>159</sup> Baltaş ve Baltaş, a.g.e., s. 27

<sup>160</sup> Baltaş ve Baltaş, a.g.e., s. 27

<sup>161</sup> Eren, 2001, a.g.e., s. 303-304.

<sup>162</sup> Vedat Işıkhana, "Çalışma Hayatında Stres Olgusu ve Başa Çıkma Yolları", *İşveren Dergisi*, 2001, Cilt: 39, Sayı: 19, 27-30, s. 27.

düzeydeki potansiyel örgütsel stres kaynakları Şekil 2'de sunulduğu gibi kendi içinde idari politikalar ve stratejiler, organizasyon yapısı ve tasarımı, örgütsel süreçler ve çalışma koşulları olarak sınıflandırılabilir. Mikro düzeyde ve özellikle iş performansı ile ilişkili olan örgütsel stres kaynakları ise rol belirsizliği, çatışma, aşırı iş yükü, iş güvensizliği, iş-aile uyumsuzluğu gibi faktörlerdir. Araştırma sonuçları bu faktörlerin her birinin iş performansı üzerinde olumsuz etkisinin olduğunu göstermektedir.<sup>163</sup> Robbins ve Judge'ye göre ise örgütsel stres kaynaklarını görev talepleri, rol talepleri ve bireyler arası talepler olarak sınıflandırmak mümkündür. Görev talepleri çalışanın işi ile ilgilidir. Görev talepleri iş tasarımı (işteki özerklik derecesi, görev çeşitliliği vb.), çalışma koşullarını ve çalışma düzenini gibi faktörleri kapsar. Rol talepleri ise çalışanın örgütteki rolünü yerine getirirken hissettiği baskı ile ilgilidir. Rol talepleri rol belirsizliği, aşırı rol yükü ve rol çatışması gibi faktörleri kapsar. Bireyler arası talepler çalışma arkadaşlarının oluşturduğu baskılarla ilgilidir. Bireyler arası talepler sosyal destek ve bireyler arası ilişkiler gibi faktörleri kapsar.<sup>164</sup> Eren'e göre ise örgütsel stres kaynakları çalışma koşulları ve işin güçlüğü, ücret yetersizliği, iş yerine ulaşımın güçlüğü, iş yeri organizasyonundaki aksaklıklar, rol, görev ve sorumluluk dağılımındaki dengesizlikler gibi faktörlerdir.<sup>165</sup>

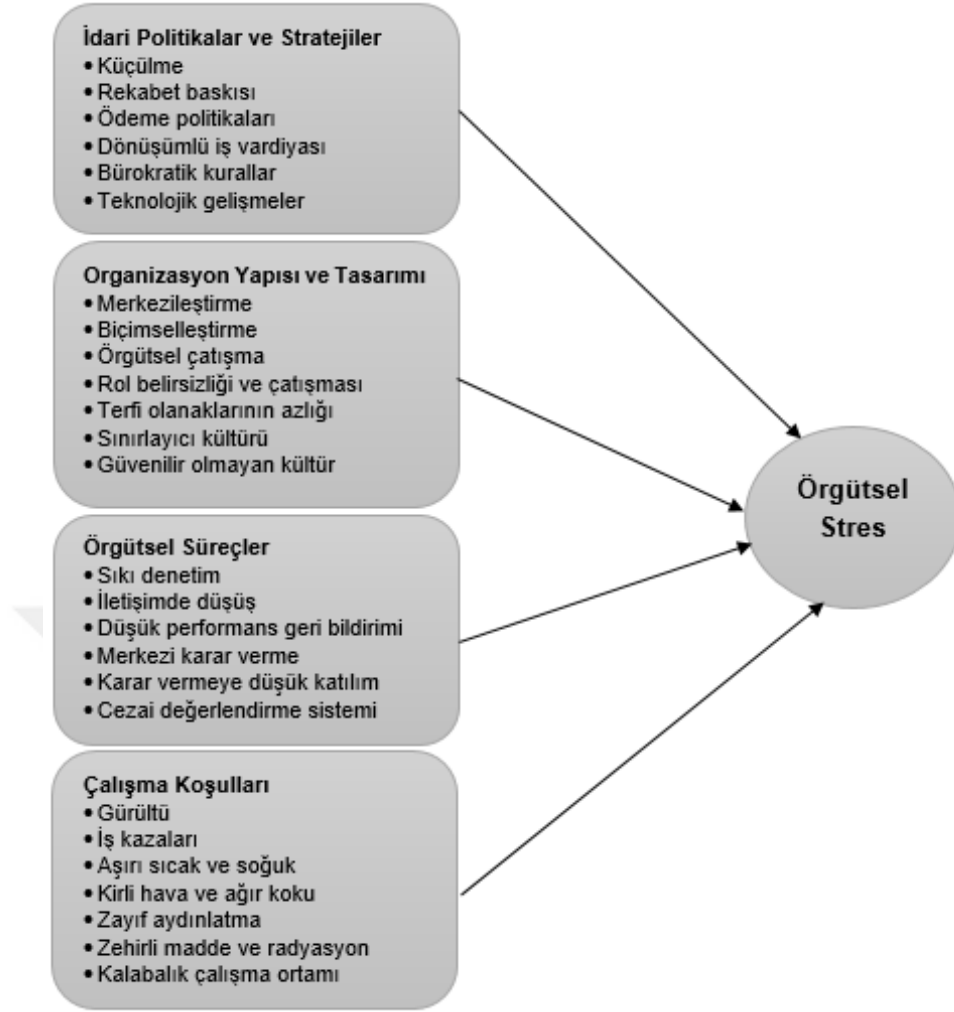
---

<sup>163</sup> Luthans, a.g.e., s. 282.

<sup>164</sup> Robbins ve Judge, a.g.e., s. 610.

<sup>165</sup> Eren, 2001, a.g.e., s. 295-296.





Şekil-2 Örgütsel Stres Kaynakları<sup>166</sup>

Örgütsel stresi konu alan çalışmaların bulguları incelendiğinde ise Senemoğlu tarafından yapına ve örneklemini ilaç firmalarının çalışanlarının oluşturduğu araştırmanın bulgularına göre kadın çalışanların erkelere kıyasla, kıdemi 16 yıl ve üzeri olan çalışanların ise daha düşük kıdemli olan çalışanlara kıyasla daha yüksek düzeyde stres yaşamaktadır. Çalışanlarda strese neden olan örgütsel değişkenler ise önem sırasına göre iş yükünün fazlalığı, çalışma temposunun yoruculuğu ve zaman baskısıdır.<sup>167</sup> Sökmen tarafından yapılan ve örneklemini konaklama işletmelerinin yöneticilerinden oluşan araştırmanın bulgularına göre katılımcılar zaman baskısını, kaynak ve yetki yetersizliğini, yetki ve sorumlulukların net olmamasını, kendilerinden beklentilerin açık olmamasını, personel değerlendirme yaşanan adaletsizlikleri ve ağır

<sup>166</sup> Luthans, a.g.e., s. 283.

<sup>167</sup> Pelin Senemoğlu, "Sağlık Kuruluşlarında Örgütsel Stres: İlaç Müesseseleri Üzerine Bir Araştırma", Sağlık Bilimler Enstitüsü, Gelişim Üniversitesi, İstanbul, 2017, s. 62-68 (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

iş yükünü temel stres kaynağı olarak görmektedirler. Katılımcılar uzun çalışama saatleri, iş ortamındaki huzursuzluk, gürültü, moral bozukluğu, dedikodu, üstlerle anlaşmazlık faktörlerini ise kısmen stres kaynağı olarak görmektedirler.<sup>168</sup>

Erdoğan ve diğerleri tarafından yapılan ve örnekleme beyaz ve mavi yakalı fabrika çalışanlarının oluşan araştırmanın bulgularına göre katılımcıları yaşları atıkça kendini yorumlama biçiminden ve işin yapısından kaynaklanan stres vericilerin etkileri azalmaktadır. Öğrenim düzeyi yüksek olan katılımcıların kendini yorumlama biçiminden ve işin yapısından kaynaklanan stres vericilerden etkilenme düzeyi, öğrenim düzeyi düşük olan katılımcılara kıyasla daha yüksektir. Ayrıca öğrenim düzeyi yüksek olan katılımcıların fizik çevreden yansıyan stres vericilere karşı daha duyarlı oldukları ve fizik çevreden yansıyan stres vericilerden olumsuz bir şekilde etkilendikleri gözlenmektedir. Araştırmanın bulguları cinsiyet değişkeninin stresten etkilenme düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını, evli olan katılımcıların sosyal stres kaynaklarından etkilenme düzeyinin bekâr katılımcılara kıyasla daha yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir. Yine bu araştırmanın bulguları stres kaynaklarının her iki grubu (mavi ve beyaz yakalı) aynı şekilde etkilediği ve çalışma hayatında stres vericilerin her iki grup üzerinde benzer etkiye sahip olduğunu göstermektedir.<sup>169</sup> Örneklemini havayolu şirketinde çalışan uçuş personelinin oluşturduğu araştırmanın bulgularına göre, katılımcıların stres düzeyi arttıkça işten ayrılma niyetleri artmaktadır. Ancak uçuş personeline işe adanmışlık düzeyi yükseldikçe ve işe yoğunlaşma düzeyi arttıkça işten ayrılma niyeti azalmaktadır.<sup>170</sup>

Bireysel stres kaynakları aile sorunları, ekonomik sorunlar ve kişilik özellikleri gibi kaynağı kişisel yaşam olan stres kaynaklarıdır. Normal şartlarda bir çalışan haftanın 40-50 saatini çalışarak geçirir. Ancak bir bireyin aile veya kişisel yaşamı iş yaşamından kesin çizgilerle ayrılamaz. Dolayısıyla da çalışanın iş dışında geçirdiği sürede yaşadığı sorunlarda işe yansır. Çevresel stres kaynakları ise ekonomik, politik ve teknolojik olmak üzere üç temel boyutu olan bireyin hem kişisel yaşamını hem de iş yaşamını etkileyen stres kaynaklarıdır. Bu kaynaklar özellikle yapılarında barındırdıkları belirsizliklerden dolayı örgüt yapısını, örgüt tasarımını, çalışanlar arasındaki ilişkileri ve birçok örgütsel faktörü etkileyerek bireysel ve örgütsel stres

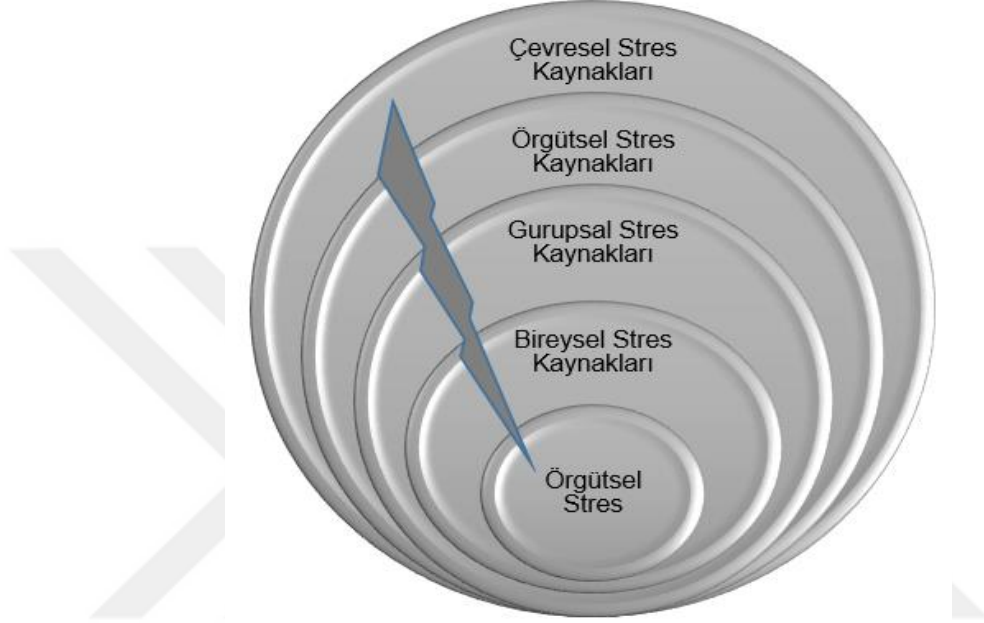
---

<sup>168</sup> Sökmen, a.g.e., s. 5.

<sup>169</sup> Erdoğan vd., a.g.e., s. 459-460.

<sup>170</sup> İsmet Burçak Vatansever Durmaz, "Havayolu Yolcu Taşımacılığı Sektöründe Algılanan Stres ve İşle Bütünleşme Arasındaki İlişkinin İşten Ayrılma Kararına Etkisi", *Al-Farabi International Journal on Social Sciences*, 2019, Volume: 3, Issue: 1, 59-69, s. 66.

kaynaklarının etkisini artırabilirler.<sup>171</sup> Bunların yanı sıra hemen her çalışanın ilişkili olduğu çalışma gurupları veya ekipleri de strese neden olan bir kaynak olarak ele alınmalıdır. Çünkü gurup üyeleri arasındaki ilişkilerin niteliği çalışanlar üzerinde etkilidir. Gurup üyeleri arasındaki olumlu ilişkiler, gurup uyumu ve sosyal destek stres azaltıcı ve rahatlatıcı etki yapabileceği gibi gurup üyeleri arasındaki olumsuz ilişkilerin, gurup uyumsuzluğunun ve sosyal destek eksikliğinin de stres yapıcı ve artırıcı etkilerinin olması beklenilir.



**Şekil-3 Örgütsel Stresi Etkileyen Kaynaklar<sup>172</sup>**

Bu bağlam dikkate alındığında stres kaynaklarının Şekil 3'te sunulan modelindeki gibi bir yapıya sahip olduğu, bireysel, gurupsal ve çevresel stres kaynaklarının da örgütsel stres kaynakları üzerinde önemli bir etkisinin olduğu, örgütsel stresi açıklamada potansiyel örgütsel stres kaynaklarını tek başına ele almanın doğru olmayacağı söylenebilir.

### **1.3.5.Örgütsel Stresin Sonuçları**

Her çalışanın az veya çok maruz kaldığı stres çalışma hayatı açısından önemli bir sorundur. Stresin en önemli özelliklerinden biri ise cinsiyet, yaş gibi demografik değişkenlerden fazla etkilenmeden herkesi etkilemesidir. Ayrıca düşük seviyedeki stres düzeyi hem çalışan hem de örgüt açısından olumlu sonuçlar üretirken, direnç

<sup>171</sup> Robbins ve Judge, a.g.e., s. 609-610.

<sup>172</sup> Luthans, a.g.e., s. 280

seviyesini aşan stres ise bireysel ve örgütsel düzeyde istenmeyen sonuçlara neden olabilmektedir. Bu bağlam dikkate alındığında örgütsel stresin sonuçlarını bireysel ve örgütsel sonuçlar olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür.<sup>173</sup>

### 1.3.5.1.Örgütsel Stresin Bireysel Sonuçları

Çalışanların işlerinin yapabilmek için ihtiyaç duyduğu kaynaklar (zihinsel, fiziksel vb.) çalışanların kaynaklarını aştığında, ortaya çıkan yetersizlik hali çalışan tarafından tehdit edici ve zararlı olarak algılandığında çalışanlar örgütsel stres yaşamaya başlarlar. Örgütsel stresin kaynağı her ne kadar iş hayatı olsa da, örgütsel stresin sadece çalışanın işteki performansının düşmesi ile sınırlı kalmaz. Çalışanın genel sağlık durumunu, sosyal ilişkilerini ve refahını da olumsuz yönde etkiler.<sup>174</sup> Örgütsel stresin çalışan üzerinde meydana getirdiği etkiye bağlı olan bireysel sonuçları fiziksel, psikolojik ve davranışsal sonuçlar olmak üzere gruplandırmak mümkündür.<sup>175</sup> Örgütsel stresin çalışan üzerinde meydana getirdiği etkiye bağlı olarak oluşan fiziksel sonuçlar baş ağrısı, yüksek tansiyon, kalp rahatsızlıkları, bağışıklık sisteminde zayıflama ve solunum yolu hastalıklarıdır. Örgütsel stresin çalışan üzerinde meydana getirdiği etkiye bağlı olarak oluşan psikolojik sonuçlar ise endişe, gerginlik, asabiyet depresyon ve iş doyumunda düşüştür. Davranışsal sonuçlar ise verimlilikte düşüş, işe devamsızlık ve iş değiştirme gibi sonuçlardır.<sup>176</sup>

Örgütsel stresin çalışana yansıyan en önemli sonuçlarından biri, çalışanın kariyer gelişimini olumsuz yönde etkilemesidir. Aşırı stres sonucu çalışanda gözlenebilecek özgüven eksikliği ve başarısız olacağına dair korku sonrası çalışan işten ve görevden kaçınmaya başlayabilir. Bunun sonucunda çalışanın kariyer gelişimi olumsuz yönde etkilenir. Örgütsel stresin çalışanın sosyal yaşamı üzerinde de olumsuz etkileri gözlenir ve aşırı stres yaşayan çalışanların sosyal ilişkileri zayıflar. Aşırı strese maruz kalan çalışanlar bazen içine kapalı bir yapıya bürünürken, bazen de saldırgan davranışlar sergileyebilirler ve bu süreç çalışanda tükenmişlikle sonuçlanabilir.<sup>177</sup>

---

<sup>173</sup> Hasan Tutar, **Kriz ve Stres Ortamında Yönetim**, Hayat Yayınları, İstanbul, 2000, s. 258.

<sup>174</sup> Jolanda Hessels vd., "Self-Employment and Work-Related Stress: The Mediating Role of Job Control and Job Demand", **Journal of Business Venturing**, 2017, Volume: 32, Issue: 2, 178-196, s. 178.

<sup>175</sup> Tutar, a.g.e., s 258.

<sup>176</sup> Robbins ve Judge, a.g.e., s. 612-613.

<sup>177</sup> Senemoğlu, a.g.e., 21.

### 1.3.5.2.Örgütsel Stresin Örgütsel Sonuçları

Örgütsel strese bağlı olarak oluşan örgütsel sonuçları ise genel olarak işe geç gitmede ve işe devamsızlıkta artış, işgören devir oranında artış, yabancılaşma iş kazalarında artış ve örgütsel performansta düşme olarak sıralamak mümkündür.<sup>178</sup>

1. İşe Geç Gitme: İşe geç gitmeyi, örgütsel stresin bireysel düzeydeki davranışsal sonuçlarından biri olarak ele alan çalışmalar olsa da, çalışanın doğrudan örgüte yansıttığı bir durumdur. Dolayısıyla işe geç gitmenin örgütsel stresin, örgütsel sonuçlarından biri olarak görülmesi gerekir. Çünkü işe geç gitme davranışının çalışanın evinin iş yerine uzaklığı ile ilgisi yoksa ve eğer bu davranış süreklilik arz ediyorsa çalışandaki stres yaratan iş ortamından uzak kalma isteği ile ilgili bir durum olarak değerlendirilmesi gerekir.<sup>179</sup>
2. İşe Devamsızlık: İş devamsızlığı çalışanın, çalışması gereken zaman diliminde çalışanın işine gelmemesidir ve bu davranış örgütlerde en sık karşılaşılan sorunlardan biridir. Bu davranışın hastalık veya makul bir mazereti olabilir. Ancak bu davranış sıklık gösterdiğinde, bu davranışın örgütsel stres sonucu olduğu düşünülerek ciddiyetle ele alınması gerekir.<sup>180</sup> Çünkü işe gitmeme davranışının nedeni çalışanın örgütsel stresten kaçınmak isteği olabilir.<sup>181</sup>
3. İşgören Devir Hızı: İşgören devri yani çalışanın örgütten ayrılması çalışanın herhangi bir nedenden dolayı işten ayrılmasındır. Günümüz örgütlerinde iş gören devri oldukça maliyetli ve genellikle istenmeyen bir durum olarak değerlendirilir. İşten ayrılma davranışı çalışanın daha iyi şartlarda, daha iyi ücretle veya daha iyi bir konumda çalışabileceği başka bir iş bulmasına bağlı olarak ortaya çıkan rasyonel bir davranış olabileceği gibi çalışanda örgütsel strese bağlı olarak gelişmiş bir davranışta olabilir. Örgütsel stres dolayısıyla kendini baskı altında hisseden çalışan, bu baskıdan kurtulmak için işten ayrılma yolunu seçebilir.
4. Yabancılaşma: Yabancılaşma çalışanın, çalıştığı örgüte karşı duygusal tepkisidir. Yabancılaşma genelde iş doyumsuzluğu, uyumsuzluk ve moral eksikliğinin gibi durumlarda ortaya çıkar.<sup>182</sup> Ancak strese bağlı olarak tükenmişlik yaşayan ve bunun sonucunda geri çekilme davranışı sergileyen

---

<sup>178</sup> Tutar, a.g.e., s 258.

<sup>179</sup> Adrian Furnham, *The Psychology of Behavior at Work The Individual in the Organization*, Psychology Press, UK, 1997, s. 334-335.

<sup>180</sup> Furnham, a.g.e., s 334.

<sup>181</sup> Terry A. Beehr, *Psychological Stress in the Work Place*, Routhledge Publishing, New York, 1995, s. 142.

<sup>182</sup> Michael A. Hitt, J. Stewart Black, Lyman W. Porter, *Management*, Pearson Prentice Hall, New Jersey, 2005, s. 514.

veya sosyal destek eksikliği yaşayan çalışanlarda da yabancılaşma gözlemlenebilir.

5. İş Kazaları: İş kazaları genel olarak çalışma ortamının fiziksel koşullarından, işin yapısından, çalışanın kendinden ve yönetimin yapısından kaynaklanan faktörlere sonucunda meydana gelir. Örgütsel stresin çalışanda odaklanamama ve dikkat dağınıklığı gibi sorunlara neden olarak, iş kazası olasılığını yükseltmesi olasıdır.<sup>183</sup> Alanyazında uzun süreli strese maruz kalan çalışanların iş kazası geçirme olasılığının arttığı düşüncesi kabul görmeye başlamıştır.<sup>184</sup>
6. Performans Düşüklüğü: Çalışanın yaşadığı örgütsel stres seviyesinin düşük olması işteki güdülenmeyi, verimliliği, üretkenliği ve performansı olumlu yönde etkilemektedir.<sup>185</sup> Başka bir deyişle çalışanın direnç seviyesini aşmayacak düzeydeki stres, gelen olarak çalışanı güdüler ve çalışanın performans düzeyini olumlu yönde etkiler. Ancak direnç seviyesini aşan stres çalışan üzerinde uyumsuzluk, odaklanamam ve sağlık sorunları gibi birçok sorun oluşturur ve buna bağlı olarak çalışanın performansı düşer.

Sonuç olarak çalışanın direnç seviyesini aşacak düzeydeki stresin, çalışan üzerinde olumsuz etkiler meydana getireceği, bu olumsuzluğa bağlı olarak çalışanlarda fiziksel, psikolojik ve davranışsal sorunların oluşacağı; bu sorunlara bağlı olarak çalışanın performansının düşebileceği, işe geç gelme, işe gelmeme, sten ayrılma, yabancılaşma, performans düşüklüğü, iş kazaları gibi birçok istenmeyen sonucun orta çıkacağı söylenebilir. Bu sonuçlardan birey kadar örgütün de etkilenmesi ise kaçınılmazdır.

### 1.3.6.Örgütsel Stresle Başa Çıkma

Stresle başa çıkmada en ideal tepki, stresin ortaya çıkmasını engellemektir. Bunu sağlama için ise sorunun nedenlerini, yani strese neden olan faktörleri ortadan kaldırmak gerekir. Stres sorunu ise karmaşık bir sorundur ve bu sorunun kaynağı işyerinde, evde, sosyal çevrede veya toplumda olabilir. Ayrıca bu bağlamaların her birinde strese neden olan birkaç faktörler olabileceği gibi, birkaç bağlamlardaki birkaç

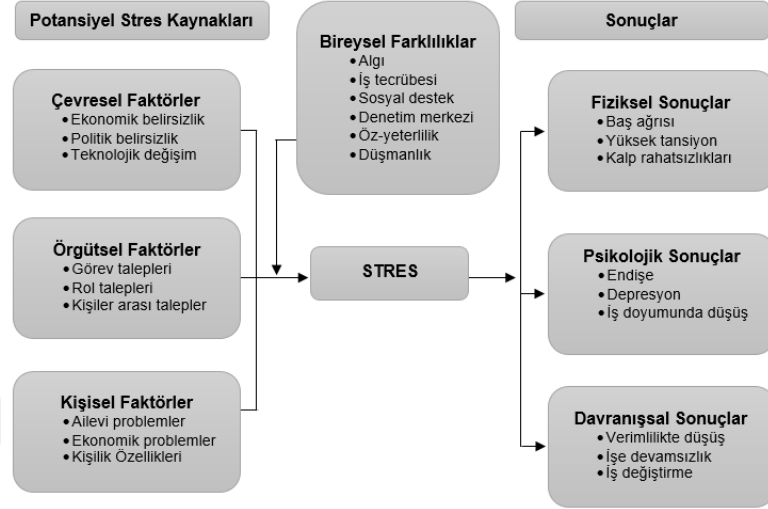
---

<sup>183</sup> Hakan Gökğöz, Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trakya Üniversitesi, Edirne, 2013, s. 37 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>184</sup> Emin Cihan Duyan, Çalışma Yaşamında Yoga: İş Tatmini ve Stres Yönetiminde Etkileri Üzerine Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uludağ Üniversitesi, Bursa, 2008, s. 31 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>185</sup> Margaret Tiyce vd., Employee Stress and Stressors in Gambling and Hospitality Workplaces", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 2013, Volume: 12, Issue: 2, 126-154, s. 129.

stres yapıcının etkileşimi sonucunda oluşan bir stres de söz konusu olabilir.<sup>186</sup> Bundan dolayı stresle başa çıkmada kullanılacak stratejileri belirlerken Şekil 4'te sunulan Stres Modelindeki gibi etkileşimli bir yapının dikkate alınması daha etkili sonuçlara ulaşmada faydalı olabilir.



Şekil-4 Stres Modeli<sup>187</sup>

Ancak unutulmamalıdır ki bu modelindeki faktörlerin her birinin ve faktörler arasındaki etkileşiminin kontrol altında tutulması nerdeyse olanaksızdır. Dolayısıyla örgütsel stresle mücadelede işyerindeki eylemlere ve işle ilgili psikososyal risklere yani kontrol altında tutulabilecek faktörlere odaklanmak gerekir. Örgütsel stresi ele almanın en iyi yolu ise çalışma koşullarında, çalışma ortamında, ilişkilerinde ve örgütsel kültürde bulunan psikososyal tehlikeleri kaynağında ele almaktır. Bu yolla örgütsel stresin azaltılması mümkün olabilir.<sup>188</sup> Fakat araştırma sonuçları aslında hiç kimsenin tam olarak stresten kurtulamadığını, herkesin az veya çok strese maruz kaldığını ve kalacağını göstermektedir. Ancak stresle baş etmede çalışanın problemin çözümüne sistematik bir şekilde odaklanmasına yardımcı olacak örgütsel destek önemlidir. Bundan dolayı stresle başa çıkma sürecinin örgüt içinde işbirliğine dayalı bir çaba olarak ele alınması gerekir.<sup>189</sup>

Örgütsel düzeyde stresi azaltmak ve bu sorunla mücadelede çalışanlara yardımcı olmak için aşağıdaki sıralanmış olan seçeneklerin dikkate alınması faydalı olabilir:<sup>190</sup>

1. İş değişikliği olanağı,
2. Eğitim ve geliştirme olanakları,

<sup>186</sup> ILO, a.g.e., s. 31.

<sup>187</sup> Robbins ve Judge, a.g.e., s. 608.

<sup>188</sup> ILO, a.g.e., s. 31.

<sup>189</sup> Deb and Biswas, a.g.e., s. 211.

<sup>190</sup> Deb and Biswas, a.g.e., s. 211.

3. Gerçekçi hedef belirlemek,
4. İşin yeniden tasarlamak,
5. Çalışan yönetime katılımının artırmak,
6. Örgütsel iletişimi geliştirmek,
7. Sağlıklı yaşam programları oluşturmak.

Yukarıda sıralanan seçeneklerin yanı sıra örgütte destekleyici bir örgütsel iklim geliştirmek, yöneticilerin destekleyici liderlik yaklaşımlarının benimsenmesi, örgütsel çatışmaları azaltacak önlemler almak, çalışanları zaman yönetimi konusunda eğitmek gibi seçenekler de örgütsel stresle başa çıkmada kullanılabilecek stratejilerdendir.

### 1.3.7. Stres ve Tükenmişlik İlişkisi

Bazı stres araştırmacıları tükenmişliğin bir tür stres olarak ele alırlar. Ancak araştırmacılar arasındaki genel kabul tükenmişliğin bir dizi bileşene sahip ve stresten farklı bir kavram olduğu yönündedir ve bu araştırmacılara göre aslında stres normaldir ve genellikle de sağlıklıdır. Fakat stresle başa çıkma yeteneği çalışanı hayal kırıklığına uğrattığında, yani stresle başa çıkılamadığında stres bir soruna dönüşür ve tükenmişliğe giden yolu açar.<sup>191</sup>

Stres ve tükenmişlik ilişkisini ele alan çalışmaların bulguları incelendiğinde Şahin ve Bedük tarafından yapılan ve örnekleme banka çalışanlarından oluşan araştırmanın bulgularına göre katılımcılar iş stresi, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri yüksek; kişisel başarıda azalma hissi yaşama düzeyleri ise normal seviyededir. Bu değişkenler arasındaki ilişkiler incelendiğinde ise iş stresi ile tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme arasında pozitif yönlü anlamlı ve yüksek düzeyde (0,724); iş stresi ile tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme arasında pozitif yönlü anlamlı ve yüksek düzeyde (0,724) bir ilişkinin olduğu gözlenmektedir. İş stresi ile tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşsam arasında pozitif yönlü ve anlamlı (0,595), iş stresi ile tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarıda azalma hissi arasında pozitif yönlü ve anlamlı (0,299) ilişkilerin olduğu gözlenmektedir. İş stresi tükenmişliğe ilişkin toplam varyansın ise % 50,5'ini açıklamaktadır. Analiz sonuçlarına bakıldığında, iş stresinin tükenmişlik üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisinin olduğu, çalışandaki iş stresi arttıkça tükenmişliğin de aratacağı söylenebilir.<sup>192</sup>

<sup>191</sup> Luthans, a.g.e., s. 279-280.

<sup>192</sup> Mehmet Şahin ve Aykut Bedük, "Çalışanlarda İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: Bankacılık Örneği", *International Social Sciences Studies Journal*, 2019, Volume: 5, Issue: 31, 1448-1458, s. 1454-1455.



Yirik ve diğeri tarafından yapılan ve örnekleme otel çalışanlarından oluşan araştırmanın bulgularına göre genç katılımcıların stres düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı ilişki gözlenmezken, yaşın artması ile birlikte stres ve tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı ilişkiler gözlenmekte, ancak belli bir yaştan sonra bu ilişki ortadan kalkmaktadır. Yani yaş değişkeni dikkate alındığında stres ve tükenmişlik arasındaki ilişkisinin ters U grafiği oluşturduğu söylenebilir. Örneğin 18-25 yaş grubundaki katılımcıların stres düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı ilişki gözlenmezken, 26-33 yaş grubundaki katılımcıların duygusal tükenmişlik ve kişisel başarıda azalma hissi düzeyleri ile stres düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. 34-41 yaş grubundaki katılımcıların örgütsel stres düzeyleri ile tükenmişliğin üç boyutu (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarıda azalma hissi) arasında da pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenirken; 42-49 yaş grubundaki katılımcıların stres düzeyleri ile sadece tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Stres ve tükenmişlik ilişkisi cinsiyet değişkeni açısından ele alındığında ise kadın katılımcıların stres düzeyleri ile tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarıda azalma hissi düzeyi arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ve orta düzeyde bir ilişkinin varlığı gözlenmektedir. Ancak hem kadınların hem de erkeklerin stres düzeyleri ile tükenmişliğin diğer alt boyutları arasında pozitif yönlü, istatistiksel olarak anlamlı ve zayıf düzeyde bir ilişkinin varlığı gözlenmektedir. Stres ve tükenmişlik ilişkisi eğitim almış olma değişkeni açısından ele alındığında hem turizm konusunda eğitim almış olan katılımcıların hem de turizm konusunda eğitim almamış olan katılımcıların stres düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü, istatistiksel olarak anlamlı ve zayıf düzeyde bir ilişkinin varlığı gözlenmektedir. Ancak turizm konusunda eğitim almış katılımcılarda gözlenen ilişkinin düzeyi daha yüksektir. Stres ve tükenmişlik ilişkisi çalışma süresi değişkeni açısından ele alındığında katılımcıların stres düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında genel olarak pozitif yönlü, istatistiksel olarak anlamlı ve zayıf düzeyde bir ilişkinin varlığı gözlenmektedir. Ancak çalışma süresi 13–15 yıl arasında olan katılımcıların örgütsel stres düzeyleri ile tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma düzeyleri arasında pozitif yönlü, istatistiksel olarak anlamlı ve orta düzeyde bir ilişkinin varlığı gözlenmiştir.<sup>193</sup> Bu sonuçlara dayanarak katılımcıların stres düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin demografik değişkenlerden

---

<sup>193</sup> Şevket Yirik vd., "Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi", *Journal of Yaşar University*, 2014, Cilt: 9, Sayı: 35, 6223-6234, s. 6229-6233.

etkilendiği; stres ve tükenmişlik ilişkisi demografik değişkenler açısından ele alındığında, katılımcıların stres düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında genel olarak pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ve zayıf düzeyde bir ilişkinin varlığının gözlemlendiği söylenebilir.

#### 1.4.PSİKOSOMATİK BOZUKLUKLAR

Psikosomatik sözcüğü Yunancada ruh anlamına gelen "psyche" ve beden anlamına gelen "soma" kelimelerinin birleşmesi ile oluşmuştur. Psikosomatik bozukluklar ise ruhsal alandaki sorunların bedeni etkilemesi sonucunda oluşan bozuklukları veya hasatlıklara ifade eder.<sup>194</sup> Psikosomatik bozukluklar, uzun sürelidirler veya sıklıkla tekrar eden yapıdadırlar ve gerçek bir patolojik durum gösterirler.<sup>195</sup> Psikosomatik bozuklukları ruhsal kökenli bedensel işlev bozukluğu şeklinde tanımlamakta mümkündür. Psikosomatik bozukluklarda gözlenen fiziksel/bedensel bozukluğun sebebi genellikle psikolojik faktörler olduğu varsayılır.

Sebepleri tam olarak belli olmayan ancak psikolojik faktörlerin etkisi ile oluştuğu kabul edilen psikosomatik bozukluklarla ilgilenen Psikosomatik tıp 20. yüzyıl itibariyle psikiyatride özel ilgi konusudur.<sup>196</sup> Ancak mental (zihinsel) ve emosyonel (duygu durum) durumlarının bireylerin fiziksel durumlarını veya bedensel sağlıklarını etkileyebileceği uzun zamandan beri bilinmektedir.<sup>197</sup> Antik çağda hastalıklar arasında bir ayırım yapılmaz, her türlü hastalığın (fiziksel, ruhsal) tanrıyla veya şeytanla ilişkili olduğuna inanılırdı. Hipokrat (M.Ö. 460-370) bireyin bedeni, ruhsal durumu ve çevresi arasındaki dengesizliklerin hastalıklara yol açtığına işaret ederek; "Baş olmayınca gözü, beden olmayınca başı tedavi edemediğimiz gibi, bedeni de ruhsuz tedavi edemeyiz." diyerek psikosomatik tıbbın felsefesini özetlemiştir. Doğa bilimlerindeki gelişmelere bağlı olarak 16. yüzyılda insan bedeninin de gözlem ve deneyler vasıtasıyla incelenmesi gündeme gelmiş ve böylece modern tıp başlamıştır. Medikal model ağırlık mekanik tıp anlayışı hastalıkları tamamını "hücrel patoloji zemininde gelişen yapısal ve işlevsel bozukluk" olarak yorumlamıştır. Ancak 20.

---

<sup>194</sup> Gizem Aral ve Filiz Civil Arslan, "Konsültasyon Liyezon Psikiyatrisinde Geleneksel Sınıflandırma Sistemlerine Karşı Uygulanabilir Yeni Bir Rehber: Psikosomatik Araştırmalara Yönelik Tanı Ölçütleri (DCPR), *Klinik Psikiyatri*, 2019, Cilt: 22, Sayı: 2, 228-242, s. 231.

<sup>195</sup> Nermin Samurçay, "Psikosomatik Hekimlik ve Psikanaliz", *Araştırma Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Felsefe Bölümü Dergisi*, 1965, Cilt: 3, 271-280, s. 275.

<sup>196</sup> Aral ve Arslan, a.g.e., s. 231.

<sup>197</sup> Ömer Tunçer, "Stres, Psikosomatik ve Somatoform Bozukluklar," *Medikal Açından Stres ve Çareleri*, İ. Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Sempozyum Dizisi No: 47, Aralık 2005, 153-162, s. 155.

yüzyıldaki gelişmeler ruhsal bozuklukların çoğunun ve bedensel bozuklukların bazılarının duygusal ve çevresel sorunlarla ilişkili olabileceğini ortaya koymuştur.<sup>198</sup>

#### 1.4.1.Psikosomatik Bozukluklarda Kuramsal Yaklaşımlar

Psikosomatik bozuklukların oluşmasına neden olan faktörlerin çokluğundan dolayı geçmişte bu bozuklukların oluşum nedeninin ve bu bozuklukları açıklamak üzere birçok kuram geliştirilmiştir. Bu kuramlardan her biri psikosomatik bozuklukları tek boyutlu bir nedensellik ile ele almıştır. Yani bir kuram psikosomatik bozuklukları biyolojik, çevresel ve ruhsal nedenlerden sadece birini dikkate alarak açıklamaya çalışmıştır. Ancak gelinen nokta itibariyle psikosomatik bozuklukların çoklu faktörlerin (biyolojik, çevresel ve ruhsal) etkileşimi sonucunda ortaya çıktığı bilinmektedir ve bugün bu sorunun çözümüne yönelik bütüncül bir yaklaşım benimsenmiştir. Bu bütüncül yaklaşımın benimsenmesinde geçmişte öne sürülen kuramların önemli etkisi olmuştur.<sup>199</sup>

Psikosomatik bozukluklar açıklamak üzere geliştirilen yaklaşımları temel olarak Psikanalitik Yaklaşım, Kişilik Teorileri ve Stres Teorileri olarak sınıflandırmak mümkündür.<sup>200 201</sup>

##### 1.4.1.1.Psikanalitik Yaklaşım

Psikanalitik yaklaşımın psikosomatik bozuklukları içsel çatışmalar ve bu çatışmalara sonucu yaşanan olumsuz duygular ile açıklamaya çalıştığı söylenebilir.<sup>202</sup> Psikanaliz yaklaşımına göre, insan ruhu id, ego ve süper-ego olmak üzere üç kısımdan oluşur. İd insanın içgüdüsel ihtiyaçlarını isteklerini (haz ilkesi) ifade eden, gerçeklikle ve ahlâk kuralları ile ilgili olmayan ilkel benliktir. Ego bilinç ile bilinçaltı arasında kalan, idin arzularını kontrol eden ve organizmayı dış etkilere koruyan (gerçeklik ilkesi) ikinci kısımdır. Süper-ego (üst benlik) ise içinde yaşadığımız sosyal yasakların, kuralların

---

<sup>198</sup> Sedat Özkan ve Mine Özkan, "Konsültasyon Liyezon Psikiyatrisi ve Psikosomatik Tıp", *Psikiyatri* içinde, Ed. Işın B. Kulaksızoğlu vd., İstanbul Üniversitesi Basım ve Yayınevi, İstanbul, 2009, 254-297, s. 254-255.

<sup>199</sup> B. Meriç Onbaşıoğlu, "Psikosomatik ve Ruhsal Rahatsızlığa Sahip Kişilerin Stres ile İlişkili Değişkenler Açısından İncelenmesi", Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara Üniversitesi, Ankara, 2006, s. 4-5 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>200</sup> Esra Karlı, "Kişilerarası Tarz, Kendilik Algısı, Öfke ve Psikosomatik Bozukluklar", Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara Üniversitesi, Ankara, 2008, s. 33-37 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>201</sup> Onbaşıoğlu, a.g.e., s. 9-13.

<sup>202</sup> Onbaşıoğlu, a.g.e., s. 9

temsilcisidir. Ego, id ve süper-ego arasında dengeleyici olarak görev yapan mantığımızdır. Ruhun yapısını meydana getiren bu kısımlar arasındaki psişik çatışmalar nevrozları, psikozları veya psikosomatik bozuklukları tetikleyecektir. Freud'a göre psişik çatışmalar organizmada öncelikle fonksiyonel bozukluklar daha sona ise lezyonel bozukluklara (doku bozukluğu) yol açmaktadır.<sup>203</sup>

#### 1.4.1.2. Kişilik Teorileri

Genel olarak psikosomatik bozuklukların ortaya çıkmasında kişiliğin önemli bir rol oynadığı düşünülmektedir.<sup>204</sup> Bu düşünce psikanalitik yaklaşımı benimsemiş araştırmacılar tarafından ortaya atılmıştır. Ancak farklı yaklaşımları benimsemiş olan araştırmacılar da yaklaşımın önemsemiş ve bu konuda araştırmalar yapmışlardır.<sup>205</sup> Psikobiyolojik yaklaşımın kurucuları olan Meyer ve Dunbar yaptıkları çalışmalarla sosyal etkenlerin ve kişilik özelliklerinin hastalığa duyarlılıkla ilişkisini ispatlamaya amaçlayan çalışmalar için kuramsal zemini oluşturmuşlardır.<sup>206</sup> Konu ile ilgili en önemli çalışmaları ise 1959 yılında Roseman ve Friedman tarafından yapılmıştır.<sup>207</sup>

Roseman ve Friedman, A tipi davranış örüntüsüne sahip bireylerin davranış özelliklerini, psikolojik davranışsal belirtiler olarak tanımlayan iki kardiyologdur. A tipi kişiliğe sahip bireyler yaşamda iki konuda (zaman, sosyal olaylar ve ilişkilerde karşılaşılan engeller) savaş sürdüren bireylerdir. A tipi kişilik yapısındaki bireyler sürekli acelesi olan bireylerdir. Yemek ve yürümek gibi olağan davranışlarda dahi aceleci ve sabırsız olan bu bireyler herşeyi hızla yapmak isterler. Bu bireylerin ikinci savaş ise sosyal olaylar ve ilişkilerde karşılaştıkları engellere karşı verdikleri savaştır. Bu bireyler sosyal olaylarda ve ilişkilerinde meydan okurcasına bir tavır takınırlar. İş yaşamındaki hedefler ile ilgili ağır yükümlülükler altına girme, rekabet ve sosyal ihtiras bu kişilerde gözlenen özelliklerdendir.<sup>208</sup> Buna karşın B tipi davranış örüntüsüne sahip bireyler ise zamana karşı yarışmayan, rekabete girmekten hoşlanmayan, sakin ve sabırlı bireylerdir.<sup>209</sup>

---

<sup>203</sup> Samurçay, a.g.e., s. 274-277.

<sup>204</sup> Medine Yazıcı Güleç, "Psikosomatik Hastalıklarda Mizaç ve Karakter", *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 2009, Cilt: 3, Sayı: 1, 201-214, s. 201.

<sup>205</sup> Onbaşıoğlu, a.g.e., s. 11

<sup>206</sup> Alan Stoudemire ve Robert E. Hales, "Tıbbi Sorunları Etkileyen Psikolojik Etkenler ve DSMIV: Genel Bir Bakış", *Tıbbi Sorunları Etkileyen Psikolojik Faktörler* içinde, Ed. Alan Stoudemire, Çev. Tunga Tüzer, Compos Mentis Yayınları, Ankara, 1997, 1-14

<sup>207</sup> Panos Aloupis, "Koronerli Hastadaki Riskli Tutumların Psikanalitik Psikoterapi ile Aydınlatılması", *Yansıtma Psikopatoloji ve Projektif Testler Dergisi*, 2005, Psikosomatik Özel Sayısı: 3-4, s. 51-56.

<sup>208</sup> Aloupis, a.g.e., s. 51-56.

<sup>209</sup> Mehmet Silah, *Endüstride Çalışma Psikolojisi*, Seçkin Yayıncılık, İstanbul, 2005 s. 145-177.

Bu konuda yapılan araştırmaların bulguları incelendiğinde ise Roseman ve Friedman tarafından yapılan geniş çaplı araştırmaların sonuçları A tipi davranış örüntüsüne sahip bireylerin kalp damar rahatsızlıklarına yakalanma olasılıklarının B tipi davranış örüntüsüne sahip olanlara kıyasla daha fazla olduğunu; A tipi kişilik özelliklerinin koroner kalp rahatsızlığı ile ilişkili olduğu göstermiştir. Ayrıca araştırma sonuçları A tipi davranış örüntüsüne sahip olan bireylerde kalp damar rahatsızlıklarına bağlı olan ölüm oranlarının, B tipi davranış örüntüsüne sahip olanlara kıyasla iki kat fazla olduğunu göstermektedir.<sup>210</sup> Greenwald (1984) gastrointestinal hastalarla ve cilt hastalarıyla yaptığı araştırmanı bulguları ise gastrointestinal hastaların daha tepkisel, cilt hastalarının ise daha duyarsız davranışlar sergilediğini göstermektedir.<sup>211</sup> Güleç tarafından yapılan çalışmamanın bulguları ise kişiliğin mizaç boyutunun psikosomatik bozuklukların gelişiminde için hem durumsal hem de süreklilik gösteren bir özellik taşıdığını göstermektedir.<sup>212</sup>

Araştırma sonuçlarına göre genel olarak psikosomatik bozukluk tanısı almış bireylerde kendilik algısı sağlıklı bireylere kıyasla daha olumsuzdur. Ayrıca bu bireyler, kişiler arası ilişkilerde sağlıklı bireylere kıyasla daha olumsuz bir tarz sergilemektedirler ve bu bireylerin öfkeyi ifade etme tarzları sağlıklı bireylere kıyasla daha olumsuzdur.<sup>213</sup>

#### **1.4.1.3. Stres Teorileri**

Psikosomatik bozuklukların açıklamada en fazla kabul gören yaklaşım stres teorileridir. Bunun en önemli nedeni stresin zihin ve beden arasında bağlayıcı bir rolünün olduğunun kabul edilmesidir. Bu yaklaşım gereğince negatif ruhsal ve zihinsel durumların stres vasıtasıyla bedensel hastalıklara neden olduğu kabul edilir.<sup>214</sup> Araştırmaların sonuçları genel olarak psikosomatik bozukluk tanısı almış bireylerin sağlıklı bireylere kıyasla daha yüksek düzeyde stres belirtilerine sahip olduğunu göstermektedir.<sup>215</sup>

Bu yaklaşım gereğince ruhsal çatışmaya maruz kalmak öncelikle birey üzerinde ruhsal nitelikte strese neden olur. Daha sonra stresin oluşturduğu gerilim duygu ve

---

<sup>210</sup> Onbaşıoğlu, a.g.e., s. 12-13.

<sup>211</sup> Karlı, a.g.e., s. 37.

<sup>212</sup> Güleç, a.g.e., s. 201.

<sup>213</sup> Karlı, a.g.e., s. 123.

<sup>214</sup> Onbaşıoğlu, a.g.e., s. 13.

<sup>215</sup> Karlı, a.g.e., s. 123.

davranışların düzenlenmesinden sorumlu olan limbik sistemdeki duygu mekanizmasını zorlayarak homeostatik dengenin bozulmasına neden olur. Bu durumda otonom sinir sistemi devreye girerek bozulan dengeyi yeniden kurmaya çalışır, ancak bu süreçte zorlanır ve bu sistem üzerindeki gerilim artar. Bu esnada otonom sinir sistemi tarafından yönetilen organların fizyolojik işlevlerinde de değişimler başlar. Sistem dengeyi sağlayamayacak kadar zorlarsa, bu duruma genel ve lokal adaptasyon tepkisi olmak üzere iki tür tepkiden birini verir. Genel adaptasyonda tepki bayılma veya şoka girme şeklindedir. Lokal adaptasyonda ise sistemdeki gerilim lokal bir odaktan (herhangi bir organda) boşaltılarak denge yeniden sağlanır ve bu durum yani dengeyi yeniden sağlama gayreti sonucunda psikosomatik bozukluklar oluşur.<sup>216</sup> Dengeyi yeniden sağlam sürecinde yapısal olarak zayıf/hassas olan bedensel bölgenin veya organın stresten etkilenmesi sonucunda psikosomatik bozukluklar oluşabileceği gibi stresin oluşturduğu etkiler sonrasında bazı bedensel bölgelerin veya organların zayıflaması/hassasiyet kazanması sonucunda da psikosomatik bozukluklar oluşabilir. Bu konudaki diğer bir görüş ise belirli hasatlıklarla belirli türdeki stres etkenleri arasında bağlantıların olabileceği ve bu etkileşim sonrasında psikosomatik bozukluklar oluşabileceği üzerinde durur.<sup>217</sup>

Stresin canlılar üzerinde zarlı etkilerinin olduğundan ve stres sonucu hastalıkların oluşabileceğinden bahseden ilk araştırması olan Hans Selye'ye göre ise tüm canlılar içsel dengelerini sağlama ve koruma yönünde doğuştan getirdikleri bir güdüye sahiptirler. Bu güdü gereğince, organizmanın bütünlüğünü tehdit eden etkiler (stres yapıcılar) organizmada uyum sağlama yönünde biyokimyasal değişimlerin harekete geçmesine neden olurlar. Yani vücut stres yapıcılara karşı bir tepki vererek, kendini korumaya ve savunmaya çalışır. Bu uyarılma sonucu başlayan uyum sağlama sürecidir. Ancak uyumu sağlayacak ve uyum sürecini devam ettirecek enerji sınırlıdır. Enerji bittiğinde yani stresin etkisi direnç noktasını açtığı ve sistemin direnci kırıldığında vücut stresle baş etme becerisini kaybeder. Bunun sonucunda da ölüm veya hastalık ortaya çıkar.<sup>218</sup>

Psikosomatik bozuklukları temel nedenlerinden biri olan stresin tek başına yıkıcı bir etkiye sahip olduğu düşünülmektedir. Ancak bir olayın birey için stresli olması bireyin olaya ilişkin bilişsel değerlendirmesine yani olayın birey için neyi ifade ettiğine, bireyin

---

<sup>216</sup> Günsel Koptagel İlal, **Davranış Bilimleri Tıpsal Psikoloji**, Nobel Tıp Kitabevleri, İstanbul, 2001, s. 287-298.

<sup>217</sup> Tuncer, a.g.e. s., 155.

<sup>218</sup> Onbaşıoğlu, a.g.e., s. 46-47.

maruz kaldığı stresi yönetebilmesine ve bireyin stresle başa çıkma becerilerine bağlıdır. Bunu yanı sıra strese duyarlılığın ve strese direncin, duygusal dengesizlik ve fiziksel hastalığa karşı korunma sağlayabilecek sosyal destek gibi tamponların varlığından veya yokluğundan etkilenebileceğini gösteren bulgular da mevcuttur.<sup>219</sup> Ayrıca psikosomatik bozuklukların fizyolojik yatkınlık ve psikolojik stres faktörlerinin birlikte hareket etmesi sonucunda meydana çıkıyor olması da olasıdır.<sup>220</sup>

#### 1.4.2. Psikosomatik Bozukluklarda Tanı Ölçütleri

Amerikan Psikiyatri Birliği'nin (APA) 1994 yılında yayınladığı ve mental bozuklukların tanı ölçütlerin belirlendiği Tanı Ölçütleri Kitabında psikosomatik rahatsızlıklar "Tıbbi Durumu Etkileyen Psikolojik Etkenler" başlığı altında ele alınmıştır ve bu hastalıkların tanısı için aşağıdaki ölçütler belirlenmiştir:<sup>221 222</sup>

- " A. Genel tıbbi bir durum vardır.
- B. Psikolojik etkenler, aşağıdaki yollardan biriyle genel tıbbi durumu olumsuz yönde etkilemektedir:
1. Psikolojik etkenlerle genel tıbbi durumun gidişatını etkileyebilir. Psikolojik etkenler ile genel tıbbi sorunun gelişmesi, alevlenmesi veya iyileşmesinin gecikmesi arasında zamanlama açısından yakın bir ilişkinin varlığı söz konusu olabilir.
  2. Bu etkenler, genel tıbbi durumun tedavi edilmesini zorlaştırabilir.
  3. Bu etkenler, kişi açısından bir takım ek sağlık sorunlarına neden olabilir.
  4. Stresle ilişkili psikolojik tepkiler, genel tıbbi durumun belirtilerini artmasına veya alevlenmesine neden olabilir."

---

<sup>219</sup> Stoudemire ve Hales, a.g.e., s. 1-14.

<sup>220</sup> Tuncer, a.g.e. s., 155.

<sup>221</sup> Onbaşıoğlu, a.g.e., s. 8.

<sup>222</sup> Tunçer, a.g.e., s. 155.

### 1.4.3. Psikosomatik Bozukluklarda Sınıflandırma

Psikosomatik bozukluklar, bozukluğun gözlemlendiği organların ait oldukları sistemlere göre aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir:<sup>223 224 225</sup>

1. Baş ve Ağrı: Ağızda uçuk ve yaralar, diş eti sorunları, Atrofik rinitis, Behçet hastalığı, glokom, kas gerginliği ağrıları, konjonktivitis, saman nezlesi, vasküler baş ağrıları (migren), vertigo.
2. Sindirim Sistemi: Anoreksiya nervoza, bulimia nervoza, obezite, kardiospazm, mide ülseri, duodenum ülseri, mide kanaması, sinirsel kusma, sinirsel kabızlık.
3. Deri: Alerjik reaksiyonlar, egzama, kaşıntı, ürtiker, nörodermit, sedef hastalığı.
4. Dolaşım Sistemi: Göğüs ağrısı, anjionörotik ödem, aritmi, taşkardi, ateroskleroz, hipertansiyon, koroner kalp hastalığı, bayılma.
5. İç Salgı: Addison hastalığı, cushing sendromu, diyabet, hipertroidi, hipotroidi, hipoglisemi, hormon eksiklikleri.
6. Bağışıklık Sistemi: Alerjik bozukluklar, enfeksiyonlar, herpetiform bozukluklar, kan hastalıkları, kollejen doku hastalıkları, organ değişimleri.
7. Kas-İskelet-Sinir: Kas, iskelet bozulmaları, nöromiyopatiler, romatoid artrit, istemsiz boyun kası kasılması.
8. Solunum Sistemi: Solunum yollarında hırıltı, bronşiyal astım, hiperventilasyon sendromu, periyodik öksürük krizleri.
9. Üreme ve Boşaltım Sistemi: Ağrılı menstrüasyon, regl düzensizlikleri, erken menopoza, amonere, yalancı gebelik, düşükler, cinsel işlev bozuklukları.

### 1.4.5. Psikosomatik Bozukluklarda Tedavi

Psikosomatik hastalıkların tedavisinde birey biyolojik, psikolojik ve sosyolojik faktörlerin birleşimi yani biyopsikososyal bir varlık olarak ele alınır ve bunun gereği olarakta psikosomatik hastalıkların tedavisinde disiplinler arası yaklaşım izlenir. Bu hastalığın tedavisinde hastalığın kendisi veya belirtilerine değil bireye odaklanılır.<sup>226</sup>

---

<sup>223</sup> Mehmet Ünal, **Psikosomatik Bozukluklar**, Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Anabilim Dalı Ders Notları, Adana, 34-45, s. 36-43 <https://docplayer.biz.tr/6908973-Psikosomatik-bozukluklar.html>. (Erişim tarihi: 28.04.2020).

<sup>224</sup> Karşlı, a.g.e., s. 41.

<sup>225</sup> Rabia Önem Akçakaya ve Selime Çelik Erden, "Stres ve Stresle Baş Etmede Psikiyatrik Yaklaşım", **The Journal of Turkish Family Physician**, 2014, Cilt: 5, Sayı: 2, 18-25. s. 20.

<sup>226</sup> Ayşegül Yılmaz ve Hakan Kumbasar, "Psikosomatik Hastalıklarda Tedavi", **Türkiye Klinikleri Psikiyatri Özel Dergisi**, 2008, Psikosomatik Hastalıklar Özel Sayısı, Cilt: 1, Sayı: 2, 124-131, s. 124-131.



Psikosomatik hastalıkların tedavisinde genel olarak medikal tedavi ve ruhsal tedavi olmak üzere iki tedavi türü kullanılır.

Psikosomatik bozukluklarda işlev veya doku bozukluğu söz konusu ise medikal tedavi zorunludur ve medikal tedavi iki yön vardır.<sup>227 228</sup> İlki, herhangi bir organda meydana gelen doku patolojisinin ilgili uzmanlık alanınca tedavisine; ikincisi ise otonom sistemin çalışmasında uyumsuzluğa neden olan organın işlevini bozan duruma yöneliktir. Bu uyumsuzluk eğer psikosomatik bozukluk yaşayan hastanın depresif durumu ile veya anksiyetesiyle yakınlığıyla ilgiliyse anksiyete giderici ve vegetatif sistem düzenleyici ilaç tedavisi uygulanır.<sup>229</sup> Ancak psikosomatik bozuklukların oluşumunda ve ilerlemesinde psikolojik faktörlerin önemli düzeyde etkisi vardır. Bundan dolayı bu sorun sadece medikal tedavi ile giderilemez ve medikal tedavi ile birlikte ruhsal tedavinin de kullanılması gerekir.<sup>230 231</sup>

Psikosomatik bozuklukların giderilmesinde kullanılan ruhsal tedavide, hastaya psikoterapi uygulanır. Bu yöntemde amaç uygulanacak psikoterapi ile hastanın nevrotik kişilik yapısını düzeltmek ve bedensel belirtilere sığınmadan, sorunlarını bilinç düzeyine çıkararak bilinçli bir yolla çözmeyi öğretmektir. Tedavide grup psikoterapileri, bilişsel-davranışçı terapiler, açıklayıcı konuşma, destekleyici psikoterapi, uğraş tedavisi, psikodrama gibi yöntemler kullanılabilir. Ancak psikosomatik hastaların tedavisinde Psikanalitik yaklaşım ve kısa süreli psikoterapilerin çok yararlı olduğu bilinmektedir.<sup>232</sup>

#### **1.4.6. Psikosomatik Bozukluklar ve Tükenmişlik İlişkisi**

Psikosomatik bozukluklar ve tükenmişlik ilişkisini inceleyen araştırmaların bulguları incelendiğinde örnekleme sağlık çalışanlarından oluşan araştırmanın bulguları, katılımcılarda tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyi arttıkça katılımcılarda gözlenen psikosomatik semptomların da anlamlı derecede artmaya başladığını göstermektedir.<sup>233</sup> Örnekleme sağlık çalışanlarından

---

<sup>227</sup> Yılmaz ve Kumbasar, a.g.e., s. 124-131.

<sup>228</sup> Koptagel İlal, a.g.e., s. 287-298.

<sup>229</sup> Koptagel İlal, a.g.e., s. 287-298.

<sup>230</sup> Yılmaz ve Kumbasar, a.g.e., s. 124-131.

<sup>231</sup> Koptagel İlal, a.g.e., s. 287-298.

<sup>232</sup> Koptagel İlal, a.g.e., s. 287-298.

<sup>233</sup> Bettina F. Piko, "Burnout, Role Conflict, Job Satisfaction and Psychosocial Health Among Hungarian Health Care Staff: A Questionnaire Survey", *International Journal of Nursing Studies*, 2006, Volume: 43, Issue: 3, 311-318, s. 311.

oluşan araştırmanın bulguları ise kalifiye olmuş katılımcılarda tükenmişlik insidansının daha yüksek olduğunu, tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutu ile yaşlanma arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu, ancak katılımcılarda fiziksel ve zihinsel sağlık semptomlarının görülmesinin yaşa bağlı olmadığını göstermektedir. Araştırmanın bulgularına göre genel tükenmişlik düzeyi, zihinsel sağlık belirtileri ve fiziksel sağlık belirtileri ile iş doyumunu arasında negatif yönlü bir ilişki; genel tükenmişlik düzeyi ile zihinsel ve fiziksel sağlık belirtileri arasında ise pozitif yönlü bir ilişki vardır. Hastalığın yokluğu ve genel sağlık algısı ile iş doyumunu arasında ise pozitif yönlü bir ilişki vardır. yine bu araştırmanın sonuçlarına göre katılımcıların %50'sinde iki veya daha fazla psikosomatik semptom görülmektedir.<sup>234</sup>

Örnekleme öğretmenlerden oluşan araştırmanın bulgularına göre ise tükenmişlik kadın öğretmenlerde, boşanmış öğretmenlerde ve yarı zamanlı çalışan öğretmenlerde daha yüksek düzeydedir. Öğretmenlerde strese neden olan en önemli etken ise sınıftaki öğrenci sayısının fazla olması, öğrencilerde gözlenen saldırgan ve yıkıcı davranışlardır. Araştırmanın bulguları katılımcıların %20'sinde ciddi derecede psikolojik ve psikosomatik semptomların görüldüğünü; tükenmişlik ile yüksek psikolojik ve psikosomatik semptom arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ve öğretmenlerinde gözlenen tükenmişlik sendromunun, psikolojik ve psikosomatik belirtilerle önemli ölçüde ilişkili olduğunu göstermektedir.<sup>235</sup>

Örnekleme hakim ve savcılardan oluşan ve psikosomatik hastalıklar ile tükenmişlik ilişkisini ele alan araştırmanın bulgularına göre kadın katılımcılar, erkeklere kıyasla daha fazla psikosomatik semptom göstermişlerdir ve daha fazla psikosomatik hastalık tanısı almışlardır. Katılımcıların psikosomatik semptom ve hastalıklarının sıklığı ile meslek grubu, yaş grubu, sahip olunan çocuk sayısı, meslekte geçen süre değişkenleri arasında ilişki yoktur. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre katılımcıların tükenmişlik düzeyi arttıkça katılımcılarda psikosomatik semptom ve hastalıkların görülme sıklığı da artmaktadır. Tükenmişlik düzeyi düşük olan katılımcılarda psikosomatik semptom ve hastalıkların görülme sıklığı da düşüktür.

---

<sup>234</sup> Vera Meeusen vd., "Burnout, Psychosomatic Symptoms and Job Satisfaction Among Dutch Nurse Anaesthetists: A Survey", *Acta Anaesthesiol Scand*, 2010; Volume: 54, Issue: 5, 616-621, s. 617-618.

<sup>235</sup> Joachim Bauer vd., "Correlation Between Burnout Syndrome and Psychological and Psychosomatic Symptoms Among Teachers", *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 2006, Volume: 79, Issue: 3, 199-204, s. 199.

Kadın ve erkek için de aynı sonuç geçerlidir ancak kadın katılımcıların sağlık durumları kişisel başarılarını erkeklere kıyasla daha fazla etkilemektedir.<sup>236</sup>



---

<sup>236</sup> Gökçen Esra Baduroğlu, "Hakim ve Cumhuriyet Savcılarında Psikosomatik Hastalıklar ve Tükenmişlik Sendromu", Adli Tıp Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 2010, s. 109-110 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

## İKİNCİ BÖLÜM

### YÖNTEM

#### 2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı uçuş kabin ekiplerinin tükenmişlik düzeylerinin iş doyumu, örgütsel stresi ve psikosomatik belirtilerle ilişkisini incelemektir.

#### 2.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Çalışan ve örgüt açısından olumsuz sonuçlar üreten tükenmişlik olgusunun, çalışma ortamıyla çalışanın etkileşimi sonucu ortaya çıktığı varsayılır. Genel olarak ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenmesi olarak tanımlanan tükenmişlik sendromu, sosyal bir problem olarak öneminin anlaşılması ile birlikte birçok araştırmanın odak noktası haline gelmiştir. Havacılık sektörünün önemli bir halkası olan kabin memurları ve pilotlar hem yaptıkları işin getirdiği ağır çalışma şartlarından hem de hizmet sektöründe çalışıyor olmanın getirdiği zorluklardan dolayı fiziksel ve psikolojik olarak yıpranmaktadır. Bu zorluklar uçucularda stres, iş doyumsuzluğu, tükenmişlik gibi sorunların yaşanmasına neden olabilmekte bu sorunlara bağlı olarak ta uçucularda psikosomatik bozukluklar oluşabilmektedir.

#### 2.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI

Araştırma 2019-2020 yılları ile sınırlıdır.

Araştırma Havacılık sektöründe uçuş ve kabin ekipleri ile sınırlıdır.

#### 2.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmanın amacına ulaşmak için aşağıdaki hipotezler sınanacaktır:

H1.Tükenmişliğin, iş doyumu ile anlamlı ilişkisi vardır.

H2.Tükenmişliğin, iş stresi ile anlamlı ilişkisi vardır.

H3.Tükenmişliğin, psikosomatizasyon ile anlamlı ilişkisi vardır.

H4.İş doyumu ile iş stresinin anlamlı ilişkisi vardır.

H5.İş doyumu, tükenmişliği anlamlı düzeyde yordamaktadır.

- H6.Örgütsel stres, tükenmişliği anlamlı düzeyde yordamaktadır.
- H7.Psikosomatizasyon, tükenmişliği anlamlı düzeyde yordamaktadır.
- H8.Tükenmişlik, cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H9.Tükenmişlik, gelirin algılanmasına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H10.Tükenmişlik, çalışanın çocuğu olup olmamasına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H11.Tükenmişlik, evde bakmakla yükümlü birisinin olup olmamasına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H12.Tükenmişlik, günlük hayatında kendine, diğer ilgi ve uğraşlarına yeterince zaman ayırabildiğine inanıp inanmadıklarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H13.Tükenmişlik, bir sağlık probleminin olup olmamasına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H14.Tükenmişlik, yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H15.Tükenmişlik, medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H16.Tükenmişlik eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H17.Tükenmişlik, görev unvanına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H18.Tükenmişlik, kurumdaki kıdem süresine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H19.Tükenmişlik, aylık gelir gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H20.Tükenmişlik, işyerinden memnuniyete göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H21.Tükenmişlik puanlarının “tükendliğini düşünmeye” göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H22.Tükenmişlik, uçuş bırakma fikrine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H23.Tükenmişlik, uçuş öncesi stres yaşam durumuna göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.
- H24.Tükenmişlik, uçuş öncesi sağlık problemi yaşayıp yaşamamaya göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

## **2.6. ARAŞTIRMA MODELİ**

Araştırma ilişkisel tarama modelinde yapılmış nicel desenli bir çalışmadır.

## **2.7. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ**

Araştırma tarama modelinde yapılmış nicel desenli bir çalışmadır. Araştırma evreni İstanbul ilinde ikamet eden bir havayolu şirketinde çalışan kabin ekipleri ve pilotlardan

oluşmaktadır. Araştırma örneklemini, araştırma evreninden kolay ulaşılabilir örneklem yöntemi ile belirlenmiş kabin memuru ve pilot olarak çalışan 249 kişiden oluşmaktadır.

**Tablo 2: Örneklemin Demografik Özellikleri**

Değişken	Alt Grup	f	%	Geç. %	Yığ. %
Yaş	20-24	12	4,8	4,8	4,8
	25-29	70	28,1	28,1	32,9
	30-34	61	24,5	24,5	57,4
	35-39	32	12,9	12,9	70,3
	40 ve üs	74	29,7	29,7	100,0
Cinsiyet	Kadın	106	42,6	42,6	42,6
	Erkek	143	57,4	57,4	100,0
Medeni durum	Bekâr	103	41,4	41,4	41,4
	Evli	138	55,4	55,4	96,8
	Boşanmış	8	3,2	3,2	100,0
Eğitim durumunuz ( Son mezun olduğunuz okul )	Lise	17	6,8	6,8	6,8
	Lisans	186	74,7	74,7	81,5
	Lisansüstü	46	18,5	18,5	100,0
Şirketteki göreviniz	K. Memuru	124	49,8	49,8	49,8
	K. Amiri	38	15,3	15,3	65,1
	Firs Officer	38	15,3	15,3	80,3
	S. Kaptan Pilot	49	19,7	19,7	100,0
Şirkette kaç yıldır görev yapmaktasınız?	1 ve altı	22	8,8	8,8	8,8
	2-5	101	40,6	40,6	49,4
	6-9	64	25,7	25,7	75,1
	10 ve üstü	62	24,9	24,9	100,0
Aylık ortalama geliriniz?	4000 altı	4	1,6	1,6	1,6
	4000-7000	32	12,9	12,9	14,5
	7000-10000	59	23,7	23,7	38,2
	10000-13000	59	23,7	23,7	61,8
	13000 üstü	95	38,2	38,2	100,0
Gelir düzeyiniz hakkındaki düşünceniz?	Yeterli	158	63,5	63,5	63,5
	Yetersiz	91	36,5	36,5	100,0
İş yerinizden memnun musunuz?	Evet	171	68,7	68,7	68,7
	Hayır	39	15,7	15,7	84,3
	Kararsız	39	15,7	15,7	100,0
Çocuğunuz var mı?	Evet	104	41,8	41,8	41,8
	Hayır	145	58,2	58,2	100,0
Evde bakmakla yükümlü olduğunuz biri veya birileri var mı?	Evet	122	49,0	49,0	49,0
	Hayır	127	51,0	51,0	100,0
Günlük hayatınızda kendinize, diğer ilgi ve uğraşlarınıza yeterince zaman ayırabildiğinize inanıyor musunuz?	Evet	69	27,7	27,7	27,7
	Hayır	180	72,3	72,3	100,0
Tükendiğinizi düşünüyor musunuz?	Bazen	70	28,1	28,1	28,1
	Evet	99	39,8	39,8	67,9
	Hayır	80	32,1	32,1	100,0
Uçuculuğu bırakmayı düşünür müsünüz?	Evet	67	26,9	26,9	26,9
	Hayır	149	59,8	59,8	86,7
	Kararsız	33	13,3	13,3	100,0
Herhangi bir sağlık probleminiz var mı?	Evet	44	17,7	17,7	17,7
	Hayır	205	82,3	82,3	100,0

Uçuşlara gitmeden önce kendinizi stres altında hissediyor musunuz?	Bazen	64	25,7	25,7	25,7
	Evet	91	36,5	36,5	62,2
	Hayır	94	37,8	37,8	100,0
Uçuşlara gitmeden önce huzursuzluk, stres, mide bulantısı, kusma, baş ağrısı, tansiyon, çarpıntı vb. gibi veya kendinizde gözlemlediğiniz herhangi bir sağlık problemi yaşıyor musunuz?	Bazen	21	8,4	8,4	8,4
	Evet	64	25,7	25,7	34,1
	Hayır	164	65,9	65,9	100,0
Toplam		249	100,0	100,0	

Tabloda görüldüğü gibi, Araştırmaya uçuş ekiplerinde görev yapan 249 kişi katılmıştır. Katılımcıların %4,8'i (12) 20-24, %28,1'i (70) 25-29, %24,5'i (61) 30-34, %12,9'u (32) 35-39, %29,7'si (74) 40 ve üstü yaş grubundadır. Katılımcıların %42,6'sı (106) kadın, %57,4'ü (143) erkektir. Katılımcıların %41,4'ü (103) bekâr, %55,4'ü (138) evli ve %3,2'si (8) boşanmıştır. Katılımcıların %6,8'i (17) lise, %74,7'si (186) lisans ve %18,5'i (46) lisansüstü mezundur. Katılımcıların %49,8'i (124) kabin memuru, %15,3'ü (38) kabin amiri, %15,3'ü (38) firs officer, %19,7'si (49) sorumlu kaptan pilotur. Katılımcıların %8,8'i (22) 1 ve altı, %40,6'sı (101) 2-5, %25,7'si (64) 6-9, %24,9'u (62) 10 ve üstü yıldır aynı şirkette çalışmaktadır. Katılımcıların %63,5'i (158) gelirini yeterli %36,5'i (91) yetersiz bulmaktadır. Katılımcıların %68,7'si (171) işinden memnun, %15,7'si (39) memnun değil ve %15,7'si (39) işte memnuniyetiyle ilgili kararsızdır. Katılımcıların %28,1'i (70) bazen tükendiğini düşünürken, %39,8'i (99) tükendiğini %32,1'i (80) tükenmediğini düşünmektedir. Katılımcıların %17,7'sinin 44) sağlık sorunu varken, %82,3'ü (205) yoktur. Tabloda ayrıca katılımcılara ait diğer demografik özellikler de görülmektedir.

## 2.8. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmada veri toplamak için Kişisel Bilgi Formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Minnesota İş Doyumu Ölçeği, Örgütsel Stres Ölçeği ve Kısa Semptom Envanteri kullanılmıştır. Ölçeklerin yapı bilgileri aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 3: Ölçek Bilgileri**

Ölçek Adı	Faktör Adı	Ölçek Maddeleri
Maslach Tükenmişlik Ölçeği MTÖ	Duygusal Tükenme	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
	Duyarsızlaşma	5, 10, 11, 15, 22
	Kişisel Başarı	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21
Minnesota Doyum Ölçeği MDÖ	İçsel Doyum	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20
	Dışsal Doyum	5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19
	Genel Doyum	
Örgütsel Stres Ölçeği ÖSÖ	Sosyal Destek	12, 13, 14, 15, 16, 17)/6.
	İş Yüğü	1, 2, 3
	Beceri Kullanımı	6, 7, 8
	Karar Verme	10, 11
Kısa Semptom Envanteri KSE	Depresyon	9, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 25, 27, 35, 37, 39
	Anksiyete	12, 13, 28, 31, 32, 36, 38, 42, 43, 45, 46, 47, 49
	Olumsuz Benlik	15, 21, 22, 24, 26, 34, 44, 48, 50, 51, 52, 53
	Somatizasyon	2, 5, 7, 8, 11, 23, 29, 30, 33
	Hostilite	1, 3, 4, 6, 10, 40, 41

**Maslach Tükenmişlik Ölçeği:** Maslach tarafından geliştirilmiş ve Ergin<sup>237</sup> tarafından Türkçe geçerlik güvenirliği yapılmıştır. Ölçeğin yapısal özellikleri tablo 3'te gösterilmiştir.

**Minnesota İş Doyumu Ölçeği:** Dawis, Weiss, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiş ve ülkemizde 1985 yılında Baycan<sup>238</sup> tarafından Türkçeye uyarlaması yapılmış bu ölçek kullanılmıştır. Minnesota Doyum Ölçeği (Short Form Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ) içsel ve dışsal doyum faktörlerini ortaya çıkarıcı özelliklere sahip, 20 maddeden oluşan beşli likert tipi (1'den 5'e kadar değişen puanlamaya sahip) bir araçtır.

**Örgütsel Stres Ölçeği:** Theorell ve arkadaşları tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçe geçerlik ve güvenirliği Yıldırım ve diğerleri<sup>239</sup> tarafından yapılmıştır.

<sup>237</sup> Canan Ergin, *Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, Türk Psikologlar Derneği Yayınları*, Ankara, 1992, s. 143-154.

<sup>238</sup> F. Aslı Baycan, "Analysis of Several Aspects of Job Satisfaction Between Different Occupational Groups", Sosyal Bilimler Enstitüsü, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul, 1985, s. 37 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>239</sup> M. Yalçın Taşmektepligil ve Hanifi Üzüm, "Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması (Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması)", *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 2011, Cilt: 13, Sayı: 1, 103-108, s. 105.



**Kısa Semptom Envanteri:** Kushner, Beitman ve Beck tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçe geçerlik ve güvenilirliği Şahin ve Durak<sup>240</sup> tarafından yapılmıştır.

## 2.9. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırmada kullanılacak veri analizlerini belirlemek için önce verilerin güvenilirliği ve dağılımının normalliği sınanmıştır.

**Tablo 4: Güvenirlik Katsayıları**

Ölçek adı	C. Alpha	Madde Sayısı
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	,805	22
Minnesota Doyum Ölçeği	,939	20
Örgütsel Stres Ölçeği	,661	14
Kısa Semptom Envanteri	,971	53

22 maddelik Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin iç tutarlılık Crombach Alfa değeri 0,805; 20 maddelik Minnesota Doyum Ölçeği'nin iç tutarlılık Crombach Alfa değeri 0,939; 14 maddelik Örgütsel Stres Ölçeği'nin iç tutarlılık Crombach Alfa değeri 0,661 ve 53 maddelik Kısa Semptom Envanteri'nin iç tutarlılık Crombach Alfa değeri 0,971'dir. Ölçeklerle toplanan verilerin yeterli güvenilirlik düzeyinde olduğu değerlendirilmiş ve araştırmada verilerin analizinde hangi analiz yöntemlerinin kullanılacağını belirlemek için normallik testi yapılmıştır.

**Tablo 5: Normallik Sınaması**

	Çarpıklık (Skewness)		Basıklık (Kurtosis)	
	s	sh	s	sh
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	0,51	0,00	0,15	0,31
Minnesota Doyum Ölçeği	0,00	-0,50	0,15	0,31
Örgütsel Stres Ölçeği	0,37	-0,03	0,15	0,31
Kısa Semptom Envanteri	1,07	0,63	0,15	0,31

Araştırmalarda verilerin dağılımının normalliğini sınamak için çeşitli yöntemler kullanılmaktadır. Bu araştırmada YEM modelinde çoklu normallik sınaması da yapılacağı için ön inceleme olarak verilerin çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır. Çarpıklık ve basıklık değerleri çeşitli kaynaklarda farklı aralıklarla ifade edilse de en çok kabul edilen değer çarpıklık ve basıklığın -1,00 ile +1,00 arasında

<sup>240</sup> Nesrin H. Şahin ve Ayşegül Durak, "Kısa Semptom Envanteri: Türk Gençleri İçin Uyarlanması", *Türk Psikoloji Dergisi*, 1994. Cilt: 9, Sayı: 31, 44-56, s. 52.

olması yönündedir<sup>241</sup> <sup>242</sup> Tabloda, araştırma verilerinin çarpıklık ve basıklık değerlerinin kabul edilen büyüklükler arasında olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre araştırma verilerinin normal dağılım gösterdiği için parametrik testlerin kullanılması uygun görülmüştür.

Normallik testi sonucuna göre araştırmada ilişkileri incelemek için Pearson Korelasyon Analizi, Aralarında anlamlı ilişki bulunan değişkenlerin Tükenmişliği yordama büyüklüklerini sınamak için Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) analizi ve farklılıkları incelemek için ikili gruplarda Bağımsız Gruplar T testi, üç ve daha fazla grupları karşılaştırmak için de Anova Testi kullanılmasına karar verilmiştir.

YEM analizi AMOS 21 paket programında, diğer analizler ise SPSS 21 paket programında analiz edilmiştir.

---

<sup>241</sup> Nuran Bayram, **Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş**, Ezgi Yayınları, Bursa, 2013, s. 49.

<sup>242</sup> Ö. Çokluk vd., **Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve Lisrel Uygulamaları**. Pegem Yayınları, Ankara, 2012, s. 16.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın hipotezlerini sınamak için yapılan istatistik analizlerine yer verilmiştir.

#### 3.1. BETİMLEYİCİ İSTATİSTİK

Değişkenlerin betimleyici sonuçları aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

**Tablo 6: Betimleyici Temel İstatistik**

Ölçek Adı	Alt Boyut	N	min.	max.	$\bar{X}_{ort}$	SS
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	MTÖ. Duygusal Tükenme	249	1,00	4,33	2,56	0,83
	MTÖ. Duyarsızlaşma	249	1,00	4,20	2,08	0,80
	MTÖ. Kişisel Başarı	249	2,00	4,88	3,77	0,51
Minnesota Doyum Ölçeği	MDÖ. İçsel Doyum	249	1,42	5,00	3,58	0,73
	MDÖ. Dışsal Doyum	249	1,13	5,00	3,13	0,83
	MDÖ. Genel Doyum	249	1,27	5,00	3,35	0,74
Örgütsel Stres Ölçeği	ÖSÖ. Sosyal Destek	249	2,50	5,00	3,83	0,49
	ÖSÖ. İş Yükü	249	2,67	5,00	4,13	0,63
	ÖSÖ. Beceri Kullanımı	249	1,67	5,00	3,70	0,79
	ÖSÖ. Karar Verme	249	1,00	5,00	2,64	1,15
Kısa Semptom Envanteri	KSE. Depresyon	249	0,00	3,42	0,83	0,76
	KSE. Anksiyete	249	0,00	3,00	0,55	0,60
	KSE. Olumsuz Benlik	249	0,00	2,67	0,68	0,62
	KSE. Somatizasyon	249	0,00	2,67	0,52	0,57
	KSE. Hostilite	249	0,00	3,00	0,85	0,67

Tabloda görüldüğü gibi Maslach Tükenmişlik Ölçeği, MTÖ. Duygusal Tükenme alt boyutu puanı 2,56 (ss=0,83), Duyarsızlaşma alt boyutu puanı 2,08 (ss=0,80), MTÖ. Kişisel Başarı alt boyutu puanı 3,77 (ss=0,51) olarak tespit edilmiştir. Minnesota Doyum Ölçeği, MDÖ. İçsel Doyum alt boyutu puanı 3,58 (ss=0,73), MDÖ. Dışsal Doyum alt boyutu puanı 3,13 (ss=0,83), MDÖ. Genel Doyum puanı 3,35 (ss=0,74) olarak tespit edilmiştir. Örgütsel Stres Ölçeği, ÖSÖ. Sosyal Destek alt boyutu puanı 3,83 (ss=0,49), İş Yükü alt boyutu puanı 4,13 (ss=0,63), ÖSÖ. Beceri Kullanımı alt boyutu puanı 3,70 (ss=0,79), ÖSÖ. Karar Verme alt boyutu puanı 2,64 (ss=1,15) olarak tespit edilmiştir. Kısa Semptom Envanteri, KSE. Depresyon alt boyutu puanı 0,83 (ss=0,76), KSE. Anksiyete alt boyutu puanı 0,55 (ss=0,60), KSE. Olumsuz Benlik alt boyutu puanı 0,68 (ss=0,62), Somatizasyon alt boyutu puanı 0,52 (ss=0,57), KSE. Hostilite alt boyutu puanı 0,85 (ss=0,67) olarak tespit edilmiştir.

### 3.2. TÜKENMİŞLİĞİN, İŞ DOYUMU, ÖRGÜTSEL STRES VE PSİKOSOMATİ İLE İLİŞKİLERİ

Tükenmişliğin, İş Doymu, Örgütsel Stres ve Psikosomati ile ilişkilerini incelemek için Pearson Korelasyon Analizi yapılmış ve aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 7: Tükenmişliğin, İş Doymu, Örgütsel Stres ve Psikosomati İle İlişkileri**

		MTÖ. Duygusal Tükenme	MTÖ. Duyarsızlaşma	MTÖ. Kişisel Başarı	ÖSÖ. Sosyal Destek	ÖSÖ. İş Yükü	ÖSÖ. Beceri Kullanımı	ÖSÖ. Karar Verme
MDÖ. İçsel Doyum	<i>r</i>	-,702**	-,508**	,540**	,574**	-,305**	,664**	,464**
	<i>p</i>	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
MDÖ. Dışsal Doyum	<i>r</i>	-,720**	-,468**	,370**	,546**	-,350**	,507**	,389**
	<i>p</i>	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
MDÖ. Genel Doyum	<i>r</i>	-,746**	-,511**	,472**	,586**	-,345**	,609**	,445**
	<i>p</i>	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
ÖSÖ. Sosyal Destek	<i>r</i>	-,577**	-,492**	,340**	1	-,321**	,401**	,423**
	<i>p</i>	,000	,000	,000		,000	,000	,000
ÖSÖ. İş Yükü	<i>r</i>	,335**	,208**	-,064	-,321**	1	-,121	-,312**
	<i>p</i>	,000	,001	,316	,000		,056	,000
ÖSÖ. Beceri Kullanımı	<i>r</i>	-,429**	-,398**	,519**	,401**	-,121	1	,415**
	<i>p</i>	,000	,000	,000	,000	,056		,000
ÖSÖ. Karar Verme	<i>r</i>	-,305**	-,201**	,262**	,423**	-,312**	,415**	1
	<i>p</i>	,000	,001	,000	,000	,000	,000	
KSE. Depresyon	<i>r</i>	,480**	,505**	-,121	-,387**	,272**	-,274**	-,287**
	<i>p</i>	,000	,000	,056	,000	,000	,000	,000
KSE. Anksiyete	<i>r</i>	,431**	,516**	-,060	-,337**	,249**	-,185**	-,246**
	<i>p</i>	,000	,000	,343	,000	,000	,003	,000
KSE. Olumsuz Benlik	<i>r</i>	,387**	,540**	-,073	-,338**	,223**	-,132*	-,196**
	<i>p</i>	,000	,000	,249	,000	,000	,038	,002
KSE. Somatizasyon	<i>r</i>	,531**	,502**	-,161*	-,379**	,331**	-,341**	-,301**
	<i>p</i>	,000	,000	,011	,000	,000	,000	,000
KSE. Hostilite	<i>r</i>	,513**	,604**	-,136*	-,444**	,282**	-,218**	-,214**
	<i>p</i>	,000	,000	,031	,000	,000	,001	,001

Tabloda görüldüğü gibi; **MTÖ. Duygusal Tükenme'nin** MDÖ. İçsel Doyum ile ilişkisi  $r=-,702$ ; MDÖ. Dışsal Doyum ile ilişkisi  $r=-,720$ ; MDÖ. Genel Doyum ilişkisi  $r=-,746$  büyüklüğünde ve istatistiksel olarak en az  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur. **MTÖ. Duygusal Tükenme'nin** ÖSÖ. Sosyal Destek ile ilişkisi  $r=-,577$ ; ÖSÖ. İş Yükü ile ilişkisi  $r=,335$ ; ÖSÖ. Beceri Kullanımı ile ilişkisi  $r=-,429$ ; ÖSÖ. Karar Verme ile ilişkisi  $r=-,305$  büyüklüğünde ve istatistiksel olarak en az  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı

bulunmuştur. MTÖ. Duygusal Tükenme'nin KSE. Depresyon ile ilişkisi  $r=,480$ ; KSE. Anksiyete ile ilişkisi  $r=,431$ ; KSE. Olumsuz Benlik ile ilişkisi  $r=,387$ ; KSE. Somatizasyon ile ilişkisi  $r=,531$ ; KSE. Hostilite ile ilişkisi  $r=,513$  büyüklüğünde ve istatistiksel olarak en az  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

**MTÖ. Duyarsızlaşma'nın**, MDÖ. İçsel Doyum ile ilişkisi  $r=-,508$ ; MDÖ. Dışsal Doyum ile ilişkisi  $r=-,468$ ; MDÖ. Genel Doyum ile ilişkisi  $r=-,511$  büyüklüğünde ve istatistiksel olarak en az  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur. MTÖ. Duyarsızlaşma'nın, ÖSÖ. Sosyal Destek ile ilişkisi  $r=-,492$ ; ÖSÖ. İş Yükü ile ilişkisi  $r=,208$ ; ÖSÖ. Beceri Kullanımı ile ilişkisi  $r=-,398$  ve ÖSÖ. Karar Verme ile ilişkisi  $r=-,201$  büyüklüğünde ve istatistiksel olarak en az  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur. MTÖ. Duyarsızlaşma'nın, KSE. Depresyon ile ilişkisi  $r=,505$ ; KSE. Anksiyete ile ilişkisi  $r=,516$ ; KSE. Olumsuz Benlik ile ilişkisi  $r=,540$ ; KSE. Somatizasyon ile ilişkisi  $r=,502$ ; ve KSE. Hostilite ile ilişkisi  $r=,604$  büyüklüğünde ve istatistiksel olarak en az  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

**MTÖ. Kişisel Başarı** puanlarının, MDÖ. İçsel Doyum ile ilişkisi  $r=,540$ ; MDÖ. Dışsal Doyum ile ilişkisi  $r=,370$ ; MDÖ. Genel Doyum ile ilişkisi  $r=,472$  büyüklüğünde ve istatistiksel olarak en az  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarının, ÖSÖ. Sosyal Destek ile ilişkisi  $r=,340$ ; ÖSÖ. Beceri Kullanımı ile ilişkisi  $r=,519$ ; ÖSÖ. Karar Verme ile ilişkisi  $r=,262$  büyüklüğünde ve istatistiksel olarak en az  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarının, KSE. Somatizasyon ile ilişkisi  $r=-,161$ ; KSE. Hostilite ile ilişkisi  $r=-,136$  büyüklüğünde ve istatistiksel olarak en az  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

MDÖ. İçsel Doyumun, ÖSÖ. Sosyal Destek ile ilişkisi  $r=,574$ ; ÖSÖ. İş Yüküyle ters yönlü ilişkisi  $r=-,305$ ; ÖSÖ. Beceri Kullanımıyla ilişkisi  $r=,664$ ; ÖSÖ. Karar Vermeye ilişkisi  $r=,464$  büyüklüğünde ve istatistiksel olarak  $p<0,001$  düzeyinde anlamlıdır. MDÖ. Dışsal Doyumun, ÖSÖ. Sosyal Destekle ilişkisi  $r=,546$ ; ÖSÖ. İş Yüküyle negatif yönlü ilişkisi  $r=-,350$ ; ÖSÖ. Beceri Kullanımıyla ilişkisi  $r=,507$  ve ÖSÖ. Karar Vermeye ilişkisi  $r=,389$  büyüklüğündeki ilişkisi  $p<0,001$  düzeyinde anlamlıdır. MDÖ. Genel Doyum ÖSÖ. Sosyal Destek olmayla ilişkisi  $r=,586$ ; ÖSÖ. İş Yüküyle negatif yönlü ilişkisi  $r=-,345$ ; ÖSÖ. Beceri Kullanımıyla ilişkisi  $r=,609$  ve ÖSÖ. Karar Vermeye ilişkisi  $r=,445$  büyüklüğündeki ilişkisi  $p<0,001$  düzeyinde anlamlıdır.

Tükenme alt boyutlarının diğer değişkenlerle ilişkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Tükenme alt boyutlarıyla aralarında anlamlı ilişkisi bulunan

değişkenlerin tükenmenin alt boyutlarını yordama büyüklüklerini incelemek için Yapısal Eşitlik Modeli kullanılmıştır.

### 3.3. TÜKENMİŞLİĞİN YORDANMASI

İş doyumunun tükenmişliği yordaması için YEM'de ile Model 1, Örgütsel stresin tükenmişliği yordaması için model 2 ve Psikosomatizasyonun tükenmişliği yordaması için model 3 oluşturulmuş ve bulguları aşağıda sunulmuştur.

YEM analizinde hangi yöntemin kullanılacağını belirlemek için çoklu normallik sınaması yapılır. Çoklu normallik testinde, çoklu değişken (multivariate) kritik oranı (c.r.)  $<10,00$  olduğunda verilerin çoklu normallik kriterini karşıladığı değerlendirilir.<sup>243</sup>

<sup>244</sup> Eğer çoklu değişken (multivariate) kritik oranı (c.r.)  $10,00$ 'dan küçük değil ise her bir değişkenin çarpıklık ve basıklık kritik değerleri  $-1,5$  ile  $+1,5$  arasında olması halinde veri dağılımının çoklu normalliği karşıladığı değerlendirilir.<sup>245 246</sup>

---

<sup>243</sup> Rex B. Kline, *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, Second Edition, The Guilford Press, New York, London, 2005, s. 385

<sup>244</sup> K. V. Mardia, "Applications of Some Measures of Multivariate Skewness and Kurtosis in Testing Normality and Robustness Studies", *The Indian Journal of Statistics*, Series B, 1974, Volume: 33, Issue: 2, 115-129, s.118.

<sup>245</sup> Bayram, a.g.e., s. 49.

<sup>246</sup> Çokluk vd., a.g.e., s. 16.

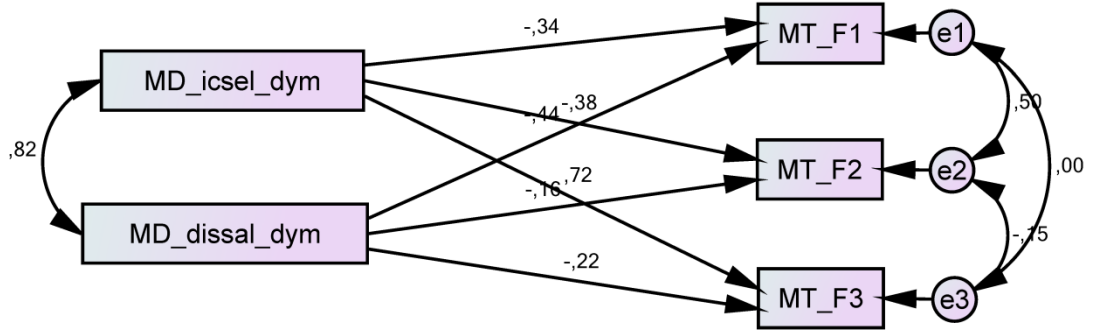
### 3.3.1. Model 1. İş Doyumunun Tükenmişliği Yordaması

Tablo 8: Model 1. Çoklu Normallik Göstergeleri

Değişken	min	max	Çarpıklık (skew)	Kritik oran (c.r.)	Basıklık (kurtosis)	Kritik oran (c.r.)
MDÖ. Dışsal Doyum	1,13	5,00	0,06	0,36	-0,54	-1,75
MDÖ. İçsel Doyum	1,42	5,00	-0,13	-0,80	-0,47	-1,51
MTÖ. Kişisel Başarı	2,00	4,88	-0,16	-1,05	0,16	0,51
MTÖ. Duyarsızlaşma	1,00	4,20	0,47	3,02	-0,67	-2,17
MTÖ. Duygusal Tükenme	1,00	4,33	0,09	0,56	-0,83	-2,68
Çoklu değişken (Multivariate)					5,41	5,10

Tabloda görüldüğü gibi verilerin çoklu değişken (multivariate) değerleri 10,00'dan küçük bulunmuş ve dağılımın çoklu normallik standartlarını karşıladığı değerlendirilmiştir. Bu nedenle araştırmada Maksimum Olabilirlik- En Çok Olabilirlik (Maximum Likelihood-ML) modeli kullanılmıştır.

İş Doyumunun Tükenmişliği Yordaması için kurulan model 1'e ait path diyagramı ve model göstergeleri aşağıda sunulmuştur.



Şekil-5: Model 1.1. Path diyagramı

**Tablo 9: Model1.1 Uyum İyiliği Göstergeleri** <sup>247 248 249 250</sup>

Gösterge	Mükemmel uyum*	İyi Uyum*	Model 1.1
$\chi^2$			0,00
p değeri		$p>0,05$	0,000
df			0
$\chi^2/df$	$0 \leq \chi^2/df \leq 3,00$	$3 \leq \chi^2/df \leq 5,00$	0,00
RMSEA (Kestirim Hatası Kareler Ortalamasının Karekökü)	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,536
NFI (Normalleştirilmiş Uyum İndeksi)	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	1,000
CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)	$0,95 \leq CFI \leq 1,00$	$0,90 \leq CFI \leq 0,95$	1,000
GFI (Uyum İyiliği İndeksi)	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	1,000
AGFI (Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi)	$0,90 \leq AGFI \leq 1,00$	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$	0,000

Tabloda görüldüğü gibi, araştırma modelinin model uyum iyiliği değerleri doyuma ulaşmış model verilerine işaret etmektedir ve model reddedilmiştir. Modelin kabul edilmemesinin nedeni olarak öncelikle standardize regresyon katsayıları incelenmiş ve aşağıda değerlendirmesi sunulmuştur.

**Tablo 10: Model1.1. Standardize Regresyon Katsayıları**

Regresyon Ağırlıkları	Estimate	sh (S.E.)	Kritik Oran (c.r.)	p	Standardize $\beta$
MTÖ. Duygusal Tükenme <--- MDÖ. İçsel Doyum	-0,387	0,083	-4,655	***	-0,342
MTÖ. Duyarsızlaşma <--- MDÖ. İçsel Doyum	-0,411	0,103	-4,005	***	-0,379
MTÖ. Kişisel Başarı <--- MDÖ. İçsel Doyum	0,500	0,064	7,783	***	0,716
MTÖ. Duygusal Tükenme <--- MDÖ. Dışsal Doyum	-0,442	0,074	-5,990	***	-0,440
MTÖ. Kişisel Başarı <--- MDÖ. Dışsal Doyum	-0,134	0,057	-2,343	0,019	-0,216
MTÖ. Duyarsızlaşma <--- MDÖ. Dışsal Doyum	-0,152	0,091	-1,672	0,095	-0,158

<sup>247</sup> Çokluk vd., a.g.e., s. 16.

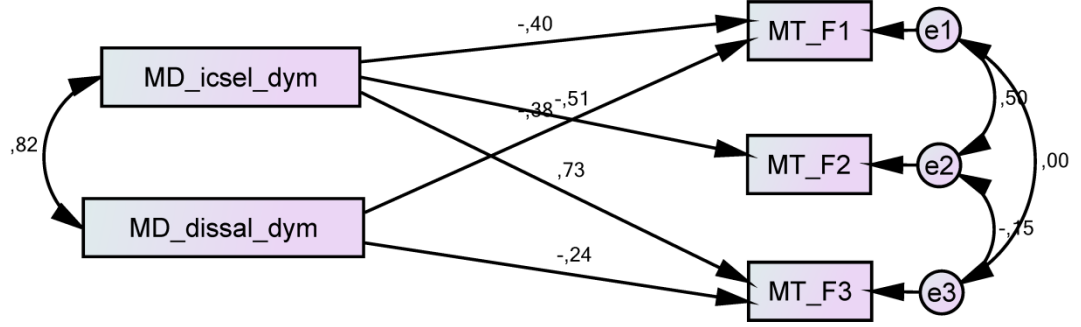
<sup>248</sup> Karl Jöreskog and Dag Sörbom, **LISREL 8.51.**, Mooresville, Scientific Software, 2001, s. 6.

<sup>249</sup> Kline, a.g.e., s. 385.

<sup>250</sup> Randall E. Schumacker and Richard G. Lomax, **A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling** (3rd ed.), Routledge/Taylor & Francis Group, New York, 2010, s. 247.



Tabloda görüldüğü gibi, sınanan model 1.1'in standardize regresyon katsayılarında, MDÖ. Dışsal Doyum puanlarının, MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarını  $\beta=-0,158$  büyüklüğündeki yordaması istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $p=0,095>0,05$ ). Bu nedenle, MDÖ. Dışsal Doyum modelden çıkarılarak model 1.2 çizilmiş ve model verileri aşağıda sunulmuştur.



Şekil-6: Model 1.2. Path Diyagramı

Tablo 11: Model1.2 Uyum İyiliği Göstergeleri

Gösterge	Mükemmel uyum*	İyi Uyum*	Model 1.2
$\chi^2$			2,78
p değeri		$p>0,05$	0,096
df			1
$\chi^2/df$	$0 \leq \chi^2/df \leq 3,00$	$3 \leq \chi^2/df \leq 5,00$	2,78
RMSEA (Kestirim Hatası Kareler Ortalamasının Karekökü)	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,085
NFI (Normalleştirilmiş Uyum İndeksi)	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,996
CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)	$0,95 \leq CFI \leq 1,00$	$0,90 \leq CFI \leq 0,95$	0,998
GFI (Uyum İyiliği İndeksi)	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,996
AGFI (Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi)	$0,90 \leq AGFI \leq 1,00$	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$	0,933

Tabloda görüldüğü gibi, araştırma modeli 1.2'nin, model uyum iyiliği değerlerinden  $\chi^2=2,78$ ;  $p$  değeri=0,096;  $df=1$ ;  $\chi^2/df=2,78$ ;  $RMSEA=0,085$ ;  $NFI=0,996$ ;  $CFI=0,998$ ;  $GFI=0,996$ ;  $AGFI=0,933$  bulunmuştur. Model 1.2'nin uyum göstergelerinin yeterli düzeyde uyumu gösterdiği, bu göstergelerin modelin uygunluğunun onaylandığı değerlendirilip regresyon değerlerinin incelenmesine geçilmiştir.

**Tablo 12: Model1.2 Standardize Regresyon Katsayıları**

Regresyon Ağırlıkları		Estimate	sh (S.E.)	Kritik Oran (c.r.)	p	Standardize $\beta$
MTÖ. Duygusal Tükenme	<--- MDÖ. İçsel Doyum	-0,443	0,076	-5,843	***	-0,395
MTÖ. Duyarsızlaşma	<--- MDÖ. İçsel Doyum	-0,551	0,059	-9,293	***	-0,508
MTÖ. Kişisel Başarı	<--- MDÖ. İçsel Doyum	0,513	0,064	8,038	***	0,733
MTÖ. Duygusal Tükenme	<--- MDÖ. Dışsal Doyum	-0,380	0,064	-5,949	***	-0,382
MTÖ. Kişisel Başarı	<--- MDÖ. Dışsal Doyum	-0,147	0,056	-2,614	0,009	-0,237

Tabloda görüldüğü gibi; MDÖ. İçsel Doyum puanlarının, MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarını %40 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması  $p < 0,001$  düzeyinde ( $\beta = -0,395$ ;  $p = 0,000$ ); MDÖ. İçsel Doyum puanlarının, MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarını %50 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması  $p < 0,001$  düzeyinde ( $\beta = -0,508$ ;  $p = 0,000$ ); MDÖ. İçsel Doyum puanlarının, MTÖ. Kişisel Başarı puanlarını %73 büyüklüğündeki yordaması  $p < 0,001$  düzeyinde ( $\beta = 0,733$ ;  $p = 0,000$ ); MDÖ. Dışsal Doyum puanlarının, MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarını %38 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması  $p < 0,001$  düzeyinde ( $\beta = -0,382$ ;  $p = 0,000$ ); MDÖ. Dışsal Doyum puanlarının, MTÖ. Kişisel Başarı puanlarını %24 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması  $p < 0,001$  düzeyinde ( $\beta = -0,237$ ;  $p = 0,009$ ) anlamlı bulunmuştur.

**Tablo 13: Model1.2 Varyans Tablosu**

	Estimate	S.E.	C.R.	P
MDÖ. İçsel Doyum	0,536	0,048	11,136	***
MDÖ. Dışsal Doyum	0,68	0,061	11,136	***
e1	0,304	0,027	11,136	***
e2	0,468	0,042	11,136	***
e3	0,181	0,016	11,136	***

Tabloda görüldüğü gibi, modeldeki değişkenlerin varyansları  $p < 0,001$  düzeyinde anlamlıdır.

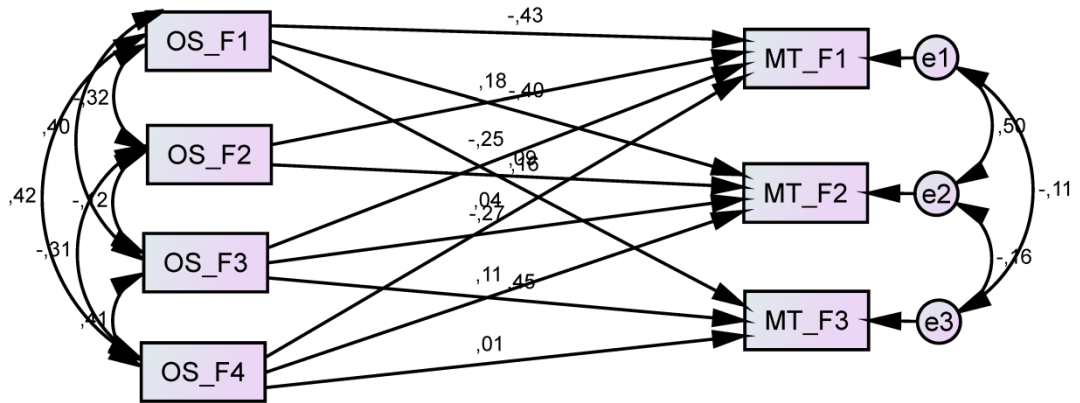
### 3.3.2. Model 2. Örgütsel Stresin Tükenmişliği Yordaması

Tablo 14: Model2 Çoklu Normallik Göstergeleri

Değişken	min	max	Çarpıklık (skew)	Kritik oran (c.r.)	Basıklık (kurtosis)	Kritik oran (c.r.)
ÖSÖ. Karar Verme	1,00	5,00	0,14	0,91	-0,90	-2,90
ÖSÖ. Beceri Kullanımı	1,67	5,00	-0,08	-0,52	-0,83	-2,66
ÖSÖ. İş Yükü	2,67	5,00	-0,16	-1,00	-0,78	-2,50
ÖSÖ. Sosyal Destek	2,50	5,00	-0,03	-0,21	-0,14	-0,45
MTÖ. Kişisel Başarı	2,00	4,88	-0,16	-1,05	0,16	0,51
MTÖ. Duyarsızlaşma	1,00	4,20	0,47	3,02	-0,67	-2,17
MTÖ. Duygusal Tükenme	1,00	4,33	0,087	0,561	-0,832	-2,68
Çoklu değişken (Multivariate)					2,38	1,67

Tabloda görüldüğü gibi verilerin çoklu değişken (multivariate) değerleri 10,00'dan küçük bulunmuş ve dağılımın çoklu normallik standartlarını karşıladığı değerlendirilmiştir. Bu nedenle araştırmada Maksimum Olabilirlik- En Çok Olabilirlik (Maximum Likelihood-ML) modeli kullanılmıştır.

Örgütsel stresin, Tükenmişliği yordaması için kurulan model 2'ye ait path diyagramı ve model göstergeleri aşağıda sunulmuştur.



Şekil-7: Model2.1 Path Diyagramı

**Tablo 15: Model2.1 Uyum İyiliği Değerleri**

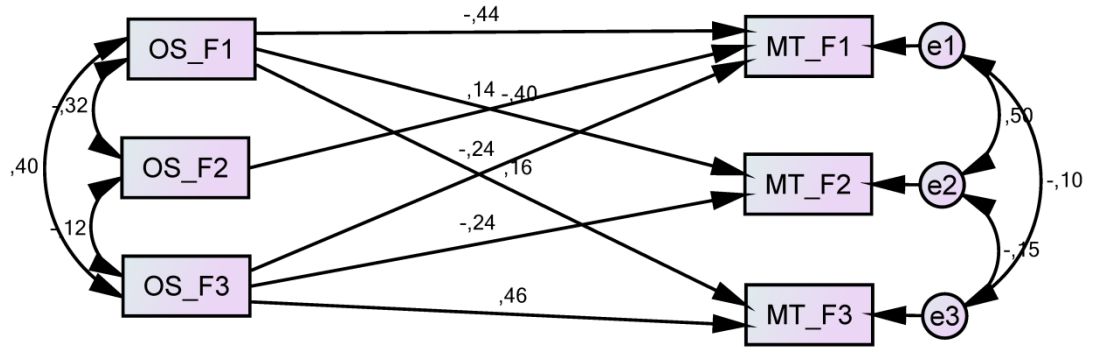
Gösterge	Mükemmel uyum*	İyi Uyum*	Model 2.1
$\chi^2$			0,78
p değeri		$p>0,05$	0,376
df			1
$\chi^2/df$	$0 \leq \chi^2/df \leq 3,00$	$3 \leq \chi^2/df \leq 5,00$	0,78
RMSEA (Kestirim Hatası Kareler Ortalamasının Karekökü)	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,000
NFI (Normalleştirilmiş Uyum İndeksi)	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,999
CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)	$0,95 \leq CFI \leq 1,00$	$0,90 \leq CFI \leq 0,95$	1,000
GFI (Uyum İyiliği İndeksi)	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,999
AGFI (Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi)	$0,90 \leq AGFI \leq 1,00$	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$	0,975

Tabloda görüldüğü gibi, araştırma modeli 2'nin, model uyum iyiliği değerlerinden  $\chi^2=0,78$ ;  $p$  değeri=0,376;  $df=1$ ;  $\chi^2/df=0,78$ ;  $RMSEA=0,000$ ;  $NFI=0,999$ ;  $CFI=1,000$ ;  $GFI=0,999$ ;  $AGFI=0,972$  bulunmuştur. Model 2.1'in uyum göstergelerinin aranan referans aralıklarında olup model onaylanmıştır. Modelin standardize katsayılarına geçilmiştir.

**Tablo 16: Model 2.1 Standardize Regresyon Katsayıları**

Regresyon Ağırlıkları		Estimate	sh (S.E.)	Kritik Oran (c.r.)	p	Standardize $\beta$
MTÖ. Duygusal Tükenme	<--- ÖSÖ. Sosyal Destek	-0,741	0,098	-7,540	***	-0,435
MTÖ. Duyarsızlaşma	<--- ÖSÖ. Sosyal Destek	-0,655	0,102	-6,419	***	-0,401
MTÖ. Kişisel Başarı	<--- ÖSÖ. Sosyal Destek	0,163	0,065	2,526	0,012	0,155
MTÖ. Duygusal Tükenme	<--- ÖSÖ. İş Yükü	0,240	0,070	3,442	***	0,181
MTÖ. Duyarsızlaşma	<--- ÖSÖ. İş Yükü	0,111	0,072	1,541	0,123	0,087
MTÖ. Duygusal Tükenme	<--- ÖSÖ. Beceri Kullanımı	-0,260	0,059	-4,423	***	-0,248
MTÖ. Duyarsızlaşma	<--- ÖSÖ. Beceri Kullanımı	-0,272	0,061	-4,457	***	-0,271
MTÖ. Kişisel Başarı	<--- ÖSÖ. Beceri Kullanımı	0,293	0,040	7,402	***	0,453
MTÖ. Duygusal Tükenme	<--- ÖSÖ. Karar Verme	0,028	0,042	0,664	0,507	0,038
MTÖ. Duyarsızlaşma	<--- ÖSÖ. Karar Verme	0,075	0,043	1,726	0,084	0,108
MTÖ. Kişisel Başarı	<--- ÖSÖ. Karar Verme	0,004	0,028	0,145	0,884	0,009

Tabloda görüldüğü gibi, sınanan model 2.1'in standardize regresyon katsayılarından; ÖSÖ. İş Yükünün, MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarını  $\beta=-0,087$  büyüklüğündeki yordaması; SÖ. Karar Vermenin, MTÖ. Duygusal Tükenmeyi  $\beta=0,038$  büyüklüğündeki yordaması; SÖ. Karar Vermenin, MTÖ. Duyarsızlaşmayı  $\beta=0,108$  büyüklüğündeki yordaması ve SÖ. Karar Vermenin, MTÖ. Duyarsızlaşmayı  $\beta=0,009$  büyüklüğündeki yordaması istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Yordamaları anlamlı olmayan değişkenler modelden çıkarılarak model 2.2 sınanmış ve bulguları aşağıda sunulmuştur.



Şekil-8: Model2.2 Path Diyagramı

Tablo 17: Model 2.2 Uyum İyiliği Değerleri

Gösterge	Mükemmel uyum*	İyi Uyum*	Model 2.2
$\chi^2$			2,06
p değeri		$p>0,05$	0,356
df			2
$\chi^2/df$	$0 \leq \chi^2/df \leq 3,00$	$3 \leq \chi^2/df \leq 5,00$	1,03
RMSEA (Kestirim Hatası Kareler Ortalamasının Karekökü)	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,011
NFI (Normalleştirilmiş Uyum İndeksi)	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,995
CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)	$0,95 \leq CFI \leq 1,00$	$0,90 \leq CFI \leq 0,95$	1,000
GFI (Uyum İyiliği İndeksi)	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,997
AGFI (Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi)	$0,90 \leq AGFI \leq 1,00$	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$	0,971

Tabloda görüldüğü gibi, araştırma modeli 2.2'nin, model uyum iyiliği değerlerinden  $\chi^2=2,06$ ;  $p$  değeri=0,356;  $df=3$ ;  $\chi^2/df=1,030$ ;  $RMSEA=0,011$ ;  $NFI=0,995$ ;  $CFI=0,998$ ;

$GFI=0,997$ ;  $AGFI=0,971$  bulunmuştur. Model 2.2'nin uyum göstergelerinin yeterli düzeyde uyumu gösterdiği, bu göstergelerin modelin uygunluğunun onaylandığı değerlendirilip regresyon değerlerinin incelenmesine geçilmiştir.

**Tablo 18: Model 2.2 Standardize Regresyon Katsayıları**

Regresyon Ağırlıkları		Estimate	sh (S.E.)	Kritik Oran (c.r.)	p	Standardize $\beta$
MTÖ. Duygusal Tükenme	<--- ÖSÖ. Sosyal Destek	-0,741	0,094	-7,855	***	-0,437
MTÖ. Duyarsızlaşma	<--- ÖSÖ. Sosyal Destek	-0,648	0,095	-6,792	***	-0,397
MTÖ. Kişisel Başarı	<--- ÖSÖ. Sosyal Destek	0,166	0,061	2,701	0,007	0,158
MTÖ. Duygusal Tükenme	<--- ÖSÖ. İş Yüğü	0,190	0,059	3,208	0,001	0,144
MTÖ. Duygusal Tükenme	<--- ÖSÖ. Beceri Kullanımı	-0,248	0,056	-4,419	***	-0,237
MTÖ. Duyarsızlaşma	<--- ÖSÖ. Beceri Kullanımı	-0,240	0,059	-4,086	***	-0,239
MTÖ. Kişisel Başarı	<--- ÖSÖ. Beceri Kullanımı	0,295	0,038	7,793	***	0,455

Tabloda görüldüğü gibi, ÖSÖ. Sosyal Destek puanlarının, MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarını %44 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması ( $\beta= 0,437$ ;  $p=0,000$ ); ÖSÖ. Sosyal Destek puanlarının, MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarını %40 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması ( $\beta=-0,397$ ;  $p=0,000$ ); ÖSÖ. Sosyal Destek puanlarının, MTÖ. Kişisel Başarı puanlarını %16 büyüklüğündeki yordaması ( $\beta=0,158$ ;  $p=0,007$ ); ÖSÖ. İş Yüğü puanlarının, MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarını %14 büyüklüğündeki yordaması ( $\beta=0,144$ ;  $p=0,001$ ); ÖSÖ. Beceri Kullanımı puanlarının, MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarını %24 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması ( $\beta=-0,237$ ;  $p=0,000$ ); ÖSÖ. Beceri Kullanımı puanlarının, MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarını %24 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması ( $\beta=-0,239$ ;  $p=0,000$ ) ve ÖSÖ. Beceri Kullanımı puanlarının, MTÖ. Kişisel Başarı puanlarını %46 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması ( $\beta=0,455$ ;  $p=0,000$ ) en az  $p<0,01$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

**Tablo 19: Model 2.2 Varyans Değerleri**

	Estimate	S.E.	C.R.	P
ÖSÖ. Sosyal Destek	0,236	0,021	11,136	***
ÖSÖ. İş Yükü	0,392	0,035	11,136	***
ÖSÖ. Beceri Kullanımı	0,625	0,056	11,136	***
e1	0,408	0,037	11,136	***
e2	0,447	0,04	11,136	***
e3	0,186	0,017	11,136	***

Tabloda görüldüğü gibi, model 2.2'nin tüm değişkenlerinin varyans değerleri  $p < 0,001$  düzeyinde anlamlıdır.

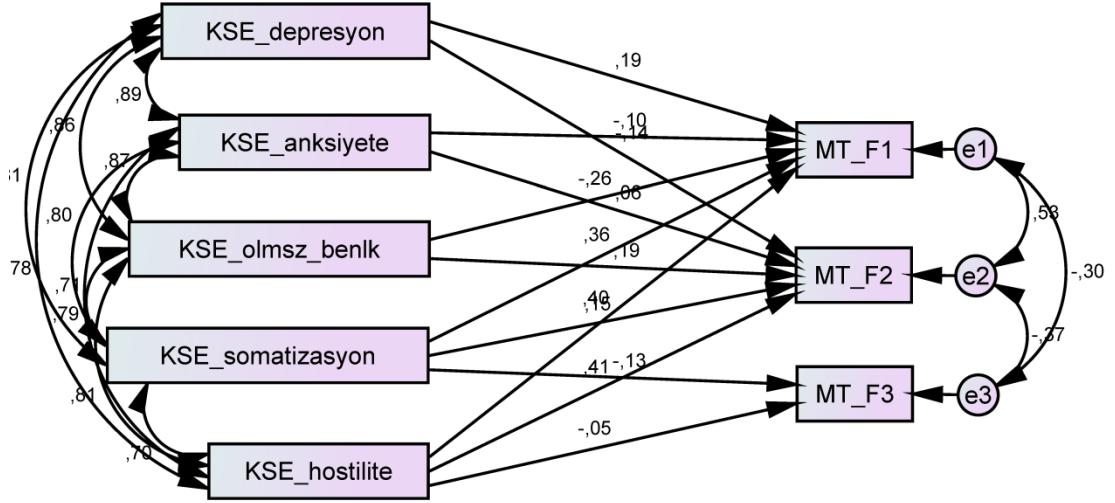
### 3.3.3. Model 3. Psikosomatizasyonun Tükenmişliği Yordaması

**Tablo 20: Model 3. Çoklu Normallik Göstergeleri**

<i>Değişken</i>	<i>min</i>	<i>max</i>	<i>Çarpıklık (skew)</i>	<i>Kritik oran (c.r.)</i>	<i>Basıklık (kurtosis)</i>	<i>Kritik oran (c.r.)</i>
KSE. Hostilite	0,00	3,00	0,69	4,43	-0,13	-0,40
KSE. Somatizasyon	0,00	2,67	1,41	9,10	1,69	5,43
KSE. Olumsuz Benlik	0,00	2,67	1,06	6,79	0,38	1,21
KSE. Anksiyete	0,00	3,00	1,51	9,73	1,17	6,00
KSE. Depresyon	0,00	3,42	1,05	6,78	0,51	1,64
MTÖ. Kişisel Başarı	2,00	4,88	-0,16	-1,05	0,16	0,51
MTÖ. Duyarsızlaşma	1,00	4,20	0,46	3,02	-0,67	-2,16
MTÖ. Duygusal Tükenme	1,00	4,33	0,08	0,56	-0,83	-2,68
Çoklu değişken (Multivariate)					16,72	9,53

Tabloda görüldüğü gibi verilerin çoklu değişken (multivariate) değerleri 10,00'dan küçük bulunmuş ve dağılımın çoklu normallik standartlarını karşıladığı değerlendirilmiştir. Bu nedenle araştırmada Maksimum Olabilirlik- En Çok Olabilirlik (Maximum Likelihood-ML) modeli kullanılmıştır.

Psikosomatizasyonun, Tükenmişliği Yordaması için kurulan model 3.1'e ait path diyagramı ve model göstergeleri aşağıda sunulmuştur.



Şekil-9:Model 3.1. Path Diyagramı

Tablo 21: Model 3.1. Uyum İyiliği Göstergeleri

Gösterge	Mükemmel uyum*	İyi Uyum*	Model 3.1
$\chi^2$			7,66
p değeri		$p>0,05$	0,054
df			3
$\chi^2/df$	$0 \leq \chi^2/df \leq 3,00$	$3 \leq \chi^2/df \leq 5,00$	2,55
RMSEA (Kestirim Hatası Kareler Ortalamasının Karekökü)	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,079
NFI (Normalleştirilmiş Uyum İndeksi)	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,996
CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)	$0,95 \leq CFI \leq 1,00$	$0,90 \leq CFI \leq 0,95$	0,997
GFI (Uyum İyiliği İndeksi)	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,992
AGFI (Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi)	$0,90 \leq AGFI \leq 1,00$	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$	0,909

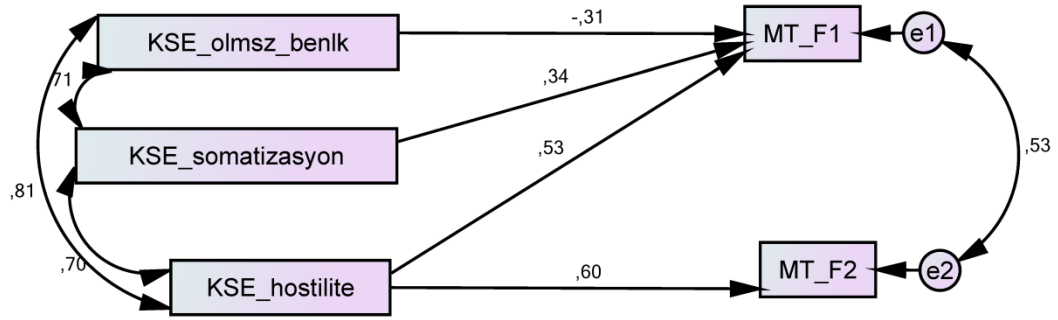
Tabloda görüldüğü gibi, araştırma modeli 3.1'in, model uyum iyiliği değerlerinden  $\chi^2=7,66$ ; p değeri=0,054; df=4;  $\chi^2/df=2,55$ ; RMSEA=0,079; NFI=0,996; CFI=0,997; GFI=0,992; AGFI=0,909 bulunmuştur. Model 3.1'in uyum göstergelerinin aranan referans aralıklarında olup model onaylanmıştır. Modelin standardize katsayılarına geçilmiştir.



**Tablo 22: Model 3.1 Standardize Regresyon Katsayıları**

Regresyon Ağırlıkları		Estimate	sh (S.E.)	Kritik Oran (c.r.)	p	Standardize $\beta$
MTÖ. Duygusal Tükenme	<--- KSE. Depresyon	0,207	0,133	1,559	0,119	0,191
MTÖ. Duyarsızlaşma	<--- KSE. Depresyon	-0,150	0,121	-1,243	0,214	-0,143
MTÖ. Duygusal Tükenme	<--- KSE. Anksiyete	-0,131	0,177	-0,743	0,457	-0,096
MTÖ. Duyarsızlaşma	<--- KSE. Anksiyete	0,076	0,161	0,470	0,639	0,057
MTÖ. Duygusal Tükenme	<--- KSE. Olumsuz Benlik	-0,337	0,156	-2,167	0,030	-0,255
MTÖ. Duyarsızlaşma	<--- KSE. Olumsuz Benlik	0,238	0,142	1,675	0,094	0,186
MTÖ. Duygusal Tükenme	<--- KSE. Somatizasyon	0,521	0,133	3,908	***	0,359
MTÖ. Duyarsızlaşma	<--- KSE. Somatizasyon	0,210	0,124	1,695	0,090	0,150
MTÖ. Kişisel Başarı	<--- KSE. Somatizasyon	-0,115	0,079	-1,460	0,144	-0,128
MTÖ. Duygusal Tükenme	<--- KSE. Hostilite	0,493	0,114	4,323	***	0,399
MTÖ. Duyarsızlaşma	<--- KSE. Hostilite	0,494	0,106	4,664	***	0,412
MTÖ. Kişisel Başarı	<--- KSE. Hostilite	-0,036	0,067	-0,538	0,590	-0,047

KSE. Depresyon puanlarının, MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarını  $\beta = 0,191$  büyüklüğündeki yordaması; KSE. Depresyon puanlarının, MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarını  $\beta = -0,143$  büyüklüğündeki yordaması; KSE. Anksiyete puanlarının, MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarını  $\beta = -0,096$  büyüklüğündeki yordaması; KSE. Anksiyete puanlarının, MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarını  $\beta = 0,057$  büyüklüğündeki yordaması; KSE. Olumsuz Benlik puanlarının, MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarını  $\beta = 0,186$  büyüklüğündeki yordaması; KSE. Somatizasyon puanlarının, MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarını  $\beta = 0,150$  büyüklüğündeki yordaması; KSE. Somatizasyon puanlarının, MTÖ. Kişisel Başarı puanlarını  $\beta = -0,128$  büyüklüğündeki yordaması; KSE. Hostilite puanlarının, MTÖ. Kişisel Başarı puanlarını  $\beta = -0,047$  büyüklüğündeki yordaması istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Yordaması anlamlı bulunmayan değişkenler modelden çıkarılarak model 3.2 sınınmış ve bulguları aşağıda sunulmuştur.



Şekil-10: Model 3.2 Path Diyagramı

Tablo 23: Model 3.2 Uyum İyiliği Göstergeleri

Gösterge	Mükemmel Uyum*	İyi Uyum*	Model 3.2
$\chi^2$			5,94
p değeri	$p > 0,05$	0,051	
df			2
$\chi^2/df$	$0 \leq \chi^2/df \leq 3,00$	$3 \leq \chi^2/df \leq 5,00$	2,97
RMSEA (Kestirim Hatası Kareler Ortalamasının Karekökü)	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,089
NFI (Normalleştirilmiş Uyum İndeksi)	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,992
CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)	$0,95 \leq CFI \leq 1,00$	$0,90 \leq CFI \leq 0,95$	0,995
GFI (Uyum İyiliği İndeksi)	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,991
AGFI (Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi)	$0,90 \leq AGFI \leq 1,00$	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$	0,930

Tabloda görüldüğü gibi, araştırma modeli 3.2'nin, model uyum iyiliği değerlerinden  $\chi^2=5,94$ ; p değeri=0,051; df=2;  $\chi^2/df=2,97$ ; RMSEA=0,089; NFI=0,992; CFI=0,995; GFI=0,991; AGFI=0,930 bulunmuştur. Model 3.2'nin uyum göstergelerinin yeterli düzeyde uyumu gösterdiği, bu göstergelerin modelin uygunluğunun onaylandığı değerlendirilip regresyon değerlerinin incelenmesine geçilmiştir.

**Tablo 24: Standardize Regresyon Katsayıları**

Regresyon Ağırlıkları			Estimate	sh (S.E.)	Kritik Oran (c.r.)	p	Standardize $\beta$
MTÖ. Duygusal Tükenme	<---	KSE. Olumsuz Benlik	-0,406	0,106	-3,814	***	-0,308
MTÖ. Duygusal Tükenme	<---	KSE. Somatizasyon	0,490	0,095	5,160	***	0,338
MTÖ. Duygusal Tükenme	<---	KSE. Hostilite	0,654	0,104	6,290	***	0,530
MTÖ. Duyarsızlaşma	<---	KSE. Hostilite	0,720	0,060	11,927	***	0,604

Tabloda görüldüğü gibi; KSE. Olumsuz Benlik puanlarının, MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarını %31 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması ( $\beta=-0,308$ ;  $p=0,000$ ); KSE. Somatizasyon puanlarının, MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarını %34 büyüklüğündeki yordaması ( $\beta=0,338$ ;  $p=0,000$ ); KSE. Hostilite puanlarının, MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarını %53 büyüklüğündeki yordaması ( $\beta=0,530$ ;  $p=0,000$ ) ve KSE. Hostilite puanlarının, MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarını %60 büyüklüğündeki yordaması ( $\beta=0,604$ ;  $p=0,000$ ) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

**Tablo 25: Varyans Katsayıları**

	Estimate	S.E.	C.R.	P
KSE. Olumsuz Benlik	0,389	0,035	11,136	***
KSE. Somatizasyon	0,323	0,029	11,136	***
KSE. Hostilite	0,443	0,04	11,136	***
e1	0,454	0,041	11,136	***
e2	0,401	0,036	11,136	***

Tabloda görüldüğü gibi model 3.2'deki değişkenlerin tamamının varyansı  $p<0,001$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

### 3.4. TÜKENMİŞLİĞİN SOSYO DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE GÖRE FARKLILAŞMASI

**Tablo 26:Tükenmişliğin Cinsiyete Göre Farklılaşması İçin Yapılan Bağımsız Gruplar T Testi**

Cinsiyet		<i>N</i>	<i>X</i>	<i>SS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>t</i>	<i>sd</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	Kadın	106	2,72	0,79	0,85	,358	2,81	247,00	,005
	Erkek	143	2,43	0,84					
MTÖ. Duyarsızlaşma	Kadın	106	2,15	0,79	0,36	,549	1,21	247,00	,227
	Erkek	143	2,03	0,80					
MTÖ. Kişisel Başarı	Kadın	106	3,67	0,55	1,93	,166	-2,58	247,00	,011
	Erkek	143	3,84	0,47					

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının cinsiyete göre farklılaşmasını sınamak için yapılan bağımsız gruplar t testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında kadınlar lehine çıkan farklılaşma  $p<0,01$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur. MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında kadınlar lehine çıkan farklılaşma istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında kadınlar lehine çıkan farklılaşma  $p<0,01$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

**Tablo 27:Tükenmişliğin Gelir Düzeyi Algısına Göre Farklılaşması İçin Yapılan Bağımsız Gruplar T Testi**

Gelir		<i>N</i>	<i>X</i>	<i>SS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>t</i>	<i>sd</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	Yeterli	158	2,40	0,83	1,82	,179	-4,02	247,00	,000
	Yetersiz	91	2,83	0,76					
MTÖ. Duyarsızlaşma	Yeterli	158	1,99	0,80	0,51	,475	-2,46	247,00	,014
	Yetersiz	91	2,24	0,77					
MTÖ. Kişisel Başarı	Yeterli	158	3,82	0,48	3,29	,071	2,24	247,00	,026
	Yetersiz	91	3,68	0,55					

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının gelirin algılanmasına göre farklılaşmasını sınamak için yapılan bağımsız gruplar t testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında gelirini yetersiz bulanlar lehine ortaya çıkan farklılaşma  $p<0,001$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur. MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında gelirini yeterli bulanlar lehine ortaya çıkan farklılaşma  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında gelirini yetersiz bulanlar lehine ortaya çıkan farklılaşma  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

**Tablo 28:Tükenmişliğin Çocuk Sahibi Olmaya Göre Farklılaşması İçin Yapılan Bağımsız Gruplar T Testi**

Çocuğunuz var mı?		<i>N</i>	<i>X</i>	<i>SS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>t</i>	<i>sd</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	Evet	104	2,41	0,85	1,44	,231	-2,35	247,00	,020
	Hayır	145	2,66	0,80					
MTÖ. Duyarsızlaşma	Evet	104	1,87	0,80	0,38	,539	-3,59	247,00	,000
	Hayır	145	2,23	0,76					
MTÖ. Kişisel Başarı	Evet	104	3,86	0,46	3,29	,071	2,34	247,00	,020
	Hayır	145	3,71	0,54					

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının çocuğu olup olmamasına göre farklılaşmasını sınamak için yapılan bağımsız gruplar t testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında çocuğu olmayanlar lehine ortaya çıkan farklılaşma  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur. MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında çocuğu olmayanlar lehine ortaya çıkan farklılaşma  $p < 0,001$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında çocuğu olanlar lehine ortaya çıkan farklılaşma  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

**Tablo 29:Tükenmişliğin Bakmakla Yükümlülük Varlığına Göre Farklılaşması İçin Yapılan Bağımsız Gruplar T Testi**

Evde bakmakla yükümlü olduğunuz biri var mı?		<i>N</i>	<i>X</i>	<i>SS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>t</i>	<i>sd</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	Evet	122	2,60	0,89	5,46	,020	0,82	237,59	,411
	Hayır	127	2,51	0,76					
MTÖ. Duyarsızlaşma	Evet	122	2,05	0,85	5,03	,026	-0,54	238,96	,591
	Hayır	127	2,11	0,74					
MTÖ. Kişisel Başarı	Evet	122	3,80	0,49	0,01	,922	0,76	247,00	,446
	Hayır	127	3,75	0,53					

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının evde bakmakla yükümlü birisinin olup olmamasına göre farklılaşmasını sınamak için yapılan bağımsız gruplar t testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme, MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında ortaya çıkan farklılaşmalar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

**Tablo 30:Tükenmişliğin Günlük Hayatınızda Kendinize, Diğer İlgili ve Uğraşlarınıza Yeterince Zaman Ayırabildiğine İnanmaya Göre Farklılaşması İçin Yapılan Bağımsız Gruplar T Testi**

		<i>N</i>	<i>X</i>	<i>SS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>t</i>	<i>sd</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	Evet	69	2,04	0,65	5,94	,016	-7,30	152,79	,000
	Hayır	180	2,75	0,81					
MTÖ. Duyarsızlaşma	Evet	69	1,87	0,77	0,01	,911	-2,64	247,00	,009
	Hayır	180	2,16	0,79					
MTÖ. Kişisel Başarı	Evet	69	3,94	0,56	0,69	,407	3,31	247,00	,001
	Hayır	180	3,70	0,48					

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının günlük hayatında kendine, diğer ilgili ve uğraşlarına yeterince zaman ayırabildiğine inanıp inanmadıklarına göre farklılaşmasını sınamak için yapılan bağımsız gruplar t testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında günlük hayatında kendine, diğer ilgili ve uğraşlarına yeterince zaman ayırabildiğine inanmayanlar lehine ortaya çıkan farklılaşma istatistiksel olarak  $p < 0,001$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur. MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında günlük hayatında kendine, diğer ilgili ve uğraşlarına yeterince zaman ayırabildiğine inanmayanlar lehine ortaya çıkan farklılaşma istatistiksel olarak  $p < 0,01$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında günlük hayatında kendine, diğer ilgili ve uğraşlarına yeterince zaman ayırabildiğine inananlar lehine ortaya çıkan farklılaşma istatistiksel olarak  $p < 0,01$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

**Tablo 31:Tükenmişliğin Sağlık Durumuna Göre Farklılaşması İçin Yapılan Bağımsız Gruplar T Testi**

Herhangi bir sağlık probleminiz var mı?		<i>N</i>	<i>X</i>	<i>SS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>t</i>	<i>sd</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	Evet	44	2,97	0,60	8,50	,004	4,66	83,66	,000
	Hayır	205	2,47	0,84					
MTÖ. Duyarsızlaşma	Evet	44	2,15	0,76	0,46	,498	0,58	247,00	,560
	Hayır	205	2,07	0,80					
MTÖ. Kişisel Başarı	Evet	44	3,61	0,46	1,33	,250	-2,30	247,00	,022
	Hayır	205	3,80	0,52					

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının sağlık probleminin olup olmamasına göre farklılaşmasını sınamak için yapılan bağımsız gruplar t testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında sağlık problemi olanlar lehine ortaya çıkan farklılaşma  $p < 0,001$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur. MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında sağlık problemi olanlar lehine ortaya çıkan farklılaşma anlamlı bulunmamıştır. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında sağlık problemi olmayanlar lehine ortaya çıkan farklılaşma  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

**Tablo 32:Tükenmişliğin Yaşa Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi**

Yaş		<i>N</i>	<i>X</i>	<i>Ss</i>	<i>Var. K</i>	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	20-24	12	2,06	0,56	G. içi	4,67	4	1,17	1,72	,146
	25-29	70	2,67	0,81	G. arası	165,86	244	0,68		
	30-34	61	2,62	0,76	Toplam	170,54	248			
	35-39	32	2,57	0,80						
	40 ve üstü	74	2,47	0,93						
	Toplam	249	2,56	0,83						
MTÖ. Duyarsızlaşma	20-24	12	1,78	0,56	G. içi	10,16	4	2,54	4,22	,003
	25-29	70	2,32	0,86	G. arası	146,80	244	0,60		
	30-34	61	2,16	0,80	Toplam	156,97	248			
	35-39	32	2,10	0,75						
	40 ve üstü	74	1,83	0,71						
	Toplam	249	2,08	0,80						
MTÖ. Kişisel Başarı	20-24	12	3,93	0,50	G. içi	6,65	4	1,66	6,94	,000
	25-29	70	3,68	0,53	G. arası	58,47	244	0,24		
	30-34	61	3,62	0,51	Toplam	65,12	248			
	35-39	32	3,67	0,48						
	40 ve üstü	74	4,00	0,43						
	Toplam	249	3,77	0,51						

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının yaş gruplarına göre farklılaşmasını sınamak için yapılan Anova testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında yaş grupları arasındaki farklılaşmalar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında yaş puanları arasındaki farklılaşma  $p < 0,01$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında yaş puanları arasındaki farklılaşma  $p < 0,001$  düzeyinde anlamlı bulunmuştur. MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında yaş grupları arasındaki anlamlı farklılaşmanın hangi yaş grupları arasında olduğunu sınamak için post hoc LSD testi yapılmış ve aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 33: Tükenmişliğin Yaş Grupları Arasındaki Farklılaşması**

	$X_i$	$X_j$	$X_{(i,j)}$	$sh$	$p$
MTÖ. Duyarsızlaşma	20-24	25-29	-,53667*	0,24	,028
		30-34	-0,38	0,24	,122
		35-39	-0,32	0,26	,229
		40 ve üstü	-0,05	0,24	,848
	25-29	20-24	,53667*	0,24	,028
		30-34	0,16	0,14	,252
		35-39	0,22	0,17	,185
		40 ve üstü	,49027*	0,13	,000
	30-34	20-24	0,38	0,24	,122
		25-29	-0,16	0,14	,252
		35-39	0,06	0,17	,706
		40 ve üstü	,33420*	0,13	,013
	35-39	20-24	0,32	0,26	,229
		25-29	-0,22	0,17	,185
		30-34	-0,06	0,17	,706
		40 ve üstü	0,27	0,16	,101
	40 ve üstü	20-24	0,05	0,24	,848
		25-29	-,49027*	0,13	,000
		30-34	-,33420*	0,13	,013
		35-39	-0,27	0,16	,101
MTÖ. Kişisel Başarı	20-24	25-29	0,25	0,15	,105
		30-34	,31161*	0,15	,045
		35-39	0,26	0,17	,114
		40 ve üstü	-0,07	0,15	,628
	25-29	20-24	-0,25	0,15	,105
		30-34	0,06	0,09	,466
		35-39	0,01	0,10	,894
		40 ve üstü	-,32288*	0,08	,000
	30-34	20-24	-,31161*	0,15	,045
		25-29	-0,06	0,09	,466
		35-39	-0,05	0,11	,650
		40 ve üstü	-,38544*	0,08	,000
	35-39	20-24	-0,26	0,17	,114
		25-29	-0,01	0,10	,894
		30-34	0,05	0,11	,650
		40 ve üstü	-,33685*	0,10	,001
	40 ve üstü	20-24	0,07	0,15	,628
		25-29	,32288*	0,08	,000
		30-34	,38544*	0,08	,000
		35-39	,33685*	0,10	,001

MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında 20-24 yaş grubu ile 25-29 yaş grubu arasında 25-29 yaş grubu lehine  $p < 0,05$  düzeyinde; 25-29 yaş grubu ile 40 ve üstü yaş grubu arasında 25-29 yaş grubu lehine  $p < 0,001$  düzeyinde ve 30-34 yaş grubu ile 40 ve üstü yaş grubu arasında 30-34 yaş grubu lehine  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı farklılaşma



bulunmuştur. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında 20-24 ile 30-34 yaş grubu arasında 20-24 yaş grubu lehine  $p < 0,001$  düzeyinde; 25-29 ile 40 ve üstü yaş grubu arasında 40 ve üstü yaş grubu lehine  $p < 0,001$  düzeyinde; 30-34 ile 40 ve üstü yaş grubu arasında 40 ve üstü yaş grubu lehine  $p < 0,001$  düzeyinde; 35-39 ile 40 ve üstü yaş grubu arasında 40 ve üstü yaş grubu lehine  $p < 0,01$  düzeyinde anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Diğer yaş grupları arasındaki farklılaşmalar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

**Tablo 34:Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi**

Medeni Durum		<i>N</i>	<i>X</i>	<i>Ss</i>	<i>Var. K</i>	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	Bekâr	103	2,56	0,78	G. içi	0,27	2	0,14	0,20	,820
	Evli	138	2,56	0,87	G. arası	170,26	246	0,69		
	Boşanmış	8	2,37	0,72	Toplam	170,54	248			
	Toplam	249	2,56	0,83						
MTÖ. Duyarsızlaşma	Bekâr	103	2,22	0,81	G. içi	3,51	2	1,76	2,82	,062
	Evli	138	1,98	0,76	G. arası	153,46	246	0,62		
	Boşanmış	8	2,00	1,07	Toplam	156,97	248			
	Toplam	249	2,08	0,80						
MTÖ. Kişisel Başarı	Bekâr	103	3,70	0,57	G. içi	0,96	2	0,48	1,84	,161
	Evli	138	3,82	0,47	G. arası	64,16	246	0,26		
	Boşanmış	8	3,81	0,47	Toplam	65,12	248			
	Toplam	249	3,77	0,51						

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının medeni duruma göre farklılaşmasını sınamak için yapılan Anova testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme, MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında ortaya çıkan farklılaşmalar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

**Tablo 35:Tükenmişliğin Eğitim Durumuna Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi**

Eğitim		<i>N</i>	<i>X</i>	<i>Ss</i>	<i>Var. K</i>	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	Lise	17	2,84	0,99	G. içi	1,75	2	0,87	1,27	,282
	Lisans	186	2,55	0,79	G. arası	168,79	246	0,69		
	Lisansüstü	46	2,47	0,92	Toplam	170,54	248			
	Toplam	249	2,56	0,83						
MTÖ. Duyarsızlaşma	Lise	17	2,22	0,75	G. içi	0,51	2	0,25	0,40	,671
	Lisans	186	2,08	0,80	G. arası	156,46	246	0,64		
	Lisansüstü	46	2,02	0,79	Toplam	156,97	248			
	Toplam	249	2,08	0,80						
MTÖ. Kişisel Başarı	Lise	17	3,63	0,54	G. içi	0,49	2	0,24	0,93	,395
	Lisans	186	3,77	0,53	G. arası	64,63	246	0,26		
	Lisansüstü	46	3,83	0,42	Toplam	65,12	248			
	Toplam	249	3,77	0,51						

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının eğitim düzeyine göre farklılaşmasını sınamak için yapılan Anova testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme, MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında ortaya çıkan farklılaşmalar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

**Tablo 36:Tükenmişliğin Görev Ünvanına Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi**

		<i>N</i>	<i>X</i>	<i>Ss</i>	<i>Var.K</i>	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	K. Memuru	124	2,65	0,79	G. içi	12,15	3	4,05	6,26	,000
	K. Amiri	38	2,86	0,89	G. rası	158,39	245	0,65		
	Firs Officer	38	2,14	0,59	Toplam	170,54	248			
	S. Kaptan Pilot	49	2,41	0,91						
	Toplam	249	2,56	0,83						
MTÖ. Duyarsızlaşma	K. Memuru	124	2,23	0,85	G. içi	7,68	3	2,56	4,20	,006
	K. Amiri	38	2,11	0,74	G. arası	149,29	245	0,61		
	Firs Officer	38	1,91	0,61	Toplam	156,97	248			
	S. Kaptan Pilot	49	1,81	0,72						
	Toplam	249	2,08	0,80						
MTÖ. Kişisel Başarı	K. Memuru	124	3,64	0,54	G. içi	4,30	3	1,43	5,77	,001
	K. Amiri	38	3,83	0,52	G. arası	60,82	245	0,25		
	Firs Officer	38	3,90	0,42	Toplam	65,12	248			
	S. Kaptan Pilot	49	3,95	0,42						
	Toplam	249	3,77	0,51						

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının görev ünvanına göre farklılaşmasını sınamak için yapılan Anova testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında  $p < 0,001$ ; MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında  $p < 0,01$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Duygusal Tükenme, MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında görev ünvanı grupları arasındaki anlamlı farklılaşmanın hangi ünvan grupları arasında olduğunu sınamak için post hoc LSD testi yapılmış ve aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 37:Tükenmişliğin Görev Grupları Arasındaki Farklılaşması**

	$X_i$	$X_j$	$X_{(i-j)}$	$sh$	$p$
MTÖ. Duygusal Tükenme	K. Memuru	K. Amiri	-0,22	0,15	,144
		Firs Officer	,50228*	0,15	,001
		S. Kaptan Pilot	0,24	0,14	,081
	K. Amiri	K. Memuru	0,22	0,15	,144
		Firs Officer	,72079*	0,18	,000
		S. Kaptan Pilot	,45611*	0,17	,009
	Firs Officer	K. Memuru	-,50228*	0,15	,001
		K. Amiri	-,72079*	0,18	,000
		S. Kaptan Pilot	-0,26	0,17	,129
	S. Kaptan Pilot	K. Memuru	-0,24	0,14	,081
		K. Amiri	-,45611*	0,17	,009
		Firs Officer	0,26	0,17	,129
MTÖ. Duyarsızlaşma	K. Memuru	K. Amiri	0,12	0,14	,395
		Firs Officer	,32334*	0,14	,026
		S. Kaptan Pilot	,42571*	0,13	,001
	K. Amiri	K. Memuru	-0,12	0,14	,395
		Firs Officer	0,20	0,18	,265
		S. Kaptan Pilot	0,30	0,17	,074
	Firs Officer	K. Memuru	-,32334*	0,14	,026
		K. Amiri	-0,20	0,18	,265
		S. Kaptan Pilot	0,10	0,17	,545
	S. Kaptan Pilot	K. Memuru	-,42571*	0,13	,001
		K. Amiri	-0,30	0,17	,074
		Firs Officer	-0,10	0,17	,545
MTÖ. Kişisel Başar	K. Memuru	K. Amiri	-,18449*	0,09	,047
		Firs Officer	-,25370*	0,09	,006
		S. Kaptan Pilot	-,30543*	0,08	,000
	K. Amiri	K. Memuru	,18449*	0,09	,047
		Firs Officer	-0,07	0,11	,545
		S. Kaptan Pilot	-0,12	0,11	,263
	Firs Officer	K. Memuru	,25370*	0,09	,006
		K. Amiri	0,07	0,11	,545
		S. Kaptan Pilot	-0,05	0,11	,631
	S. Kaptan Pilot	K. Memuru	,30543*	0,08	,000
		K. Amiri	0,12	0,11	,263
		Firs Officer	0,05	0,11	,631

Tabloda görüldüğü gibi; MTÖ. Duygusal Tükenme Puanlarında kabin memurları ile firs officerlar arasında kabin memurları lehine  $p < 0,01$  düzeyinde; Kabin amirleri ile firs officerlar arasında kabin amirleri lehine  $p < 0,001$  düzeyinde, kabin amirleri ile sorumlu kaptan pilotlar arasında kabin amirleri lehine  $p < 0,01$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında, kabin memurları ile firs officerlar arasında kabin memurları lehine  $p < 0,05$  düzeyinde; kabin memurları ile sorumlu kaptan pilotlar arasında kabin memurları lehine  $p < 0,01$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Kişisel Başar puanlarında, kabin memurları ile kabin amirleri,

firs officer ve sorumlu kaptan pilotlar arasında, kabin amirleri, firs officer ve sorumlu kaptan pilotlar lehine en az  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Diğer görev unvanı grupları arasındaki farklılaşmalar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

**Tablo 38: Tükenmişliğin Kurumdaki Kıdeme Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi**

Kurumdaki kıdem		<i>N</i>	<i>X</i>	<i>Ss</i>	<i>Var. K</i>	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	1 ve altı	22	1,84	0,62	G. içi	13,86	3	4,62	7,22	,000
	2-5	101	2,57	0,78	G. arası	156,68	245	0,64		
	6-9	64	2,76	0,77	Toplam	170,54	248			
	10 ve üstü	62	2,58	0,91						
	Toplam	249	2,56	0,83						
MTÖ. Duyarsızlaşma	1 ve altı	22	1,64	0,69	G. içi	9,00	3	3,00	4,97	,002
	2-5	101	2,25	0,83	G. arası	147,97	245	0,60		
	6-9	64	2,12	0,75	Toplam	156,97	248			
	10 ve üstü	62	1,92	0,74						
	Toplam	249	2,08	0,80						
MTÖ. Kişisel Başarı	1 ve altı	22	4,01	0,51	G. içi	5,71	3	1,90	7,85	,000
	2-5	101	3,69	0,50	G. arası	59,40	245	0,24		
	6-9	64	3,62	0,50	Toplam	65,12	248			
	10 ve üstü	62	3,97	0,45						
	Toplam	249	3,77	0,51						

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının kurumdaki kıdem süresine göre farklılaşmasını sınamak için yapılan Anova testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında  $p < 0,001$  düzeyinde, MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında  $p < 0,01$  düzeyinde ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında  $p < 0,001$  düzeyinde anlamlı farklılık tespit edilmiştir. MTÖ. Duygusal Tükenme, MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında kurumdaki kıdem grupları arasındaki anlamlı farklılaşmanın hangi kıdem grupları arasında olduğunu sınamak için post hoc LSD testi yapılmış ve aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 39:Tükenmişliğin Kıdem Grupları Arasındaki Farklılaşması**

	$X_i$	$X_j$	$X_{(i-j)}$	$sh$	$p$
MTÖ. Duygusal Tükenme	1 ve altı	2-5	-,72648*	0,19	,000
		6-9	-,91555*	0,20	,000
		10 ve üstü	-,73566*	0,20	,000
	2-5	1 ve altı	,72648*	0,19	,000
		6-9	-0,19	0,13	,140
		10 ve üstü	-0,01	0,13	,943
	6-9	1 ve altı	,91555*	0,20	,000
		2-5	0,19	0,13	,140
		10 ve üstü	0,18	0,14	,208
	10 ve üstü	1 ve altı	,73566*	0,20	,000
		2-5	0,01	0,13	,943
		6-9	-0,18	0,14	,208
MTÖ. Duyarsızlaşma	1 ve altı	2-5	-,61710*	0,18	,001
		6-9	-,48239*	0,19	,013
		10 ve üstü	-0,29	0,19	,139
	2-5	1 ve altı	,61710*	0,18	,001
		6-9	0,13	0,12	,279
		10 ve üstü	,33088*	0,13	,009
	6-9	1 ve altı	,48239*	0,19	,013
		2-5	-0,13	0,12	,279
		10 ve üstü	0,20	0,14	,158
	10 ve üstü	1 ve altı	0,29	0,19	,139
		2-5	-,33088*	0,13	,009
		6-9	-0,20	0,14	,158
MTÖ. Kişisel Başarı	1 ve altı	2-5	,31450*	0,12	,007
		6-9	,38790*	0,12	,002
		10 ve üstü	0,04	0,12	,746
	2-5	1 ve altı	-,31450*	0,12	,007
		6-9	0,07	0,08	,352
		10 ve üstü	-,27481*	0,08	,001
	6-9	1 ve altı	-,38790*	0,12	,002
		2-5	-0,07	0,08	,352
		10 ve üstü	-,34821*	0,09	,000
	10 ve üstü	1 ve altı	-0,04	0,12	,746
		2-5	,27481*	0,08	,001
			6-9	,34821*	0,09

Tabloda görüldüğü gibi; MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında, 1 ve altı kıdem grubu ile 2-5 yıl, 6-9 yıl ve 10 yıl üstü kıdem grupları arasında, 2-5 yıl, 6-9 yıl ve 10 yıl üstü kıdem grupları lehine  $p < 0,001$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında, 1 ve altı ile 2-5 yıl ve 6-9 yıl kıdem grupları arasında 2-5 yıl ve 6-9 yıl kıdem grupları lehine en az  $p < 0,05$  düzeyinde; 2-5 yıl kıdem grubu ile 10 ve üstü kıdem grubu arasında 2-5 yıl kıdem grubu lehine  $p < 0,01$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında, 1 ve altı ile 2-5 yıl ve 6-9 yıl kıdem grupları arasında 1 ve altı kıdem grubu lehine en az  $p < 0,01$  düzeyinde; 2-

5 yıl kıdem grubu ile 10 ve üstü kıdem grubu arasında 10 ve üstü yıl kıdem grubu lehine  $p<0,01$  düzeyinde ve 6-9 yıl kıdem grubu ile 10 ve üstü kıdem grubu arasında 10 ve üstü yıl kıdem grubu lehine  $p<0,001$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. Diğer kıdem grupları arasındaki farklılaşmalar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

**Tablo 40: Tükenmişliğin Aylık Gelire Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi**

Aylık gelir		N	X	Ss	Var. K	KT	Sd	KO	F	p
MTÖ. Duygusal Tükenme	4000 altı	4	2,00	0,72	G. İçi	11,49	4	2,87	4,41	,002
	4000-7000	32	2,36	0,85	G. Arası	159,04	244	0,65		
	7000-10000	59	2,79	0,78	Toplam	170,54	248			
	10000-13000	59	2,76	0,76						
	13000 üstü	95	2,37	0,84						
	Toplam	249	2,56	0,83						
MTÖ. Duyarsızlaşma	4000 altı	4	1,90	0,66	G. İçi	11,24	4	2,81	4,70	,001
	4000-7000	32	2,05	0,94	G. Arası	145,73	244	0,60		
	7000-10000	59	2,41	0,82	Toplam	156,97	248			
	10000-13000	59	2,14	0,74						
	13000 üstü	95	1,86	0,70						
	Toplam	249	2,08	0,80						
MTÖ. Kişisel Başarı	4000 altı	4	3,97	0,68	G. İçi	7,81	4	1,95	8,31	,000
	4000-7000	32	3,93	0,47	G. Arası	57,30	244	0,23		
	7000-10000	59	3,58	0,52	Toplam	65,12	248			
	10000-13000	59	3,59	0,54						
	13000 üstü	95	3,94	0,42						
	Toplam	249	3,77	0,51						

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının aylık gelir gruplarına göre farklılaşmasını sınamak için yapılan Anova testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme ve MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında  $p<0,01$  düzeyinde, MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında  $p<0,001$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Duygusal Tükenme, MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında aylık gelir grupları arasındaki anlamlı farklılaşmanın hangi gelir grupları arasında olduğunu sınamak için post hoc LSD testi yapılmış ve aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 41:Tükenmişliğin Gelir Grupları Arasındaki Farklılaşması**

	$X_i$	$X_j$	$X_{(i-j)}$	sh	p
MTÖ. Duygusal Tükenme	4000 altı	4000-7000	-0,36	0,43	,396
		7000-10000	-0,79	0,42	,059
		10000-13000	-0,76	0,42	,070
		13000 üstü	-0,37	0,41	,371
	4000-7000	4000 altı	0,36	0,43	,396
		7000-10000	-,42882*	0,18	,016
		10000-13000	-,39645*	0,18	,026
		13000 üstü	-0,01	0,17	,973
	7000-10000	4000 altı	0,79	0,42	,059
		4000-7000	,42882*	0,18	,016
		10000-13000	0,03	0,15	,828
		13000 üstü	,42320*	0,13	,002
10000-13000	4000 altı	0,76	0,42	,070	
	4000-7000	,39645*	0,18	,026	
	7000-10000	-0,03	0,15	,828	
	13000 üstü	,39082*	0,13	,004	
13000 üstü	4000 altı	0,37	0,41	,371	
	4000-7000	0,01	0,17	,973	
	7000-10000	-,42320*	0,13	,002	
	10000-13000	-,39082*	0,13	,004	
MTÖ. Duyarsızlaşma	4000 altı	4000-7000	-0,15	0,41	,715
		7000-10000	-0,51	0,40	,203
		10000-13000	-0,24	0,40	,556
		13000 üstü	0,04	0,39	,926
	4000-7000	4000 altı	0,15	0,41	,715
		7000-10000	-,36017*	0,17	,035
		10000-13000	-0,09	0,17	,614
		13000 üstü	0,19	0,16	,238
	7000-10000	4000 altı	0,51	0,40	,203
		4000-7000	,36017*	0,17	,035
		10000-13000	0,27	0,14	,055
		13000 üstü	,54701*	0,13	,000
10000-13000	4000 altı	0,24	0,40	,556	
	4000-7000	0,09	0,17	,614	
	7000-10000	-0,27	0,14	,055	
	13000 üstü	,27244*	0,13	,034	
13000 üstü	4000 altı	-0,04	0,39	,926	
	4000-7000	-0,19	0,16	,238	
	7000-10000	-,54701*	0,13	,000	
	10000-13000	-,27244*	0,13	,034	
MTÖ. Kişisel Başarı	4000 altı	4000-7000	0,04	0,26	,881
		7000-10000	0,39	0,25	,117
		10000-13000	0,38	0,25	,131
		13000 üstü	0,03	0,25	,900
	4000-7000	4000 altı	-0,04	0,26	,881
		7000-10000	,35495*	0,11	,001
		10000-13000	,34088*	0,11	,002
		13000 üstü	-0,01	0,10	,941

$X_i$	$X_j$	$X_{(i-j)}$	$sh$	$p$
7000-10000	4000 altı	-0,39	0,25	,117
	4000-7000	-,35495*	0,11	,001
	10000-13000	-0,01	0,09	,875
	13000 üstü	-,36234*	0,08	,000
10000-13000	4000 altı	-0,38	0,25	,131
	4000-7000	-,34088*	0,11	,002
	7000-10000	0,01	0,09	,875
	13000 üstü	-,34827*	0,08	,000
13000 üstü	4000 altı	-0,03	0,25	,900
	4000-7000	0,01	0,10	,941
	7000-10000	,36234*	0,08	,000
	10000-13000	,34827*	0,08	,000

Tabloda görüldüğü gibi; MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında, 4000-7000 ile 7000-10000 ve 10000-13000 gelir grupları arasında 7000-10000 ve 10000-13000 gelir grupları lehine  $p < 0,05$  düzeyinde; 7000-10000 gelir grubu ile 13000 üstü gelir grubu arasında 7000-10000 gelir grubu lehine  $p < 0,01$  düzeyinde; 10000-13000 gelir grubu ile 13000 üstü arasında 10000-13000 arası gelir grubu lehine  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir.

MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında, 4000-7000 ile 7000-10000 gelir grupları arasında 7000-10000 gelir grubu lehine  $p < 0,05$  düzeyinde; 10000-13000 ile 13000 üstü gelir grupları arasında 10000-13000 gelir grubu lehine  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında, 4000-7000 ile 7000-10000 ve 10000-13000 gelir grupları arasında 4000-7000 gelir grubu lehine  $p < 0,01$  düzeyinde; 7000-10000 gelir grubu ile 13000 üstü gelir grubu arasında 13000 ve üstü gelir grubu lehine  $p < 0,001$  düzeyinde; 10000-13000 gelir grubu ile 13000 üstü gelir grubu arasında 13000 ve üstü gelir grubu lehine  $p < 0,001$  düzeyinde anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Diğer gelir grupları arasındaki farklılaşmalar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.



**Tablo 42:Tükenmişliğin İşyerinden Memnuniyete Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi**

İş yerinizden memnun musunuz?		<i>N</i>	<i>X</i>	<i>Ss</i>	<i>Var. K</i>	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	Evet	171	2,33	0,81	G. İçi	37,22	2	18,61	34,34	,000
	Hayır	39	3,39	0,47	G. Arası	133,31	246	0,54		
	Kararsız	39	2,74	0,59	Toplam	170,54	248			
	Toplam	249	2,56	0,83						
MTÖ. Duyarsızlaşma	Evet	171	2,00	0,82	G. İçi	4,20	2	2,10	3,38	,036
	Hayır	39	2,35	0,80	G. Arası	152,77	246	0,62		
	Kararsız	39	2,16	0,59	Toplam	156,97	248			
	Toplam	249	2,08	0,80						
MTÖ. Kişisel Başarı	Evet	171	3,82	0,52	G. İçi	2,10	2	1,05	4,10	,018
	Hayır	39	3,56	0,45	G. Arası	63,02	246	0,26		
	Kararsız	39	3,77	0,48	Toplam	65,12	248			
	Toplam	249	3,77	0,51						

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının işyerinden memnuniyete göre farklılaşmasını sınamak için yapılan Anova testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında  $p < 0,001$ ; MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Duygusal Tükenme, MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında işyerinden memnuniyet grupları arasındaki anlamlı farklılaşmanın hangi gruplar arasında olduğunu sınamak için post hoc LSD testi yapılmış ve aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 43:Tükenmişliğin Memnuniyet Grupları Arasındaki Farklılaşması**

	<i>X<sub>i</sub></i>	<i>X<sub>j</sub></i>	<i>X<sub>(i-j)</sub></i>	<i>sh</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	Evet	Hayır	-1,06080*	0,13	,000
		Kararsız	-,40951*	0,13	,002
	Hayır	Evet	1,06080*	0,13	,000
		Kararsız	,65128*	0,17	,000
	Kararsız	Evet	,40951*	0,13	,002
		Hayır	-,65128*	0,17	,000
MTÖ. Duyarsızlaşma	Evet	Hayır	-,35151*	0,14	,013
		Kararsız	-0,16	0,14	,264
	Hayır	Evet	,35151*	0,14	,013
		Kararsız	0,19	0,18	,276
	Kararsız	Evet	0,16	0,14	,264
		Hayır	-0,19	0,18	,276
MTÖ. Kişisel Başarı	Evet	Hayır	,25715*	0,09	,005
		Kararsız	0,05	0,09	,606
	Hayır	Evet	-,25715*	0,09	,005
		Kararsız	-0,21	0,11	,067
	Kararsız	Evet	-0,05	0,09	,606
		Hayır	0,21	0,11	,067

Tabloda görüldüğü gibi; MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında, işyerinden memnun olanlarla olmayanlar ve kararsızlar arasında, işyerinden memnun olmayanlar ile

kararsızlar lehine en az  $p < 0,01$  düzeyinde, işyerinden memnun olmayanlarla kararsızlar arasında  $p < 0,001$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında işyerinden memnun olanlarla olmayanlar arasında memnun olmayanlar lehine  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında, işyerinden memnun olanlarla olmayanlar arasında memnun olanlar lehine  $p < 0,01$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. Diğer gruplar arasındaki farklılaşmalar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

**Tablo 44 :Tükenmişliğin “Tükendiğini Düşünme” Durumuna Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi**

Tükendiğinizi düşünüyor musunuz?		<i>N</i>	<i>X</i>	<i>Ss</i>	<i>Var. K</i>	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	Evet	99	3,16	0,65	G. içi	74,50	2	37,25	95,43	,000
	Hayır	80	1,86	0,56	G. arası	96,03	246	0,39		
	Bazen	70	2,50	0,66	Toplam	170,54	248			
	Toplam	249	2,56	0,83						
MTÖ. Duyarsızlaşma	Evet	99	2,41	0,80	G. içi	23,99	2	11,99	22,19	,000
	Hayır	80	1,67	0,66	G. arası	132,98	246	0,54		
	Bazen	70	2,09	0,73	Toplam	156,97	248			
	Toplam	249	2,08	0,80						
MTÖ. Kişisel Başarı	Evet	99	3,61	0,49	G. içi	4,67	2	2,34	9,51	,000
	Hayır	80	3,93	0,53	G. arası	60,44	246	0,25		
	Bazen	70	3,81	0,47	Toplam	65,12	248			
	Toplam	249	3,77	0,51						

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının tükenildiğini düşünmeye göre farklılaşmasını sınamak için yapılan Anova testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme, MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında  $p < 0,001$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Duygusal Tükenme, MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında tükenildiğini düşünme grupları arasındaki anlamlı farklılaşmanın hangi grupları arasında olduğunu sınamak için post hoc LSD testi yapılmış ve aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 45:Tükenmişliğin, “Tükendiğini Düşünme” Gruplarına Göre Farklılaşması**

	$X_i$	$X_j$	$X_{(i-j)}$	$sh$	$p$
MTÖ. Duygusal Tükenme	Evet	Hayır	1,29470*	0,09	,000
		Bazen	,66058*	0,10	,000
	Hayır	Evet	-1,29470*	0,09	,000
		Bazen	-,63413*	0,10	,000
	Bazen	Evet	-,66058*	0,10	,000
		Hayır	,63413*	0,10	,000
MTÖ. Duyarsızlaşma	Evet	Hayır	,73606*	0,11	,000
		Bazen	,31177*	0,11	,007
	Hayır	Evet	-,73606*	0,11	,000
		Bazen	-,42429*	0,12	,001
	Bazen	Evet	-,31177*	0,11	,007
		Hayır	,42429*	0,12	,001
MTÖ. Kişisel Başarı	Evet	Hayır	-,31971*	0,07	,000
		Bazen	-,19737*	0,08	,011
	Hayır	Evet	,31971*	0,07	,000
		Bazen	0,12	0,08	,133
	Bazen	Evet	,19737*	0,08	,011
		Hayır	-0,12	0,08	,133

MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında, Tükendiğini düşünenler ile tükenmediğini düşünenler ve bazen tükenmediğini düşünenler arasında, tükenmediğini düşünenler lehine  $p<0,001$  düzeyinde, tükenmediğini düşünenler ile bazen tükenmediğini düşünenler arasında bazen tükenmediğini düşünenler lehine  $p<0,001$  düzeyinde anlamlı farklılık tespit edilmiştir. MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında, Tükendiğini düşünenler ile tükenmediğini düşünenler ve bazen tükenmediğini düşünenler arasında, tükenmediğini düşünenler lehine en az  $p<0,001$  düzeyinde, tükenmediğini düşünenler ile bazen tükenmediğini düşünenler arasında bazen tükenmediğini düşünenler lehine  $p<0,01$  düzeyinde anlamlı farklılık tespit edilmiştir. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında tükenmediğini düşünenler ile bazen tükenmediğini düşünenler ve tükenmediğini düşünenler arasında, bazen tükenmediğini düşünenler ile tükenmediğini düşünenler lehine en az  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir.

**Tablo 46:Tükenmişliğin Uçuş Bırakma Fikrine Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi**

Uçuculuğu bırakmayı düşünür müsünüz?		<i>N</i>	<i>X</i>	<i>Ss</i>	<i>Var. K</i>	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	Evet	67	3,15	0,66	G. İçi	49,61	2	24,80	50,46	,000
	Hayır	149	2,19	0,75	G. Arası	120,93	246	0,49		
	Kararsız	33	2,99	0,56	Toplam	170,54	248			
	Toplam	249	2,56	0,83						
MTÖ. Duyarsızlaşma	Evet	67	2,46	0,72	G. İçi	18,38	2	9,19	16,31	,000
	Hayır	149	1,86	0,76	G. Arası	138,59	246	0,56		
	Kararsız	33	2,30	0,77	Toplam	156,97	248			
	Toplam	249	2,08	0,80						
MTÖ. Kişisel Başarı	Evet	67	3,59	0,44	G. İçi	3,76	2	1,88	7,53	,001
	Hayır	149	3,87	0,52	G. Arası	61,36	246	0,25		
	Kararsız	33	3,69	0,50	Toplam	65,12	248			
	Toplam	249	3,77	0,51						

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının uçuşu bırakma düşüncesi oluşup oluşmamasına göre farklılaşmasını sınamak için yapılan Anova testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme, MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında en az  $p < 0,01$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Duygusal Tükenme, MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında uçuşu bırakma düşüncesi grupları arasındaki anlamlı farklılaşmanın hangi gruplar arasında olduğunu sınamak için post hoc LSD testi yapılmış ve aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 47:Tükenmişliğin Uçuş Bırakma Fikir Grupları Arasındaki Farklılaşması**

	$X_i$	$X_j$	$X_{(i,j)}$	$sh$	$p$
MTÖ. Duygusal Tükenme	Evet	Hayır	,95961*	0,10	,000
		Kararsız	0,17	0,15	,267
	Hayır	Evet	-,95961*	0,10	,000
		Kararsız	-,79388*	0,13	,000
	Kararsız	Evet	-0,17	0,15	,267
		Hayır	,79388*	0,13	,000
MTÖ. Duyarsızlaşma	Evet	Hayır	,59960*	0,11	,000
		Kararsız	0,17	0,16	,300
	Hayır	Evet	-,59960*	0,11	,000
		Kararsız	-,43388*	0,14	,003
	Kararsız	Evet	-0,17	0,16	,300
		Hayır	,43388*	0,14	,003
MTÖ. Kişisel Başarı	Evet	Hayır	-,27599*	0,07	,000
		Kararsız	-0,10	0,11	,350
	Hayır	Evet	,27599*	0,07	,000
		Kararsız	0,18	0,10	,067
	Kararsız	Evet	0,10	0,11	,350
		Hayır	-0,18	0,10	,067

Tabloda görüldüğü gibi; MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında uçuşu bırakma fikri oluşlanlarla oluşmayanlar arasında bırakma fikri olanlar lehine  $p<0,001$  düzeyinde, bırakma fikri olmayanlarla kararsızlar arasında kararsızlar lehine  $p<0,001$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında uçuşu bırakma fikri oluşlanlarla oluşmayanlar arasında bırakma fikri olanlar lehine  $p<0,001$  düzeyinde, bırakma fikri olmayanlarla kararsızlar arasında kararsızlar lehine  $p<0,01$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında uçuşu bırakma fikri oluşlanlarla oluşmayanlar arasında bırakma fikri olmayanlar lehine  $p<0,001$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir.

**Tablo 48:Tükenmişliğin Uçuş Öncesi Strese Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi**

Uçuşlara gitmeden önce kendinizi stres altında hissediyor musunuz?		N	X	Ss	Var. K	KT	Sd	KO	F	p
MTÖ. Duygusal Tükenme	Evet	91	3,17	0,66	G. İçi	65,25	2	32,62	76,22	,000
	Hayır	94	1,98	0,63	G. Arası	105,29	246	0,43		
	Bazen	64	2,53	0,67	Toplam	170,54	248			
	Toplam	249	2,56	0,83						
MTÖ. Duyarsızlaşma	Evet	91	2,50	0,83	G. İçi	27,93	2	13,97	26,63	,000
	Hayır	94	1,73	0,63	G. Arası	129,03	246	0,52		
	Bazen	64	2,00	0,70	Toplam	156,97	248			
	Toplam	249	2,08	0,80						
MTÖ. Kişisel Başarı	Evet	91	3,58	0,56	G. İçi	6,31	2	3,16	13,20	,000
	Hayır	94	3,95	0,49	G. Arası	58,81	246	0,24		
	Bazen	64	3,78	0,35	Toplam	65,12	248			
	Toplam	249	3,77	0,51						

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının uçuş öncesi strese göre farklılaşmasını sınamak için yapılan Anova testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme, MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında  $p < 0,001$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Duygusal Tükenme, MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında uçuş öncesi stres grupları arasındaki anlamlı farklılaşmanın hangi gruplar arasında olduğunu sınamak için post hoc LSD testi yapılmış ve aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 49:Tükenmişliğin Uçuş Öncesi Stres Yaşama Grupları Arasındaki Farklılaşması**

	$X_i$	$X_j$	$X_{(i-j)}$	sh	p
MTÖ. Duygusal Tükenme	Evet	Hayır	1,18721*	0,10	,000
		Bazen	,64293*	0,11	,000
	Hayır	Evet	-1,18721*	0,10	,000
		Bazen	-,54428*	0,11	,000
	Bazen	Evet	-,64293*	0,11	,000
		Hayır	,54428*	0,11	,000
MTÖ. Duyarsızlaşma	Evet	Hayır	,76918*	0,11	,000
		Bazen	,50110*	0,12	,000
	Hayır	Evet	-,76918*	0,11	,000
		Bazen	-,26809*	0,12	,023
	Bazen	Evet	-,50110*	0,12	,000
		Hayır	,26809*	0,12	,023
MTÖ. Kişisel Başarı	Evet	Hayır	-,36909*	0,07	,000
		Bazen	-,20315*	0,08	,011
	Hayır	Evet	,36909*	0,07	,000
		Bazen	,16594*	0,08	,037
	Bazen	Evet	,20315*	0,08	,011
		Hayır	-,16594*	0,08	,037

Tabloda görüldüğü gibi; MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında uçuş öncesi stres yaşayanlarla yaşamayanlar ve bazen yaşamayanlar arasında yaşayanlar lehine  $p<0,001$  düzeyinde, yaşamayanlarla bazen yaşayanlar arasında bazen yaşayanlar lehine  $p<0,001$  düzeyinde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında uçuş öncesi stres yaşayanlarla yaşamayanlar ve bazen yaşamayanlar arasında yaşayanlar lehine  $p<0,001$  düzeyinde, yaşamayanlarla bazen yaşayanlar arasında bazen yaşayanlar lehine  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında uçuş öncesi stres yaşayanlarla yaşamayanlar ve bazen yaşamayanlar arasında bazen yaşayanlarla yaşamayanlar lehine en az  $p<0,05$  düzeyinde, yaşamayanlarla bazen yaşayanlar arasında yaşamayanlar lehine  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

**Tablo 50:Tükenmişliğin Uçuş Öncesi Sağlık Problemi Yaşama Durumuna Göre Farklılaşması İçin Yapılan Anova Testi**

Uçuş öncesi sağlık problemi yaşıyor musunuz?		<i>N</i>	<i>X</i>	<i>Ss</i>	<i>Var. K</i>	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
MTÖ. Duygusal Tükenme	Evet	64	3,11	0,79	G. İçi	28,64	2	14,32	24,83	,000
	Hayır	164	2,33	0,73	G. Arası	141,89	246	0,58		
	Bazen	21	2,64	0,86	Toplam	170,54	248			
	Toplam	249	2,56	0,83						
MTÖ. Duyarsızlaşma	Evet	64	2,36	0,86	G. İçi	9,98	2	4,99	8,35	,000
	Hayır	164	1,94	0,72	G. Arası	146,99	246	0,60		
	Bazen	21	2,37	0,89	Toplam	156,97	248			
	Toplam	249	2,08	0,80						
MTÖ. Kişisel Başarı	Evet	64	3,59	0,55	G. İçi	2,78	2	1,39	5,49	,005
	Hayır	164	3,84	0,49	G. Arası	62,34	246	0,25		
	Bazen	21	3,79	0,43	Toplam	65,12	248			
	Toplam	249	3,77	0,51						

Tabloda görüldüğü gibi, tükenmişliğin alt boyutlarının uçuş öncesi sağlık problemi yaşama durumuna göre farklılaşmasını sınamak için yapılan Anova testi sonucunda; MTÖ. Duygusal Tükenme, MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında en az  $p<0,01$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Duygusal Tükenme, MTÖ. Duyarsızlaşma ve MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında uçuş öncesi sağlık problemi yaşama grupları arasındaki anlamlı farklılaşmanın hangi gruplar arasında olduğunu sınamak için post hoc LSD testi yapılmış ve aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 51:Tükenmişliğin Uçuş Öncesi Sağlık Problemi Yaşama Grupları Arasındaki Farklılaşması**

	$X_i$	$X_j$	$X_{(i-j)}$	$sh$	$p$
MTÖ. Duygusal Tükenme	Evet	Hayır	,78662*	0,11	,000
		Bazen	,47501*	0,19	,014
	Hayır	Evet	-,78662*	0,11	,000
		Bazen	-0,31	0,18	,078
	Bazen	Evet	-,47501*	0,19	,014
		Hayır	0,31	0,18	,078
MTÖ. Duyarsızlaşma	Evet	Hayır	,41845*	0,11	,000
		Bazen	-0,02	0,19	,938
	Hayır	Evet	-,41845*	0,11	,000
		Bazen	-,43362*	0,18	,016
	Bazen	Evet	0,02	0,19	,938
		Hayır	,43362*	0,18	,016
MTÖ. Kişisel Başarı	Evet	Hayır	-,24514*	0,07	,001
		Bazen	-0,20	0,13	,111
	Hayır	Evet	,24514*	0,07	,001
		Bazen	0,04	0,12	,716
	Bazen	Evet	0,20	0,13	,111
		Hayır	-0,04	0,12	,716

Tabloda görüldüğü gibi; MTÖ. Duygusal Tükenme puanlarında uçuş öncesi sağlık problemi yaşayanlarla yaşamayanlar ve bazen yaşayanlar arasında uçuş öncesi sağlık problemi yaşayanlar lehine en az  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Duyarsızlaşma puanlarında uçuş öncesi sağlık problemi yaşayanlarla yaşamayanlar arasında uçuş öncesi sağlık problemi yaşayanlar lehine en az  $p<0,001$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. MTÖ. Kişisel Başarı puanlarında uçuş öncesi sağlık problemi yaşayanlarla yaşamayanlar arasında uçuş öncesi sağlık problemi yaşamayanlar lehine en az  $p<0,01$  düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir.



## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### TARTIŞMA

#### 4.1. TANIMLAYICI İSTATİSTİK

**Örneklemin özellikleri:** Araştırmaya uçuş ekiplerinde görev yapan 249 kişi katılmıştır. Katılımcıların %4,8'i (12) 20-24, %28,1'i (70) 25-29, %24,5'i (61) 30-34, %12,9'u (32) 35-39, %29,7'si (74) 40 ve üstü yaş grubundadır. Katılımcıların %42,6'sı (106) kadın, %57,4'ü (143) erkektir. Katılımcıların %49,8'i (124) kabin memuru, %15,3'ü (38) kabin amiri, %15,3'ü (38) first officer, %19,7'si (49) sorumlu kaptan pilotur. Katılımcıların %68,7'si (171) işinden memnun, %15,7'si (39) memnun değil ve %15,7'si (39) işte memnuniyetiyle ilgili kararsızdır. Katılımcıların %28,1'i (70) bazen tükendiğini düşünürken, %39,8'i (99) tükendiğini %32,1'i (80) tükenmediğini düşünmektedir.

**Katılımcıların ölçeklerdeki ortalama puanları:** Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Duygusal Tükenme alt boyutu puanı 2,56 (ss=0,83), Duyarsızlaşma alt boyutu puanı 2,08 (ss=0,80), Kişisel Başarı alt boyutu puanı 3,77 (ss=0,51) olarak tespit edilmiştir. Minnesota Doyum Ölçeği, İçsel Doyum alt boyutu puanı 3,58 (ss=0,73), Dışsal Doyum alt boyutu puanı 3,13 (ss=0,83), Genel Doyum puanı 3,35 (ss=0,74) olarak tespit edilmiştir. Örgütsel Stres Ölçeği, Sosyal Destek alt boyutu puanı 3,83 (ss=0,49), İş Yükü alt boyutu puanı 4,13 (ss=0,63), Beceri Kullanımı alt boyutu puanı 3,70 (ss=0,79), Karar Verme alt boyutu puanı 2,64 (ss=1,15) olarak tespit edilmiştir. Kısa Semptom Envanteri, Depresyon alt boyutu puanı 0,83 (ss=0,76), Anksiyete alt boyutu puanı 0,55 (ss=0,60), Olumsuz Benlik alt boyutu puanı 0,68 (ss=0,62), Somatizasyon alt boyutu puanı 0,52 (ss=0,57), Hostilite alt boyutu puanı 0,85 (ss=0,67) olarak tespit edilmiştir.

#### 4.2. TÜKENMİŞLİĞİN İŞ DOYUMU, İŞ STRESİ VE PSİKOSOMATİZASYON İLE İLİŞKİLERİ

Tükenmişliğin alt boyutlarından Duygusal Tükenme'nin iş doyumunu alt boyutlarından İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum ile negatif yönlü ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma'nın, iş doyumunu alt boyutlarından İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum ile negatif yönlü ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Kişisel

Başarı'nın iş doyumunu alt boyutlarından İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum ile pozitif yönlü ilişkisi olduğu tespit edilmiştir.

“H1.Tükenmişliğin, iş doyumunu ile anlamlı ilişkisi vardır.” hipotezi doğrulanmıştır.

Tükenmişliğin alt boyutlarından Duygusal Tükenme'nin iş stresi alt boyutlarından Sosyal Destek, İş Yükü, Beceri Kullanımı, Karar Verme ile negatif yönlü ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma'nın, iş stresi alt boyutlarından Sosyal Destek, Beceri Kullanımı ve Karar Verme ile negatif, İş Yükü ile pozitif yönlü ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Kişisel Başarı'nın iş stresinin alt boyutlarından Sosyal Destek, Beceri Kullanımı ve Karar Verme ile pozitif yönlü ilişkisi olduğu tespit edilmiştir.

“H2.Tükenmişliğin, iş stresi ile anlamlı ilişkisi vardır.” hipotezi doğrulanmıştır

Tükenmişliğin alt boyutlarından Duygusal Tükenme'nin psikosomatiğin alt boyutlarından Depresyon, Anksiyete, Olumsuz Benlik, Somatizasyon ve Hostilite ile pozitif yönlü ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma'nın psikosomatiğin alt boyutlarından Depresyon, Anksiyete, Olumsuz Benlik, Somatizasyon ve Hostilite ile pozitif yönlü ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Kişisel Başarı'nın psikosomatiğin alt boyutlarından Somatizasyon ve Hostilite ile negatif yönlü ilişkisi olduğu tespit edilmiştir.

“H3.Tükenmişliğin, psikosomatizasyon ile anlamlı ilişkisi vardır.” hipotezi doğrulanmıştır.

### **4.3. İŞ DOYUMU İLE İŞ STRESİNİN İLİŞKİSİ**

İş doyumunun alt boyutlarından İçsel Doyumun, iş stresi alt boyutlarından Sosyal Destek, Beceri Kullanımı ve Karar Vermeyle pozitif yönlü İş Yüküyle negatif yönlü ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Dışsal Doyumun, iş stresinin alt boyutlarından Sosyal Destek, Beceri Kullanımı ve Karar Verme ile pozitif, İş Yüküyle negatif yönlü ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Genel Doyum, iş stresinin alt boyutlarından Sosyal Destek, Beceri Kullanımı ve Karar Verme ile pozitif, İş Yüküyle negatif yönlü ilişkisi olduğu tespit edilmiştir.

“H4.İş doyumunu ile iş stresinin anlamlı ilişkisi vardır.” hipotezi doğrulanmıştır.

#### 4.4. İŞ DOYUMU, İŞ STRESİ VE PSİKOSOMATAZASYONUN TÜKENMİŞLİĞİ YORDAMASI

İş Doymu, İş Stresi ve Psikosomatazasyonun Tükenmişliği Yordamasını sınamak için yapılan Yapısal Eşitlik Modellerinde şu sonuçlara ulaşılmıştır:

##### 4.4.1. İş Doymununun Tükenmişliği Yordaması

İş doymu alt boyutlarından İçsel Doymun, Duygusal Tükenme puanlarını %40 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması; Duyarsızlaşma puanlarını %50 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması ve Kişisel Başarı puanlarını %73 büyüklüğündeki yordaması anlamlı bulunmuştur. İş doymu alt boyutlarından Dışsal Doymun, Duygusal Tükenme puanlarını %38 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması ve Kişisel Başarı puanlarını %24 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması anlamlı bulunmuştur. Araştırmamızın bu sonuçları ile Hekimoğlu Tunceli'nin<sup>251</sup> Türk Hava Yolları kabin ekipleriyle, Kadioğlu<sup>252</sup> havacılık sektöründe kabin ve korpit ekipleriyle, Kanbur'un<sup>253</sup> öğretmenlerde, Çelebi ve Kayasandık'ın<sup>254</sup> banka çalışanlarıyla ve Kocagazioğlu<sup>255</sup> hizmet sektörü çalışanlarıyla yaptıkları araştırmalar birbirini destekleyen sonuçlara ulaştığı gibi Faragher ve diğerleri<sup>256</sup> tarafından yapılan 485 araştırmadaki 267,995 katılımcının verilerinin meta-analizi çalışmasının sonuçlarıyla da birbirini destekleyen benzer sonuçlara ulaşıldığı tespit edilmiştir.

"H5. İş doymu, tükenmişliği anlamlı düzeyde yordamaktadır." hipotezi doğrulanmıştır.

##### 4.4.2. Örgütsel Stresin Tükenmişliği Yordaması

Örgütsel stres alt boyutlarından Sosyal Destek puanlarının, Duygusal Tükenme puanlarını %44 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması; Duyarsızlaşma puanlarını %40 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması ve Kişisel Başarı puanlarını %16 büyüklüğündeki yordaması anlamlı bulunmuştur. Örgütsel stres alt boyutlarından İş Yükü puanlarının, Duygusal Tükenme puanlarını %14 büyüklüğündeki yordaması

---

<sup>251</sup> Hekimoğlu Tunceli, a.g.e., s. 121.

<sup>252</sup> Rıdvan Kadioğlu, "Havacılık Organizasyonlarında Çalışan Lojistik Profesyonellerinde İş Doymu ve Tükenmişlik: Kokpit ve Kabin Personelleri Üzerine Bir Uygulama", Sosyal Bilimler Enstitüsü, Akdeniz Üniversitesi Antalya, 2019, s. 59 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>253</sup> Kanbur, a.g.e. s. 57.

<sup>254</sup> Çelebi ve Kayasandık, a.g.e., s. 90.

<sup>255</sup> Sevtap Yeşil Kocagazioğlu, "Adli Alanda Çalışanlarda Adil Dünya İnancı, Tükenmişlik, İş Doymu ve Yaşam Doymu İlişkisi", Cerrahpaşaadli Tıp Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 2019, s. 196 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>256</sup> Faragher vd., a.g.e., s. 105-110.

anlamli bulunmuştur. Örgütsel stres alt boyutlarından Beceri Kullanımı puanlarının, Duygusal Tükenme puanlarını %24 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması; Duyarsızlaşma puanlarını %24 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması ve Kişisel Başarı puanlarını %46 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması anlamli bulunmuştur.

Bizim araştırmamızda elde ettiğimiz iş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişkiler gibi, Şahin'in<sup>257</sup>, Devlet Hava Meydanları çalışanlarında, Şahin ve Bedük'ün<sup>258</sup> banka çalışanlarında, Yirik ve diğerlerinin<sup>259</sup> otel çalışanlarında, Biçki'nin<sup>260</sup> hizmet sektörü çalışanlarda, Urhan<sup>261</sup> adliye çalışanlarda, Onay ve Kılıcı'nın<sup>262</sup> garson ve aşçıbaşılar üzerinde yaptıkları çalışmalar gibi Lacovides ve diğerleri<sup>263</sup> ile Ogresta, Rusac ve Zorec'in<sup>264</sup> araştırmalarında tükenmişlikle iş stresi arasında birbirini destekleyen anlamli ilişkileri ortaya koymaktadır.

"H6.Örgütsel stres, tükenmişliği anlamli düzeyde yordamaktadır." hipotezi doğrulanmıştır.

#### 4.4.3.Psikosomatizasyonun Tükenmişliği Yordaması

Psikosomatizasyon alt boyutlarından Olumsuz Benlik puanlarının, Duygusal Tükenme puanlarını %31 büyüklüğündeki negatif yönlü yordaması anlamli bulunmuştur. Psikosomatizasyon alt boyutlarından Somatizasyon puanlarının, Duygusal Tükenme puanlarını %34 büyüklüğündeki yordaması anlamli bulunmuştur. Psikosomatizasyon alt boyutlarından Hostilite puanlarının, Duygusal Tükenme puanlarını %53 büyüklüğündeki yordaması ve Duyarsızlaşma puanlarını %60 büyüklüğündeki yordaması anlamli bulunmuştur. Staff<sup>265</sup> ile Meeusen ve

---

<sup>257</sup> Murat Soner Şahin, "İş Stresinin Tükenmişlik Üzerine Etkisi ve Devlet Hava Meydanları İşletmesi'nde Çalışan Hava Trafik Kontrolörleri Üzerine Bir Araştırma", Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul, 2014, s. 92 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>258</sup> Şahin ve Bedük, a.g.e., s. 1454-1455.

<sup>259</sup> Yirik vd., a.g.e., s. 6229-6233.

<sup>260</sup> Seda Biçki, "Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul Örneği", Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul, 2016, s. 123 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>261</sup> Sinem Urhan, "Adliyede Çalışan Personelin İş Stresi, Tükenmişlik ve Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi", Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep, 2019, s. 83, 106 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>262</sup> Meltem Onay ve Sevde Kılıcı, "İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2011, Cilt: 3, Sayı: 2, 363-372, s. 368.

<sup>263</sup> Apostolos Lacovides vd., "The Relationship Between Job Stress, Burnout and Clinical Depression", *Journal of Affective Disorders*, 2003, Volume: 75, Issue: 3, 209-221, s. 217.

<sup>264</sup> Jelena Ogresta vd., "Relation Between Burnout Syndrome and Job Satisfaction Among Mental Health Workers", *Croatian Medical Journal*, 2008, Volume: 46, Issue: 3, 364-374, s. 371.

<sup>265</sup> Piko, a.g.e., s. 311.

diğerlerinin<sup>266</sup> sağlık çalışanlarıyla, Baduroğlu'nun<sup>267</sup> hakim ve savcılarla ve Sönmezgil'in<sup>268</sup> eğitim alanında çalışan memurlarla yaptıkları çalışmalarda psikosomatik rahatsızlıklar ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişkiler olduğunu tespit etmişlerdir. Bizim araştırma sonucumuz ile bu araştırmaların sonuçları birbirini doğrulamakta ve psikosomatik rahatsızlıkların tükenmişliğe etkisine dikkat çekmektedir.

"H7.Psikosomatizasyon, tükenmişliği anlamlı düzeyde yordamaktadır." hipotezi doğrulanmıştır.

#### 4.5.TÜKENMİşLİĞİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE GÖRE FARKLILAşMASI

**Tükenmişliğin cinsiyete göre farklılaşmasında şu sonuçlara ulaşılmıştır:** Duygusal Tükenme ve Kişisel Başarı puanlarının kadınlarda anlamlı düzeyde yüksek olduğu, Duyarsızlaşma puanlarında ise farklılaşmanın anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

"H8.Tükenmişlik, cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır." hipotezi doğrulanmıştır.

Kocagazioğlu<sup>269</sup> ve Urhan<sup>270</sup> araştırmalarında kadınların tükenmişliklerinin yüksek olduğunu, Öztürk<sup>271</sup> havacılık sektöründeki kadınların tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı puanlarının yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu araştırmalar bizim araştırmamızla birbirini doğrulamaktadır. şahin'in<sup>272</sup> araştırmasında ise cinsiyete göre tükenmişliğin farklılaşması anlamlı bulunmamıştır.

**Tükenmişliğin gelirin algılanmasına göre farklılaşmada şu sonuçlara ulaşılmıştır:** Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma puanlarında gelirini yetersiz bulanların, Kişisel Başarı puanlarında ise gelirini yeterli bulanların puanının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

---

<sup>266</sup> Meeusen vd., a.g.e., s. 617-618.

<sup>267</sup> Baduroğlu, a.g.e., s. 109-110.

<sup>268</sup> Cemre Ayhan Sönmezgil, "Mesleki Tükenmişliğin Psikopatoloji, İnanç ve Kontrol Odağı Yönünden Değerlendirilmesi", Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakóltesi, İstanbul Bilgi Üniversitesi, İstanbul, 2018, s. 54 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>269</sup> Yeşil Kocagazioğlu, a.g.e., s. 196.

<sup>270</sup> Urhan, a.g.e., s. 83, 106.

<sup>271</sup> Ezgi Öztürk, "Havacılık Sektöründe Tükenmişlik Sendromu Nedenleri ve Etkileri", Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli, 2019, s. 64 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>272</sup> şahin, a.g.e. s. 92.

“H9.Tükenmişlik, gelirin algılanmasına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır.

**Tükenmişliğin çocuğu olup olmamasına göre farklılaşmasında şu sonuçlara ulaşılmıştır:** Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma puanlarında çocuğu olmayanların Kişisel Başarı puanlarında ise çocuğu olanların puanının yüksek olduğu tespit edilmiştir.

“H10.Tükenmişlik, çalışanın çocuğu olup olmamasına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır.

**Tükenmişliğin evde bakmakla yükümlü birisinin olup olmamasına göre farklılaşmasında** Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı puanlarındaki farklılaşmalar anlamlı bulunmamıştır.

“H11.Tükenmişlik, evde bakmakla yükümlü birisinin olup olmamasına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır.

**Tükenmişliğin günlük hayatında kendine, diğer ilgi ve uğraşlarına yeterince zaman ayırabildiğine inanıp inanmadıklarına göre farklılaşmada şu sonuçlara ulaşılmıştır:** Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma boyutlarında vakit ayıramadığına inananların, Kişisel Başarı alt boyutunda ise vakit ayırabildiğine inananların puanı yüksek tespit edilmiştir.

“H12.Tükenmişlik, günlük hayatında kendine, diğer ilgi ve uğraşlarına yeterince zaman ayırabildiğine inanıp inanmadıklarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır.

**Tükenmişliğin bir sağlık probleminin olup olmamasına göre farklılaşmasında şu sonuçlara ulaşılmıştır:** Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında sağlık problemi olanların puanları yüksek, Kişisel Başarı boyutunda ise sağlık problemi olmayanların puanı yüksek tespit edilmiştir.

“H13.Tükenmişlik, bir sağlık probleminin olup olmamasına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır.

Aslan ve diğerleri<sup>273</sup> doktorlarla yaptıkları çalışmada sağlık problemi olan doktorların duygusal tükenme düzeylerinin yüksek olduğuna ulaştıkları sonuçlar bizim araştırmamızı destekler niteliktedir.

**Tükenmişliğin yaş gruplarına göre farklılaşmasında şu sonuçlara ulaşılmıştır:** Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma boyutlarında orta yaş gruplarının puanı daha yüksek, Kişisel Başarıda ise orta yaş gruplarının puanı düşük tespit edilmiştir.

“H14.Tükenmişlik, yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır.

Öztürk<sup>274</sup> havacılık sektöründe çalışanlarda yaptığı araştırmada yaş ile kişisel başarı arasında pozitif ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan Kocagazioğlu'nun<sup>275</sup> araştırmasında ise yaş arttıkça tükenmişliğin de azaldığı görülmüştür. Şahin<sup>276</sup>, Urhan<sup>277</sup>, Kayabaşı<sup>278</sup>, ile Akbolat ve Işık'ın<sup>279</sup> araştırmalarında ise tükenmişliğin yaşa göre farklılaşmadığı görülmektedir. Araştırmalarda yaş ile tükenmişlik arasındaki farklılaşma ve ilişkilerin birbirini doğrulamayacak nitelikte sonuçlar çıkmasının sektörel koşullardan kaynaklandığı düşünülebilir.

**Medeni duruma göre tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılaşma tespit edilmemiştir.**

“H15.Tükenmişlik, medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi reddedilmiştir.

Şahin'in<sup>280</sup> Kocagazioğlu<sup>281</sup>, Biçki<sup>282</sup> Kayabaşı<sup>283</sup>, 201; Akbolat ve Işık<sup>284</sup> ile 240 Urhan<sup>285</sup> da yapılan bu araştırmayı destekleyici şekilde medeni duruma göre tükenmişliğin anlamlı düzeyde farklılaşmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

---

<sup>273</sup> Dilek Aslan vd. *Türkiye'de Tabip Odalarına Kayıtlı Olan Bir Grup Hekimde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler*, Türk Tabipleri Birliği Yayınları, Ankara, 2005, s. 49.

<sup>274</sup> Öztürk, a.g.e., s. 64.

<sup>275</sup> Yeşil Kocagazioğlu, a.g.e., s. 196.

<sup>276</sup> Şahin, a.g.e., s.92.

<sup>277</sup> Urhan, a.g.e., s. 83, 106.

<sup>278</sup> Yücel Kayabaşı, “Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2008, Sayı: 20, 191-210, s. 202.

<sup>279</sup> Mehmet Akbolat ve Oğuz Işık, “Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 2009, Cilt: 11, Sayı: 2, 229-254, s. 251.

<sup>280</sup> Şahin, a.g.e. s. 92.

<sup>281</sup> Yeşil Kocagazioğlu, a.g.e., s. 196.

<sup>282</sup> Biçki, a.g.e., s. 109.

<sup>283</sup> Kayabaşı, a.g.e., s. 202.

<sup>284</sup> Akbolat ve Işık, a.g.e., s. 251.

<sup>285</sup> Urhan, a.g.e., s. 83, 106.

**Eğitim düzeyine göre tükenmişlik puanlarında anlamlı farklılaşma tespit edilmemiştir.**

“H16.Tükenmişlik eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tükenmişliğin eğitime göre farklılaşmasını inceleyen araştırmalarında Urhan<sup>286</sup>, Genoz, Durak ve Durak<sup>287</sup>, Akbolat ve Işık<sup>288</sup>, şahin’in<sup>289</sup> ve Biçki<sup>290</sup> tükenmişliğin eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığını tespit ederken, ztrk<sup>291</sup> havacılık sektörü çalışanlarda lise mezunlarında duyarsızlaşmanın yüksek olduğu, Kocagazioğlu<sup>292</sup> ise lisans mezunlarının tükenmişliğinin lisansüstü ve lise mezunlarından düşük olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır.

***Tükenmişliğin görev unvanına göre farklılaşmasında şu sonuçlara ulaşılmıştır:***

Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma puanların en düşükten en yükseğe doğru sıralaması firs officer, kabin memuru, kabin amiri ve sorumlu kaptan pilot şeklinde iken, Kişisel Başarı puanlarında en yüksekten en düşüğe doğru doğru first officer, kabin memuru kabin amiri ve sorumlu kaptan pilot şeklinde olduğu tespit edilmiştir.

“H17.Tükenmişlik, görev unvanına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır.

Kocagazioğlu<sup>293</sup>, araştırmasında mesleğe göre tükenmişliğin anlamlı düzeyde farklılaştığı sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuç bizim araştırma sonucumuzu destekler niteliktedir.

***Tükenmişliğin kurumdaki kıdem süresine göre farklılaşmasında şu sonuçlara ulaşılmıştır:*** Duygusal Tükenme puanlarının kıdem ilerledikçe düştüğü, Duyarsızlaşma puanlarının orta kıdem gruplarındakilerde daha yüksek olduğu, Kişisel Başarı puanlarının ise orta kıdem gruplarında düşük olduğu tespit edilmiştir.

---

<sup>286</sup> Urhan, a.g.e., s. 83, 106.

<sup>287</sup> Tülin Genoz vd., “Ceza İnfaz Kurumu Personelinde Psikolojik Semptomatoloji: İş Stresi, Psikolojik Dayanıklılık, Tükenmişlik, Sosyal Destek ve Baş Etme Tarzları”, (Proje No: 105K155), TÜBİTAK, Ankara, 2008, s. 56.

<sup>288</sup> Akbolat ve Işık, a.g.e. s. 251.

<sup>289</sup> şahin, a.g.e. s.92

<sup>290</sup> Biçki, a.g.e., s. 109.

<sup>291</sup> ztrk, a.g.e., s. 64.

<sup>292</sup> Yeşil Kocagazioğlu, a.g.e., s. 196.

<sup>293</sup> Yeşil Kocagazioğlu, a.g.e., s. 196.



“H18.Tükenmişlik, kurumdaki kıdem süresine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır.

Biçki<sup>294</sup> ise araştırmasında tükenmişliğin kıdeme göre anlamlı farklılaşma göstermediği sonucuna ulaşmıştır. Lakin bizim araştırmamızı oluşturan örneklemimizde hiyerarşik düzene göre çalışılıyor olması ve kıdemin meslek grubunda büyük önem arz etmesi sonucunda anlamlı olduğu düşünülmektedir.

**Tükenmişliğin aylık gelir gruplarına göre farklılaşmasında şu sonuçlara ulaşılmıştır:** Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma puanlarının orta gelir gruplarının daha yüksek, Kişisel Başarı puanlarının ise orta gelir gruplarında daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

“H19.Tükenmişlik, aylık gelir gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır.

**Tükenmişliğin işyerinden memnuniyete göre farklılaşmasında şu sonuçlara ulaşılmıştır:** Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma puanlarının memnuniyet arttıkça düştüğü, Kişisel Başarı puanlarının ise memnuniyet arttıkça arttığı tespit edilmiştir.

“H20.Tükenmişlik, işyerinden memnuniyete göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır.

Kocagazioğlu<sup>295</sup>, araştırmasında mesleğe olumsuz tutum besleyenlerde tükenmişliğin yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır ve bu sonuç bizim araştırmamızın bu sonucunu doğrular niteliktedir.

**Tükenmişlik puanlarının “tükenildiğini düşünmeye” göre farklılaşmasında şu sonuçlara ulaşılmıştır:** Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma puanlarının tükenildiğini düşünenlerde yüksek, Kişisel Başarı puanlarının ise tükenildiğini düşünenlerde düşük olduğu tespit edilmiştir.

“H21.Tükenmişlik puanlarının “tükenildiğini düşünmeye” göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır.

---

<sup>294</sup> Biçki, a.g.e., s. 109.

<sup>295</sup> Kocagazioğlu, a.g.e., s. 196.

**Tükenmişliğin uçuş bırakma fikrine göre farklılaşmasında şu sonuçlara ulaşılmıştır:** Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma puanlarının uçuş bırakma fikri olanlarda yüksek, Kişisel Başarı puanlarının ise uçuş bırakma fikri olmayanlarda yüksek olduğu tespit edilmiştir.

“H22.Tükenmişlik, uçuş bırakma fikrine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır.

**Tükenmişliğin uçuş öncesi stres yaşam durumuna göre farklılaşmasında şu sonuçlara ulaşılmıştır:** Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma puanlarının uçuş öncesi stres yaşayanlarda yüksek, Kişisel Başarı puanlarının ise uçuş öncesi stres yaşamayanlarda yüksek olduğu tespit edilmiştir.

“H23.Tükenmişlik, uçuş öncesi stres yaşam durumuna göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır.

**Tükenmişliğin uçuş öncesi sağlık problemi yaşayıp yaşamamaya göre farklılaşmasında şu sonuçlara ulaşılmıştır:** Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma puanlarının uçuş öncesi sağlık problemi yaşayanlarda yüksek, Kişisel Başarı puanlarının ise uçuş öncesi sağlık problemi yaşamayanlarda yüksek olduğu tespit edilmiştir.

“H24.Tükenmişlik, uçuş öncesi sağlık problemi yaşayıp yaşamamaya göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.” hipotezi doğrulanmıştır.

## SONUÇ

Uçuş kabin ekiplerinde iş doyumu tükenmişlik düzeyini pozitif şekilde etkileyerek azaltmaktadır.

Uçuş kabin ekiplerinde örgütsel stres tükenmişlik düzeyini negatif şekilde etkileyerek artırmaktadır.

Uçuş kabin ekiplerinde psikosomatik belirtiler tükenmişlik düzeyini negatif şekilde etkileyerek artırmaktadır.

Uçuş kabin ekiplerinin sosyo demografik özellikleri, işlerinin nitelikleri, işlerinden memnuniyetleri, gelirleri ve sağlık durumları gibi nitelikleri tükenmişlik düzeyini anlamlı düzeyde farklılaştırmaktadır.

Kabin memurları ve pilotların meslekleri gereği çoğu ilacı kullanmaları yasak bu nedenle psikiyatrik bir tanı alma ve ilaç kullanımı elzem durumlarda ücretsiz izne ayrılmaları gerekmektedir. Maddi kaygılar ve iş kaybı korkusu nedeni ile de şirket psikoloğuna ve psikiyatriste başvurmaktan çekinmekte ve yaşadıkları psikolojik sorunları ertelemekte. Bu endişelerden dolayı yaşadıkları stres ve anksiyete sosyal sistemlerinde doyumsuzluğa ve ilişkilerinin olumsuz yönde gelişmesine sebep olabilir. Aynı zamanda uçuş görevleri boyunca aldıkları sorumluluğun boyutları ve herhangi bir acil duruma karşı (yangın, basınç boşalması, acil iniş, tahliye) dikkat ve konsantrasyonlarının yaptıkları işe yoğunlaşması zorunlu olan kabin memurları ve pilotların yaşadıkları psikolojik süreçlerin uçuş görevlerini etkilememesi için şirketler tarafından gerekli tedbirleri almaları zorunlu görülmektedir. Öncelikle belirli periyodlarla yapılan şirket içi ve şirket dışı sağlık muayenelerinde psikiyatri muayenelerinin titizlikle yapılması, uçuş emniyetini etkileyen ve bireyin uçuşunun uygun olmadığı durumların tespit edilmesi halinde şirket tarafından iş kaybı yaşamayacaklarına dair güvence verilmesinin şeffaflığı arttıracığı düşünülmektedir.

Havayolu şirketlerinin kabin memurları ve pilotlara düzenli olarak uçuş psikolojisine hakim uzman psikolog ve psikiyatristler tarafından bireylerin ruhsal iyiliğini korumak ve psikolojik sorunlarla başa çıkma yöntemleri gibi eğitim ve seminerlerin düzenlenmesi aynı zamanda grup terapilerinin kullanılmasının uçucularda farkındalık yaratacağı ve aynı zamanda psikolojik sorunlarını ertelemek yerine onları paylaşımaya yönlendireceği düşünülmektedir.

Havayolu şirketlerinin ana meydana ve ara meydanlarda istirahat sürelerini minimum istirahatin üstünde tutması ve bireylerin 7 günü takip eden uçuş planlarında 8 saatlik uyku kuralının yanında kendilerine ve sosyal çevrelerine vakit ayırabilecekleri bir zaman dilimini de göz önünde bulundurmaları hem bireyin ruh sağlığını korumak adına hem de şirketlerin bireyden aldıkları performans açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Bir uçuş görevi boyunca zamanla yarışan kabin memurları uçuş emniyetinin yanında şirketlerin yolculara sundukları hizmeti eksiksiz sunmak zorundalar. Bu nedenle bir uçuş görevi boyunca aslında birçok rolü olan kabin memurları için stres ve anksiyete kaçınılmazdır. Tüm bunlar göz önünde bulundurulduğunda bir kabin memurunun yaşadığı psikolojik bir sorunun uçuşa yansımalarının o uçuşta görev yapan tüm ekibe iş yükü, zaman baskısı, psikolojik baskı, ekip içi çatışmalara yol açabildiği gözlemlenmiş olup bu konuda havayolu şirketlerinin hassas davranması ve uçuş öncesi görevini gerçekleştiremeyecek durumda olduğu gözlenen kabin memuru iş kaybı korkusu yaşamadan bunu dile getirebilmelidir ve bu faktörler göz önünde bulundurularak ek bir kabin memurunun uçuşta görevlendirilmesinin gerektiği düşünülmektedir.

Ülkemizde uçuş ekiplerinin karşılaştıkları psikolojik problemlere yönelik klinik psikoloji alanında daha çok araştırma yapılması ve literatüre katkıda bulunulması önem arz etmektedir.

## KAYNAKÇA

### KİTAPLAR

ASLAN Dilek, KİPER Nural, KARAĞAOĞLU, Ergun, TOPAL Ferda, GÜDÜK Mehmet, Cengiz S. Özgür, Türkiye’de Tabip Odalarına Kayıtlı Olan Bir Grup Hekimde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler, Türk Tabipleri Birliği Yayınları, Ankara, 2005.

BALTAŞ Acar ve BALTAŞ Zuhul, Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitapevi, İstanbul, 1999.

BAYRAM Nuran, Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş, Bursa, Ezgi yayınları, 2013.

BEEHR Terry A., Psychological Stress in the Work Place, Routhledge Publishing, New York, 1995.

BİNGÖL Dursun, İnsan Kaynakları Yönetimi (5. Baskı), Beta Yayıncılık, İstanbul, 2003.

CRİBBİN James J. Effective Managerial Leadership, American Management Association, New York, 1972.

CÜCELOĞLU Doğan, İnsan ve Davranışı, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1994.

ÇETİNKANAT Canan, Örgütlerde Güdüleme ve İş Doyumunu, Anı Yayıncılık, Ankara, 2000.

DAVİS Keith, İşletmelerde İnsan Davranışı, Çev. Kemal Tosun vd., İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İ.İ.E. Yayını, İstanbul, 1984.

ERDOĞAN İlhan, İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, Dönence Basım, İstanbul, 1996.

EREN Erol, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2001.

EREN Erol, Yönetim Psikolojisi, Beta Basım Yayım, İstanbul, 1996.

FELDMAN Daniel C. and ARNOLD Hugh J., Managing Individual and Group Behavior in Organization, Mc.Graw-Hill International Book Company, Auckland, 1983.

FELDMAN Daniel C. and HUGH, J. Arnold, Managing Individual and Group Behavior in Organizations, McGraw-Hill International Book Company, Auckland, 1986.

FURNHAM Adrian, The Psychology of Behavior at Work The Individual in the Organization, Psychology Press, UK, 1997.

HİTT Michael A., BLACK J. Stewart and PORTER Lyman W., Management, Pearson Prentice Hall, New Jersey, 2005.

KOPTAGEL İlal Günsel, Davranış Bilimleri Tıpsal Psikoloji, Nobel Tıp Kitabevleri, İstanbul, 2001.

KLİNE B. Rex, Principles and Practice of Structural Equation Modeling, Second Edition, The Guilford Press, New York London, 2005.

LUTHANS Fred, Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach (12th Edition), The McGraw-Hill Companies, Inc., New York, 2011.

MITCHELL Terence R. and LARSON James R., People in Organizations: An Introduction to Organizational Behavior Third Edition, New York, McGraw-Hill, 1987.

ÖZKALP Enver ve KIREL Çiğdem, Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1996.

ÖZKAN Sedat ve ÖZKAN Mine , “Konsültasyon Liyezon Psikiyatrisi ve Psikosomatik Tıp”, Psikiyatri içinde, Ed. Işın B. Kulaksızoğlu vd., İstanbul Üniversitesi Basım ve Yayınevi, İstanbul, 2009, 254-297.

PINES Ayala and ARONSON Elliot, Career Burnout; Causes & Cures, Free Press, New York. 1988.

ROBBINS Stephen P. , JUDGE, TIMOTHY A., Örgütsel Davranış, İnci Erdem (Çev. ed.), Nobel Yayınları, Ankara, 2012.

SAAL Frank E. and KNIGHT Patrick A. , Industrial and Organisational Psychology: Science and Practica, New York: Brooks/Cole Publishers, 1988.

SABUNCUOĞLU Zeyyat ve TOKOL Tuncer, İşletme, Ezgi Yayınevi, Bursa, 2001.

SILAH Mehmet, Endüstride Çalışma Psikolojisi, Seçkin Yayıncılık, İstanbul, 2005.

SPECTOR Paul E., Industrial Organizational Psychology (Third Edition), John Wiley & Sons Inc., Crawfordsville, 2003.

STOUEMIRE Alan ve HALES Robert E., “Tıbbi Sorunları Etkileyen Psikolojik Etkenler ve DSMIV: Genel Bir Bakış”, Tıbbi Sorunları Etkileyen Psikolojik Faktörler içinde, Ed. Alan Stoudemire, Çev. Tunga Tüzer, Compos Mentis Yayınları, Ankara, 1997, 1-14.

SÜRVEGİL Olca, Çalışma Yaşamında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2006.

TELMAN Nursel ve ÜNSAL Pınar, Çalışan Memnuniyeti, Epsilon Yayıncılık, İstanbul, 2004.

TUTAR Hasan, Kriz ve Stres Ortamında Yönetim, Hayat Yayınları, İstanbul, 2000.

## MAKALELER

AKBOLAT Mahmut ve IŞIK Oğuz, Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: Bir kamu hastanesi örneği, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 2009, 11 (2).

AKINCI Zeki "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, 2002, Sayı: 4, 1-25.

AKŞİT Aşık Nuran, "Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme", Türk İdare Dergisi, 2010, Sayı: 467, 31-51.

ALMER Elizabeth D. and KAPLAN Steven E., "The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting", Behavioral Research in Accounting, 2002, Volume: 14, Issue: 1, 1-34.

ALOUPİS Panos, "Koronerli Hastadaki Riskli Tutumların Psikanalitik Psikoterapi ile Aydınlatılması", Yansıtma Psikopatoloji ve Projektif Testler Dergisi, 2005, Psikosomatik Özel Sayısı: 3-4, 51-56,

ARAL Gizem ve ARSLAN Filiz Civil, "Konsültasyon Liyezon Psikiyatrisinde Geleneksel Sınıflandırma Sistemlerine Karşı Uygulanabilir Yeni Bir Rehber: Psikosomatik Araştırmalara Yönelik Tanı Ölçütleri (DCPR), Klinik Psikiyatri, 2019, Cilt: 22, Sayı: 2, 228-242.

BARUTÇU Esin ve SERİNKAN Celalettin, "Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli'de Yapılan Bir Araştırma", Ege Akademik Bakış, 2008, Cilt: 8, Sayı: 2, 541-561.

BAUER Joachim, STAMM Axel, VIRNICH Katharina, WISSING Karen, MULLER Udo, WIRSCHING Michael and SCHAARSCHIMDTUwe, "Correlation Between Burnout Syndrome and Psychological and Psychosomatic Symptoms Among Teachers",

International Archives of Occupational and Environmental Health, 2006, Volume: 79, Issue: 3, 199–204.

BAYSAL Ayşe Can, Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar, Yalçın Ofset Matbaası, İstanbul, 1981.

BUDAK Gülay ve SURVEGİL Olca, Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, D.E.Ü.İ.İ. B.F. Dergisi, Cilt: 20, Sayı: 2, 2005.

CANO Garcia, FRANCISCO Javier, PADILLA Munoz, EVA María and CARASCO Ortis MIGUEL Ángel, “Personality and Contextual Variables in Teacher Burnout”, Personality and Individual Differences, 2005, Volume: 38, Issue: 4.

CASS Monica H., SIU Oi Ling , FARAGHER E. Brian, COOPER L. Cary, “The Relationship Between Job Satisfaction and Health: A Meta Analysis” Occupational and Environmental Medicine, 2005, Volume: 62, Issue: 2.

CEMALOĞLU Necati ve ERDEMOĞLU ŞAHİN Dilek, “Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi”, Kastamonu Eğitim Dergisi, 2007, Cilt: 15, Sayı: 2.

ÇELEBİ Furkan ve KAYASANDIK Alp Eren, “Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinde Ankara-Kızılay'daki Banka Çalışanları Örneği”, Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2018, Cilt: 11, Sayı:4, 84-92.

DAVIS Gerald L. and BORDIERI James E., “Perceived Autonomy and Job Satisfaction in Occupational Therapists”, The American Journal of Occupational Therapy, 1988, Volume: 42 Issue: 9, 591-585.

DEB Bishawjit Chandra and BilSWAS Sujjan Kanti, “Stress Management: A Critical View”, European Journal of Business and Management, 2011, Volume: 3, Issue: 4, 205-212.

ERDOĞAN Tolga, ÜNSAR Sinan ve SÜT Necdet, “Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2009, Cilt: 14, Sayı: 2, 447-461.

EREN Veysel ve DURNA Ufuk, “Üç Boyutlu Bir Yaklaşım Olarak Örgütsel Tükenme”, Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi, 2006, Cilt: 10, Sayı: 9, 40-51.

ERGİN Canan, “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara, 2014, Cilt:6, sayı:1.



FARAGHER E. Brian, CASS Monica and COOPER Cary L., "The Relationship Between Job Satisfaction and Health: A Meta Analysis", Occupational and Environmental Medicine, 2005, Volume: 62, Issue: 2, 105-112.

FREUDENBERGER Herbert J. "Staff Burn-Out", Journal of Social Issues, 1974, Volume: 30, Issue: 1, 159-165.

GROOT Wim and BRINK Henriëtte\_Maassen van den, "Job Satisfaction of Older Workers", International Journal of Manpower, 1999, Volume: 20, Issue: 6.

GÜLLÜOĞLU IŞIK Özlem, "Duygusal Tükenmişlik ve Kurumsal Adalet İlişkisi: Özel Bir Hastanede Görev Yapan Hemşireler Üzerine Bir Araştırma", E-Journal of Intermedia, 2015, Cilt: 2, Sayı: 2.

HOGAN R. Lance and MCKNIGHT Mark, "Exploring Burnout among University Online Instructors: An Initial Investigation", The Internet and Higher Education, 2007, Volume: 10, Issue: 2.

HUANG, Adam S., "Burnout Syndrome Among Information System Professionals", Information Systems Management, 2001, Volume: 18, Issue: 2.

IŞIKHAN Vedat, "Çalışma Hayatında Stres Olgusu ve Başa Çıkma Yolları", İşveren Dergisi, 2001, Cilt: 39, Sayı: 19, 27-30.

İŞCAN Ö. Faruk ve TİMURÖĞLU M. Kürşat, "Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama", İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2007, Cilt: 21, Sayı: 1, 119-135.

JACKSON Susan E. and SCHULER Randall S., "Preventing Employee Burnout", American Management Associations, 1983, 58-68, (0031-5702/83/0003-0058/\$01.50/0).

JOLANDA Hessels, RIETVELT Cornelius A. and ZWAN Peter van der, "Self-Employment and Work-Related Stress: The Mediating Role of Job Control and Job Demand", Journal of Business Venturing, 2017, Volume: 32, Issue: 2.

JUDGE Timothy A., PICCOLO Ronald F., PODSAKOFF Nathan P., SHAW John C. and RICH Bruce L., "The Relationship Between Pay and Job Satisfaction: A Meta-Analysis of The Literature", Journal of Vocational Behavior, 2010, Volume: 77, Issue: 2.

KAÇMAZ Nazmiye, "Tükenmişlik (Burnout) Sendromu", İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 2005, Cilt 68, Sayı: 1.

KAYABAŞI Yücel, Bazı değişkenler açısından öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri, Sosyal Bilimler Dergisi, 2008, Sayı:20.

KRISTENSEN Tage S., BORRITZ Marianne, VILLADSEN Ebbe and CHRISTENSEN Karl B., "The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assessment of Burnout", Work & Stress, 2005, Volume: 19, Issue: 3.

LACOVIDES Apostolos, FOUNTOULAKIS Konstantinos, KAPRINIS Stergios, KAPRINIS George, The relationship between job stress, burnout and clinical depression, Journal of Affective Disorders , 2003,75 (3).

LAM Simon S. K. "Quality Management and Job Satisfaction: An Empirical Study" International Journal of Quality and Reliability Management, 1995, Volume: 12 Issue: 4.

LINGARD Helen, "The Impact of Individual and Job Characteristics on Burnout Among Civil Engineers in Australia and the Implications for Employee Turnover", Construction Management and Economics, 2003, Volume: 21, Issue:1.

MARDIVA K. V. Applications of Some Measures of Multivariate Skewness and Kurtosis in Testing Normality and Robustness Studies, The Indian Journal of Statistics, Series B, 1974, 36(2).

MASLACH Christina and JACKSON Susan E., "The Measurement of Experienced Burnout", Journal of Occupational Behaviour, 1981, Volume: 2, Issue: 2.

MASLACH Christina, "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention", Current Directions in Psychological Science, 2003, Volume: 12, Issue: 5.

MASLACH Christina, SCHAUFELI Wilmar B. and LEITER Michael P., "Job Burnout", Annual Review of Psychology, 2001, Volume: 52.

MEEUSEN Vera, DAM Karen Van, MAHONEY Christine Brown, ZUNDERT André Van AND KNAPE Hans, "Burnout, Psychosomatic Symptoms and Job Satisfaction Among Dutch Nurse Anaesthetists: A Survey", Acta Anaesthesiol Scand, 2010; Volume: 54, Issue: 5.

OGRESTA Jelena, RUSAC Silvia, ZOREC Lea, Relation between burnout syndrome and job satisfaction among mental health workers, Croatian Medical Journal, 2008, 49(3).

ONAY Meltem ve KILCI Sevde, İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Garsonlar ve aşçıbaşılar. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2011, 3 (2).

ÖNEM Akçakaya Rabia ve ÇELİK Erden Selime, “Stres ve Stresle Baş Etmede Psikiyatrik Yaklaşım”, The Journal of Turkish Family Physician, 2014, Cilt: 5, Sayı: 2.

PETRESCU Ileana Alina and SIMMONS Rob, “Human Resource Management Practices and Workers’ Job Satisfaction”, International Journal of Manpower, 2008, Volume: 29, Issue: 7.

PIKO Bettina F., “Burnout, Role Conflict, Job Satisfaction and Psychosocial Health Among Hungarian Health Care Staff: A Questionnaire Survey”, International Journal of Nursing Studies, 2006, Volume: 43, Issue: 3.

SAĞLAM Arı Güler ve ÇINA Bal Emine, “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2008, Cilt: 15, Sayı: 1.

SAMURCAY Nermin, “Psikosomatik Hekimlik ve Psikanaliz”, Araştırma Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Felsefe Bölümü Dergisi, 1965, Cilt: 3.

SEVİMLİ Figen ve İŞCAN Ömer Faruk, “Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”, Ege Akademik Bakış Dergisi, 2005, Cilt: 5, Sayı: 1.

SÖKMEN Alptekin, “Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma”, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Güz, 2005.

ŞAHİN Mehmet ve BEDÜK Aykut, “Çalışanlarda İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: Bankacılık Örneği”, International Social Sciences Studies Journal, 2019, Volume: 5, Issue: 31.

ŞAHİN H. Şahin , DURAK Ayşegül, Kısa Semptom Envanteri: Türk gençleri için uyarlanması. Türk Psikoloji Dergisi, 1994, 9(31).

ŞEVKET Yirik vd., “Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi”, Journal of Yaşar University, 2014, Cilt: 9, Sayı: 35.

TAŞMEKTEPLİGİL M. Yalçın, Üzüm Hanifi, Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması (Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması). Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Bilim Dergisi, 2011; 13 (1).

TIYCE Margaret, HING Nerilee, CAIRNCROSS Grant and Brenn Helen, "Employee Stress and Stressors in Gambling and Hospitality Workplaces", Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 2013, Volume: 12, Issue: 2.

VATANSEVER Durmaz, İSMET Burçak, "Havayolu Yolcu Taşımacılığı Sektöründe Algılanan Stres ve İşle Bütünleşme Arasındaki İlişkinin İşten Ayrılma Kararına Etkisi", Al-Farabi International Journal on Social Sciences, 2019, Volume: 3, Issue: 1.

VERA Meeusen vd., "Burnout, Psychosomatic Symptoms and Job Satisfaction Among Dutch Nurse Anaesthetists: A Survey", Acta Anaesthesiol Scand, 2010; Volume: 54, Issue: 5.

YAZICI Güleç Medine, "Psikosomatik Hastalıklarda Mizaç ve Karakter", Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar, 2009, Cilt: 3, Sayı: 1.

YENİÇERİ Özcan, DEMİREL Yavuz ve SEÇKİN Zeliha, "Örgütsel Adalet ile Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişki: İmalat Sanayi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", KMU İİBF Dergisi, 2009, Cilt: 11, Sayı: 16.

YILMAZ Ayşegül ve KUMBASAR Hakan, "Psikosomatik Hastalıklarda Tedavi", Türkiye Klinikleri Psikiyatri, 2008, Psikososomatik Hastalıklar Özel Sayısı, Cilt: 1, Sayı: 2.

YİRİK Şevket, ÖREN Deniz ve EKİCİ Remziye, "Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi", Journal of Yaşar University, 2014, Cilt: 9, Sayı: 35.

## **TEZLER**

ALTUNDAŞ Olgun, Poliste Stres ve İş Tatmini, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atatürk Üniversitesi, Erzurum, 2000 (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

ATEŞ Gökhan Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hava Kuvvetleri Komutanlığında Uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya, 2005 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

BADUROĞLU Gökçen Esra, Hakim ve Cumhuriyet Savcılarında Psikosomatik Hastalıklar ve Tükenmişlik Sendromu, Adli Tıp Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 2010 **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

BAYCAN A., Analysis of Several Aspects of Job Satisfaction Between Different Occupational Groups, Bogaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 1985 **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

BİÇKİ Seda, Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi Ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul Örneği. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2006, **( Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi )**

BÖLÜKTEPE F. Eren, Kamu Örgütlerinde İş Tatmini, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atatürk Üniversitesi, Erzurum, 1993 **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

ÇELEBİ Evrim, “Elazığ ve Malatya İl Merkezinde Bulunan Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ve İlgili Faktörler”, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Fırat Üniversitesi, Elazığ, 2015 **(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**.

DEMİR Ercüment, Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyumlarını Etkileyen Olası Faktörler ve Bu Faktörler Kapsamında Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyum Düzeylerinin Ölçülmesi, Eğitim Bilimler Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2001 **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

DEMİR Sibel, “Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara, 2010 **(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**.

DİRİ Mehmet Serhat, “Ortaokul Öğretmenlerinin İş Doyumlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi (Aydın İli Örneği)”, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın, 2015 **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

DUYAN Emin Cihan, Çalışma Yaşamında Yoga: İş Tatmini ve Stres Yönetiminde Etkileri Üzerine Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uludağ Üniversitesi, Bursa, 2008 **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

GÖKGÖZ Hakan, Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trakya Üniversitesi, Edirne, 2013, s. 37 **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

GÜLLÜCE Ali Çağlar, Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atatürk Üniversitesi, Erzurum, 2006 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

HEKİMOĞLU TUNCELİ Didem, Kabin Ekiplerinde İş Tatmini ve Tükenmişlik Duygusu: THY Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara, 2012 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

HEKİMOĞLU TUNCELİ Didem, Kabin Ekiplerinde İş Tatmini ve Tükenmişlik Duygusu: THY Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara, 2012 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

IZGAR Hüseyin, “Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout) Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği)”, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Selçuk Üniversitesi, Konya, 2000 (**Yayınlanmamış Doktora Tezi**).

KADIOĞLU Rıdvan, Havacılık Organizasyonlarında Çalışan Lojistik Profesyonellerinde İş Doyumu Ve Tükenmişlik: Kokpit Ve Kabin Personelleri Üzerine Bir Uygulama, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2019 , ( **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi** )

KANBUR Oğuzhan, Fizik Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2020 (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

KARSLI Esra, “Kişilerarası Tarz, Kendilik Algısı, Öfke ve Psikosomatik Bozukluklar”, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara Üniversitesi, Ankara, 2008 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

KAYA Osman Şamil “Ankara İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çukurova Üniversitesi, Adana, 2010 (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

KOZAGAZIOĞLU Sevtap Yeşil, Adli Alanda Çalışanlarda Adil Dünya İnancı, Tükenmişlik, İş Doyumu Ve Yaşam Doyumu İlişkisi, İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşaadli Tıp Enstitüsü, İstanbul, 2019. (**Yayımlanmış Doktora Tezi**).

MAKTALAN Fatih Kaan, İş Tatminini Etkileyen Faktörler ve Plastik Profil İşletmelerinde Uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 1997 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

ONBAŞIOĞLU B. Meriç, “Psikosomatik ve Ruhsal Rahatsızlığa Sahip Kişilerin Stres ile İlişkili Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara Üniversitesi, Ankara, 2006, s. 4-5 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

ÖZTÜRK Ezgi, Havacılık Sektöründe Tükenmişlik Sendromu Nedenleri Ve Etkileri, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü , Kocaeli, 2019 ( **Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi** ).

SEMEMOĞLU Pelin, “Sağlık Kuruluşlarında Örgütsel Stres: İlaç Mümessilleri Üzerine Bir Araştırma”, Sağlık Bilimler Enstitüsü, Gelişim Üniversitesi, İstanbul, 2017 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

SÖNMEZGİL Cemre Ayhan, Mesleki Tükenmişliğin Psikopatoloji, İnanç Ve Kontrol Odağı Yönünden Değerlendirilmesi, İstanbul Bilgi Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, İstanbul, 2018. ( **Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi** )

ŞAHİN Dilek, “Ankara Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hemşirelerinin Rol Çatışması-Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Durumları”, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara Üniversitesi, Ankara, 2009 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

ŞAHİN Murat Soner, İş Stresinin Tükenmişlik Üzerine Etkisi Ve Devlet Hava Meydanları İşletmesi'nde Çalışan Hava Trafik Kontrolörleri Üzerine Bir Araştırma, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul, 2014, s.92 ( **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi** )

URHAN Sinem, Adliyede Çalışan Personelin İş Stresi, Tükenmişlik Ve Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep, 2019, ( **Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi** )

YILMAZ Timur, “Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Ordu İli Uygulaması)”, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2013 (**Yayımlanmamış Doktora Tezi**).

## İNTERNET KAYNAKLARI

CHEN Ching-Fu and CHEN Shu-Chuan, "Burnout and Work Engagement among Taiwanese Flight Attendants: The Application of Job Demands - Resources Model", 12th The World Conference on Transport Research (WCTR), 11-15 July 2010, Lisbon, 2010.

International Labour Organization (ILO), Workplace Stress: A Collective Challenge, Printed by the International Training Centre of the ILO, Turin-Italy, 2016, [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_466547/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466547/lang--en/index.htm).

(Erişim tarihi: 18.04.2020)

TATLILIOĞLU Kasım, "Maslach ve Jackson'un Tükenmişlik Modeli Bağlamında Tükenmişlik Kavramı", III. Taras Shevchenko International Congress on Social Sciences, 12-14 July 2019, Kiev, 2019.

TUNÇER Ömer, "Stres, Psikosomatik ve Somatoform Bozukluklar," Medikal Açıdan Stres ve Çareleri, İ. Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Sempozyum Dizisi No: 47, Aralık 2005, 153-162.

ÜNAL Mehmet, Psikosomatik Bozukluklar, Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Anabilim Dalı Ders Notları, Adana, 34-45 <https://docplayer.biz.tr/6908973-Psikosomatik-bozukluklar.html>. (Erişim tarihi: 28.04.2020).



## Ek 1: Araştırma İzin Belgesi

**HAVA-İŞ**  
**TÜRKİYE SİVİL HAVACILIK SENDİKASI**  
*Turkish Civil Aviation Union*

22.06.2018

Sayı :2018.28/28.01-291  
Konu : YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI HK.

**İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ**

63226286498 TC numaralı İLKNUR KONAK'a Klinik Psikoloji Yüksek Lisans Tezi için sendika üyesi kabin memurları ve pilotlar hakkında anket yapması ve tez çalışmasını yürütmesi için sendikamız tarafından gerekli izin verilmiştir.

Gereğini bilgilerinize arz ederiz.

**TÜRKİYE SİVİL HAVACILIK SENDİKASI**  
  
**SEDAT ALI ÇAŐUL**  
**GENEL SEKRETER**

İncirli Cad. 68/7 Volkan Apt. Bakırköy - İstanbul / Tel: 0212 660 20 95 • Fax: 0212 571 90 51 / www.havais.org.tr

**Ek 2: Demografik Bilgi Formu****AYDINLATILMIŐ BİLGİ FORMU**

Sayın gönüllü, İstanbul Gelişim Üniversitesi Klinik Psikoloji Yüksek Lisans tez çalışması kapsamında planlanmış olan, kabin ekipleri ve pilotlarda tükenmişliği incelemek amacıyla yapılan araştırmaya katılmak üzere davet edilmiş bulunuyorsunuz. Çalışmaya katılım gönüllülük esasına dayalı olup araştırma kapsamında sizden kimlik bilgileriniz veya şirket sicil numaranız istenmemektedir. Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklenen, size verilecek olan ölçeklerdeki bütün soruları eksiksiz, kimsenin baskısı veya telkini altında olmadan, size en uygun gelen cevapları içtenlikle verecek şekilde cevaplamanızdır. Bu araştırma için sizden tahminen 30 dakikanızı ayırmanız istenmektedir. Araştırmanın sonuçları bilimsel amaçlarla kullanılacaktır.

Araştırma hakkında daha fazla bilgi almak istediğinizde ya da araştırma ile ilgili herhangi bir soru sormak istediğinizde benimle iletişime geçebilirsiniz. Katılım gösterdiğiniz için teşekkür ederim.

Psikolog İlknur Konak  
psk.ilknurkonak@gmail.com

**KİŞİSEL BİLGİ FORMU**

Yaşınız :

- 20-24  
 25-29  
 30-34  
 35-39  
 40 ve üstü

Cinsiyet :

- Kadın Erkek

Eğitim durumunuz ( son mezun olduğunuz okul ) :

- Lise Üniversite Yüksek Lisans Doktora

Medeni durumunuz :

- Bekar      Evli      Boşanmış

Şirketteki göreviniz :

- Kabin memuru    Kabin amiri    First officer    Sorumlu Kaptan Pilot

Şirkette kaç yıldır görev yapmaktasınız ?

- 1 yıl ve daha az  
 2-5 yıl  
 6-9 yıl  
 10 yıl ve üzeri

Aylık ortalama geliriniz nedir ?

- 4000tl den az  
 4001tl - 7000  
 7001tl – 10000tl  
 10001 tl – 13000  
 13001 tl ve üzeri

Gelir düzeyiniz hakkındaki düşünceniz ?

- yeterli  
 yetersiz

İş yerinizden memnunumsunuz ?

- evet  
 hayır  
 kararsızım

Çocuğunuz var mı ?

- Evet  
 Hayır

Evde bakmakla yükümlü olduğunuz biri veya birileri var mı?

- Evet  
 Hayır

Günlük hayatınızda kendinize, diğer ilgi ve uğraşlarınıza yeterince zaman ayırabildiğinize inanıyor musunuz?

evet

hayır

Tükendiğinizi düşünüyor musunuz?

evet

hayır

bazen

Uçuculuğu bırakmayı düşünür müsünüz?

evet

hayır

kararsızım

Herhangi bir sağlık probleminiz var mı ?

hayır

evet

Uçuşlara gitmeden önce kendinizi stres altında hissediyor musunuz ?

evet

hayır

bazen

Uçuşlara gitmeden önce huzursuzluk, stres, miğde bulantısı, kusma, baş ağrısı, tansiyon, çarpıntı vb gibi veya kendinizde gözlemlediğiniz herhangi bir sağlık problemi yaşıyor musunuz ? Varsa belirtiniz.

evet

hayır

bazen



### Ek 3: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Bu araştırmada kişilerin iş ile ilgili tutumları incelenmektedir. Bu amaçla hazırlanan elinizdeki ankette, insanların işleri ile ilgili tutumlarını yansıtan ifadeler yer almaktadır. Sizden istenen, her bir ifadenin örneklediği durumu ne kadar sıklıkla yaşadığınızı uygun yanıt aralığına (X) işareti koyarak belirtmenizdir. Bu ankette kimliğiniz gizli tutulacaktır. Yani araştırmacıların dışında hiç kimse yanıtlarınızı öğrenmeyecektir. Verdiğiniz yanıtlar bizim için çok değerlidir. Bu araştırmada bize yardımcı olduğunuz için çok teşekkür ederiz.

1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
2. Uçuş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
3. Sabahları kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu inanıyorum.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
10. Bu işte çalıştığımdan beri insanlara karşı sertleştim.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman

11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
13. Uçuş hayatının beni kısıtladığını hissediyorum.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
14. İşimde çok fazla çalıştığımı / uçtuğumu hissediyorum.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
18. Ekip arkadaşlarımla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
19. Bu işte bir çok kayda değer başarı elde ettim.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissedirim.  
 Hiçbir zaman  Çok nadir  Bazen  Çoğu zaman  Her zaman

## Ek 4: Minnesota Doyum Ölçeği

Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatle okuyarak o cümlede belirtilen yönden işinizden ne derecede memnun olduğunuzu işaretleyiniz. Cevap verirken “bu yönden işimden ne derece memnunum” diye kendinize sorunuz.	Hic memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
1. Şimdiki işimden “ beni her zaman memnun etmesi “bakımından	1	2	3	4	5
2. Şimdiki işimden “ tek başıma çalışma olanağı olması” bakımından	1	2	3	4	5
3. Şimdiki işimden “ ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı” bakımından	1	2	3	4	5
4. Şimdiki işimden “ toplumda saygın bir kişi olma şansını vermesi” bakımından	1	2	3	4	5
5. Şimdiki işimden “ yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı ” bakımından	1	2	3	4	5
6. Şimdiki işimden “ yöneticimin karar vermedeki yeteneği” bakımından	1	2	3	4	5
7. Şimdiki işimden “ vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansım olması” bakımından	1	2	3	4	5
8. Şimdiki işimden “ bana sabit bir iş sağlaması “ bakımından	1	2	3	4	5
9. Şimdiki işimden “ başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı bana vermesi “ bakımından	1	2	3	4	5
10. Şimdiki işimden “ kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma” bakımından	1	2	3	4	5
11. Şimdiki işimden “ kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansı olması” bakımından	1	2	3	4	5
12. Şimdiki işimden “ iş ile ilgili kararların uygulanmaya konması” bakımından	1	2	3	4	5



13. Şimdiki işimden “ yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret” bakımından	1	2	3	4	5
14. Şimdiki işimden “ iş içinde terfi olanağımın olması ” bakımından	1	2	3	4	5
15. Şimdiki işimden “ kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi “ bakımından	1	2	3	4	5
16. Şimdiki işimden “ işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi “ bakımından	1	2	3	4	5
17. Şimdiki işimden “ çalışma şartları” bakımından ( aylık uçuş saatleri/restler. )	1	2	3	4	5
18. Şimdiki işimden “ ekip arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları” bakımından	1	2	3	4	5
19. Şimdiki işimden “ yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme” bakımından	1	2	3	4	5
20. Şimdiki işimden “ yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi” bakımından	1	2	3	4	5

## Ek-5 Örgütsel Stres Ölçeği

Ek 5: Örgütsel Stres Ölçeği Aşağıda yer alan ifadeler iş yerinizle ilgili bazı özellikleri örneklemetedir. İfadelerin doğru ya da yanlış yanıtı yoktur. Sizden istenen aşağıdaki ifadelerden her birinin size göre kendi iş yeriniz açısından hangi sıklıkta olup olmadığına uygun yanıt aralığına x işareti koyarak belirtmenizdir.

	Hiçbir Zaman	Çok Naidr	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1. Çok hızlı mı çalışmak zorundasın?					
2. Çok yoğun mu çalışmak zorundasın?					
3. Yaptığın iş çok fazla çaba gerektirir mi?					
4. Her şeyi yapmak için yeterli zamanın var mı?					
5. Yaptığın işte sık sık istemediğin taleplerle karşılaşılıyor musun?					
6. İşin yeni şeyler öğrenmene imkan sağlıyor mu?					
7. İşin üst düzeyde beceri ve uzmanlık istiyor mu?					
8. Yaptığın iş ilk olarak senin harekete geçmeni gerektiriyor mu?					
9. Tekrar ve tekrar aynı şeyleri yapmak zorunda kalıyor musun?					
10. İşinde nasıl çalışacağının kararını kendin verebiliyor musun?					
11. İşinde ne yapacağının kararını kendin verebiliyor musun?					
12. İş ortamım sakin ve hoştur.					
13. İş yerimde diğer çalışanlarla iyi geçinirim.					
14. İş arkadaşlarım beni destekler.					
15. Eğer kötü günümdeysem iş arkadaşlarım beni anlar.					
16. Üstlerim ile iyi geçinirim.					
17. İş arkadaşlarım ile çalışmaktan zevk alırım.					

### Ek 6: Kısa Semptom Envanteri

Aşağıda, insanların bazen yaşadıkları belirtilerin ve yakınmaların bir listesi verilmiştir.

Listedeki her bir maddeyi lütfen dikkatlice okuyun. Daha sonra o belirtilerin **SİZDE BUGÜN DAHİL SON BİR HAFTADIR NE KADAR VAROLDUĞUNU** yandaki bölmede uygun olan yerde işaretleyin. Her belirti için sadece bir yeri işaretlemeye ve hiçbir maddeyi atlamamaya özen gösterin. Eğer fikir değiştirirseniz ilk yanıtınızı silin. Yanıtlarınızı aşağıdaki ölçeğe göre değerlendirin:

Bu belirtiler son bir haftadır sizde ne kadar var?

0: Hiç yok 2: Orta derecede var 4: Çok fazla var

1: Biraz var 3: Epey var

1	İçinizdeki sinirlilik ve titreme hali	0	1	2	3	4
2	Baygınlık, baş dönmesi	0	1	2	3	4
3	Bir başka kişinin sizin düşüncelerinizi kontrol edeceği fikri	0	1	2	3	4
4	Başınıza gelen sıkıntılardan dolayı başkalarının suçlu olduğu duygusu	0	1	2	3	4
5	Olayları hatırlamada güçlük	0	1	2	3	4
6	Çok kolayca kızıp öfkelenme	0	1	2	3	4
7	Göğüs ( kalp ) bölgesinde ağrılar	0	1	2	3	4
8	Meydanlık(açık) yerlerden korkma duygusu.	0	1	2	3	4
9	Yaşamınıza son verme düşüncesi.	0	1	2	3	4
10	İnsanların çoğuna güvenilemeyeceği hissi.	0	1	2	3	4
11	İştahta bozukluklar.	0	1	2	3	4
12	Hiçbir nedeni olmayan ani korkular.	0	1	2	3	4
13	Kontrol edemediğiniz duygu patlamaları.	0	1	2	3	4
14	Başka insanlarla beraberken bile yalnızlık hissetme.	0	1	2	3	4
15	İşleri bitirme konusunda kendini engellenmiş hissetme.	0	1	2	3	4
16	Yalnızlık hissetme.	0	1	2	3	4
17	Hüzünlü, kederli hissetme.	0	1	2	3	4
18	Hiçbir şeye ilgi duymamak.	0	1	2	3	4
19	Kendini ağlamaklı hissetme.	0	1	2	3	4
20	Kolayca incinebilme, kırılma.	0	1	2	3	4
21	İnsanların sizi sevmediğini, size kötü davrandığına inanma.	0	1	2	3	4
22	Kendini diğer insanlardan daha aşağı görmek.	0	1	2	3	4
23	Mide bozukluğu, bulantı.	0	1	2	3	4

24	Diğer insanların sizi gözlediği ya da hakkınızda konuştuğu duygusu.	0	1	2	3	4
25	Uykuya dalmada güçlük.	0	1	2	3	4
26	Yaptığınız şeyleri tekrar tekrar doğru mu diye kontrol etmek.	0	1	2	3	4
27	Karar vermede güçlükler.	0	1	2	3	4
28	Otobüs, tren, metro gibi umumi vasıtalarla seyahatlerden korkma.	0	1	2	3	4
29	Nefes darlığı, nefessiz kalma.	0	1	2	3	4
30	Sıcak, soğuk basmaları.	0	1	2	3	4
31	Sizi korkuttuğu için bazı eşya yer ya da etkinliklerden uzak kalmaya çalışmak.	0	1	2	3	4
32	Kafanızın bomboş kalması.	0	1	2	3	4
33	Bedeninizin bazı bölgelerinde uyuşmalar, karıncalanmalar.	0	1	2	3	4
34	Hatalarınız için cezalandırılmanız gerektiği düşüncesi.	0	1	2	3	4
35	Gelecekle ilgili umutsuzluk duyguları.	0	1	2	3	4
36	Dikkati bir şey üzerine toplamada güçlük.	0	1	2	3	4
37	Bedenin bazı bölgelerinde, zayıflık, güçsüzlük hissi.	0	1	2	3	4
38	Kendini gergin ve tedirgin hissetme.	0	1	2	3	4
39	Ölme ve ölüm üzerine düşünceler.	0	1	2	3	4
40	Birini dövme, ona zarar verme yaralama isteği.	0	1	2	3	4
41	Bir şeyleri kırma, dökme isteği.	0	1	2	3	4
42	Diğer insanların yanında iken yanlış bir şey yapmamaya çalışmak.	0	1	2	3	4
43	Kalabalıklardan rahatsızlık duymak.	0	1	2	3	4
44	Başka insanlara hiç yakınlık duymamak.	0	1	2	3	4
45	Dehşet ve panik nöbetleri.	0	1	2	3	4
46	Sık sık tartışmaya girmek.	0	1	2	3	4
47	Yalnız kalındığında sinirlilik hissetme.	0	1	2	3	4
48	Başarılarınıza rağmen diğer insanlardan yeterince takdir görmemek.	0	1	2	3	4
49	Kendini yerinde duramayacak kadar tedirginlik hissetmek.	0	1	2	3	4
50	Kendini değersiz görme duygusu.	0	1	2	3	4
51	Eğer izin verirsiniz insanların sizi sömüreceği duygusu.	0	1	2	3	4
52	Suçluluk duyguları.	0	1	2	3	4
53	Aklınızda bir bozukluk olduğu fikri.	0	1	2	3	4