

Hakları ihmal edilen ve yaşamını yitiren tüm işçiler için,

ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR

Bu çalışmada, Trabzon Merkez ve Akçaabat ilçesinde, belirlenmiş bazı marketlerde çalışan market çalışanlarının, mesleki tükenmişlik ve iş doyum düzeyleri incelenmiştir. Ülkemizin önemli mesleği olmasının yanında, çalışma koşullarının ağır ve zorlu olması açısından market çalışanlarının haklarının korunması için gerekli tedbirlerin alınması, iş güvencelerinin sağlanması ve gerekirse sendikalaşma hakları için mücadele verilmesi son derece önemlidir.

Öncelikle çalışmada bana her türlü desteği sağlayan değerli öğretmenlerim; Yrd. Doç. Dr. Fatih ORÇAN'a ve Arş. Gör. Cansu TOSUN'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Bugünlere gelmemi sağlayan, eğitim öğretim hayatım boyunca desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen çok kıymetli annem, Mirem GÜLER'e ve babam, Gökcan GÜLER'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Mayıs 2017

Gökhan GÜLER

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR	2
İÇİNDEKİLER	3
KISALTMALAR	6
TABLolar LİSTESİ	7
ÖZET	8
ASBRAct	10
GİRİŞ	12
1. BİRİNCİ BÖLÜM	14
1.1. Araştırmanın Amacı	14
1.2. Araştırmanın Denenceleri	14
1.3. Araştırmanın Önemi	15
1.4. Araştırmanın Varsayımları	15
1.5. Araştırmanın Hipotezleri	16
1.6. Araştırmanın Sınırlılıkları	17
1.7. Tanımlar	18
2. İKİNCİ BÖLÜM (LİTERATÜR TARAMASI)	20
2.1. Mesleki Tükenmişlik	20
2.1.1. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler/Değişkenler	21
2.1.2. Tükenmişliğin Göstergeleri ve Nedenleri	21
2.1.3. Tükenmenin Boyutları ve Dereceleri	22
2.1.4. Tükenmişliğin Evreleri	23
2.1.5. Bireysel Niteliklerle Tükenmişlik Arasında İlişki	24
2.1.5.1. Tükenmişlik ve Cinsiyet Arasındaki İlişki	24
2.1.5.2. Tükenmişlik ve Yaş Arasındaki İlişki	25
2.1.5.3. Tükenmişlik ve Çalışma Yılıının Arasındaki İlişki	26
2.1.5.4. Tükenmişlik ve Medeni Durum Arasındaki İlişki	27
2.1.5.5. Tükenmişlik ve Öğrenim Düzeyi Arasındaki İlişki	28
2.1.5.6. Tükenmişlik ve Çalışma Süresi Arasındaki İlişki	28
2.1.5.7. Tükenmişlik ve Çalışanların Çocuk Sayısı Arasındaki İlişki	29
2.1.5.8. Tükenmişlik ve Statü/Unvan Arasındaki İlişki	29

2.1.5.9. Tükenmişlik ve Gelir/Ödenek Arasındaki İlişki	30
2.1.5.10. Tükenmişlik ve Mesleği Seçme Durumu Arasındaki İlişki	30
2.1.6. Tükenmişliğin İş Ortamında Göstergeleri	31
2.1.7. Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yöntemleri	32
2.1.8. Tükenmişlik ile Örgütsel Olarak Başa Çıkma Stratejileri	32
2.1.9. Tükenmişlik ile Kişisel/Bireysel Olarak Başa Çıkma Stratejileri	33
2.2. İş Doyumu	33
2.2.1. İş Doyumunun Niteliği ve Kapsamı	34
2.2.2. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	35
2.2.3. İş Doyumunu Olumsuz Yönde Etkileyen Değişkenler	36
2.2.4. İş Doyumuna İlişkin Kuramlar	36
2.2.4.1. Herzberg İki Etmen/Çift Faktör Kuramı	36
2.2.4.2. Gereksinimler Kuramı	37
2.2.4.3. Beklenti Kuramı	37
2.2.4.4. Eşitlik Kuramı	38
2.2.4.5. Örgütsel Mesleki Gelişim Modeli	38
2.2.4.6. Lawler'in Karşılaştırma Kuramı	39
2.2.4.7. Sosyal Öğrenme Kuramı	39
2.2.4.8. Karşı Süreç Kuramı (Opponent Process Theory)	39
2.2.4.9. İş Doyumunda Değerler Kuramı (Locke's Value Theory of Job Satisfaction)	40
2.2.4.10. Yüksek Performans Çevrimi Kuramı (High Performance Cycle) ...	40
2.2.5. İş ve İş Ortamının İş Doyumuna Etkileri	40
2.2.6. İş Niteliklerinin İş Doyumu Üzerine Etkileri	41
2.2.7. Çalışanla İlgili Niteliklerin İş Doyumu Üzerine Etkileri	42
2.2.8. Yaş ile İş Doyumu Arasındaki İlişki	43
2.2.9. Cinsiyet ile İş Doyumu Arasındaki İlişki	43
2.2.10. Eğitim Düzeyi ile İş Doyumu Arasındaki İlişki	44
3. ÜÇÜNCÜ BÖLÜM (YÖNTEM)	46
3.1. Araştırma Modeli/Yöntemi	46
3.2. Araştırma Grubu/Evren ve Örneklem	46
3.3. Verilerin Toplanması	48
3.4. Veri Toplama Süreci/İşlem	49

3.5. Veri Analizleri	50
4. DÖRDÜNCÜ BÖLÜM (BULGULAR)	51
5. BEŞİNCİ BÖLÜM (TARTIŞMA)	62
6. ALTINCI BÖLÜM (ÖNERİLER)	72
KAYNAKÇA	73
EKLER	79
EK I	79
EK II	80
EK III	81
EK IV	82
EK V	83
ÖZGEÇMİŞ	84

KISALTMALAR

N	: Denek Sayısı
%	: Yüzde
≥	: Büyük Eşittir
≤	: Küçük Eşittir
>	: Büyüktür
\bar{X}	: Ortalama
SS	: Standart Sapma
p	: İstatistik Anlamlılık Düzeyi
t	: Bağımsız T Testi <i>t</i> Değeri
F	: ANOVA Tek Yönlü Varyans Analizi
β	: Lineer Regreyon Analizi Beta Değeri
Akt.	: Aktaran
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
Türk-İŞ	: Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
SPSS	: Statistical for Social Sciences
MTÖ	: Mesleki Tükenmişlik Ölçeği
DT	: Duygusal Tükenme
D	: Duyarsızlaşma
KB	: Kişisel Başarı
İDÖ	: İş Doyum Ölçeği

TABLolar LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 1: Çalışanların Sosyo-Demografik Özellikleri	46
Tablo 2: Çalışanların İşiyile İlgili Özellikleri	47
Tablo 3: Maslach Tükenmişlik Envanteri Alt Boyutlarının Puanlarının Dereceleri	49
Tablo 4: Mesleki Tükenmişlik Alt Boyutları ve İş Doyumu Puanları İçin Ortalama, Standart Sapma ve Normallik Değerleri	51
Tablo 5: Çalışanın Mesleğini Sevip Sevmediğine Göre Bağımsız T Testleri	52
Tablo 6: İşyerinden Maddi Yardım Alınıp Alınmadığına Göre Bağımsız T Testleri	52
Tablo 7: Yöneticinin İş Verirken Adil Davranıp Davranmadığına Göre Bağımsız T Testleri	53
Tablo 8: Yaptığı İş Karşılığında Yöneticiden Takdir Görüp Görmemesine Göre Bağımsız T Testleri	54
Tablo 9: Çalışanın İşinin Kendisine Uygun Olup Olmadığına Göre Bağımsız T Testleri	54
Tablo 10: Çalışma Saatlerine Göre Bağımsız T Testleri	55
Tablo 11: Mesleği Nasıl Seçtiğine Göre Bağımsız T Testleri	56
Tablo 12: Çalışanların Yöneticileriyle Rahat İletişime Geçip Geçmediklerine Göre Bağımsız T Testleri	56
Tablo 13: Çalışanın Eğitim Durumuna Göre ANOVA Testleri ve Farkı Yaratan Grubu Tespit Etmek İçin Scheffe Testi	57
Tablo 14: Çalışanın Gelir Durumuna Göre ANOVA Testleri ve Farkı Yaratan Grubu Tespit Etmek İçin Scheffe Testi	58
Tablo 15: Çalışanın Vardiya Sistemine Göre ANOVA Testleri ve Farkı Yaratan Grubu Tespit Etmek İçin Scheffe Testi	59
Tablo 16: Çalışanın Mesleğine Göre ANOVA Testleri ve Farkı Yaratan Grubu Tespit Etmek İçin Scheffe Testi	59
Tablo 17: Çalışanların Mola Sürelerine Göre ANOVA Testleri ve Farkı Yaratan Grubu Tespit Etmek İçin Scheffe Testi	60
Tablo 18: Mesleki Tükenmişlik Alt Boyutları ve İş Doyumu Puanları Arasında Pearson Korelasyon Analizi	61
Tablo 19: Tükenmişliğin Alt Boyutlarını Yordayan Değişkenler İçin Lineer Regresyon Analizi	61

ÖZET

Bu araştırmada Trabzon merkez ve Akçaabat ilçesinde yer alan marketlerde çalışan bireylerin mesleki tükenmişlik ve iş doyum düzeylerinin belirlenmesi ve bazı sosyo-demografik özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek. Araştırma betimsel bir çalışmadır.

A-101, BİM, ŞOK, Edda, İpa, Kilpa, Aymar ve Asya marketlerinde çalışan 112 market çalışanı ile araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada, çalışanların kişisel ve işiyle ilgili özelliklere ait verileri iki bölümden oluşmak üzere araştırmacı tarafından oluşturulan Kişisel Bilgi Formunda (EK I) toplanmış olup, çalışanların tükenmişlik düzeyini belirlemek üzere Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen, Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan, 22 maddeden ve üç alt boyuttan oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (EK II) ile çalışanların iş doyum düzeylerini belirlemek için Spector (1985) tarafından geliştirilen, Yelboğa (2009) tarafından Türkçeye uyarlanan, 36 maddeden oluşan JSS İş Doyum Ölçeği (EK III) kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen veriler SPSS 22 paketinde gerçekleştirilmiştir. Değişkenler arasında ki farklılığı belirlemek üzere Bağımsız T Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi kullanılmıştır. Tükenmişliğin alt boyutları ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin incelenmesi için Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Tükenmişliğin alt boyutlarını anlamlı düzeyde yordayan değişkenleri tespit etmek için de Lineer Regresyon Analizi kullanılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre market çalışanlarının tükenişlikleri orta düzeyde ve iş doyum düzeyleri çok düşük düzeyde çıkmıştır. Çalışanların cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olup olmama, sigara kullanıp kullanmama, yaşlarına göre mesleki tükenmişlik alt boyut düzeyleri ve iş doyum düzeylerine göre anlamlı şekilde farklılaşmazken; yaptığı mesleği seven çalışanların, işyerinden maddi yardım alan çalışanların, yöneticilerinin iş verirken adil davrandığını düşünen çalışanların, yaptığı iş karşılığında yöneticisinden takdir gören çalışanların, yaptığı işin kendisine uygun olduğunu düşünen çalışanların, yöneticileriyle rahat iletişime geçtiğini belirten çalışanların, mesleğini kendi isteği ile seçen çalışanların, günde sekiz saat ve altında mesai yapan çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri düşük çıkarken iş doyum düzeylerinin yüksek çıktığı görülmüştür. Ayrıca ilkokul/ortaokul mezunu çalışanların,

üniversite mezunu çalışanlarına göre kişisel başarı düzeyleri daha düşük, asgari ücret ve altında maaş (1404 TL ve altı) alan çalışanların 1778 TL ve üzerinde maaş alan çalışanlara göre iş doyum düzeyleri daha düşük olduğu ve çalışanların aldıkları ücret arttıkça iş doyum düzeyleri yükselmektedir, haftalık değişen vardiya sistemi ile çalışanların sürekli aynı vardiya sistemi ile çalışanlara göre kişisel başarı düzeyleri daha düşük olduğu, kasiyerlerin kişisel başarı düzeyleri müdür yardımcılarına göre daha düşük olduğu, 0-30 dk mola kullananların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri en yüksek ve 61-90 dk mola kullananların en düşük olduğu bulunmuştur.

Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında ve kişisel başarı ile iş doyumunda arasında anlamlı pozitif ilişki bulunurken, iş doyumunda ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında anlamlı negatif düzeyde ilişki olduğu tespit edilmiştir. İş doyumunda düzeylerinin ve günlük çalışma saatlerinin mesleki tükenmişlik alt boyutlarının her birini anlamlı şekilde yordayan değişkenler olduğu, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı anlamlı düzeyde yordayan diğer bir değişkenin günlük kullanılan mola süreleri olduğu saptanmıştır.

Anahtar Sözcükler: Market Çalışanları, İş Doyumu, Mesleki Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı.

ASBRACT

In this research, determining the occupational burnout and job satisfaction levels of the individuals working in markets located in Trabzon Center and Akçaabat province and determining whether they differ according to some socio-demographic characteristics. Research is a descriptive study.

A total of 112 market researchers working in A-101, BİM, ŞOK, Edda, İpa, Kilpa, Aymar and Asya markets were conducted. In the study, the data related to personel and work related characteristics of employees were collected in the Personal Information Form (Annex I) formed by the researcher in two parts, the Maslach Burnout Scale (Annex II), consisting of 22 items and three subscales, adapted by Ergin (1992), developed by Maslach and Jackson (1981) to determine the burnout level of employees and JSS Job Satisfaction Scale (Annex III), consisting of 36 items, was developed by Spector (1985) and adapted to Turkish by Yelboğa (2009) to determine job satisfaction levels of employees.

As a result of the study, the data obtained in SPSS 22 package. Independent T Test, One Way Variance Analysis was used to determine the difference between the variables. The Pearson Correlation Analysis was used to examine the relationship between burnout subscales and job satisfaction. Linear Regression Analysis was used to determine the variables that significantly predict the sub-dimensions of burnout.

According to the results of the research, the exhaustion of market employees is at a moderate level and job satisfaction levels are at a very low level. When the employees did not differ significantly by gender, marital status, whether they had children, whether they smoked or not, according to their vocational burnout subscale levels and job satisfaction levels; employees who feel that they are fairly satisfied with their job, employees who feel that the are doing is suitable for them, managers who have good communication with the managers, people who choose their profession by their own choosing workers who worked eight hours or less had low levels of occupational burnout and higher job satisfaction levels. In addition, primary school / secondary school graduates have lower personal achievement levels than college graduates, employees who receive a minimum wage and below salary (1404 TL or less) have lower job satisfaction levels than employees who receive 1778 TL or more and as the wages of the employees increase the job satisfaction levels also increase, with the weekly

changing shift system the employees are constantly in the same shift system and their personal success levels are lower than the employees, the level of personal success of cashiers is lower than that of assistant managers, emotional exhaustion and depersonalization levels were found to be the highest among those who used 0-30 minutes and the lowest among those who used 61-90 minutes.

While there was a significant positive correlation between emotional exhaustion desensitization and personal accomplishment job satisfaction, it was found that there was a significant negative relationship between job satisfaction and emotional exhaustion and depersonalization. It is important to note that job satisfaction levels and variables that significantly affect each of the occupational burnout subscales of daily working hours, emotional exhaustion and other variables that significantly predict depersonalization were found to be the daily time-offs used.

Key Words: Market Employees, Job Satisfaction, Vocational Burnout, Emotional Exhaustion, Desensitization, Personal Achievement.

GİRİŞ

Bireylerin günlük yaşamlarının yaklaşık üçte biri (günde ortalama yaklaşık 8 saatleri) işyeri ortamında geçmektedir. Bu yüzden bireyler için işyeri ortamları, hayatlarında önemli bir yer haline gelmiştir.

İşyerinde doyum sağlayabilen çalışanların, dolaylı olarak çevresiyle olan ilişkilerinin de düzenli olacağı ayrıca bireylerin işyerinde rahat bir ortam oluşturdukları zaman, işlerinde daha başarılı oldukları, yaptıkları işe daha bir hırsla bağlandıkları, üretimdeki verime katkıda buldukları gözlenebilir. Fromm (1981) işyerinin psikolojik boyutlarına vurgu yaparak, bireylerin mutluluğunu etkileyen iki temel etken olduğunu söylemiştir, bunlar: 'üretmek' ve 'sevmek-sevilmektir'. Başarı ve üretkenlik ihtiyacını karşılayan bireyler yakın çevresi ile sağlıklı ilişkiler kuracak ve daha olumlu davranışlar içerisinde 'sevmek-sevilmek' ihtiyacını karşılayabileceklerdir.

21. yüzyıl Türkiye'sinde sanayi alanında sürekli olarak hızlı artan gelişmeler, Türkiye üzerinde bazı bölgelerde sanayi alanlarının genişletilmesi, yürütülen bazı projeler kapsamında sanayinin olmadığı bölgelere sanayinin götürülmesi adına teşvikler yaygınlaştırılmıştır. Beraberinde ise artan hızlı nüfusa bağlı olarak işsizliğin artması, şuan ki asgari ücretin düşüklüğü, çalışma saatlerinin bazı mesleki gruplarda ki uzunluğu, örgüt ve endüstri psikolojisinin yetersiz çalışma sahasının olması hem sanayi alanında üretim yapan işçilerin hem de dışarıda başka mesleki alanlarda görev alan bireylerin mesleki tükenmişliği ve iş doyumunun araştırılmasını zorunlu kılmıştır.

Daha öncesinde Türkiye'de yapılan araştırmalarda (mesleki tükenmişlik veya iş doyumuna dair) daha çok akademisyenlere yönelik, öğretmenlere yönelik ve sağlık alanında çalışanlara yönelik araştırmaların yoğunlaştığı görülebilir. İnsanlara hizmet sunan farklı meslek guruplarına yönelik araştırmaların yeterli olmaması sonucunda bu araştırma insanlara hizmet sunan bir meslek grubuyla; market çalışanlarıyla birlikte yürütülmesi kararlaştırılmıştır.

Araştırma konularından biri mesleki tükenmişlik olup, Maslach ve Jackson (1981), işi yapanın fazladan duygusal taleplere maruz bırakılması ve devamlı olarak diğer insanlarla yüz yüze iletişim kurmak zorunda kalan çalışanlarda yaşanan sürekli fiziksel yorgunluğun,

çaresizliğin ve umutsuzluğun, yaptığı işe, yakın çevresine ve yaşamına dair olumsuz tutumlar ile kendini göstermesi ile oluşan bir sendrom olarak tanımlamışlardır (Maslach ve Jackson, 1981; Akt., Özgüven, 2003). Ayrıca Maslach (2001) tükenmişliğin üç alt boyuta ayırmıştır ve bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdır (Maslach, 2001; Akt., Özgüven, 2013: 238). Mesleki tükenmişliği etkileyen faktörleri cinsiyet, yaş, çalışma süresi, medeni durum, öğrenim düzeyi, işte çalışma süresi, sosyal destek, kişilik ve beklentiler, iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler olarak sıralayabiliriz.

İş doyumunu ise Watson, DeBortali-Tregerthan ve Frank (1984), çalışanların işlerine karşı her türlü tutumları olarak tanımlamışlardır (Watson, DeBortali-Tregerthan ve Frank, 1984; Akt., Özgüven, 2013: 127). İş doyumunu etkileyen değişkenleri, genel ve özel yetenekler, kişilik özellikleri, fiziksel özellikler, ilgi alanı, motivasyon düzeyi, gelmiş olduğu sosyo-kültürel çevre, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, değerler sistemi, iş ve çalışma deneyimi, iş yapma yöntemleri, araç-gereçlerin düzenlenmesi, makinaların nitelik ve durumu, makinaların yerleşme ve düzeni, işin yapıldığı fiziksel çevrenin koşulları, durumsal değişkenler ile örgütsel yapı, eğitim ve denetim biçimi, ücret ve ödüllendirme biçimi şeklinde sıralayabiliriz. İş doyumunu üzerinde etkili olan önemli bir başka değişken ise mesleki tükenmişliktir.

Bu araştırmada, market çalışanlarının mesleki tükenişlik ve iş doyumunu düzeylerini belirlemek; sosyo-demografik değişkenleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır.

1. BİRİNCİ BÖLÜM

1.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın genel amacı, marketlerde çalışan tüm bireylerin mesleki tükenmişlik düzeylerini ile iş doyumunu düzeylerini belirlemek; bazı demografik değişkenlere göre mesleki tükenmişlik ve iş doyumunun anlamlı düzeyde farklılaşıp farklılaşmadığı görmektir. Bu genel amaç doğrultusunda bazı sorulara cevaplar aranmıştır: Tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumunu puanlarının aralarındaki ilişkiyi belirlemek; Kişisel Bilgi Formunda belirlenen değişkenlerin mesleki tükenmişlik alt boyutlarının puanları üzerindeki etkisini belirlemek.

1.2. Araştırmanın Denenceleri

Araştırma market içerisinde ki tüm çalışanlar üzerinde yapılmıştır. Daha öncesinde literatür incelenmiş olup araştırmalarda bu meslek grubu üzerinde yapılmış herhangi bir çalışma yoktur. Bu yüzden bu meslek grubunun iş ortamında karşılaşılabilecekleri olumsuzlukları göz önünde bulundurularak, mesleki tükenmişlik ve iş doyumlarını etkileyebilecek olan değişkenler belirlenmiştir. Market çalışanlarının gün içerisinde çoğu zaman ayakta çalıştıkları için mesleki tükenmişliğini ve iş doyumunu düşüren nedendir; market çalışanlarının daha çok genç işçilerden oluştuğu, eğitim düzeylerinin geneli itibariyle yüksek olması buna bağlı olarak mezun oldukları programların dışında bu meslekte görev almaları mesleki tükenmişliğini arttıran ve iş doyumunu düşüren etkenlerden bazılarıdır. Bu meslek grubunda çalışan bireylerin görevlerinde yükselme şansı kolay olmasına rağmen işyerinde ki görevleri ne olursa olsun yaptıkları iş karşılığında aldıkları ücretlerinin düşük olması (kasiyer, raf sorumlusu, müdür yardımcısı ve müdür yardımcısı) aldıkları ücretlerin, yaptıkları işlerin karşılığında çok düşük kalması) mesleki tükenmişliklerini arttıran ve iş doyumlarını düşüren etkenden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu meslek grubunda yer alan bireylerin, sürekli rutin işleri yapmak zorunda kalmaları, gün içerisinde çalışma saatlerinin fazla olması, çalışma sistemlerinin çoğu zaman günlük veya haftalık olarak sürekli değiştirilmesi, işyeri tarafından sosyal yardımların verilmemesi, çalışanların üzerinde iş yükünün çok fazla olması, haftalık tatil günlerinin yetersizliği kişilerin mesleki tükenmişliğini arttıran ve iş doyumunu düşüren etkenlerden bazılarıdır.

1.3. Araştırmanın Önemi

21. yüzyıl Türkiye'sinde çalışma yaşamı içerisinde, bireylerin iş ortamında veya yakın çevresinde yaşadıkları problemler iş hayatını olumsuz olarak etkilemekte ve çeşitli problemlere neden olabilmektedir. Bazı meslek gruplarının iş ortamlarında ki çalışma saatlerinin uzunluğu, bireylerin yapabilecekleri iş yükünün daha fazlasını sorumluluk olarak üzerine yüklenilmesi, ülkemizde genç nüfus işsizlik oranının sürekli olarak artması (TÜİK (2017, 15 Şubat) verilerine göre 2015 Ekim ayında işsizlik oranı %10.4 iken 2016 Ekim ayında işsizlik oranı %11.7 olmuştur), bireylerin üniversite mezun oldukları programa ilişkin yapacağı mesleğin dışında farklı iş alanlarına yönelmesi, ülkemizde şuan ki asgari ücretin düşük olması (Türk-İŞ (2017, 14 Şubat) verilerine göre ülkemizdeki mevcut asgari ücretin 1.404,06 TL iken 1.502,38 TL olan açlık sınırının ve 4.893,74 TL olan yoksulluk sınırının altında olması) bireylerin çalışma hayatını olumsuz etkileyen etkenler olarak değerlendirilebilir.

Bu araştırma mesleki tükenmişlik düzeylerinin ve iş doyumunu düzeylerinin belirlenmesi ile bazı sosyo-demografik özelliklere göre mesleki tükenmişlik ve iş doyumunun farklılaşp farklılaşmadığını incelemek adına marketlerde görev alan personeller üzerinde uygulanmıştır. Daha öncesinde yapılan araştırmalarda bu meslek grubunun iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeyleri incelenmemiştir. Özellikle genç işsiz nüfusun kısa dönemlerde marketlerde kasiyer, raf (bölüm) sorumlusu, müdür yardımcısı veya müdür olarak rol alması, bu çalışanların iş yükünün ve çalışma saatlerinin fazla olması, çalışanlara sağlanan ödeneklerin yetersiz olması (özellikle asgari ücretin 21. yüzyıl Türkiye koşullarında yetersizliği), bu meslek grubunda çalışan bireylerin yapabilecekleri iş yükünün daha fazlasını sorumluluk olarak yüklenilmesi, sürekli olarak değişmeyen/rutin işlerin yapılmasıyla devam eden süreçlerinin var olması, insanlarla yüz yüze iletişimin sürekli olarak devam etmesi ve beraberinde gelen zihinsel yorgunluğun olması, ayakta çalışmanın bazı marketlerde sürekli olarak iş saatleri içerisinde tekrarlanması ve bunun sonucunda bedensel/fiziksel yorgunluğun fazla olması, bu meslek grubunda çalışan personelin iş doyumunun ve mesleki tükenmişliğin incelenmesinin gerekli olduğunu göstermiştir.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmada kullanılan ölçeklerin, market çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu tam ve doğru olarak ölçtükleri kabul edilmiştir. Market çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri/değişkenleri çalışanların çalışma koşullarına uygun olarak saptanmış olup; oluşturulan bu değişkenlerin mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu üzerinde etkili oldukları varsayılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçekleri tamamlayan çalışanların bu konuda istekli oldukları görülmüştür. Araştırma Trabzon Merkez ve Akçaabat ilçesinde yer alan küçük market işletmelerini kapsamıştır. Bu marketlerin çalışma sistemleri tüm yurttaki aynı olduğu için, araştırma sonucunda elde edilen verileri evrene genelledebiliriz.

1.5. Araştırmanın Hipotezleri

21. yüzyıl Türkiye'sinde çalışma yaşamındaki koşullar dikkate alınarak, market çalışanları üzerinde yapılacak olan bu araştırmanın hipotezleri genelden özele doğru şöyle sıralanmıştır: Market çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin yüksek ve iş doyumunun düşük olması beklenir.

Cinsiyete göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin kadınlarda erkeklere oranla daha yüksek, kişisel başarı ve iş doyum düzeylerinin erkeklerde kadınlara oranla daha yüksek olması beklenir. *Medeni duruma* göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin bekarlarda evlilere göre daha yüksek, kişisel başarı ve iş doyum düzeylerinin evlilerde bekarlara oranla daha yüksek olması beklenir. *Çocukları olan çalışanların*, çocuğu olmayan çalışanlara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı ve iş doyum düzeylerinin yüksek olması beklenir. *Çalışanların eğitim düzeyi* arttıkça, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin artacağı, kişisel başarı ve iş doyum düzeylerinin düşeceği beklenir. *Sigara kullanan bireylerin*, sigara kullanmayan bireylere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı ve iş doyum düzeylerinin düşük olması beklenir.

Günlük çalışma saatleri 8 saat üzerinde olanların, 8 saat ve altında olanlara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin yüksek, kişisel başarı ve iş doyum düzeylerinin düşük olması beklenir. *Asgari ücret ve altında çalışanların*, diğer çalışanlara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin yüksek, kişisel başarı ve iş doyum düzeylerinin düşük olması beklenir. *Çalışanların şuan ki yaptıkları işi kendi istekleri doğrultusunda seçenlerin*, rastlantısal olarak seçenlere göre duygusal tükenme ve

duyarsızlaşma düzeyleri düşük, kişisel başarı ve iş doyumunu düzeyleri yüksek olması beklenir. *30 dakika ve altında mola* kullananların, diğer çalışanlara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin yüksek, kişisel başarı ve iş doyumunu düzeylerinin düşük olması beklenir. *Günlük olarak değişen vardiya sistemiyle* çalışanların, diğer çalışanlara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin yüksek, kişisel başarı ve iş doyumunun düşük olması beklenir. *İşini ve mesleğini sevenlerin*, işini sevmeyenlere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı ve iş doyumunu düzeylerinin yüksek olması beklenir. *Maddi yardım (erzak, prim) alan çalışanların*, almayan çalışanlara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı ve iş doyumunu düzeylerin yüksek olması beklenir. *Yöneticileri ile rahat iletişime geçen çalışanların*, geçemeyen çalışanlara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı ve iş doyumunu düzeylerinin yüksek olması beklenir. *Yöneticilerinin adil davrandığını* düşünen bireylerin, düşünmeyen bireylere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı ve iş doyumunu düzeylerinin yüksek olması beklenir. *Yöneticilerinden takdir alan çalışanların*, almayan çalışanlara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı ve iş doyumunu düzeylerinin yüksek olması beklenir. *Yaptığı işin kendisine uygun olduğunu düşünen* çalışanların, düşünmeyen çalışanlara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı ve iş doyumunu düzeylerinin yüksek olması beklenir.

Günlük kullanılan mola sürelerinin, günlük çalışma saatlerinin, çalışma yılının ve iş doyumunun mesleki tükenmişlik alt boyutlarının anlamlı yordayıcıları olması beklenir.

1.6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın sınırlılıkları; Trabzon Merkez ve Akçaabat ilçesinde mevcut olan küçük işletmeli tüm marketlere ulaşılmış, toplam 200 test dağıtılmış ve bunların sadece 114 tanesi geri toplanabilmiştir; toplanan 114 test içersinde 112 tanesi geçerli sayılmıştır. Trabzon ilinin diğer ilçelerinde yer alan marketlere ulaşılammıştır.

Ayrıca araştırmanın diğer sınırlılığı, marketlere dağıtıldıktan 2 gün sonra çalışanlardan toplanmasıdır. Belirli gün aralığından sonra toplanması, çalışanların ölçek maddelerini güvenilir bir şekilde dolduramalarına yol açabilir. Ayrıca araştırmaya katılan market

çalışanlarının hepsi araştırmaya katılmamış, bazı marketlerin bünyesindeki tüm çalışanlarının araştırmaya katılmaması ve hedeflenen 200 tane anketin sadece 114'üne ulaşılmıştır.

Araştırma daha çok küçük marketlerde çalışan bireyler üzerinde yapılmış; bu marketlerin bünyesinde en az 4 çalışan ve en fazla 10 çalışan olmak üzere bir markette bu aralıklarda değişen çalışan sayısına ulaşılmıştır. Bu yüzden büyük market zincirlerinde çalışan kişilere bu sonuçları genellemek konusunda kısıtlılıklar yaşanacaktır.

1.7. Tanımlar

İş doyumu, çalışma ortamını oluşturan tüm durumlara karşı çalışan bireylerin gösterdikleri olumlu ya da olumsuz duygu ve tepkileri olarak tanımlanabilir. İş doyumunu Watson ve Frank (1984), çalışanların işlerine karşı tutumları olarak tanımlamışlardır.

Mesleki tükenmişliği, Maslach ve Jackson (1981), işi yapanın fazladan duygusal taleplere maruz bırakılması ve devamlı olarak diğer insanlarla yüz yüze iletişim kurmak zorunda kalan çalışanlarda yaşanan sürekli fiziksel yorgunluğun, çaresizliğin ve umutsuzluğun, yaptığı işe, yakın çevresine ve yaşamına dair olumsuz tutumlar ile kendini göstermesi ile oluşan bir sendrom olarak tanımlamışlardır (Maslach ve Jackson, 1981; Akt., Demir, 2004).

Cinsiyet, erillik ve dişilik arasında farklılık gösteren özellikler aralığı. *Medeni durum*, bir kişinin bekar ya da evli olma halidir. *Yaş*, bir canlının doğduğu andan bu yana geçen zamanıdır. *Eğitim durumu*, bireylerin toplumun standartlarını, inançlarını ve yaşama yollarını kazanmasında etkili olan tüm sosyal süreçlerdir.

Çalışma saatleri, bireylerin gün içerisinde yaptıkları işin süresidir. Kişilerin gün içerisinde çalışma saatleri ortalama 8 saattir. Bunun üstünde çalışma saatleri çift ücretlendirilmesi olarak bazı işyerlerinde uygulanırken, altında çalışma saatleri genellikle part-time olarak çalışan bireyler için geçerlidir. *Aylık gelir*, bireylerin yaptıkları iş karşılığında talep ettikleri ücretlerin toplamıdır. *Mola*, çalışanların, gün içerisinde çalışma saatleri içinde kendilerine hak tanınan ve bu hakkı kullandıkları dinlenme süresidir. *Çalışma sistemi*, kişilerin çalıştıkları işyerinde günlük, haftalık veya aylık olarak işe giriş ve çıkış saatlerinin değişip değişmediği ya da sürekli aynı devam eden çalışma sistemlerini ifade eder.

Görev/pozisyon, kişilerin çalıştıkları işyerinde ki yaptıkları işlerin neler olduğunu söyleyen ve kişileri buna göre sınıflandıran, temsil eden ünvanlarıdır. *Sosyal yardım*, şirketlerin bünyesinde çalışan bireylere senelik, özel günlerde veya farklı şekillerde verilen gıda, ek ücret veya maddi yardımların tümünü kapsar. *Takdir etmek*, işyerinde çalışan bireylerin yaptıkları iş karşılığında yöneticilerinden veya üstlerinden olumlu ve güdüleyici bir cevap alınmasını ifade eder. *Sigara*, tütünün kâğıda sarılmasıyla yapılarak kullanılan bir tür içecektir.

2. İKİNCİ BÖLÜM (LİTERATÜR TARAMASI)

2.1. Mesleki Tükenmişlik

Kronik düzeyde yorgunluk ya da ‘tükenen’ bir kişi dışarıdan, sempatik olmayan, garip, sıra dışı, kızgın, eleştirel, katı, önerilere kapalı ve insanların hoşlanmayacağı davranışlara içinde olan bireyler olarak karşımıza çıkabilirler. Tükenen insanların büyük bir kısmı geçmişte belli bir amaç uğruna tüm varlığıyla çalışan ve çabalayan insanlardır. Bu tarz insanların, yoğun bir iş temposu içersinde oldukları, kendi paylarına düşen işlerin daha fazlasını yapmak adına çabaladıkları görülebilir. Sınırlı olan her şeyi saf dışı bırakan ve sınırlılıkları söylemekten/konuşmaktan çekinen bireylerdir. Bu çalışanlar, kendilerini bu derece zorladıkları için bir süre sonra tükenmişlik gösterebilirler (Freudenberger ve Richelson, 1994; Akt., Özgüven, 2013: 237).

Tükenen kişiler, büyük bir olasılıkla hayattan büyük beklentileri almak adına çabalamışlar ve bununla yetinmeyerek daha fazlasını istemek adına daha fazla çabalamış, bu süreç boyunca hep daha da azıyla yetinmemişler, daha fazlasını istemişler ve bir ideale/inanca inanmış, hizmet etmiş kişiler olarak karşımıza çıkarlar. İnsanların istedikleri hep sınırsız olmuştur ve bunlara; bir yeteneğe veya bir yere erişmek, bir sorunun çözümüne ulaşmak, toplum içersinde bir yere gelebilmek, para ve güce kavuşabilmek hatta daha iyi bir işe ulaşmak için her şey olabilir (Freudenberger ve Richelson, 1994; Akt., Özgüven, 2013: 237-238).

Tükenmişlik kavramının sözlük anlamı ise ‘gücünü yitirmiş olma, çaba gösterememe durumu, bitmişlik, güçsüzlük’ gibi anlamlara gelen bir kavramdır (Püsküllüoğlu, 1995). Tükenmişlik kavramı ilk kez Freudenberger tarafından 1974 yılında literatüre girmiştir. Tükenmişlik kavramına ilişkin Freudenberger (1974) tarafından, tükenmişliğin en önemli nedenini, ‘çalışanın enerji ve güç kaynakları üzerinde ki aşırı istek ve talepleri’ olarak açıklamıştır (Freudenberger, 1974; Akt., Özgüven, 2003: 238). Maslach ve Jackson (1981) mesleki tükenmişliği, işi yapanın fazladan duygusal taleplere maruz bırakılması ve devamlı olarak diğer insanlarla yüz yüze iletişim kurmak zorunda kalan çalışanlarda yaşanan sürekli fiziksel yorgunluğun, çaresizliğin ve umutsuzluğun, yaptığı işe, yakın çevresine ve yaşamına dair olumsuz tutumlar ile kendini göstermesi ile oluşan bir sendrom olarak tanımlamışlardır (Maslach ve Jackson, 1981; Akt., Demir, 2004). Tükenmişliğin alt boyutları olarak yine

Maslach (2001) üç alt başlıkta incelemiştir; duygusal tükenme, düşük kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma. *Duygusal Tükenmişlik*, kişinin enerjisinin ya da duygusal kaynaklarının azalması olarak tanımlanmıştır (Bakker ve diğerleri, 2000; Akt., Bolat, 2011: 87-101). *Duyarsızlaşma*, bireyin etkileşim ve ilişki kurduğu çalışma arkadaşlarına ilişkin onları yok sayması, umursamaması, bu kişileri biricik kılan özelliklerini görmezden gelmesi, onlara birer insan olarak değil de nesnelermiş gibi davranması olarak tanımlanmıştır (Çalgan, Yeğenoğlu ve Aslan, 2009: 63). *Düşük Kişisel Başarı* ise çalışan bireyin kendisinden beklenen sorumlulukları yerine getirmede yine kendisine dönük yeterli olmadığına ilişkin algısı/tutumu olarak tanımlanmaktadır (Schwarzer, Schmitz ve Tang, 2000: 311; Akt., Çalgan ve diğerleri, 2009: 63).

Freudenberger ve Maslach & Jackson'un tükenmişlik ile ilgili tanımlarına bakılarak, Freudenberger mesleki tükenmişliğin tüm meslek gruplarının çalışanlarında görülebileceğini ancak Maslach & Jackson açıklamaları göz önünde bulundurularak tükenmişliği en çok diğer insanlarla yüz yüze olan meslek gruplarında çalışan insanların yaşayabileceği söylenebiliriz.

2.1.1. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler/Değişkenler

Mesleki tükenmişlik üzerinde etkili olan bireysel/sosyal durumlar cinsiyet, yaş, çalışma süresi, medeni durum, öğrenim düzeyi, işte çalışma süresi, sosyal destek, kişilik beklentiler olduğu söylenebilir. Bireylerde tükenmişliği etkileyen iş/örgüt ile ilgili değişkenleri, iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler olarak sıralayabiliriz (Özgüven, 2013: 238).

2.1.2. Tükenmişliğin Göstergeleri ve Nedenleri

Tükenmişlik, fiziksel tükenme olarak çalışan bireylerin hizmet verdikleri işyerlerine, işletmelere ve insanlara karşı ilgilerinin kaybolmasını içerir. Çalışan bireylerin hizmet verdikleri insanlara karşı uzun bir süre, olumsuz duygular, sempatinin yok olması ve ilgilerinin azalmasıyla karakterize edilebilecek duygusal tükenme olarak da açıklanabilir. Bu durum sonucunda çalışan bireylerde, hizmet verdikleri insanlara karşı alaycı bir tavır takınma ve onları insancıl olmayan bir şekilde algılamaları, onları küçük düşürme derecesine getirecek kadar ileri gitmeleri ve bu şekilde hitap etmeleri gibi davranışları da ortaya çıkarabilir. İnsanlık dışı olarak gelişen bu sürecin sonunda ise hizmet verilen insanların o problemlere layık olduğu görüşü gelişebilir. Tüm bunların sonucunda ise çalışan bireylerin verdikleri

hizmetlerin niteliklerinde ve yaptıkları işlerde bozulmalar görülebilir (Mazur ve Lynch, 1989; Akt., Özgüven, 2003).

Çoğu zaman aşırı olmuş bir stresin sonucu, devam eden bir semptom örüntüsü olarak gelişen tükenmenin, özünde var olan temel olay, çalışan bireylerin hizmet verdikleri alan ya da işverenle ilgili algıları/tutumları, pozitif ve insancıl olan taraftan, negatif ve insancıl olmayan tarafa doğru kaymasıdır. Tüm bunların sonucu olarak, hizmet verilen bireyler veya işverenler, alaycı, küçük düşürücü bir biçimde ele alınır veya kişilerin insan olarak bir vasfının olmadığı, değersizleştirilen, kapasitelerinin düşük olduğu kanıları gelişmeye başlar (Özgüven, 2013: 238).

Blase (1986), tükenmişliğin gelişim aşamalarını ve nedenlerini incelemiştir ve bunun sonucunda geliştirmiş olduğu modelde, tükenmede birincil stresörlerin; zamanı verimli kullanamama anksiyetesi, kişisel kapasitenin altında ya da tam tersi üstünde olan kabul edilemez taleplerin, organizasyonun özelliklerine uygun iş bölümü yapmadaki yaşanan güçlükler; bireysel ihtiyaçların giderilememesi, farklılıkları desteklemedeki yetersizlik ve negatif tepkiler yaratabilecek güce sahip olan stresler olarak belirlemiştir. Tükenmenin ortaya çıkmasında muhtemel olarak ileri sürülebilecek nedenleri; çalışma ortamı alanlarının özellikleri, işyerindeki üstlerin uygulamaları ve organizasyonun toplumsal ve fiziki yapısı gibi örgütsel nedenlerle, yaş, eğitim, çalışma yılı, iş doyumsuzluğu, işten soğuma gibi bireysel nedenlerin etkili olduğu söylenebilir (Blase, 1986; Akt., Özgüven, 2013: 239).

2.1.3. Tükenmenin Boyutları ve Dereceleri

Çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin var ya da yok şeklinde keskin sınırlarla ayırmanın mantıklı olmayacağı, sürekli olarak değişen bir değişken olduğu; bu yüzden kapsamın, boyutları ve niteliğinin de değişeceği söylenebilir. Tükenmişliğin kapsam olarak üç alt boyuta indirilir. Bunlar: duygusal, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdır (Özgüven, 2003: 239).

Duygusal tükenme, çalışanların diğer insanlara hizmet verirken, çalışandan istenen psikolojik ve duygusal taleplerin çok fazla olması sonucunda ortaya çıkabilen bitkinlik halidir. Duyarsızlaşma, çalışan bireylerin hizmet verdikleri insanlara, insancıl bir tavırla değil de tam tersi onlara nesnelmiş gibi davranmasıdır. Başarı ise çalışan bireyin kendine dönük

yapabilirim inancının çok düşük olmasıdır. Burada yer alan, inancın artık olumlu sonuçlar üretmediğini, çalışan bireyin sürekli olarak başarısız ve yetersiz olduğuna dönük algıları/düşüncesi yatar (Özgüven, 2013: 239).

Iwanicki (1983) tükenmenin niteliği ve gücünün farklı derecelerde sınıflandırılabilceği, bunların: düşük, orta ve yüksek olacağı ve bu tükenmişliğin derecelerinin, çalışan bireylerde farklı tutumlar ve davranışların olacağını açıklamıştır. Hafif tükenme gösteren çalışanların, kısa süreli sinirli oluşları, alınganlıklarının oluşu, bitkinlik gözlenebileceği, kaygılarının var olacağı ve sonuçsuz/yetersiz çabaların gözlenebileceği; orta derecede tükenme gösteren çalışanların, hafif düzeyde belirti gösteren çalışanlara benzer belirtilerin gözlenebileceği yalnız bu belirtilerin şiddetlerinin biraz daha fazla olacağı; şiddetli düzeyde tükenmişlik yaşayan çalışanların ise bedensel semptomlar, ülser, kronik ve geçmeyen ağrılar, migren gibi ileri düzeyde ve daha şiddetli belirtiler şeklinde görülebileceği gözlemlenebilir (Iwanicki, 1983; Akt., Özgüven, 2013: 239).

2.1.4. Tükenmişliğin Evreleri

Tükenmişliğin evreleri 4 tanedir. Bu evreler tükenmeyi daha iyi anlamamızı sağlayabilir. Tükenme bir kişinin bir evreden diğerine geçerken kesikli olarak bir süreç izlemediği, sürekli olarak oluşan bir olgu olduğudur (Kaçmaz, 2005: 30).

Birinci Evre (Şevk ve Coşku Evresi): Bu evrede olan bireyin genel olarak; yüksek bir umutluluk içersinde olması, enerjisinde sürekli yükselme ve bireyin mesleki olarak gerçek dışı beklentiler içersine girme eğiliminde olması görülebilir. Kişi için mesleği, hayattaki en önemli şeydir ve her şeyin önündedir, uykusuzluğa, gergin, stresli ve yüksek gürültülü çalışma ortamlarına, kendine ve yaşamın diğer alanlarına zamanını ve enerjisini ayıramayışına karşılık üstün ve gayretli bir uyum sağlama/adapte olma çabası içersindedir (Kaçmaz, 2005: 30).

İkinci Evre (Durağanlaşma Evresi): Bu evrede çalışanda yavaş yavaş isteğinde ve umutlu görüntüsünde azalmalar oluşmaya başlar. Mesleğini icra ederken daha öncesinde umursamadığı ya da yadsıdığı bazı noktalardan giderek rahatsız olmaya başlamıştır. Çalışanın en belirgin sorgulaması ‘işten başka iş yapmıyor’ oluşudur (Kaçmaz, 2005: 30).

Üçüncü Evre (Engellenme): İnsanlara yardım ve hizmet etmek için başlamış olan çalışan kişi; insanları, işleyen sistemi, olumsuz ve yetersiz çalışma koşullarının değiştirilmesinin ne kadar zor ve güç olduğunu anlamaya başlar. Çalışan bu süre zarfında yoğun ve ağır bir engellenmişlik duygusunu yaşar. Bu noktada çalışan kişi üç noktadan birini seçmek zorunda kalır. Bunlar: adaptif savunmalar (uyum sağlayıcı), maladaptif savunmalar (uyum göstermeyen) ya da tükenmişliği ilerletme durumundan kendini çekme/kaçınma davranışıdır (Kayabaşı, 2008: 196).

Dördüncü Evre (Umursamazlık Evresi): Çalışan birey bu evrede, çok yoğun bir duygusal kopma, yoğun bir inançsızlık ve yoğun bir umutsuzluk gösterir. Mesleğini ekonomik veya sosyal bir güvence olarak sürdürmek zorundalığı vardır ve işinden artık zevk almamaya başlar. Böylece iş yaşamı ve çevresi, çalışan için tatmin edici ve kendini gerçekleştirme alanı olmaktan çıkar, çalışana ancak umutsuzluk dayatan ve sıkıntılar çıkartan bir ortam haline dönüşür (Kayabaşı, 2008: 196).

2.1.5. Bireysel Niteliklerle Tükenmişlik Arasında İlişki

İşletmelerde çalışan bireylerin, karşılaştıkları olumsuzluklar karşısında başa çıkma yöntemlerini etkileyen bazı değişkenler vardır. Bu değişkenler kişinin özelliklerine bağlı olarak tükenmişlik düzeylerini etkileyebilir. Bunların en belirgin olanlarını; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum olarak sıralayabiliriz.

2.1.5.1 Tükenmişlik ve Cinsiyet Arasındaki İlişki

Tükenmişlik düzeylerinin cinsiyetle olan ilişkisi üzerine yapılan araştırmalarda, kadınlarda erkeklere oranla duygusal tükenmenin daha yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur. Girgin (1995) ve Maslach ve Jackson'un (1981) farklı gruplar üzerinde yaptıkları araştırmalarda; doktor ve hemşireler üzerinde araştırma yapan Ergin (1993), kadınlarda erkeklere oranla duygusal tükenmenin daha yüksek olduğunu saptamışlardır. Araştırmalarda tükenmişliğin, duyarsızlaşma boyutunun cinsiyetler arasında önemli bir farkın olmadığı gözlenmiştir. Tükenmişliğin, kişisel başarı alt boyutunun ise erkeklerin başarı duygusunun kadınlara oranla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Friedman (1991) öğretmenlerde tükenmişlik; Tümkaya (1997) öğretim elemanlarında tükenmişlik; Karlıdağ, Ünal ve Yoloğlu

(2000) sağlık alışanlarında tükenmişlik üzerine yaptıkları çalışmalarında, erkeklerin kadınlara oranla daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Avşaroğlu, Deniz, Kahraman (2005), teknik öğretmenler ile ilgili yaptıkları araştırmada tükenmişlik alt boyutları duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere oranla daha yüksek olduğu, kişisel başarı boyutunun ise kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere oranla daha yüksek olduğu bulunmuştur. Gündüz, Erkan ve Gökçakan (2007) polisler üzerinde yaptıkları bir araştırmaya göre kadın polislerin erkek polisler göre daha fazla tükenmişlik gösterdikleri ama sonuçların istatikselsel olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır. Kayabaşı (2008) ğretmenler üzerinde yaptığı araştırmada, mesleki tükenmişlik alt boyutlarının her birinde, erkeklerin kadınlara oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ortacıoğlu (2008) ğretmenler üzerinde yaptığı araştırma sonucuna göre erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere oranla daha fazla tükenmişlik yaşadığını saptamıştır. Ay ve Avşaroğlu (2010) yapmış oldukları çalışmada; muhasebe çalışanlarının cinsiyetlerine göre duygusal tükenme boyutunda anlamlı farklılıklar olduğu saptanmıştır. Erol ve diğerleri (2012) acil servis çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada kadın ve erkekler arasında mesleki tükenmişlik düzeyleri açısından anlamlı bir fark olmadığı gözlenmiştir.

2.1.5.2 Tükenmişlik ve Yaş Arasındaki İlişki

Yurtdışında yapılan birçok araştırmada, tükenmişlik ve yaş değişkenine ilişkin bulgular, yaşın artmasıyla iş doyumunu düzeyinin arttığı ve mesleki tükenmişlik düzeyinin azaldığını göstermiştir (Higgs ve Glenelle, 1991; Friedman, 1991). lkemizde ise Baysal (1995), lise öğretmenleri üzerine yaptığı araştırmada, yaşın yükselmesiyle mesleki tükenmişlik düzeyinin azaldığı saptamıştır.

Torun (1995), Tümkaya (1996), Naktiyok ve Karabey (2005) ğretmenler üzerinde yaptıkları araştırmalarda geç yaşa sahip öğretmenlerin daha fazla tükenmişlik yaşadıkları, artan yaşla birlikte tükenmişlik düzeyinin düştüğü sonucuna ulaşmışlardır. Tuğrul ve elik (2002), normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenleri üzerinde yaptıkları araştırmada yaşa bağlı duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarının değişmediğini bulmuşlardır. Çavuş, Gök ve Kurtay (2007) meslek yüksekokulu akademisyenleri üzerinde yaptıkları araştırmanın sonucunda, yaş değişkeninin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir ancak kişisel başarı ile yaş arasında anlamlı bir ilişki çıkmıştır.

Kayabaşı (2008) öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmada, yaşın tükenmişlik düzeyine göre anlamlı derecede farklılaşmadığını bulmuştur ve öğretmenlerin yaşının tükenmişlik düzeylerinin anlamlı yordayıcısı olmadığını saptamıştır. Öğretmenler hangi yaşta olursa olsun tükenmişlik yaşayabilirler. Ortacıoğlu (2008) müzik öğretmenleri üzerinde yaptığı araştırmada, 26-35 yaş grubunun, 36-45 yaş grubuna oranla daha fazla tükenmişlik yaşadıkları sonucunu saptamıştır. Hacıhasanoğlu ve Karaca (2014), bağımsız çalışan muhasebe grupları ve muhasebeciler ile yaptıkları araştırma sonucuna göre, 23 yaş ve altı, 24-30 ve 38-44 arası yaş gruplarının duygusal tükenme düzeylerinin farklılaştığı belirlenmiştir. 23 yaş ve altındaki muhasebecilerin duygusal tükenme düzeylerinin, 24-30 ve 38-44 yaş grubundaki muhasebecilere göre daha düşük olduğu saptanmıştır.

2.1.5.3. Tükenmişlik ve Çalışma Yılına Arasındaki İlişki

Tükenmişlik ile kıdem veya çalışma yılına ilişkin bulgular, çalışma yılının artmasıyla birlikte iş doyumunun arttığı ve meslek tükenmişlik düzeyinin azaldığı yönünde sonuçlar alınmıştır. Yurtdışında yapılmış olan araştırmalar da; Maslach ve Jackson (1981); Friedman (1991), mesleğine yeni başlayan kişilerin tükenmişliğin daha yüksek olacağı sonucuna ulaşmışlardır. Ergin (1993) yılında doktorlar üzerinde yaptığı araştırmasında, genç doktorların mesleki tükenişlik düzeylerinin daha yüksek olduğunu saptamıştır.

Seğmenli (2001), rehber öğretmenlerin tükenmişlikleri ile ilgili yaptığı çalışmasında, çalışma süresi 5 yıl olan rehber öğretmenlerin kişisel başarı duygusunda azalma olduğunu saptamıştır. Şahin (2007), mesleki kıdemle, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutunda etkili olduğunu saptamış ancak mesleki kıdemle kişisel başarı düzeyinde etkili olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Ortacıoğlu (2008), müzik öğretmenleri üzerinde yaptığı araştırmada beş yıl ve daha az süre çalışan öğretmenlerin meslekteki tükenmişlikleri, daha uzun süre çalışan öğretmenlere oranla daha yüksek olduğunu saptamıştır. Kayabaşı (2008), öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmada, öğretmenlerin mesleki kıdemleri ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna saptamıştır. Altay, Gönener ve Demirkıran (2010), hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmada, hizmet sürelerine ilişkin değerlendirildiğinde, 5-10 yıldır çalışan hemşirelerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının puan ortalamaları, 0-5 ve 10 yıl ve üzeri çalışan hemşirelere göre daha yüksek, kişisel başarı alt boyutu ise anlamlı olmasa da daha düşük bulunmuştur. Üngüren, Doğan,

Özmen ve Tekin (2010), otel çalışanlarıyla birlikte yürüttükleri araştırmada, çalışma sürelerinin, tükenmişlik ve iş doyumunu üzerinde belirleyici bir rolü olmadığını saptamışlardır.

2.1.5.4. Tükenmişlik ve Medeni Durum Arasındaki İlişki

Yapılan araştırmalarda tükenmişlik ile çalışan kişinin medeni durumu arasında bir ilişki bulunmamıştır. Bu bulgu bazı araştırmalar tarafından da desteklenmiştir. Maslach ve Jackson (1985), yaptıkları araştırmada mesleki tükenmişlik ile çalışanların medeni durumu arasında bir ilişki saptamamıştır. Yurtiçinde yapılan araştırmalarda ise Girgin (1995), ilkokul öğretmenleriyle birlikte yürüttüğü çalışmada mesleki tükenmişlik ile medeni durumun ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Baysal (1995), lise öğretmenleriyle birlikte yürüttüğü araştırmada da öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile medeni durumları arasında bir ilişkinin olmadığı bulunmuştur.

Ergin (1993), doktorlar ve hemşireler üzerinde yaptığı bir araştırmada, bekar doktorların, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarının, evli doktorlara göre daha yüksek olduğunu saptamıştır. Aynı çalışmada bekar hemşirelerin, evli hemşirelere göre duyarsızlaşmanın daha yüksek çıktığı sonucuna ulaşılmıştır. Tuğrul ve Çelik (2002), normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenleri üzerinde yaptığı çalışmada, evli olanların bekar olanlara göre daha az tükenmişlik örüntüsü gösterdiğini saptamıştır. Çavuş ve diğerkleri (2007), meslek yüksekokulu akademisyenleri üzerinde yaptıkları araştırmanın sonucunda, medeni durumun, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı üzerinde anlamlı olarak yordayıcısı olmadığı bulunmuştur. Kayabaşı (2008) öğretmenler üzerinde yürüttüğü araştırmaya göre öğretmenlerin medeni durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ortaya koymuştur. Öğretmenlerin evli ya da bekar olmaları tükenmişlik düzeylerini olumlu veya olumsuz olarak etkilememektedir. Üngüren ve diğerkleri (2010) otel çalışanları ile birlikte yaptıkları araştırmada, bekar çalışanların duygusal tükenme düzeylerinin evli çalışanlara göre daha yüksek çıktığı saptanmıştır ve bu farklılığın istatistiksel olarak da anlamlı olduğu görülmüştür. Altay ve diğerkleri (2010), bir üniversite hastanesinde çalışan hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmada, duygusal tükenme ve kişisel başarı puan ortalamaları, evli olanların bekar olanlara göre yüksek olduğu fakat istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Erol ve diğerkleri (2012), acil servis çalışanlarıyla birlikte yürüttükleri araştırmada, medeni durumun, iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeyleri göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

2.1.5.5. Tükenmişlik ve Öğrenim Düzeyi Arasındaki İlişki

Bu değişkenin incelendiği araştırmalarda çelişkili sonuçlara ulaşılmıştır. Yurtdışında yapılan araştırmalarda; Burke ve Greenglass (1989) yaptıkları araştırmada çalışan bireylerin eğitim düzeyleri düştükçe mesleki tükenmişlik düzeylerinin arttığı sonucuna ulaşmıştır. Friedman (1991) yaptığı araştırmada çalışan bireylerin eğitim düzeyleri arttıkça mesleki tükenmişlik düzeylerinin de arttığına dönük sonuca ulaşmışlardır.

Kayabaşı (2008), öğretmenler üzerinde yapmış olduğu araştırmaya göre öğretmenlerin mezun oldukları okulun türünün tükenmişlik düzeylerinin anlamlı olarak belirleyicisi olmadığı saptanmıştır. Altay ve diğerleri (2010), bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelere dönük yaptıkları araştırmada, ön lisans mezunu olan hemşirelerin diğer mezun derecesi farklı olan hemşirelere göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı boyutlarının puan ortalamaları daha yüksek çıkmıştır. Üngüren ve diğerleri (2010), otel çalışanlarıyla birlikte yürüttükleri araştırmada, çalışanların eğitim düzeylerinin, tükenmişlik ve iş doyumunu üzerinde belirleyici bir rolü olmadığı saptanmıştır.

2.1.5.6. Tükenmişlik ve Çalışma Süresi Arasındaki İlişki

Yurtiçinde çeşitli meslek grupları çalışanlarına ait çalışma sürelerinin mesleki tükenmişlik ve/veya iş doyumunu düzeyleri üzerindeki etkisinin incelendiği çalışmalar vardır. Bu araştırmaların sonuçları: Çavuş ve diğerleri (2007) öğretmenler ile yaptıkları araştırmada, öğretmenlerin haftalık verdikleri ders saati değişkeni üzerinden incelemişler ve bunun sonucunda duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarının haftalık toplam işledikleri ders saati değişkeni ile arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Fakat aynı çalışmada duygusal tükenme ile haftalık verdikleri ders saati arasında anlamlı bir ilişki olduğunu saptamışlardır. Buna göre haftalık işledikleri ders saati 25 saat ve üzeri olanların duygusal tükenme puan ortalamasının, haftalık işledikleri ders saati 13-25 saat olanlara göre anlamlı derece daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Erol ve diğerleri (2012) acil servis çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada, günlük çalışma süresi 9 saat ve üzerinde olanların, günlük çalışma süresi 8 saat ve altında olanlara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu bulunmuştur.

2.1.5.7. Tükenmişlik ve Çalışanların Çocuk Sayısı Arasındaki İlişki

Yurtiçinde çeşitli meslek grupları çalışanlarına ait çocuk sayısı faktörünün mesleki tükenmişlik ve/veya iş doyumu üzerindeki etkisinin incelendiği çalışmalar vardır. Literatürde bu değişkene dair yapılan araştırmalardan bazılarının sonuçları: Çavuş ve diğerleri (2007), öğretmenler ile yaptıkları araştırmada, çocuk sayısı değişkeninin duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir ilişkisi bulunmamıştır. Erol ve diğerleri (2012), acil servis çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada, çocuk sahibi olan çalışanlar ile çocuğu olmayan çalışanlar incelenmiştir ve çocuğu olan çalışanların çocuğu olmayan çalışanlara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunun daha düşük olduğu sonucu çıkmıştır.

2.1.5.8. Tükenmişlik ve Statü/Unvan Arasındaki İlişki

Yurtiçinde çeşitli meslek grupları çalışanlarına ait statü faktörünün mesleki tükenmişlik ve/veya iş doyumu üzerinde etkisinin incelendiği araştırmalar yapılmıştır. Bu araştırmalarda unvan/statü/pozisyon/konum gibi çeşitli mesleklerde farklı görevlere göre bireylerin yaptıkları işler derecelendirilmiş ve isimlendirilmesi yapılmıştır. Yapılan araştırmalarda hangi meslek grubu inceleniyorsa, o meslek gurubundaki kişilerin statüleri ona göre alınmış ve değişken olarak araştırmalara katılmıştır. Yurtiçinde yapılan araştırmaların çoğunda bu değişken incelenmiştir. Tuğrul ve Çelik (2002) normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenleri üzerinde yaptıkları araştırmada, statü olarak ele alınan değişkenin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları üzerinde anlamlı yordayıcısı olarak saptanmıştır. Çavuş ve diğerleri (2007) meslek yüksek okulunda çalışan akademisyenler üzerinde yaptıkları araştırmalarda, işyerindeki konum (öğretim üyesi, öğretim görevlisi, okutman) değişkeninin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı üzerinde anlamlı bir ilişkisinin olmadığı bulunmuştur. Üngören ve diğerleri. (2010) otel çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada, pozisyon (departman müdürü ve departman çalışanı) değişkeninin tükenmişlik üzerinde etkisi incelenmiştir ve departman çalışanlarının, departman müdürlerine göre tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Erol ve diğerleri (2012), acil servis çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada, meslek (hemşire, hekim, güvenlik görevlisi, yardımcı personel) olarak aldıkları değişkenin, duygusal tükenmeyi anlamlı olarak yordayan değişken olduğu tespit edilmiş fakat kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutlarının anlamlı olarak yordayıcısı olmadığı bulunmuştur.

2.1.5.9. Tükenmişlik ve Gelir/Ödenek Arasındaki İlişki

Yurtiçinde çeşitli meslek gruplarının çalışanlarına ait gelir düzeylerinin mesleki tükenmişlik ve/veya iş doyumunu üzerinde etkisinin incelendiği araştırmalar vardır. Bazı araştırmaların sonuçları şunlardır: Tuğrul ve Çelik (2002), normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenleri üzerinde yaptıkları araştırmada, öğretmenlerin aldıkları gelire dair düşüncelerini yansıtması amacıyla test üzerinde düşük, orta ve yüksek olarak sınıflandırılmıştır. Bu değişkeninin, tükenmişlik kavramının alt boyutları üzerindeki belirleyiciliğine dair sonuçlar ise duygusal tükenme ve kişisel başarı üzerinde anlamlı ilişkisi olduğu bulunmuştur; duyarsızlaşma alt boyutu üzerinde ise anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Demir ve diğerleri (2003), hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmada, ekonomik koşulların ve hastanenin verdiği beslenme hizmetinin yetersiz olduğunu belirten hemşirelerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hacıhasanoğlu ve Karaca (2014), bağımsız çalışan muhasebe grupları ile muhasebeciler üzerinde yaptıkları araştırmada, gelir değişkeninin (araştırmada bu değişken 1.000 TL ve aşağısı, 1.001-2.000 TL, 2.001-3.000 TL, 3.001-4.000 TL, 4.001 TL ve üzeri olarak sınıflandırılmıştır.) 1.000 TL'den az, 2.001-3.000 TL ve 3.001-4.000 TL gelir seviyesine sahip olan grupların duygusal tükenme düzeylerinin farklılaştığı görülmüştür. 1.000 TL'den az gelir seviyesinde yer alan muhasebecilerin duygusal tükenme düzeylerinin 2.001-3.000 TL ve 3.001-4.000 TL gelir düzeyine sahip olan muhasebecilere göre daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yurtdışında yapılan araştırmalarda; Beemsterboer ve Baum (1984), hemşirelerle yaptıkları araştırma sonucunda, düşük ücretin hemşirelerde tükenmişliği artırıcı bir etmen olarak görülmüştür. Beaver, Sharp ve Cotsonis (1986), hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmada, hemşirelerin aylık gelir miktarı arttıkça kişisel başarı boyutunun yüksek olacağı saptanmıştır.

2.1.5.10. Tükenmişlik ve Mesleği Seçme Durumu Arasındaki İlişki

Yurtiçinde çeşitli meslek gruplarının çalışanlarına ait mesleği seçim durumunun mesleki tükenmişlik ve/veya iş doyumunu üzerine etkisinin incelendiği araştırmalar vardır. Yurtiçinde yapılan bazı araştırmalar şöyledir: Gündüz ve diğerleri (2007), polisler üzerinde tükenmişlik ve görülen psikolojik belirtilerin incelenmesi üzerine yaptıkları araştırmada, polislerin işe giriş nedenlerine (değişken) göre Mesleki Tükenmişlik Envanteri ve Kısa Semptom Envanteri

alt ölçek puanları karşılaştırılmış ve duygusal tükenme, depresyon ve psikotizm alt ölçek puanları açısından mesleğe isteyerek girenlerin lehine anlamlı düzeyde farklılık olduğu görülmüştür yani bu mesleği isteyerek seçen polis memurlarının daha az tükenme gösterdikleri sonucuna ulaşılmıştır. Altay ve diğerleri (2010), üniversite hastanesinde çalışan hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmaya göre hemşirelerin mesleği isteyerek seçme değişkeninden (isteyerek, rastlantısal, yakınlarının isteği üzerine seçenler) elde edilen veriler değerlendirildiğinde duyarsızlaşma ve kişisel başarı puanlarının anlamlı olmadığı görülmüştür. Ayrıca bu çalışmada, mesleği yakınlarının isteği üzerine seçenlerin duygusal tükenme puan ortalamalarının en yüksek; kendi isteği ile seçenlerde ise en düşük bulunmuş ve gruplar arasındaki bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yine aynı çalışmada mesleği isteyerek seçenlerin, kişisel başarı alt boyutunun diğer gruplara göre anlamlı olmasa da yüksek bulunmuştur. Aynı çalışmada mesleği kendi isteği ile seçmeyenlerde tükenmişliğin arttığı gözlenmiştir; mesleği isteyerek seçenlerde ise tükenmişlik azalmaktadır.

2.1.6. Tükenmişliğin İş Ortamında Göstergeleri

Mesleki tükenmişliği üç alt boyutta sınıflandırıldığını belirtmiştik. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve iş doyumuydu. Bu üç alt başlığı, bireyin iş ortamındaki tükenmişliğin göstergeleri olarak ele alındığında ise şunlar söylenebilir:

Birey duygusal tükenmede; işten sağladığı tatminin azalması, tek başına kalma isteğinin artması, bireyin aile yaşamının dolaylı olarak etkilenmesi, bireyin yaptığı iş ile yeteneğinin uyumsuzluğu ve sonucunda bireyde oluşabilecek işini değiştirme isteği, işle ilgili yaşadığı problemlerin artması, çalışma koşullarına dair ayrıca bireyin yaptığı işin kendisi için öneminde değişimler olarak sıralanabilir (Özgüven, 2013: 243-244).

Birey duyarsızlaşmada; işten sağladığı tatminin azalması, bireyin aile yaşamının dolaylı olarak etkilenmesi, bireyin yaptığı mesleğin ve icraat ettiği işin türüne dair algısında değişimler, bireyin yaptığı iş ile yeteneğinin uyumsuzluğu ve sonucunda bireyde oluşabilecek işini değiştirme isteği, tek başına kalma isteğinin artması olarak sıralanabilir (Özgüven, 2013: 243-244).

Birey kişisel başarıda; işten sağladığı tatminin azalması, birey için icraat ettiği işin öneminin azalmaya başlaması, bireyin icraat ettiği işin ilginç olmasına dair

düşüncelerinin/tutumlarının azalması veya değişmesi, bireyin yaptığı mesleğin ve icraat ettiği işin türüne dair algısında değişimler, tek başına kalma isteğinin artması, bireyin icraat ettiği işin süresine dair algılarının değişimi olarak sıralanabilir (Özgüven, 2013: 243-244).

Bireylerin veya herhangi bir meslek grubunda çalışan bireylerin yaşadıkları stres karşısında gösterdikleri tepkiler değişebilir. Ayrıca gösterilen bu tepkiler, stresin bireyde gelişme boyutunun dikkate alınmasıyla; eğer uzun bir zaman bu süre devam ederse, stresi yaşayan bireylerde veya çalışanlarda birtakım hastalıkların gelişimine zemin hazırlayan bir durum haline gelebilir. İnsanlar kendi yaşamına dair öğrendikleri davranış örüntülerine ve kendi bilişsel işleyiş süreçlerine bağlı olarak, stres karşısında psikolojik olarak farklı şekillerde tepki gösterebilirler; geri çekilme, kabullenme ya da karşı koyma, korku, endişe, depresyon gibi duygusal problemler geliştirebilirler. Çalışan kişinin yaşadığı streslerin yoğunluğuna bağlı olarak bu durum, farklı düzeylerde sorunların ortaya çıkmasına neden olabilir, kişinin çalıştığı işyerinde verimliliğini/üretkenliğini düşürür, yaşama olan inancını azaltır hatta çalışanın yakın çevresi ile olan iletişimini/etkileşimini azaltabilir (Baltaş ve Baltaş, 2016)

2.1.7. Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yöntemleri

Tükenmişlik ile ilgili başa çıkma ve ilerleyen süreçlerde bunun ortadan kaldırılmasını amaç edinen çalışan/yönetici/kurum, ilk önce tükenmenin arkasında yatan nedenlerin detaylı olarak analiz etmesi gerekmektedir. Tükenmeyi azaltmakta ve ortadan kaldırmada yapılması önemli ve mühim olan iki şey; birincisi çalışanın/bireyin yaşadığı stres ve tükenmenin farkında olması yani stresin kendisinde olup olmadığına dönük kendilik algısını yükseltmesi, ikincisi ise çalışanın kendinde değişimi gerçekleştirebilecek ve bunun sonucunda etkili başa çıkma yöntemlerini bulabilmesi ayrıca bu konuda çaba göstermesi büyük önem taşır. (Özgüven, 2003: 244)

2.1.8. Tükenmişlik ile Örgütsel Olarak Başa Çıkma Stratejileri

Kurumlarda/örgütlerde tükenmişlik ile başa çıkmak için, stresle mücadele eden bireylerde olduğu gibi benzer bir sürecin olması gerekir (Rogers, 1984; Akt., Özgüven, 2013: 244). Kurum içersinde, çalışanların tükenmişlik düzeyini azaltmak adına örgütsel olarak bazı çalışmalar yapılabilir. Bu çalışmalar yöneticiler/üstler tarafından yapılabildiği gibi örgütün

toplu olarak bu konuda mücadelesine de gerek duyulabilir. Yöneticilerin yapması gereken durumları şöyle sıralayabiliriz: İşyeri ortamında işin yoğunlaştığı dönemlerde özellikle yardımcı personel veya ek bir donanım sahaya sunmak, işyeri içersinde karar verilirken bu karar verme sürecine mümkün olduğunca yöneticiler/üstler işyerinde tüm çalışanları katması ve karar vermede/düşünce belirtmede desteklemesi gerekir, işyeri ortamında çalışan kişilerin yaptıkları bir iş karşılığında veya başarıları sonucunda onların takdir edilmesi, gerekirse çalışanlara verilen ödüllerde değişimlerin yapılması ve ödüllerin daha etkili hale getirilmesi, işyeri ortamında yöneticilerin çalışanların kişisel gelişimine katkıda bulunmak adına birtakım öneriler getirmek ve çalışanların daha fazla dinlenilmesi adına bu sürelerin çoğaltılması/uzatılması, en üst yönetimlerin desteğini alana indirmek, bazı durumlarda üstler ile çalışanlar, üstler ile üstler, çalışanlar ile çalışanlar arasında kişilerarası etkileşimin/iletişimin iyileştirilme ve gerektiğinde değiştirilmesi durumuna gidilebilir, bazı durumlarda iş yeri ortamında gerekli olmayan iletişimlerin miktarını azaltarak bunun yerine daha öz/kaliteli iletişimin sağlanması yoluna gidilebilir, yapılan işin gerektirdiği sorumluluk miktarının düzenlenmesini, eşit paylaşılması gerekir, kişileri rutin işlere karşı sorumluluk yüklemek yerine değişik alanlarda sorumluluklar vermek veya yeni görevler sağlamak örgütsel tutum ve yapılması gereken değişikliklere örnek verilebilir (Özgüven, 2013: 244).

2.1.9. Tükenmişlik ile Kişisel/Bireysel Olarak Başa Çıkma Stratejileri

Kurum içersinde çalışanların yaşadığı tükenmişlik ile başa çıkmak ve azaltmak adına bazı bireysel düzeyde başa çıkma stratejileri geliştirilebilir. Çalışanların bu stratejilerini şöyle sıralayabiliriz: bireyin işiyle ilgili gerçekçi/realist beklentilerinin ve buna dönük hedeflerinin oluşturması, istemediği bir durumda 'Hayır!' cevabını verebilecek düzeyde olması ve gerekirse bu yönde eğitim alması/atılacak eğitimi, çalışan bireyin kişisel gelişim ve danışmanlık kurslarına katılmak için istekli olması, kişinin zamanını dikkatli verimli kullanmak adına çalışmalar yapması, hobi edinmek için çaba göstermesi, meditasyon veya gevşeme eğitimi gibi ruhunu besleyecek ve kişiyi rahatlatacak olan eğitimlere katılması ve bunları öğrenmesi, kişinin hem kişisel yaşamına hem de iş yaşamına dönük rutiniten/monotonluktan kurtulması ve gerektiğinde işinde değişiklikler yapması konusunda öneriler verilebilir (Glogow, 1986: Akt., Torun, 1995)

2.2. İş Doyumu

Çalışanların işlerine ilişkin duygularının bir yansıması olarak tanımlanabilen iş doyumunu, ilk kez 1920’li yıllarda ortaya atılmış fakat bu kavramın önemi 1930-1940’lı yıllara doğru anlaşılabilmiştir (Sevimli ve İşcan, 2005).

İş doyumunu genel olarak, çalışanın iş ortamına dair oluşan durumlara karşılık göstermiş oldukları olumlu veya olumsuz tutumları, duyguları veya tepkileri olarak tanımlanabilir. Vroom (1964), iş doyumunu çalışanın iş ortamındaki rollerine karşı oluşturduğu duyuşsal tutumları ve yönelimlerini, çalışanın yaptığı işe karşı oluşturduğu tüm olumlu duygularının iş doyumuna, çalışanın yaptığı işe karşı oluşturduğu tüm olumsuz duyguların ise iş doyumunun yoksunluğuna veya iş doyumunun düşük seviyede olduğunu işaret etmektedir (Vroom, 1964; Akt., Özgüven, 2003: 127).

Landy, iş doyumunu çalışanın işe ait bireysel değerlendirmesi sonucunda muhtemel ortaya çıkabilecek duygusal bir durum olarak ifade etmiştir (Keser, 2006: 71). Locke (1969) ise kavramı şu şekilde açıklamıştır: *“Bir kişinin mesleği ya da meslek tecrübelerinin takdir edilmesi sonucunda, onu memnun eden, duygusal durum, ya da onu memnun eden olumlu duygusal durum sağlanması”*dır (Locke, 1969; Akt., Izgar, 2003: 125).

İş doyumunun üç önemli boyutu/özelliği şöyle açıklanmıştır: **1.** İş doyumunu çalışanın herhangi bir iş durumunda göstermiş olduğu tutumudur/duygusal durumudur. Bu yüzden iş doyumunu görülemez fakat hissedilebilir. **2.** İş doyumunu genellikle çalışanın yapmış olduğu bir iş sonucunda kazançların ne ölçüde karşılandığı ve çalışanın beklentilerinin ne ölçüde aşılabildiği ile ilgilidir. **3.** İş doyumunu, kendisini oluşturan tüm boyutların bütünleşmesi ve bunların birbiriyle olan tutumlarını temsil eder. Bu boyutlar da genel olarak; iş, ücret, terfi olanakları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları v.b tutumlardan bazılarıdır (Locke, 1976; Akt., Luthans, 1995; Canbay, 2007).

2.2.1. İş Doyumunun Niteliği ve Kapsamı

İş doyumunu tanımlamaya çalışan araştırmacılar, bu kavramın farklı boyutları kapsadığını ve bu boyutların çeşitlilik gösterebileceğini belirtmişlerdir. Bu boyutlar doyum alanları olarak isimlendirilmiştir ve bazı araştırmacılar bunları şu şekilde sıralamışlardır:

Argyle (1972), iş doyumunun kapsamını ve alanlarını: örgüt ve yönetimden doyum, gözetimden doyum, iş arkadaşlarından doyum, parasal ödüllerden doyum, iş koşullarından doyum, işin içeriğinden doyum, işte ilerleme olanaklarına göre sağlanan doyum, statü durumundan doyum olarak sıralamıştır (Argyle, 1972; Akt., Tezer, 1986).

İş doyumunun kapsamında/alanında çalışanlara sağlanan ücret, bireylerin çalışma arkadaşları, örgütün yapısı ve içersindeki yönetim, örgüt içersinde çalışma koşulları, işin niteliği/nasıl olduğuna kadar çeşitli alanları barındırmaktadır. Bu yüzden çalışanın işinin bazı alanlarında/boyutlarına yaşadığı doyumsuzluk sonucunda çalışanın iş doyumsuzluğu yaşıyor olduğunu gösterdiği anlamına gelmeyebilir hatta bu durumlarda farklı kavramlarda tanılamalar bile yapılabilir (Herr ve Cramer, 1988; Akt., Özgüven, 2003).

Bazılar iş tatminini, çalışanın, çalışma yaşamını değerlendirmesine dayalı olarak sağladığı haz duygusu şeklinde ifade etmektedir (Başaran, 1991).

2.2.2. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Endüstri alanında veya farklı alanlarda örgütlenmiş belli bir amaç ile bir araya gelen toplulukların, o örgüt içersinde yer alan çalışan/kişileri etkileyen birçok faktör karşımıza çıkabilir. Endüstri alanında örgüt halinde bir araya gelen çalışanların iş doyumunu etkileyen farklı alanlardaki değişkenleri şöyle sıralayabiliriz:

Örgüt içersinde çalışan bireye ilişkin değişkenler/faktörler: çalışanın genel ve özel yetenekleri, çalışanın kişilik özellikleri, çalışanın değerler sistemi ve bu sistemin işleyişi, çalışanın tutumları, çalışanın fiziksel yapısı ve özellikleri, çalışanın ilgi alanı ve işi yapabilirliğine dair kendilik algısı, çalışanın yaşı, çalışanın cinsiyeti, çalışanın eğitim durumu ve düzeyi, çalışanın kendi hayatına dönük iş deneyimi, çalışanın yetişmiş olduğu sosyo-kültürel çevre şeklinde sıralanabilir (Özgüven, 2003: 129).

Örgüt içersinde işin yapıldığı ortamlara ve çalışma koşullarına ilişkin değişkenler/faktörler: çalışanların yaptıkları işi yapma şekilleri/ortaya koyma biçimleri, iş yeri ortamında yer alan aletlerin/araç-gereçlerin düzeni, iş yeri ortamında yer alan tezgahların/makinaların düzeni ve çalışma şekilleri, iş yeri ortamında yer alan

tezgahların/makinaların durumu ve niteliği, çalışanların işlerini icraat ettikleri çalışma ortamının fiziki çevresi şeklinde sıralanabilir (Özgüven, 2003: 129).

Örgüt içersinde yer alan kurumun örgütsel ve sosyo değişkenlerine ilişkin faktörler: örgütün/kurumun yapısı ve işletilmesine/organizasyonuna dair özellikler, kurumun çalışanlarını denetim yapısı/biçimi ve çalışanlara eğitimlerin nasıl verildiği, kurumun çalışanlara sağladığı ödenekler ve ödüllendirme sistemleri şeklinde sıralayabiliriz (Özgüven, 2003: 129).

2.2.3. İş Doyumunu Olumsuz Yönde Etkileyen Değişkenler

Çalışanların iş ortamlarında bekledikleri tüm taleplerin karşılanamaması sonucunda veya taleplerin engellenmesi sonucunda, çalışanların iş doyumunda azalmalar beklenilmesi olasıdır. Kurumlar veya işletmeler kendi çalışanlarından bazı beklentiler içersinde girebilmekte, aynı şekilde çalışanlarda kurum veya işletmelerden bazı durumlarda taleplerini bildirmektedirler. Kurumların/işletmelerin çalışanlardan beklentileri olarak; çalışma saatlerine düzenli olarak devamlılığın sağlanması, iş yeri kurallarına ve kurumda ki yöneticilerin/üstlerin kurallarına çalışanların asgari düzeyde uymasının beklenmesi sayılabilir. Çalışanların ise kurumlardan/işletmelerden beklentilerini şu şekilde söylenebilir: çalışanların parasal/maddi boyutunun iyileştirilmesi, ödenek taleplerinin asgari düzeyde karşılanması, iş ortamında güvenliklerinin sağlanması, iş ortamında kendilerine olan saygının gösterilmesi ve bunu tamamlayacak görevlerin verilmesi, çalışanın işini yaparken çalıştığı iş yeri arkadaşlarının iyi olması ve hoşlanabileceği bir grubun oluşturulması, çalışanların kişisel gereksinimlerinin asgari düzeyde karşılanması şeklinde sıralayabiliriz. Uyumsuzluk ve iş doyumunun düşmesinin en önemli nedenleri olarak sayılan bu değişkenlere göre, kurumun/işletmenin çalışanlardan beklentileriyle, çalışanların kurum/işletmeden beklentilerinin çatıştığı/çeliştiği durumlarda ortaya çıkar (Özgüven, 2003: 130).

2.2.4. İş Doyumuna İlişkin Kuramlar

2.2.4.1. Herzberg İki Etmen/Çift Faktör Kuramı

Herzberg ve arkadaşları (1959) tarafından geliştirilen İki Etmen/Çift Faktör Kuramı'na göre; çalışan bireyin icraat ettiği işle ilgili 'doyum' ve 'doyumsuzluk' olarak iki ayrı/farklı faktör olarak ele alınmıştır.

Bu kurama göre, çalışanın yaptığı işin içeriğiyle ilgili etmenleri, iki farklı kategoriye koymaktadır. Buna göre, çalışana 'doyum verici/motive edici etmenler' ve 'doyumsuzluğa yol açan etmenler' olarak ayrılmıştır ve doyum verici etmenleri, başarı, ilerleme, sorumluluk gibi yapılan işin gerekleri olarak tanımlanmış; doyumsuzluğa yol açan etmenler ise gözetim, çalışma arkadaşları, yönetim biçimi, iş güvenliği gibi etmenler sıralanmıştır. Bu kurama göre sadece işin içeriği ile ilgili olan güdüleyici etmenlerin iş doyumunu üzerinde etkili olduğunu belirtilmektedir (Herr ve Cramer, 1988; Akt., Özgüven, 2013: 131).

2.2.4.2. Gereksinimler Kuramı

Maslow (1943)'un, insan davranışlarına ilişkin açıkladığı kuramında, bireylerin öncelikli olarak doyurması gerektiği ihtiyaçlarının olduğu ve bu ihtiyaçlarını hiyerarşik olarak sıralamıştır. Sıraladığı bu ihtiyaçların en alt basamağından en üst basamağına doğru, insanın gereksinimlerinin doyurulmasıyla çıkılabileceğini belirtmektedir. Bunları en alt basamakta yer alan ihtiyacından en üst basamağında yer alan ihtiyacına doğru şöyle sıralamıştır; fizyolojik gereksinimler, güvenlik gereksinimi, sevgi gereksinimi, saygınlık gereksinimi ve son olarak kendini gerçekleştirme gereksinimi. Maslow'un insan gereksinimlerine göre yaptığı sıralamada, çalışan bireylerin iş doyumunu sağlaması için öncelikli olarak alt basamakta yer alan öncül gereksinimlerinin kurum/işyerin/çalışma ortamında sağlanması yani karşılanması gerektiği belirtilmektedir (İncir, 1990)

2.2.4.3. Beklenti Kuramı

Wroom'un 'Beklenti Kuramı' iş doyumuna ilişkin yapmış olduğu kuramdır. Bu kurama göre, çalışan bireyin iş davranışını başlatmak üzere kendisine sağlanan olanakların, çalışanın motive edilmesinin yetmeyeceği; çalışan bireyin gereksinimini giderici eylemde bulunması için, 'çalışanın davranışının gereksinimini giderebileceği ve geleceğe/ileriye dönük amaçlarının gerçekleşebileceğine dair bir beklentisinin de olması gerektiği', bu kurama göre ileri sürülmüştür. Örnek olarak, bir çalışan yaptığı iş sonucunda terfi olacağını hissediyorsa ve

buna dair herhangi bir ipucu varsa, çalışan daha fazla motive bir şekilde işinde çalışacak/emek verecek ve yaptığı işinde de doyum sağlayacaktır (İncir, 1985).

2.2.4.4. Eşitlik Kuramı

Pritchard (1969), tarafından oluşturulan kuram, Herzberg'in oluşturduğu Çift Etmen Kuramına başka etmenlerde eklemiştir. Pritchard'ın Eşitlik Kuramı, iş doyumunu etkileyen faktörlerin yanına bazı etmenler daha koymakta ayrıca, çalışanın iş ortamında kendisine sağlanan olanakların ve bireyin iş yerine ne verdiği yanında çalışanların bu tür durumlara ilişkin 'algısının/düşüncesinin' ne olduğunu da dikkate almakta yani Eşitlik Kuramı diğer kuramlardan farklı olarak iş doyumunun 'bilişsel boyutuna' vurgu yapmaktadır (Herr ve Cramer, 1988; Akt., Özgüven, 2013: 132).

2.2.4.5. Örgütsel Mesleki Gelişim Modeli

Bu kurama göre çalışanların, işyerindeki tüm başarı ve başarısızlıklarını etkileyen 'psikolojik etmenlere' vurgu yapılmış ve buna dayalı olarak Hall ve Schneider (1973) tarafından oluşturulmuş ve bazı sayıtlılar öne sürülmüştür (Hall ve Schneider, 1973; Akt., Özgüven, 2013: 132).

Bu sayıtlıları şu şekilde sıralayabiliriz: **1.** Çalışanların işyeri içersindeki mesleki benlik imajları, kendilerine dönük saygıları, sahip oldukları mesleğin getirebileceği avantajlardaki; mesleki amacın mesleği sonucunda işini icraat eden çalışanın belirlemesi, mesleki amaca ulaşma yolunun yine çalışan ve o meslek sonucunda işini icraat eden çalışan tarafından tanımlanması, çalışan tarafından oluşturulan bu amacın zor ama ulaşılabilir/tamamlanabilir olarak yine çalışan tarafından algılanması, çalışanın kendi oluşturduğu tanımladığı amacın yine çalışan bireyin kendine dönük benlik imajına uyması/uyuşması boyutlarındaki artışları, çalışanın mesleki hedeflerine başarılı bir şekilde ulaşabilmesini ve yaptığı işten doyum sağlayabilmesi olanağını da arttırmaktadır. **2.** Çalışan bireyin ilk zamanlarında başarılı bir şekilde oluşturduğu iş yaşamı ve çalışanın başarıları, sonraki zamanlarda yine bu çalışanın yapmış olduğu işteki başarılarına yansıtacak ve performansını olumlu olarak etkileyebileceği söylenebilir. **3.** Çalışanın, örgüt içersinde statüsünün değişmesi (örgüt içersinde statüsünün yükselmesi veya statüsünün düşmesi), kendine yönelik imajında, iş doyumunda, yaptığı işe

karşı tutumunda önemli değişmelere (olumlu veya olumsuz) yol açmaktadır (Hall ve Schneider, 1973; Akt., Özgüven, 2013: 132-133).

2.2.4.6. Lawler'in Karşılaştırma Kuramı

Lawler (1973), tarafından oluşturulan kurama göre çalışanlar, iş doyumlarını kendilerine ait özellikleri icraat ettikleri işe sunduklarında ve karşılığında kurum/şirketten aldıkları ile başkalarının sundukları arasında 'karşılaştırma' yaparak sağlarlar (Lawler, 1973 ; Akt., Dipboye ve ark., 1994: 149). Kurama göre çalışanlara yaptıkları iş karşılığında çalışanın alması gereken ödeneği değerlendirdiğinde, çalıştığı kurumdan kendisine sağlanan ödenek ile eşit değilse çalışanda iş doyumunun yetersizliği oluşur. Eğer çalışanın yaptığı iş karşılığında değerlendirdiği ve talep ettiği ücret, kurum/işletme tarafından kendisine sağlanan ödenekten az ise bu sefer çalışanda beklenen 'suçluluk' ve 'haksızlık' duygusu oluşmaya başlar ve bu durum çalışanda rahatsızlık oluşturmaya başlar (Arslan, 2004: 58).

2.2.4.7. Sosyal Öğrenme Kuramı

Salancik ve Pfeffer (1977), tarafından oluşturulan kurama göre, çalışanın iş doyumunu ve işe karşı olan tutumunu çalıştığı ortamdaki diğer çalışanlardan sağladığı bilgi ve tecrübenin belirlediğini ileri sürmektedir. Çalışanlar kendilerine benzer işi icraat edenlere, işyeri ortamında ilgi alanlarının ortak olduğu çalışanlara ve işyeri ortamında başarılı olan diğer çalışanları kendisine örnek aldığı ve model oluşturduğu; model oluşturulan bu çalışanların tutumları ve model alan çalışanların tutumlarını/iş doyumunu belirlediğini söylemektedir. Bugüne kadar sahada yapılan çalışmalar ve araştırmalar bu kurama son derece düşük destek vermektedir (Salancik ve Pfeffer, 1977; Akt., Arslan, 2004).

2.2.4.8. Karşı Süreç Kuramı (Opponent Process Theory)

Landy (1978), tarafından geliştirilen kurama göre, çalışanın iş doyumunu ve iş tutumunu yine çalışanın fizyolojik durumunun belirlediğini söylemektedir. Çalışanın çevresinde oluşan herhangi bir olay sonucunda, yine çalışanda duygusal bir canlanma oluştuğu sonrasında çalışanın önce sempatik daha sonrasında ise parasempatik sinir sisteminin devreye girdiğini belirtir. Bu süreçte parasempatik sinir sistemi çalışanı eski haline/normale döndürmeye

uğraşır fakat bazı durumlarda tam tersi bir durum yaşanır, çalışanı eski halinin/normalin altına da düşürebilmektedir (Landy, 1978; Akt., Dipboye, 1994: 152).

Örneğin işyerinde çalışan bireyin kendisine sağlanan ödeneğe kurum tarafından belli miktar zam yapıldığında, çalışan o an mutlu olacaktır. Fakat geçen sürede sinir sistemi bireyi eski haline getirmeye çalışacak fakat bu sırada seviyeyi/dereceyi mutsuzluk seviyesine de indirebilmektedir. Bu teoriye göre çalışanın doyuma ulaşma eşiği her seferinde bu şekilde yükseleceği fakat ilerleyen zamanlara doğru çalışan bireyin ücretine zam yapılması çalışanın tatmin etmeyecek hatta bazı durumlarda olumsuz sonuçlarda çıkarabilecektir (Arslan, 2004: 59).

2.2.4.9. İş Doyumunda Değerler Kuramı (Locke's Value Theory of Job Satisfaction)

Locke (1976) tarafından oluşturulmuş kuramdır. Kurama göre, çalışanın iş doyumunun ancak kurumun/şirketin ve çalışanın icraat ettiği işin yine çalışana önem ve değer verdiği şeyleri sunması/sağlaması kuramın ana temasını oluşturur (Locke, 1976; Akt., Dipboye ve arkadaşları, 1994: 150). Kuram, çalışan, çalıştığı kurumda değer verdiği şeylerin tümünü bulabiliyorsa, çalışanın iş doyumunu yükseleceğini belirtir (Arslan, 2004: 58).

2.2.4.10. Yüksek Performans Çevrimi Kuramı (High Performance Cycle)

Locke ve Latham (1990) tarafından geliştirilmiştir. Kuram 'iş motivasyonu' ve 'iş doyumunu' birlikte ele almıştır. Kuram, yüksek amaçlar ile yüksek başarı beklentisinin yüksek düzeyde iş performansına yansıtacağını, yüksek performansında bunun bir sonucu olarak çalışanın iş doyumuna yansıtacağını belirtmektedir (Locke ve Latham, 1990; Akt., Dipboye ve arkadaşları, 1995: 153-154).

2.2.5. İş ve İş Ortamının İş Doyumuna Etkileri

O'Toole (1973) çalışanların iş doyumunu düzeylerinin, yine çalışanların icraat ettikleri işin bazı özellikleri ile çalışanın işini yaptığı işyeri ortamının değişkenlerine göre etkilenebildiğini ifade etmiştir. Bu değişkenleri şu şekilde sıralamıştır: çalışanlar tarafından yapılan işin o işyerindeki ve toplumdaki değeri/prestiji; işyeri ortamında çalışanlar tarafından yapılan tüm

işlerin düzenli ve iyi bir şekilde kontrol edilebilmesi; işyeri ortamında aynı işi yapan grupların ve üyelerinin etkileşimi/iletişimi; işyerinde çalışanlar tarafından yapılan işin ve görevin türü; örgüt içersinde yöneticilerin/üstlerin/işçilerin yani tüm çalışan üyelerinin örgüt kararlarına katılabilmesi; benzer işi yapan gruplara/çalışanlara sağlanan ödeneklerin yine çalışanlar tarafından algılanış biçimi ve yapılan işe göre uygunluk derecesi; işyerinde yapılan işin hareketliliği; çalışanların becerilerinin ve ortaya koydukları emeklerinin karşılığı olarak yine aynı işyerinde yükselebilecek olanakları; işyeri ortamının ve çalışanların yaptıkları işlerin doyuruculuk düzeyleri; çalışan bireylere sağlanan iş güvenliği olarak sıralamıştır (O'Toole, 1973; Akt., Özgüven, 2013: 133).

İş doyumunu kaynakları üzerine kapsamlı bir çalışma hazırlayan Moum (1981), bir model ortaya koymuştur ve iş doyumunun, çalışanın yaptığı 'işin nitelikleri', çalışanın 'sosyo-demografik özellikleri' ve çalışanın 'kişilik/bireysel özellikleri' ile ilgili olduğu ve bu sayılan üç niteliğin her birinin alt boyutlarının olduğunu belirtmiştir (Moum, 1981; Akt., Özgüven, 2013: 133).

Moum (1981), 'işin niteliklerinin', iş doyumunu üzerindeki etkilerini şu şekilde sıralamıştır: işyerinde çalışanlar ile üstler, çalışanlar ile çalışanlar ve üstler ile üstler arasında ki ilişkiler olumsuz olduğu sürece, iş doyumunu azalmaktadır; işyeri ortamına ilişkin fiziksel koşullar (hava, kir, kaza riski, düzen v.b) iyileştikçe iş doyumunu artmaktadır; çalışanların diğer çalışanları etkilemek adına fazla iş yükü altına girdiklerinde iş doyumunu olumsuz olarak etkilenmektedir; işyeri ortamında yapılan iş liderler tarafından ne kadar saygı gösterilirse iş doyumunu da o kadar çok artmaktadır; üstlerin/işvereninin ne kadar demokratik bir tutumda olursa iş dağılımı yaparken ne kadar adil davranırsa ve ne kadar dürüst olursa iş doyumunu da o derece olumlu olarak etkilenebilmektedir (Moum, 1981; Akt., Özgüven, 2013: 133).

2.2.6. İş Niteliklerinin İş Doyumu Üzerine Etkileri

Sekaran (1989) banka çalışanları üzerine yaptığı araştırmada, iş niteliklerine ilişkin değişkenler ile iş doyumunu, işe katılım, işteki yeterlik duygusu arasında ki bağlantıları araştırmıştır. Araştırma sonunda çalışanların iş yeterlik duygusu arttıkça ve güvenin artmasıyla birlikte iş doyumunun da arttığı ve buna ek olarak işyerinde ki stresin azaldığını göstermiştir. Araştırmanın sonucuna göre ayrıca iş niteliklerinin ilginç/farklı, stresin az olduğu bir boyuta ve başarıyı arttırıcı etmenler/yaşantılar haline dönüştürülmesi sonucunda

işyerinde ki yeterlik duygusunu arttırdığı ve bunun da iş doyumunu dolaylı olarak olumlu yönde arttıracığı sonucuna ulaşılmıştır (Sekaran, 1989; Akt., Özgüven, 2013: 134).

Newman, Edwards ve Raju (1989), önceki yıllarda bu alanda yani iş doyumunu alanında yapılan toplam 126 çalışmaya ulaşımlar ve tüm bu çalışmaları incelemişlerdir. Bu incelemelerde örgütsel değişim ve örgütsel gelişim ile örgütsel düzenlemelerin, çalışanların iş doyumuna olan etkilerini araştırmışlardır. Tüm bu incelemeler sonucunda; ‘takım oluşturma’ ve ‘eğitimin’, çalışan bireylerin iş doyumlarının artmasında ve yine çalışanların tutum ve değerleri üzerinde en etkili olanın örgütsel davranış olduğuna; örgüt gelişiminin ise doyumdan çok tutumları etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Newman, Edwards ve Raju, 1989; Akt., Özgüven, 2013: 135).

2.2.7. Çalışanla İlgili Niteliklerin İş Doyumu Üzerine Etkileri

Gulati (1969), işçiler üzerine yaptığı bir araştırmaya göre belli bir sendikaya üye olan işçiler ve sendikaya üye olmayan işçilerin arasındaki iş doyum düzeylerinin anlamlı düzeyde farklılaştığı sonucuna ulaşmıştır. Bu araştırma sonucuna göre Gulati, işçilere sağlanan ekonomik çıkarların ve taleplerin, kurumdan/işletmeden talep edilen ödeneklerin ve bu ödenekler üzerinde işçilerin isteklerinin sendikalar aracılığı ile daha rahat ve daha güvenli bir şekilde istenebileceği ve bunun bir sonucu olarak sendikalı çalışan işçilerin kendilerini daha rahat ve daha fazla güvende hissettiklerini fakat sendika üyesi olmayan işçilerin bu durumda daha az güvende hissettiklerini söylemiştir. Aynı şekilde araştırma sonucunda sendikalı işçilerin iş doyum düzeylerinin daha yüksek, sendikalı olmayan işçilerin ise iş doyum düzeylerinin daha az olduğunu bulunmuştur (Gulati, 1969; Akt., Özgüven, 2013: 135).

Kepir ve Pazarcık (1983) Demir-Çelik işletmelerinde çalışan bireyler üzerine yaptıkları araştırmada, yaş, cinsiyet ve eğitimin iş doyumunu ile olan ilişkilerini incelemişlerdir. Yapılan araştırma sonucuna göre kadın işçilerin erkek işçilere göre işlerinde daha az doyum elde ettiklerini bulmuşlardır. Aynı araştırmada işçilerin eğitim düzeyleri düştükçe, çalışan bireylerin işlerine olan devamlılığında azalmalar görülmüştür ve eğitim düzeyi düşük olan işçilerinin iş doyum düzeylerinin de düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Kepir ve Pazarcık, 1983).

Güler (1990) endüstri alanında çalışan işçiler üzerinde yaptığı araştırmasında, işçilerin depresyon düzeylerinin, durumlu ve sürekli kaygı düzeylerinin, cinsiyetlerinin, medeni durumlarının, eğitim düzeylerinin, hizmet sürelerinin ve yaş gibi değişkenlerin, iş doyumunu ve iş verimi üzerindeki etkilerini incelemiştir. Bu araştırmaya göre işçilerin depresyon düzeylerinin ve durumluluk ve sürekli kaygı düzeylerinin yükselmesi sonucunda iş doyumlarının düştüğünü bulmuştur (Güler, 1990).

2.2.8. Yaş ile İş Doyumu Arasındaki İlişki

Yurtdışında yapılan araştırmalara göre genel olarak yaşlı işçilerin genç işçilere nazaran daha fazla iş doyumuna sahip olduğu bulunmuştur. Hill (1975) yaptığı bir araştırmada rutin işlerde çalışan bireylerin, çalışma yıllarına/sürelerine bağlı olarak 'bıkkınlık' düzeylerinin yükseldiği ve sürekli aynı işle uğraşan bireylerin iş doyumlarının düştüğü sonucuna ulaşmıştır (Hill, 1977 ; Akt., Özgüven, 2013: 134). Schwab ve Menaman (1977) yaptıkları araştırmaya göre yaşlı işçilerin genç işçilere göre daha fazla iş doyumuna sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır (Schwab ve Menaman, 1977 ; Akt., Özgüven, 2013: 134). Bir başka araştırmada Lowler (1977), işçiler üzerinde yaptığı araştırmada yine yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre daha fazla iş doyumuna sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır (Lowler, 1977 ; Akt., Özgüven, 2013: 134).

Yurtiçinde yapılan araştırmaların bazıları şöyledir: İncir (1990) yaptığı araştırmada, çalışanların çalışma süreleri arttıkça/hizmet süreleri arttıkça, iş doyumlarının azaldığı sonucuna ulaşmıştır. Keser (2006) çağrı merkezinde çalışan bireyler üzerinde iş doyumlarını çeşitli değişkenler açısından incelemiştir ve buna göre yaş değişkeninin iş doyumunu üzerinde anlamlı bir farklılık oluşmamıştır. Günbayı ve Tokel (2012), ilkökul öğretmenleri üzerinde iş doyumunu ve iş stresinin inceledikleri araştırma sonucuna göre yaş değişkeni ile iş doyumunu arasında negatif düzeyde bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yani öğretmenlerin yaşı arttıkça iş doyumunun düştüğü sonucuna ulaşmışlardır. Erşan, Yıldırım, Doğan ve Doğan (2013), sağlık çalışanlarının iş doyumunu düzeyleri ve iş stresi düzeylerinin inceledikleri araştırmaya göre, sağlık çalışanlarının yaşları arttıkça iş doyum düzeylerinin arttığı saptamışlardır.

2.2.9. Cinsiyet ile İş Doyumu Arasındaki İlişki

Yurtiçinde yapılan araştırmalarda cinsiyetin iş doyumunu üzerinde önemli yordayıcısı olduğu görülmüştür. Keser (2006) çağrı merkezinde çalışan bireyler üzerinde iş doyumlarını çeşitli değişkenler açasından incelemiştir ve cinsiyet değişkeninin iş doyumunu üzerinde anlamlı olarak bir farklılaştığını görmüştür. Bu araştırmaya göre kadın çalışanların iş doyum düzeylerinin erkek çalışanlara oranla daha düşük olduğu saptanmıştır. Yaşan, Eşsizoğlu, Yalçın ve Özkan (2008) bir üniversite hastanesinin çalışanlarının iş doyumları ve anksiyete düzeylerini incelemişlerdir ve araştırma sonucuna göre çalışanların cinsiyetinin iş doyumları üzerindeki etkisi anlamlı bulunmamıştır. Havle, İlnem, Yener ve Gümüş (2008) İstanbul'da çalışan psikiyatrilere iş doyumlarının ve tükenmişliklerinin çeşitli değişkenler açasından incelemişler ve erkek psikiyatristlerin kadın psikiyatristlere oranla iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Akbolat, Işık ve Uğurluoğlu (2011) sağlık çalışanlarının kontrol odağı, iş doyumunu, rol belirsizliği ve rol çatışmasının belirlenmesi üzerine yaptıkları araştırmada, erkek çalışanların kadın çalışanlara oranla daha düşük iş doyumuna sahip oldukları saptanmışlardır. Kuzulugil (2012) kamu hastanelerinde çalışan bireylerin iş doyumunu etkileyen faktörleri incelemiştir ve araştırma sonucuna göre kadınların iş doyum düzeylerinin erkeklere oranla daha az olduğunu saptanmıştır. Erşan ve diğerleri (2013), sağlık çalışanlarının iş doyumunu düzeyleri ve iş stresi düzeylerinin inceledikleri araştırmaya göre, erkek çalışanların kadınlara oranla daha yüksek iş doyumuna sahip oldukları saptanmışlardır.

2.2.10. Eğitim Düzeyi ile İş Doyumu Arasındaki İlişki

Eğitim düzeyinin iş doyumunu üzerindeki etkisi birçok araştırmada anlamlı düzeyde bulunmuştur. Yurtiçinde yapılan araştırmaların birçoğunda, çalışanların eğitim düzeyleri yükseldikçe iş doyumunu düzeyleri de artmaktadır. Akbolat, Işık ve Uğurluoğlu (2011) sağlık çalışanlarının kontrol odağı, iş doyumunu, rol belirsizliği ve rol çatışmasının belirlenmesi üzerine yaptıkları araştırmada ön lisans mezunu çalışanların diğer sağlık çalışanlarına oranla daha düşük düzeyde iş doyumuna sahip olduğu saptanmışlardır. Günbayı ve Tokel (2012), ilkokul öğretmenleri üzerinde iş doyumunu ve iş stresinin inceledikleri araştırmada çalışanların öğrenim durumu düzeyleri ile iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki olduğu saptanmışlardır. Erşan ve diğerleri (2013), sağlık çalışanlarının iş doyumunu düzeyleri ve iş stresi düzeylerinin incelendikleri araştırmaya göre, lisansüstü mezunu olan sağlık çalışanlarının ön lisans ve lisans mezunu hemşirelere göre daha yüksek iş doyumuna sahip oldukları tespit etmişlerdir. Yıldız ve Kanan (2005) yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerin iş doyumunu etkileyen değişkenleri incelemişlerdir; Kelleci, Gölbaşı, Yılmaz ve Doğan (2008), bir hastanede çalışan

hemşireler iş doyumu düzeylerini bazı değişkenler açısından incelemişlerdir ve bu iki araştırma sonucuna göre hemşirelerin öğrenim düzeyleri ile iş doyumu arasında anlamlı ilişkinin olmadığını saptamışlardır.

3. ÜÇÜNCÜ BÖLÜM (YÖNTEM)

3.1. Araştırma Modeli/Yöntemi

Araştırma tarama modelini temel alarak oluşturulmuş betimsel bir çalışmadır. Tarama modeli, geçmişte veya hala süregelen bir durumu/olayı var olduğu biçimiyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır (Karasar, 2012).

Bu araştırma modelinde nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nicel araştırma yönteminde bulunan sonuçlar, evrene genellenebilir özellik göstermesi nedeniyle tercih edilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2014).

3.2. Araştırma Grubu/Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini, 2017 yılında, Trabzon Merkez ve Akçaabat ilçesinde yer alan BİM, A-101, ŞOK, Edda, İpa, Kilpa, Aymar ve Asya marketlerinde çalışan toplam 112 market çalışanı oluşturmaktadır.

Tablo 1. Çalışanların Sosyo-Demografik Özellikleri

		<i>N</i>	%
Cinsiyet	Kadın	52	46.4
	Erkek	60	53.5
Medeni Durum	Evli	51	45.5
	Bekar	61	54.5
Çocuk	Var	39	34.8
	Yok	73	65.2
Yaşları	19 - 24	30	26.8
	25 - 30	44	39.3
	31 - 36	21	18.8
	37 ve üstü	17	15.2
Eğitim	İlkokul/Ortaokul	7	6.3
	Lise	62	55.4
	Yüksekokul	19	17
	Üniversite	24	21.4
Sigara	Kullanmıyor	66	58.9
	Kullanıyor	46	41.1

Çalışanların 52'si kadın, 60'ı erkektir. Çalışanların 51'i evli, 61'i bekadır. Çalışanların 39'unun çocuğu vardır ve 73'ünün çocuğu yoktur. Çalışanların 7'si ilkokul/ortaokul, 62'si lise, 19'u yüksekokul ve 24'ü üniversite mezunudur. Çalışanların 46'sı sigara kullandığı, 66'sı sigara kullanmadığı belirtmiştir. Araştırmaya katılan çalışanların yaş ortalamaları 28.69'dur ve standart sapması ise 6.21'dir. Tablo 1'de çalışanların sosyo-demografik bilgileri ve yüzdeleri yer almaktadır.

Tablo 2. Çalışanların İşile İlgili Özellikleri

		N	%
Çalışma Saati	8≥	44	39.3
	8<	68	60.7
Mola Süresi	0 dk - 30 dk	25	22.3
	31 dk - 60 dk	49	43.8
	61 dk - 90 dk	38	33.9
Çalışma Sistemi	Günlük Değişen S.	31	27.7
	Haftalık Değişen S.	54	48.2
	Sürekli Aynı Si	27	24.1
Net Gelir	1404 TL ve altında	52	46.4
	1405 TL -1777 TL	37	33.0
	1778 TL ve üstünde	23	20.5
Mesleği	Kasiyer	45	40.2
	Raf Sorumlusu	32	28.6
	Müdür Yardımcısı	21	18.8
	Müdür	14	12.5
Mesleğini Sevme	Seviyor	72	64.3
	Sevmiyor	40	35.7
Maddi Yardım	Evet	43	38.4
	Hayır	69	61.6
Yöneticileri Adil	Evet	68	60.7
	Hayır	44	39.3
Yöneticileri İletişim	Evet	87	77.3
	Hayır	25	22.3
Yöneticileri Takdir	Evet	65	58.0
	Hayır	47	42.0
Mesleğini Nasıl Seçtiği	Kendi İsteğiyle	46	41.1
	Rastlantısal Olarak	66	58.9
Mesleğinin Uygunluğu	Evet	51	45.5
	Hayır	61	54.5

Araştırmaya katılan market çalışanlarının işile ilgili özellikleri şöyledir: Çalışanların ortalama günlük çalışma saatleri 9.27 saattir ve standart sapmaları 1.39 saattir. Çalışanların

günlük mola süreleri ortalama 59.95 dakika ve standart sapması 23.50 dakikadır. Çalışanların 31'i günlük değişen vardiya sistemine göre, 54'ü haftalık değişen vardiya sistemine göre, 27'si sürekli aynı vardiya sistemi ile çalışmaktadır. Çalışanların 52'si 1404 TL ve altında maaş, 37'si 1405 TL-1777 TL (Brüt Ücret) maaş almakta ve 23'ü 1778 TL ve daha fazla maaş almaktadır. Çalışanların 45'i kasiyer, 32'si raf (bölüm) sorumlusu, 21'i müdür yardımcısı, 14'ü müdürdür. Çalışanların 72'si mesleğini sevdiğini, 40'ı mesleğini sevmediğini belirtmiştir. Çalışanların 43'ü işyerinden maddi yardım (erzak, prim) aldığını, 69'u maddi yardım almadığını belirtmiştir. Çalışanların 68'i yöneticilerinin kendilerine iş verirken adil davrandığını düşünürken, 44'ü düşünmemektedir. Çalışanların 51'i mesleğin kendisine uygun olduğunu düşünürken, 61'i uygun olmadığını düşünüyor. Çalışanların 65'i yaptıkları iş karşılığında yöneticilerinin takdir ettiğini, 47'si ise takdir etmediğini belirtmiştir. Çalışanların 87'si yöneticileri ile rahat iletişime geçebildiği, 25'i ise geçemediğini belirtmiştir. Çalışanların 46'sı şuan ki mesleğini kendi isteği ile seçtiğini 66'sı ise rastlantısal olarak seçtiğini belirtmiştir. Çalışanlar aynı şirket içerisinde ortalama çalışma süreleri 44.7 aydır. Tablo 2'de çalışanların işiyle ilgili bilgileri ve yüzdelikleri yer almaktadır.

3.3. Verilerin Toplanması

Kişisel Bilgi Formu, araştırmacı tarafından geliştirilmiş, içerisinde çalışanların sosyodemografik özelliklerini öğrenmek için cinsiyet, medeni durum, yaş, çocuk sayısı, eğitim durumu ve sigara kullanıp kullanmadığına dair bilgi öğrenilmiştir ve çalışanların işiyle ilgili bilgileri öğrenmek için de günlük çalışma saati, işyerinden aldığı net ücret, günlük kullandığı mola süresi, çalışma sistemi, mesleği/görevi/pozisyonu, mesleğini severek yapıp yapmadığı, maddi yardım alıp almadığı (erzak, ek ücret, prim v.b), yöneticilerinin iş verirken adil olup olmadığı, yöneticilerinin çalışanın yaptığı iş karşısında takdir edip etmediği, yöneticileriyle rahat iletişim kurup kurmadığı, mesleğin kendisine uygun olup olmadığına dair düşüncesi, çalışma yılı ve mesleğini nasıl seçtiğini öğrenmek için toplam 19 soruluk bilgi formu hazırlanmıştır.

Maslach Tükenmişlik Envanteri, ölçek Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiştir. Ergin (1992) tarafından 235 farklı meslek grubuyla birlikte ön denemesini yaptığı bir araştırma sonucunda bazı maddeleri değiştirilerek son haline getirilmiştir. Özgün formunda 'hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün' olarak 7 basamaklı olacak şekildedir ancak Türkçeye uyarlaması 'hiçbir

zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman' şeklinde 5 basamaklı olarak tasarlanmıştır. Ölçek toplam 22 cümleden oluşmaktadır. Ölçek üç alt basamaktan oluşmaktadır: *duygusal tükenme*, kişinin mesleği tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma duygularını kapsar, 9 maddeden oluşmaktadır (1.2.3.6.8.13.14.16.20); *duyarsızlaşma*, çalışanın hizmet verdiği kişilere birer insan gibi değil maddelermiş gibi davranılmasını, duygusal olarak yoksun bir şekilde davranmasını ifade eder, 5 maddeden oluşmaktadır (5.10.11.15.22); *kişisel başarı*, çalışanın işiyle ilgili yeterlilik ve üstesinden gelme durumlarını kapsar, 8 maddeden oluşmaktadır (4.7.9.12.17.18.19.21). Testin geçerlilik ve güvenilirliği Çam (1992) tarafından yapılmıştır. Çam (1992), yapmış olduğu güvenilirlik çalışmasında *Duygusal Tükenme* .89 , *Duyarsızlaşma* .71 , *Kişisel Başarı* .72 olarak bulmuştur. Tablo 3'te alt boyutların puanlarının dereceleri gösterilmektedir.

Tablo 3. Maslach Tükenmişlik Envanteri Alt Boyutlarının Puanlarının Dereceleri

	<i>Yüksek</i>	<i>Orta</i>	<i>Düşük</i>
MTÖ-DT	18 ve üzeri	12 - 17	0 - 11
MTÖ-D	10 ve üzeri	6 - 9	0 - 5
MTÖ- KB	0 - 21	22 - 25	26 ve üzeri

JSS İş Doyum Ölçeği, iş doyumunu ölçmek için, Spector (1985) tarafından geliştirilen ve Yelboğa (2009) tarafından Türkçeye uyarlanan test toplam 36 maddeden oluşmaktadır. Maddelerin 19 tanesi olumsuz ifadelerden oluşmakta ve 17 tanesi de olumlu ifadelerden oluşmaktadır. 'Hiç katılmıyorum, katılmıyorum, kısmen katılmıyorum, kısmen katılıyorum, katılıyorum, tamamen katılıyorum' şeklinde 6 basamaklı cevap olacak şekilde tasarlanmıştır. 'Ücret', 'yükselme olanakları', 'denetim', 'sosyal haklar', 'performansa dayalı ödüllendirme', 'işin yapılma şekli', 'çalışma arkadaşları', 'işin yapılma şekli', 'iletişim' olmak üzere toplam 9 boyuttan oluşmaktadır ve her boyuta ilişkin 4 madde bulunmaktadır. Maddeler çift yönlü yazıldığı için olumsuz ifadeler ters puanlanmaktadır. *JSS İş Doyum Ölçeği*'nin Cronbach Alfa Katsayısıyla belirlenen iç tutarlılık güvenilirliği 0,78'dir.

3.4. Veri Toplama Süreci/İşlem

İlk olarak, araştırılmak istenen konular için ön literatür taraması yapıldı. Ardından araştırma örneklemini üzerinde ve araştırılmak istenen konular etkileyebilecek değişkenler belirlenerek bunları Kişisel Bilgi Formunda sorular haline getirildi. Değişkenler örneklem grubunun kişisel özelliklerini ölçmek için hazırlanan sorular ve işi ile ilgili bilgileri almak için

hazırlanan sorular olmak üzere iki bölümden oluşturuldu. Araştırılacak konuları ölçecek olan envanterler bulundu ve tüm bu ölçekler bir kağıtta olmak üzere düzenlendi ve 200 tane ölçek çoğaltıldı.

Araştırmanın ikinci etabında Trabzon Merkez ve Akçaabat ilçesinde yer alan tüm marketler gezilerek, market çalışanlarına bu ölçekler bırakıldı. Üç gün sonra toplanmak koşuluyla, bir hafta içerisinde iki aşamalı olarak (ilk aşamada Akçaabat ilçesinde yer alan marketlere dağıtıldı ve toplandı, ikinci aşamada Trabzon ilinde yer alan marketlere dağıtıldı ve toplandı) ölçekler doldurulmuş bir şekilde toplandı. Toplam 114 ölçek içerisinde 2 ölçek, Excel programında girilmeyerek 112 ölçek üzerinden devam edildi.

3.5. Veri Analizleri

Araştırmada, market çalışanlarının doldurdukları ölçekleri ve Kişisel Bilgi Formu'nda yer alan bilgileri ilk etapta Excel 2003 programına girilmiştir. Değerlendirme aşamasında ise veriler SPSS 22 paketinde gerçekleştirilmiştir. Değişkenler arasındaki farklılıkları ve ilişkileri ortaya çıkarmak için ilk etapta ölçek puanlarının normallik sonuçları değerlendirilmiş, sonrasında Bağımsız T Testi, ANOVA (Tek Yönlü Varyans Analizi) için Scheffe Testi, Pearson Korelasyon Analizi ve Lineer Regresyon Analizi kullanılmıştır.

4. DÖRDÜNCÜ BÖLÜM (BULGULAR)

Mesleki tükenmişlik alt boyutları puanları ve iş doyumunu puanları normal dağılım (1.96 ve - 1.96 ve arasındaki skewness ve kurtosis değerleri normal dağılım gösterdiğini belirtmektedir) göstermektedir (Kim, 2013: 52-54). Tablo 4'ün son iki sütununda mesleki tükenmişlik alt boyutlarının ve iş doyumunu puanlarının skewness (çarpıklık) katsayısı ve kurtosis (basıklık) katsayısı sonuçları gösterilmiştir. Mesleki tükenmişlik alt boyutlarının puanları ve iş doyumunu puanları normal dağılım gösterdiği için Bağımsız T Testi ve ANOVA (Tek Yönlü Varyans Analizi) kullanılmıştır. Market çalışanlarının duygusal tükenme alt boyutunun genel ortalamasına göre 'yüksek' düzeyde olduğu bulunmuştur, duyarsızlaşma alt boyutunun genel ortalamasına göre 'orta' düzeyde olduğu bulunmuştur, kişisel başarı alt boyutunun genel ortalamasına göre 'yüksek' düzeyde olduğu bulunmuştur. Tablo 4'te sonuçlar gösterilmiştir.

Tablo 4. Mesleki Tükenmişlik Alt Boyutları ve İş Doyumu Puanları İçin Ortalama, Standart Sapma ve Normallik Değerleri

	Genel Ortalama (\bar{X})	Genel S. Sapma (SS)	Skewness Katsayı Değeri	Kurtosis Katsayı Değeri
MTÖ-DT	18.45	8.87	- .024	- .705
MTÖ-D	7.18	4.87	.356	- .649
MTÖ-KB	20.07	5.19	.143	- .164
İDÖ	59.77	15.01	.100	- .631

Cinsiyet değişkeni açısından duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu puanları karşılaştırılmıştır, Değişkenin, mesleki tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumunu puanlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur (p 'ler >0.05).

Market çalışanlarının şuan ki mesleğini sevip sevmediklerine dair değişkeni açısından duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu puanları karşılaştırılmıştır ve çıkan sonuca göre mesleğini sevdiğini söyleyen çalışanların, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyleri, mesleğini sevmeyenlere göre anlamlı düzeyde daha düşük çıkmıştır (p 'ler ≤ 0.001). Ayrıca mesleğini sevdiğini söyleyen çalışanların, mesleğini sevmediğini söyleyen çalışanlara göre iş doyum düzeyleri anlamlı derecede daha yüksek çıkmıştır

($p \leq 0.01$). Kişisel başarı düzeyine göre mesleği sevmediğine dair değişkenin anlamlı olarak farklılaşmadığı bulunmuştur ($p > 0.05$). Sonuç Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5. Çalışanın Mesleğini Sevip Sevmediğine Göre Bağımsız T Testleri

		\bar{x}	<i>SS</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
MTÖ-DT	Evet	15.08	7.40	- .625	.000*
	Hayır	24.52	8.10		
MTÖ-D	Evet	5.70	4.52	- .470	.000*
	Hayır	9.85	4.35		
MTÖ-KB	Evet	20.19	4.53	.335	.73
	Hayır	19.85	6.26		
İDÖ	Evet	62.86	14.39	.302	.003**
	Hayır	54.22	14.66		

* $p \leq 0.001$, ** $p \leq 0.01$

Market çalışanlarının, çalıştıkları işyerinden maddi yardım (erzak, ek ücret, prim) alıp almamaların dair değişkeni açısından duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu puanları karşılaştırılmıştır ve çıkan sonuca göre çalıştığı işyerinden kendisine maddi yardım yapıldığını söyleyen bireylerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri, çalıştıkları işyerinden maddi yardım almadığını söyleyen bireylere göre anlamlı düzeyde daha düşük çıkmıştır ($p \leq 0.001$, $p \leq 0.01$). Ayrıca işyerinden maddi yardım aldığını belirten bireylerin, işyerinden maddi yardım almadığını belirtmeyen bireylere göre iş doyumunu düzeyleri anlamlı düzeyde daha yüksek çıkmıştır ($p \leq 0.001$). Kişisel başarı düzeyine göre işyerinden maddi yardım alınıp alınmadığına dair değişkenin anlamlı olarak farklılaşmadığı bulunmuştur ($p > 0.05$). Sonuç Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6. İşyerinden Maddi Yardım Alınıp Alınmadığına Göre Bağımsız T Testleri

		\bar{x}	<i>SS</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
MTÖ-DT	Evet	14.69	8.15	- 3.73	.000*
	Hayır	20.79	8.54		
MTÖ-D	Evet	5.37	3.69	3.24	.002**
	Hayır	8.31	5.18		
MTÖ-KB	Evet	20.55	5.38	.78	.43
	Hayır	19.76	5.09		
İDÖ	Evet	68.65	12.85	5.56	.000*
	Hayır	54.24	13.59		

* $p \leq 0.001$, ** $p \leq 0.01$

Medeni durum değişkeni açısından duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu puanları karşılaştırılmıştır. Değişkenin, mesleki tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumunu puanlarına göre anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır (p 'ler >0.05).

Market çalışanlarına yöneticileri tarafından iş verilirken adil davranılıp davranılmadığına dair değişkeni açısından duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu puanları karşılaştırılmıştır ve çıkan sonuca göre yöneticilerinin adil davrandığını düşünen çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri, yöneticilerinin adil davranmadığını düşünen çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha düşük çıkmıştır ($p\leq 0.001$, $p\leq 0.01$). Ayrıca yöneticilerinin iş verirken adil olduğunu düşünen çalışanların, yöneticilerinin adil olmadığını düşünen çalışanlara göre iş doyum düzeylerinin anlamlı düzeyde daha yüksek çıktığı saptanmıştır ($p\leq 0.001$). Kişisel başarı düzeylerine göre yöneticinin iş verirken adil olup olmadığına dair değişkenin anlamlı olarak farklılaşmadığı bulunmuştur ($p>0.05$). Sonuç Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7. Yöneticinin İş Verirken Adil Davranıp Davranmadığına Göre Bağımsız T Testleri

		\bar{x}	SS	t	p
MTÖ-DT	Evet	15.61	8.23	- 4.56	.000*
	Hayır	22.84	8.08		
MTÖ-D	Evet	6.17	4.31	- 2.81	.006**
	Hayır	8.75	5.30		
MTÖ-KB	Evet	20.47	5.20	1.01	.31
	Hayır	19.45	5.17		
İDÖ	Evet	64.47	13.55	4.44	.000*
	Hayır	52.52	14.37		

* $p\leq 0.001$, ** $p\leq 0.01$

Market çalışanlarının yaptıkları iş sonucunda yöneticileri tarafından takdir edilip edilmediğine dair değişken açısından duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu puanları karşılaştırılmıştır ve çıkan sonuca göre yaptığı iş sonucunda yöneticileri tarafından takdir edilen çalışanların, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri, yaptığı iş karşısında yöneticileri tarafından takdir edilmeyen çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha düşük bulunmuştur ($p\leq 0.001$, $p=0.001$). Ayrıca yaptıkları iş sonucunda yöneticileri tarafından takdir edilen çalışanların iş doyum düzeyleri, yaptıkları iş sonucunda yöneticileri tarafından takdir edilmeyen çalışanlara göre anlamlı düzeye daha yüksek olduğu saptanmıştır ($p\leq 0.001$). Kişisel başarı düzeyine göre çalışanın yaptığı iş sonucunda yöneticisi tarafından takdir edilip

edilmediğine dair değişkenin anlamlı farklılaşmadığı bulunmuştur ($p>0.05$). Sonuç Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8. Yaptığı İş Karşılığında Yöneticiden Takdir Görüp Görmemesine Göre Bağımsız T Testleri

		\bar{x}	<i>SS</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
MTÖ-DT	Evet	14.26	7.49	- 7.05	.000*
	Hayır	24.25	7.26		
MTÖ-D	Evet	5.92	4.48	- 3.37	.001**
	Hayır	8.93	4.88		
MTÖ-KB	Evet	20.26	4.90	.45	.65
	Hayır	19.80	5.61		
İDÖ	Evet	63.98	14.23	3.68	.000*
	Hayır	53.95	14.22		

* $p\leq 0.001$, ** $p=0.001$

Market çalışanlarının yaptığı işin kendisine uygun olup olmadığına dair değişkeni açısından duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu puanları karşılaştırılmıştır ve çıkan sonuca göre işin kendisine uygun olduğunu belirten çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri, yaptığı işin kendisine uygun olmadığını belirten çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha düşük bulunmuştur ($p\leq 0.001$, $p\leq 0.05$). Kişisel başarı ve iş doyum düzeylerinin çalışanların yaptıkları işin kendisine uygun olup olmadığına dair değişkene göre anlamlı farklılaşmadığı bulunmuştur (p ’ler >0.05). Sonuç Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9. Çalışanın İşinin Kendisine Uygun Olup Olmadığına Göre Bağımsız T Testleri

		\bar{x}	<i>SS</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
MTÖ-DT	Evet	13.82	8.48	- 5.72	.000*
	Hayır	22.32	7.22		
MTÖ-D	Evet	6.11	5.02	- 2.16	.033**
	Hayır	8.08	4.58		
MTÖ-KB	Evet	19.96	4.78	.20	.83
	Hayır	20.16	5.55		
İDÖ	Evet	62.56	15.24	1.81	.07
	Hayır	57.44	14.52		

* $p\leq 0.001$, ** $p\leq 0.05$

Günlük çalışma saatlerine dair değişkeni açısından duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu puanları karşılaştırılmıştır ve çıkan sonuca göre günlük olarak 8 saat ve altında çalışan bireylerin, duygusal tükenme alt boyutu düzeyi ve duyarsızlaşma alt boyutu düzeyi, günlük 8 saatten daha fazla çalışan bireylere göre anlamlı düzeyde daha düşük bulunmuştur ($p \leq 0.001$, $p \leq 0.01$). Kişisel başarı ve iş doyum düzeylerine göre günlük çalışma saatlerine dair değişkenin anlamlı farklılaşmadığı bulunmuştur (p 'ler > 0.05). Sonuç Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 10. Çalışma Saatlerine Göre Bağımsız T Testleri

		\bar{x}	<i>SS</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
MTÖ-DT	8≤	14.08	8.42	- 4.29	.000*
	8>	21.22	8.07		
MTÖ-D	8≤	5.50	4.06	- 3.05	.002**
	8>	8.27	5.06		
MTÖ-KB	8≤	20.84	5.29	1.26	.20
	8>	19.57	5.10		
İDÖ	8≤	61.43	16.69	.93	.35
	8>	58.70	13.83		

* $p \leq 0.001$, ** $p \leq 0.01$

Çalışanların çocuklarının olup olmadıklarına ait değişkeni duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu puanları karşılaştırılmıştır. Değişkenin, mesleki tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumunu puanlarına göre anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır (p 'ler > 0.05).

Çalışanların mesleğini seçim durumlarına ait değişkeni açısından duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu puanları karşılaştırılmıştır ve çıkan sonuca göre mesleğini kendi isteği ile seçen market çalışanlarının, duygusal tükenme alt boyutu düzeyi ve duyarsızlaşma alt boyutu düzeyi, mesleğini rastlantısal olarak seçen market çalışanlarına göre anlamlı şekilde daha düşük bulunmuştur ($p \leq 0.001$, $p \leq 0.05$). Ayrıca mesleğini kendi isteğiyle seçen market çalışanlarının iş doyum düzeyleri, mesleğini rastlantısal olarak seçen market çalışanlarına oranla anlamlı şekilde daha yüksek olduğu saptanmıştır ($p \leq 0.001$). Kişisel başarı düzeyine göre mesleğini seçim durumuna dair değişkenin anlamlı farklılaşmadığı bulunmuştur ($p > 0.05$). Sonuç Tablo 11'de gösterilmiştir.

Tablo 11. Mesleği Nasıl Seçtiğine Göre Bağımsız T Testleri (Rast. Olarak / Rastlantısal Olarak)

		\bar{x}	<i>SS</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
MTÖ-DT	Kendi İsteği	13.45	7.46	- 5.61	.000*
	Rast. Olarak	21.93	8.12		
MTÖ-D	Kendi İsteği	5.91	4.45	- 2.35	.002**
	Rast. Olarak	8.07	4.98		
MTÖ-KB	Kendi İsteği	19.93	5.09	- .231	.81
	Rast. Olarak	20.16	5.30		
İDÖ	Kendi İsteği	66.47	14.34	4.23	.000*
	Rast. Olarak	55.10	13.72		

* $p \leq 0.001$, ** $p \leq 0.05$

Çalışanların yöneticileri ile rahat iletişime geçip geçmediğine ait değişkeni duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu puanları karşılaştırılmıştır ve çıkan sonuca göre rahat iletişime geçtiğini belirten çalışanların, duygusal tükenme alt boyutu düzeyleri ve duyarsızlaşma alt boyutu düzeyleri, rahat iletişime kurmadığını belirten çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha düşük olduğu saptanmıştır (p 'ler ≤ 0.001). Ayrıca yöneticileri ile rahat iletişim kurduğunu belirten çalışanların kişisel başarı ve iş doyumunu düzeylerinin, yöneticileri ile rahat iletişime geçemediğini belirten çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu saptanmıştır ($p \leq 0.001$, $p \leq 0.05$). Sonuç Tablo 12'de gösterilmiştir.

Tablo 12. Çalışanların Yöneticileriyle Rahat İletişime Geçip Geçmediklerine Göre Bağımsız T Testleri

		\bar{x}	<i>SS</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
MTÖ-DT	Evet	16.19	8.14	2.07	.000*
	Hayır	26.32	6.60		
MTÖ-D	Evet	6.19	4.52	- 4.33	.000*
	Hayır	10.64	4.59		
MTÖ-KB	Evet	20.60	4.85	- 5.69	.04**
	Hayır	18.20	5.97		
İDÖ	Evet	63.08	14.08	- 4.47	.000*
	Hayır	48.28	12.41		

* $p \leq 0.001$, ** $p \leq 0.05$

Çalışanların sigara kullanımına ait değişkeni duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu puanları karşılaştırılmıştır. Değişkenin, mesleki tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumunu puanlarına göre anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır (p 'ler > 0.05).

Market çalışanlarının eğitim durumu değişkeninin, mesleki tükenmişlik alt boyut düzeylerinin ve iş doyumunu düzeyleri ile karşılaştırılması için ANOVA Testi kullanıldı, anlamlı farkı yaratan grupların saptanması için de Scheffe Testi uygulandı. Çıkan sonuçlara göre ilkokul/ortaokul mezunu market çalışanlarının kişisel başarı boyutunun, üniversite mezunu market çalışanlarına göre anlamlı düzeyde düşük olduğu saptanmıştır ($p \leq 0.05$). Eğitim değişkeninin market çalışanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve iş doyumunu düzeylerine göre anlamlı farklılaşmanın olmadığı bulunmuştur (p 'ler > 0.05). Sonuç Tablo 13'te gösterilmiştir.

Tablo 13. Çalışanın Eğitim Durumuna Göre ANOVA Testleri ve Farkı Yaratan Grubu Tespit Etmek İçin Scheffe Testi

		\bar{x}	<i>SS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
MTÖ-DT	İlkokul/Ortaokul	15.14	9.78	1.24	.29
	Lise	17.56	8.95		
	Yüksekokul	21.10	9.17		
	Üniversite	19.62	7.96		
MTÖ-D	İlkokul/Ortaokul	8.14	5.01	.56	.64
	Lise	6.8	4.94		
	Yüksekokul	8.31	4.46		
	Üniversite	7.0	5.07		
MTÖ-KB	İlkokul/Ortaokul	15.14	2.11	3.07	.03*
	Lise	20.29	4.95		
	Yüksekokul	19.31	6.47		
	Üniversite	21.54	4.56		
İDÖ	İlkokul/Ortaokul	54.42	15.6	1.34	.26
	Lise	61.56	14.98		
	Yüksekokul	54.73	16.2		
	Üniversite	60.7	13.56		

* $p \leq 0.05$

Not: Serbestlik Derecesi: 3 -108 / Farkı Yaratan Grup: İlkokul/Ortaokul - Üniversite*

Market çalışanlarının mesleki tükenmişlik alt boyut düzeylerinin ve iş doyumunu düzeylerinin aylık net gelirleri ile karşılaştırılması için ANOVA Testi kullanıldı, anlamlı farkı yaratan grupların saptanması için de Scheffe Testi uygulandı. Çıkan sonuçlara göre 1404 TL ve altında geliri olan çalışanların, 1778 TL ve üstünde geliri olan çalışanlara göre iş doyum düzeylerinin anlamlı düzeyde düşük olduğu saptanmıştır ($p \leq 0.05$). Aylık net gelir

değişkeninin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerine göre anlamlı farklılaşmanın olmadığı bulunmuştur (p 'ler >0.05). Sonuç Tablo 14'te gösterilmiştir.

Tablo 14. Çalışanın Gelir Durumuna Göre ANOVA Testleri ve Farkı Yaratan Grubu Tespit Etmek İçin Scheffe Testi

		\bar{x}	SS	F	p
MTÖ-DT	1404TL ve altı	15.14	9.78	.84	.43
	1405TL - 1777TL	17.56	8.95		
	1778TL ve üstü	21.10	9.17		
MTÖ-D	1404TL ve altı	8.14	5.01	.46	.63
	1405TL - 1777TL	6.8	4.94		
	1778TL ve üstü	8.31	4.46		
MTÖ-KB	1404TL ve altı	15.14	2.11	1.74	.17
	1405TL - 1777TL	20.29	4.95		
	1778TL ve üstü	19.31	6.47		
İDÖ	1404TL ve altı	56.63	15.6	3.35	.03*
	1405TL - 1777TL	60.24	14.98		
	1778TL ve üstü	66.13	16.2		

* $p \leq 0.05$

Not: Serbestlik Derecesi: 2 - 109 / Farkı Yaratan Grup: 1404 TL ve altı - 1778 TL ve üstü*

Market çalışanlarının mesleki tükenmişlik alt boyut düzeylerinin ve iş doyumu düzeylerinin, çalışma sistemleri (vardiya sistemleri) ile karşılaştırılması için ANOVA Testi kullanıldı, anlamlı farkı yaratan grupların saptanması için de Scheffe Testi uygulandı. Çıkan sonuçlara göre haftalık değişen vardiya sistemi ile çalışanların, sürekli aynı vardiya sistemi ile çalışanlara göre kişisel başarı alt boyutunun anlamlı düzeyde düşük çıktığı saptanmıştır ($p \leq 0.05$). Çalışma sistemi değişkeni ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve iş doyumu düzeylerine göre anlamlı farklılaşmadığı bulunmuştur (p 'ler >0.05). Sonuç Tablo 15'te gösterilmiştir.

Market çalışanlarının görevleri (meslek), mesleki tükenmişlik düzeylerinin ve iş doyumu düzeylerinin karşılaştırılması için ANOVA Testi kullanıldı, anlamlı farkı yaratan grupların saptanması için de Scheffe Testi uygulandı. Çıkan sonuçlara göre kasiyerlerin kişisel başarı düzeyleri, müdür yardımcılara göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır ($p \leq 0.05$). Meslek değişkeni ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve iş doyumu düzeylerine göre anlamlı farklılaşmadığı bulunmuştur (p 'ler >0.05). Sonuç Tablo 16'da gösterilmiştir.

Tablo 15. Çalışanın Vardiya Sistemine Göre ANOVA Testleri ve Farkı Yaratan Grubu Tespit Etmek İçin Scheffe Testi (G. D. Sistem / Günlük Değişen Vardiya Sistemi, H. D. Sistem / Haftalık Değişen Vardiya Sistemi, S. A. Sistem / Sürekli Aynı Vardiya Sistemi)

		\bar{x}	SS	F	p
MTÖ-DT	G. D. Sistem	19.25	9.78	.48	.61
	H. D. Sistem	18.70	8.19		
	S. A. Sistem	17.03	9.27		
MTÖ-D	G. D. Sistem	7.70	4.92	1.28	.28
	H. D. Sistem	7.53	5.07		
	S. A. Sistem	5.88	4.29		
MTÖ-KB	G. D. Sistem	20.77	5.11	3.15	.04*
	H. D. Sistem	18.87	4.62		
	S. A. Sistem	21.70	5.93		
İDÖ	G. D. Sistem	64.16	16.79	2.90	.05
	H. D. Sistem	56.44	12.76		
	S. A. Sistem	61.40	15.99		

*p≤0.05

Not: Serbestlik Derecesi: 2 - 109 / Farkı Yaratan Grup: H. D. Vardiya S. – S. A. Vardiya S.*

Tablo 16. Çalışanın Mesleğine Göre ANOVA Testleri ve Farkı Yaratan Grubu Tespit Etmek İçin Scheffe Testi (M. Yardımcısı / Müdür Yardımcısı)

		\bar{x}	SS	F	p
MTÖ-DT	Kasiyer	17.11	8.74	.85	.47
	Raf Sorumlusu	18.84	9.1		
	M. Yardımcısı	18.85	8.55		
	Müdür	21.28	9.39		
MTÖ-D	Kasiyer	6.82	5.09	.59	.61
	Raf Sorumlusu	7.75	4.43		
	M. Yardımcısı	6.42	4.44		
	Müdür	8.21	5.8		
MTÖ-KB	Kasiyer	18.95	5.15	3.21	.02*
	Raf Sorumlusu	19.4	4.91		
	M. Yardımcısı	22.85	4.72		
	Müdür	21.00	5.44		
İDÖ	Kasiyer	59.08	14.75	.23	.87
	Raf Sorumlusu	60.21	14.83		
	M. Yardımcısı	58.71	14.66		
	Müdür	62.57	17.87		

*p≤0.05

Not: Serbestlik Derecesi: 3 - 108 / Farkı Yaratan Grup: Kasiyer - Müdür Yardımcısı*

Market çalışanlarının günlük kullandıkları mola süreleri, mesleki tükenmişlik düzeylerinin ve iş doyumunu düzeylerinin karşılaştırılması için ANOVA Testi kullanıldı, anlamlı farkı yaratan grupların saptanması için de Scheffe Testi uygulandı. Çıkan sonuçlara göre, çalışma saatleri içerisinde 0 dk – 30 dk arasında mola kullanan bireylerin, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri, günlük 61 dk – 90 dk arasında mola kullanan bireylere göre anlamlı düzeyde daha yüksek çıkmıştır ($p \leq 0.05$, $p \leq 0.01$). Çalışma saatleri içerisinde kullanılan günlük mola süresi ile kişisel başarı ve iş doyumunu düzeylerine göre anlamlı farklılaşmadığı bulunmuştur (p 'ler > 0.05). Sonuç Tablo 17'de gösterilmiştir.

Tablo 17. Çalışanların Mola Sürelerine Göre ANOVA Testleri ve Farkı Yaratan Grubu Tespit Etmek İçin Scheffe Testi

		\bar{x}	<i>SS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
MTÖ-DT	0 dk -30 dk	22.60	9.36	4.98	.008**
	31 dk - 60 dk	18.53	7.85		
	61 dk - 90 dk	15.63	8.92		
MTÖ-D	0 dk -30 dk	9.28	4.70	4.37	.015*
	31 dk - 60 dk	7.28	4.70		
	61 dk - 90 dk	5.68	4.77		
MTÖ-KB	0 dk -30 dk	19.36	6.04	.32	.72
	31 dk - 60 dk	20.16	4.82		
	61 dk - 90 dk	20.42	5.15		
İDÖ	0 dk -30 dk	56.80	15.07	1.71	.18
	31 dk - 60 dk	58.57	13.55		
	61 dk - 90 dk	63.28	16.42		

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

Not: Serbestlik Derecesi: 2 – 109 / Farkı Yaratan Grup: 0 dk - 30 dk / 61 dk - 90 dk (Duygusal Tükenme Boyutu) / Farkı Yaratan Grup: 0 dk - 30 dk / 61 dk - 90 dk* (Duyarsızlaşma Boyutu)**

Market çalışanlarının yaşları, mesleki tükenmişlik düzeylerinin ve iş doyumunu düzeylerinin karşılaştırılması için ANOVA Testi kullanıldı, anlamlı farkı yaratan grupların saptanması için Scheffe Testi uygulandı. Yaşlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu düzeylerine göre anlamlı farklılaşmadığı bulunmuştur (p 'ler > 0.05).

Mesleki tükenmişlik alt boyutlarının puanları ve iş doyumunu puanlarının arasındaki korelasyon ilişkisi Pearson Korelasyon Analizi ile incelenmiştir. Çıkan sonuçlara göre duyarsızlaşma ile duygusal tükenme arasında pozitif düzeyde anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır ($p \leq 0.001$). Kişisel başarının, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile arasında

negatif bir ilişki vardır ama anlamı düzeyde değildir (p 'ler >0.05). İş doyumunun duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif düzeyde anlamlı ilişki vardır ($p\leq 0.001$, $p=0.001$). Yine iş doyumunun kişisel başarı ile arasında pozitif düzeyde anlamlı ilişki vardır ($p\leq 0.001$). Sonuçlar Tablo 18'de gösterilmiştir.

Tablo 18. Mesleki Tükenmişlik Alt Boyutları ve İş Doyumu Puanları Arasında Pearson Korelasyon Analizi

	MTÖ-D*	MTÖ-KB	İDÖ*
MTÖ-DT	.630	- .081	- .423
MTÖ-D	1	- .172	- .300
MTÖ-KB		1	.399
İDÖ			1

* $p\leq 0.05$

Tükenmişliğin alt boyutlarını yordayan değişkenleri değerlendirmek üzere lineer regresyon analizi kullanıldı. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı bağımlı değişken olarak ayrı ayrı analize alındı. Bağımsız değişkenler, iş doyumunu puanları, çalışma yılı, günlük kullandıkları mola süreleri ve günlük çalışma saatleri olarak alındı. Çıkan sonuçlara göre duygusal tükenmeyi yordayan değişkenler, iş doyumunu, günlük çalışma saatleri ve günlük kullandıkları mola süreleri; duyarsızlaşmayı yordayan değişkenler iş doyumunu, günlük çalışma saatleri ve günlük kullandıkları mola süreleri; kişisel başarıyı yordayan değişkenler, iş doyumunu ve günlük çalışma saatleri olarak saptanmıştır. Sonuçlar Tablo 19'da gösterilmiştir.

Tablo 19. Tükenmişliğin Alt Boyutlarını Yordayan Değişkenler İçin Lineer Regresyon Analizi

		β	t	p
MTÖ-DT	İş Doyumu	- .42	- 4.89	.00
	Günlük Kullanılan Mola Süresi	- .27	- 2.98	.03
	Günlük Çalışma Saati	.43	5.02	.00
MTÖ-D	İş Doyumu	- .30	- 3.29	.00
	Günlük Kullanılan Mola Süresi	- .26	- 2.83	.00
	Günlük Çalışma Saati	.31	3.44	.00
MTÖ-KB	İş Doyumu	.39	4.55	.00
	Günlük Çalışma Saati	- .19	- 2.07	.04

$p\leq 0.05$

5. BEŞİNCİ BÖLÜM (TARTIŞMA)

Bu araştırmanın amacı market çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve iş doyum düzeylerinin saptanmasıdır. Ayrıca market çalışanlarının; cinsiyet, medeni durum, mesleğini sevip sevmediği, maddi yardım alıp almadığı, yöneticinin adil davranıp davranmadığı, yöneticinin takdir edip etmediği, mesleğini kendine uygun görüp görmediği, çalışma saatleri, mesleğini nasıl seçtiği, yönetici ile iletişiminin nasıl olduğu, sigara kullanıp kullanmadığı, çocuk sahibi olup olmadığı, eğitim durumları, gelir durumları, vardiya sistemleri, mesleğine ne olduğu, mola sürelerine göre ve yaşları değişkenlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri ve iş doyum düzeylerinin anlamlı düzeyde farklılaşp farklılaşmadığını belirlemektir. Ayrıca çalışanların mesleki tükenmişlik alt boyutlarını anlamlı düzeyde yordayan sürekli değişkenleri tespit etmektir. Araştırmaya toplam 112 kişi katılmıştır ve hedeflenen 200 market çalışanına ulaşılamamıştır. Bu yüzden örneklemin evreni temsil etme konusunda bazı sınırlılıklar yaşanabilir. Bundan sonra yapılacak araştırmalarda daha fazla katılımcının olması sonuçların daha sağlıklı olması açısından önemlilik taşır.

Araştırmaya katılan market çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri orta düzeyde; mesleki tükenmişlik alt boyutlarının ortalamalarının sonuçlarına göre; duygusal tükenmeleri yüksek, duyarsızlaşmaları orta, kişisel başarıları yüksek düzeyde çıkmıştır. İş doyum düzeyleri ise çok düşüktür. Bu sonuçlara göre çalışanların duygusal tükenmelerini ve duyarsızlaşmalarını etkileyen ayrıca iş doyum düzeylerinin çok düşük olmasında etkili birçok sebep bulunmaktadır. Bunlara; aldıkları ücretlerinin düşük olması, kullandıkları mola sürelerinin azlığı, yoğun bir iş temposu içerisinde çalışmaları ve sonucunda fiziksel ve zihinsel olarak yorulmaları, çalışanların mezun oldukları bölüm dışında bir işte çalışmaları vb. olabilir. Çalışanların kişisel başarılarının yüksek çıkmasında en önemli etmen, çalışanların daha çok lise veya üniversite mezunu olmaları kendilerine dönük özgüvenlerini etkilemiştir.

Market çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre mesleki tükenmişlik alt boyutlarının ve iş doyum düzeylerinin anlamlı farklılaşmadığı görülmüştür. Yapılan bazı araştırmalar bu sonucu destekler niteliktedir; Sünter, Canbaz, Dabak, Öz ve Pekşen (2006); Gündüz, Erkan ve Gökçekan (2007); Yavuzylmaz, Topbaş, Çan, Çan ve Özgün (2007); Çan, Topbaş, Yavuzylmaz, Çan ve Özgün (2009); Soyer, Can ve Kale (2009); Ay ve Avşaroğlu (2010); Çağlar ve Demirtaş (2011); Erol ve diğerleri (2012); İçigen ve Uzut (2012). Yurtdışında ve yurtdışında yapılan bazı araştırmalarda farklı sonuçlar ulaşılmıştır. Maslach ve Jackson (1981)

farklı meslek grupları üzerinde yaptığı araştırmada duygusal tükenmenin erkeklerde daha fazla ve kişisel başarı duygusunun kadınlarda daha fazla olduğunu, Friedman (1991) öğretmenler üzerindeki araştırmada erkeklerin kadınlara göre daha fazla duygusal tükenme gösterdiğini, Karlıdağ, Ünal ve Yoloğlu (2000), Kayabaşı (2008) ve Ortacıoğlu (2008) yaptıkları araştırmalarda erkeklerin kadınlara göre daha fazla mesleki tükenmişlik yaşadığını; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005) yaptıkları araştırmada duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutların erkeklerde, kişisel başarı alt boyutunun kadınlarda daha fazla olduğu sonucu bulunmuştur. Market çalışanlarının cinsiyete göre mesleki tükenmişlik alt boyutlarının ve iş doyum düzeylerinin farklılaşmamasının nedeni, market içersinde yapılan işlerin cinsiyet farketmeksizin herkesin yapması gereken ve cinsiyete göre belirlenmiş standart işlerin olmaması etkili olabilir.

Market çalışanlarının medeni durumuna göre mesleki tükenmişlik alt boyutları ve iş doyum düzeylerinin anlamlı farklılaşmadığı görülmüştür. Yurtdışında ve yurtiçinde birçok araştırma bu sonucu destekler niteliktedir; Maslach ve Jackson (1985); Girgin (1995); Baysal (1995); Sünter ve diğerleri (2006); Çavuş ve diğerleri (2007); Yavuzyılmaz ve diğerleri (2007); Kayabaşı (2008); Çan ve diğerleri (2009); Soyer, Can ve Kale (2009); Altay ve diğerleri (2010); Erol ve diğerleri (2012); İçigen ve Uzut (2012); Kargün, Cenikli ve Güllü (2012). Market çalışanlarının evli veya bekar olmalarının mesleki tükenmişlik ve iş doyum düzeyleri üzerinde farklılaşmasının nedeni, çalışanların çoğunun genç yaş profilini oluşturması, aldıkları ücretlerin düşüklüğünden kaynaklı tek kişinin geçinebileceği miktar ve çalışan profilin daha çok lise, yüksekokul ve üniversite mezunu olmasından kaynaklı olarak bilinçli olmaları ve istedikleri bir kariyer oluşturmadan evlilik planını kurmamaları etkili olabilir.

Yaptıkları işi sevmeyen market çalışanlarının yaptıkları işi seven market çalışanlarına göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma düzeyleri daha yüksek ve iş doyum düzeyleri anlamlı düzeyde daha düşük bulunmuştur. Literatür incelendiğinde daha önce yapılan araştırmalarda bu değişkenin incelenmediği görülmüştür. Bu değişkenin mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu etkilemesinde çalışanların işlerine karşı tutumlarının önemli olduğu ve bu tutumun çalışanların yaptıkları işi etkilemesi çeşitli kaynaklarda üzerinde durulmuştur.

İşyerinden maddi yardım alanların (erzak, ek ödenek, çift maaş vb.) duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük; iş doyum düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür.

Literatür incelendiğinde daha önce yapılan araştırmalarda bu değişkenin incelenmediği görölmüştür. Çalışanların mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu düzeyleri üzerinde etkili olmasında özellikle motivasyon aracı olarak maddi yardımın kullanılmasının çok büyük önemi vardır. Mesleki tükenmişliği etkileyen ve çalışanın iş verimini arttıran en önemli değişkenlerden birisi işyerinden sağlanan maddi destekle çalışanların motivasyon düzeylerinin yükseltilmesinin önemi üzerinde durulmuştur.

Yöneticinin market çalışanlarına verdikleri işlerin adil olduğunu düşünenlerin, adil olmadığını düşünenlere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri düşük ve iş doyumunu düzeyleri yüksek bulunmuştur. Ayrıca farklı iki değişken de araştırmada incelenmiştir. Bunlar; yöneticinin market çalışanlarının yaptıkları iş karşılığında takdir edilenlerin, takdir edilmeyenlere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri düşük ve iş doyumunu düzeyleri yüksek bulunmuş; market çalışanlarının yöneticileriyle rahat iletişime geçenlerin, yöneticileri ile rahat iletişime geçmeyenlere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri düşük, kişisel başarı ve iş doyumunu düzeyleri yüksek olduğu saptamıştır. Daha öncesinde incelenen literatürde yapılan araştırmalarda bu üç değişkenin mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu üzerindeki etkisi incelenmemiştir. Çalışanların yöneticileri ile kurduğu iletişim, yöneticilerinin çalışanları takdir etmesi ve işyerinde adil bir iş dağılımının koordinasyonu sağlamasının çalışanların iş verimini etkileyecek önemli bir motivasyon kaynağı olduğunu bizlere göstermektedir. Bu çalışmanın sonucu örgüt içersinde yöneticilerin çalışanlara karşı tutumlarının mesleki tükenmişliği ve iş doyumunu üzerinde önemli etkisi olduğunu gösterir.

Market alışanlarının yaptıkları işi kendilerine uygun görenlerin, uygun görmeyenlere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük olduğu görölmüştür. Daha öncesinde incelenen literatürde bu değişkenin incelenmediği görölmüştür. Mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu etkileyen değişkenlerden biri olarak alınan çalışanın yaptığı işe karşı olan tutumu/değerlendirmesi, çalışanın motivasyonunu ve iş verimini etkileyen bir değişkendir ve çıkan sonuç bunu destekler niteliktedir.

Market alışanlarının sigara kullananlar ile sigara kullanmayanlar arasında mesleki tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumunu düzeylerine göre anlamlı farklılık oluşturmadığı tespit edilmiştir. Literatür incelendiğinde, an ve diğerleri (2009) üniversite hastanesinde çalışan hekimler üzerinde yaptıkları araştırmada sigara kullanımının mesleki tükenmişlik alt boyutları

ve iş doyumunu düzeylerine göre anlamlı farklılaşmadığı bulunmuştur ve bu araştırma sonucunu destekler niteliktedir. Yavuzylmaz ve diğerleri (2007) Trabzon'da ki sağlık ocaklarında çalışan personel üzerine yaptıkları araştırmada sigara içenlerin duyarsızlaşma boyutlarının daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir. Bu araştırma sonucuna göre market alışanlarının tükenmişlik ve iş doyumunu düzeyleri farketmeksizin çalışanlarda sigara kullanımı olabilir.

Çalışanların günlük çalışma saatleri değişkenine göre 8 saat ve altında çalışan çalışanların, 8 saatin üzerinde çalışan çalışanlara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin daha düşük olduğu tespit edilirken; kişisel başarı ve iş doyumunu düzeylerine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı görülmüştür. Literatürde yapılan araştırmaları destekler nitelikte sonuçlar olduğu tespit edilmiştir. Buna göre Erol ve diğerleri (2012) acil servis çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmaya bağlı olarak günlük 9 saat ve üzeri çalışanların, 9 saat altında çalışan çalışanlara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri daha düşükken, kişisel başarı ve iş doyumuna göre anlamlı olarak farklılaşmadığı; Çavuş ve diğerleri (2007) öğretmenler üzerinde yaptıkları araştırmada haftalık toplam ders saati 25 saat ve üzeri olanların diğer az toplam ders saati olan gruplara göre duygusal tükenme alt boyutunun daha yüksek olduğu bulunmuştur. Çalışma yaşamında normal günlük çalışma saatleri ortalama 8 saattir. Daha fazla çalışan işçilerin fiziksel ve zihinsel olarak yorulmaları kaçınılmazdır. Market çalışanların günlük çalışma saatleri arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri artması, iş doyumunu düzeylerinin düşmesi beklenen bir sonuçtur. Bu araştırmanın sonucu, bu durumu destekler niteliktedir.

Market çalışanların mesleği kendi isteği ile seçenlerin, rastlantısal olarak seçenlere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri düşük, iş doyum düzeyi yüksek bulunmuştur. Literatür incelendiğinde Gündüz ve diğerleri (2007) polisler üzerine yaptıkları araştırmada mesleği kendi isteği ile seçenlerin duygusal tükenmeleri daha az olduğu; Altay ve diğerleri (2010) üniversite hastanesinde çalışan hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmada mesleği kendi isteği ile seçenlerin duygusal tükenme düzeyleri en düşük, mesleği yakınlarının isteği ile seçenlerin duygusal tükenme puanlarının en yüksek olduğu bulunmuştur. Mesleki tükenmişliği ve iş doyumunu etkileyen değişkenlerden biri de çalışanların yaptıkları işi seçim durumu olduğu literatürde belirtilmiştir. Özellikle market çalışanlarını oluşturan profilin daha çok kendi isteği dışında seçimlerinin olması ve çalışanların mezun oldukları işin dışında, markette çalışan olarak görev almaları mesleki tükenmişlik düzeylerini ve iş doyum düzeylerini etkilediğini söyleyebiliriz.

Market çalışanlarının çocuk sahibi olup olmamaları mesleki tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumunu düzeylerine göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Literatür incelediğinde yapılan araştırmalar bu sonucu destekler niteliktedir; Çavuş ve diğerleri (2007); Çan ve diğerleri (2009); Soyer, Can ve Kale (2009). Bazı araştırmalar da çelişkili sonuçlar bulunmuştur; Yavuzylmaz ve diğerleri (2007) Trabzon'da bulunan sağlık ocağı çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada çocuk sahibi olanların, olmayanlara göre kişisel başarıları anlamlı düzeyde daha düşük olduğu saptanmış, Erol ve diğerleri (2012) acil servis çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada çocuk sahibi olanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin daha düşük olduğu bulunmuştur.

Market çalışanlarının eğitim düzeylerinin kişisel başarı alt boyutu arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve ilkokul/ortaokul mezunu market çalışanlarının, üniversite mezunu market çalışanlarına göre daha düşük kişisel başarıya sahip oldukları saptanmıştır. Literatür incelendiğinde yurtdışında yapılan araştırmalarda Burke ve Greenglass (1989) yaptığı araştırmada çalışanların eğitim düzeylerinin düştükçe mesleki tükenmişlik düzeylerinin arttığı; Friedman (1991) yaptığı araştırmada çalışanların eğitim düzeyleri yükseldikçe mesleki tükenmişlik düzeylerinin arttığı sonuçlarına ulaşılmıştır. Yurtiçinde yapılan bazı araştırmalarda, bu araştırma sonucunu destekler niteliktedir. Kayabaşı (2008) yaptığı araştırmada öğretmenlerin mezun oldukları okulun türünün tükenmişlik düzeylerinin anlamlı belirleyicisi olmadığı, Üngüren ve diğerleri (2010) otel çalışanlarının eğitim düzeyleri, tükenmişlik düzeylerinin anlamlı belirleyicisi olmadığı, Altay ve diğerleri (2010) üniversite hastanesinde çalışan hemşireler ile yaptıkları araştırmada, önlisans mezunu hemşirelerin diğer hemşirelere göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Market çalışanlarının kişisel başarı duygusunun üniversite mezunlarının ilkokul/ortaokul mezunlarına göre daha yüksek olmasının en önemli nedeni, eğitim düzeyi ile var olan anlayış düzeylerinin artması ve bilgi birikimlerinin getirdiği bir artı olarak değerlendirilebilir. Bu araştırma sonucuna göre market çalışanlarının iş doyum düzeylerinin eğitim düzeylerine göre farklılaşmadığı bulunmuştur ve literatürde yapılan bazı araştırmalar bu sonucu destekler niteliktedir; Yıldız ve Kanan (2005); Kelleci, Gölbaşı, Yılmaz ve Doğan (2008); Soyer, Can ve Kale (2009); Kargün ve diğerleri (2012). Literatür incelendiğinde yurtiçinde yapılan bazı araştırmalarda iş doyum ile eğitim düzeyleri arasında pozitif ilişki olduğu belirlenmiştir; Akbolat, Işık ve Uğurluoğlu (2011); Günbayı ve Tokel (2012); Erşan ve diğerleri (2013).

Market çalışanlarının aldıkları ücretlerin mesleki tükenmişlik alt boyutlarına göre farklılaşmadığı ve iş doyumunu düzeylerine göre anlamlı şekilde farklılaştığı görülmüştür. Buna göre 1404 TL (Asgari Ücret) ve altı maaşı olanların 1778 TL ve üstü maaşı olanlara göre iş doyumunu daha düşük çıkmıştır ayrıca çalışanların aldıkları maaşın miktarı arttıkça iş doyumunu düzeylerinin arttığı görülmüştür. Literatür incelendiğinde yapılan araştırma sonuçlarına göre mesleki tükenmişlik boyutları üzerinde gelir durumlarının etkili olduğu görülmüştür. Yurtdışında yapılan araştırmalarda, Beaver, Sharp ve Cotsonis (1986) hemşireler üzerinde yaptığı araştırmada aylık gelir arttıkça kişisel başarılarının yükseldiği; Beemsterboer ve Baum (1984) hemşirelerle yaptıkları araştırmada düşük ücretin tükenmişliği arttırdığı sonucun ulaşılmıştır. Yurtiçinde yapılan araştırmalarda; Tuğrul ve Çelik (2002) anaokulu öğretmenleriyle yaptıkları araştırmada gelir düzeyinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında anlamlı olarak farklılaştığı, kişisel başarı boyutunda anlamsız olduğu; Demir ve diğerleri (2003) hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmada ekonomik koşulların ve hastanenin verdiği beslenme yetersizlik olduğunu düşünenlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu; Hacıhasanoğlu ve Karaca (2014) bağımsız çalışan muhasebe gruplarıyla yaptıkları araştırmada 1000 TL ve altı maaşı olanların 2001 – 3000 TL ve 3001 – 4000 TL maaşı olanlara göre duygusal tükenme düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu çalışmada mesleki tükenmişlik alt boyutlarının gelir düzeylerine göre anlamlı çıkmamasının nedeni, çalışanlara yaptıkları iş karşılığında ve market içersinde ki pozisyonları ne olursa olsun aldıkları ücretlerin fazla fark etmemesi olabilir. İş doyumunu düzeylerini etkileyen önemli bir değişken de gelir düzeyinin olduğu görülmüş. İş doyumunun oluşmasında temel faktörlerden biri ücrettir. Ücret, çalışan tarafından sadece ekonomik bir getiri değil, çalışanın işyerine katkıların bir karşılığı aynı zamanda emeğin bir değeri olarak görülmektedir. Eğinli (2010) çalışanların aldıkları ücretlerinin miktarları yükseldikçe iş doyumunun arttığı tespit edilmiştir; Davis (2004; 499) çalışanların verdikleri emek karşılığında iş doyumları ile arasında önemli ilişki olduğunu belirtmiştir. Bu çalışmanın sonucu da literatürü destekler niteliktedir.

Market çalışanlarının vardiya sistemlerine (çalışma sistemleri) göre kişisel başarı alt boyutunda anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ve buna göre haftalık değişen vardiya sistemi ile çalışanların, sürekli aynı vardiya sistemi ile çalışanlara göre kişisel başarı boyutunun daha düşük olduğu tespit edilmiş, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca market çalışanlarının duygusal tükenme alt boyutunun günlük değişen çalışma sistemi ile çalışanlarda

en yüksek, sürekli aynı vardiya sistemi ile çalışanlarda ise en düşük olduğu tespit edilmiştir fakat istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Bu sonuçlara göre günlük değişen çalışma sistemine göre çalışanların hem daha fazla yorulduğundan hem de çalışma sistemindeki belirsizliğin getirdiği olumsuzluklardan dolayı duygusal tükenmeleri diğer vardiya sisteminde çalışanlara göre daha fazla olması beklenen bir sonuçtu. Ayrıca vardiya sisteminin kişisel başarı boyutunda da farklılık yaratması yine çalışanlarda vardiya sisteminin belirsizliğine bağlı olarak beliren yorgunluğun etkili olabileceği düşünülebilir.

Market çalışanlarının işyeri içersinde ki pozisyonları/statüleri/mesleği değişkeninin yalnızca kişisel başarı alt boyutunda anlamlı olarak farklılaştığı ve kasiyerlerde, müdür yardımcısına göre daha düşük olarak bulunmuştur. Duygusal tükenmeleri istatistiksel olarak anlamlı olmasa da sistematik olarak en düşük kasiyerlerde, en yüksek müdürlerde çıkmıştır. Literatür incelendiğinde yurtiçinde yapılan araştırmaların bazılarının sonuçları destekler niteliktedir; Çavuş ve diğerleri (2007); Kargün ve diğerleri (2012), İçigen ve Uzut (2012). Çoğu araştırmada bu çalışmaya göre ters bulgular elde edilmiştir; Tuğrul ve Çelik (2002) normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenlerinin statülerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı üzerine anlamlı yordayıcısı; Yavuzylmaz ve diğerleri (2007) sağlık ocağı çalışanlarında mesleklerine göre iş doyumunu duygusal tükenme ve kişisel başarı puanları anlamlı olarak farklılaşmazken, duyarsızlaşma anlamlı düzeyde hizmetli personelinde en yüksektir; Üngüren ve diğerleri (2010) otel çalışanlarında, departman çalışanlarının, departman müdürlerine göre mesleki tükenmişlik düzeylerinin daha fazla olduğu; Erol ve diğerleri (2012) acil servis çalışanlarının meslek olarak aldıkları değişkenlerinin duygusal tükenme alt boyutuna göre anlamlı olarak yordayıcısı, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarının ise anlamsız yordayıcıları olarak bulunmuştur. Market çalışanlarının kişisel başarısının müdür yardımcılarının ve müdürün, kasiyer ve raf sorumlularına göre daha yüksek olmasının nedeni, işyeri içersinde gelebilecek en yüksek mevkilerde olmasına bağlı olarak motivasyonlarına da etkileyebileceği ayrıca kasiyer ve raf sorumlularının kişisel başarısının daha düşük olması özellikle meslekler arasında yükselmenin marketler içersinde çalışanlar için zor olmasından kaynaklanıyor olabilir. Duygusal tükenmelerinin istatistiksel olarak anlamlı olmasa dahi sistematik olarak yükselmesinin özellikle market içersinde sürekli çalışmanın ve rutin işlerin vermiş olduğu bir tükenmişlik sendromunun yaşanmasına bağlı olarak artabileceği söylenebilir.

Market çalışanlarının kullandıkları mola sürelerinin kişisel başarı ve iş doyum düzeylerinde anlamlı farklılaşmadığı; duygusal tükenmeleri ve duyarsızlaşma düzeylerinin 0 - 30 dk arasında mola kullananların en yüksek, 61 – 90 dk arasında mola kullananların anlamlı düzeyde en düşük olduğu bulunmuştur ayrıca mola süreleri ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında negatif bir ilişki vardır. Kişisel başarı alt boyutu ile iş doyum düzeylerinin de mola süreleri arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmüş fakat istatistiksel olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır. Literatür incelendiğinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerini ve iş doyum düzeylerini etkileyen değişkenlerden birinin de mola süreleri olduğu söylenebilir. Özellikle market çalışanlarının gün içersinde sürekli olarak yoğun bir şekilde çalışmalarının mola süreleri ile en azından fiziksel ve zihinsel olarak dinlenmeleri açısından çok önemli olması kaçınılmaz bir durumdur. Araştırma sonuçlarının da bu kanıyı destekler nitelikte olduğu söylenebilir.

Çalışanların yaşlarına göre mesleki tükenmişlik alt boyutlarının hepsinde anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Yurtdışında yapılan araştırmalarda çalışanların yaşlarının artmasıyla mesleki tükenmişlik düzeylerinin azaldığı tespit edilmiştir Hipps ve Glenelle (1991); Friedman (1991). Yurtiçinde yapılan bazı araştırmalarda bu çalışmanın sonucunu destekler nitelikte sonuçlar elde edilmiştir. Tuğrul ve Çelik (2002); Sünter ve diğerleri (2006); Kayabaşı (2008); Kargün ve diğerleri (2012); İçigen ve Uzut (2012). Bu araştırmada market çalışanlarının hangi yaş aralığında olursa olsun mesleki tükenmişlik yaşaması olağan bir şekilde beklenebildiğinin göstergesidir. Bazı araştırmalarda ise bu araştırmayla çelişkili sonuçlar elde edilmiştir; Baysal (1995); Torun (1995); Tümkaya (1995); Naktiyok ve Karabey (2005) öğretmenler üzerinde yaptıkları araştırmalarda, öğretmenlerin yaşları yükseldikçe mesleki tükenmişlik düzeylerinin azaldığı; Çavuş, Gök ve Kurtay (2007) meslek yüksekokulu akademisyenleri üzerinde yaptıkları araştırmada yaşın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları üzerinde anlamlı olarak farklılaşmadığı, kişisel başarı düzeyinde ise 41 – 50 yaş arası akademisyenlerin 21 – 30 yaş akademisyenlere göre daha yüksek olduğu; Ortacıoğlu (2008) müzik öğretmenleri ile yaptığı araştırmada 26 – 35 yaş öğretmenlerin 36 – 45 yaş öğretmenlere göre daha fazla mesleki tükenmişlik yaşadıklarını göstermiştir.

Çalışanların yaşlarına göre iş doyum düzeylerin anlamlı olarak farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Yurtiçinde bu araştırma sonucunu destekleyen nitelikte araştırma vardır. Sünter ve diğerleri (2006); Kargün ve diğerleri (2012); İçigen ve Uzut (2012). Yurtdışında yapılan

araştırmalarda yaşlı işçilerin genç işçilere göre daha fazla iş doyumuna sahip olduğu görölmüştür; Schwab ve Menaman (1977); Lowler (1991); Hipps ve Glenelle (1991); Lowler (1991). Hill (1975) yaptığı araştırmada rutin işlerde çalışan bireylerin çalışma yıllarına bağlı olarak bıkkınlık düzeylerinin artacağını ve buna bağlı olarak iş doyumunun düşeceğini belirtmiştir. Yurtiçinde yapılan çalışmalarda çelişkili sonuçlar da elde edilmiştir. İncir (1990) yaptığı çalışmada çalışanların çalışma süreleri arttıka iş doyumunun azalacağını; Günbayı ve Tokel (2012) ilkokul öğretmenleriyle yaptıkları araştırmada öğretmenlerin hizmet süreleri arttıka iş doyumunun azaldığını belirtmiştir. Erşan, Yıldırım Doğan ve Doğan (2013) sağlık çalışanlarıyla yapılan araştırmada çalışanların yaşlarının arttıka iş doyum düzeylerinin arttığını belirtmiştir. Keser (2006) çağrı merkezinde çalışan bireyler ile yaptığı araştırmada çalışanların yaşlarına bağlı olarak iş doyum düzeylerinin anlamlı düzeyde farklılaşmadığını bulmuştur. Tüm bu çalışmaların sonucunda ölkemizde yaşa bağlı olarak iş doyumunu düzeyleri hakkında kesin bilgi vermenin sağlıklı olacağını düşünülr.

Mesleki tükenmişlik alt boyutları ile iş doyumunu puanlarının arasındaki ilişki incelenmiş. Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında anlamlı pozitif ilişki, kişisel başarı ile iş doyumunu arasında anlamlı pozitif ilişki, iş doyumunu ile duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arasında anlamlı negatif ilişki olduğu bulunmuştur. Literatür incelendiğinde yapılan araştırmaların sonuçları farklı sonuçlar vermekle birlikte benzerlikleri daha fazladır ve bu çalışmayı destekler niteliktedir. Kurçer (2005) üniversite hastanesinde yaptığı araştırmada duyarsızlaşma ile duygusal tükenme arasında pozitif anlamlı ilişki ve duygusal tükenme ile iş doyumunu arasında negatif anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir; Sünter, Canbaz, Dabak, Öz ve Peşken (2006) pratisyen hekimler üzerinde yaptıkları araştırmada duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif anlamlı ilişki ve kişisel başarı ile duyarsızlaşma arasında negatif anlamlı ilişki tespit edilmiştir; Çağlar ve Demirtaş (2011) dersane öğretmenleri ile yaptıkları araştırma da duyarsızlaşma ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişki olmadığı diğer alt boyutların kendi aralarında ve iş doyumunu puanları arasında anlamlı ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Market çalışanlarının tükenmişlik alt boyutlarının her birini yordayan değişkenler iş doyumunu düzeyleri ve günlük çalışma saatleri olduğu görölmüştür. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı yordayan diğer bir değişken ise günlük kullanılan mola süreleridir. Mesleki tükenmişlik alt boyutlarının en önemli yordayıcılarından birisi iş doyumunu düzeyleri çıkmış ve

Erol, Sarıççek ve Gülseren (2007), Erol ve diğerleri (2012) araştırmaların sonuçları da bu çalışma sonucunu destekler niteliktedir.

İleride yapılacak olan araştırmalarda, katılımcı sayısının daha fazla olması ve yurdun farklı bölgelerinden market çalışanlarının katılımının sağlanması sonuçların daha sağlıklı olması beklenir. Ayrıca market çalışanları üzerinde, ileride yapılacak çalışmalarda psikolojik belirtilerinin mesleki tükenmişlik düzeylerine olan etkileri incelenebilir.

6. ALTINCI BÖLÜM (ÖNERİLER)

Araştırmaya katılan market çalışanlarının iş doyum düzeyleri çok düşük ve mesleki tükenmişlik düzeyleri ise orta düzeyde çıkmıştır. Araştırma Trabzon Merkez ve Akçaabat ilçesinde yer küçük çaplı marketler seçilmiş ve bu marketlerin çalışma sistemleri tüm yurttaki aynı olduğu için, çıkan sonuçların evreni temsil etmesi beklenir. Bu sonuçlara göre aşağıda öneriler sunulmuştur.

1) Tükenmişlikte farkındalık son derece önemlidir. Tükenmişlik arttıkça iş doyumunu azalacaktır. Tükenmişlikte farkındalık arttıkça gerekli önlemler alınacak ve mutlak iş doyumunu sağlanacaktır (Kaya, 2009: 2).

2) Tükenmişlik sendromunun aşılması bireysel ve örgütsel müdahaleler ile gerçekleşebilir. Bireysel olarak; çalışanın ilk olarak kendini tanıması, kendi amaçlarını belirlemesi, kişisel gelişimine önem vermesi ve gerekirse profesyonel yardım alması gerekir. Örgütsel olarak örgüt içerisinde adil yönetimin olması gerekir. Bu konuda başlıca sorumluluk yöneticilere düşmekte, yöneticilerin örgüt içerisinde çalışanlarla kurduğu iletişim, iş dağılımında adil olması, örgüt kararlarında işçilerin fikri alınması, örgüt içerisindeki koordinasyonun sağlanması ve işbirliğinin olması çok önemlidir.

3) Örgüt içerisinde yapılan işlerin monotonluktan kurtarılması, çalışanlara sağlanan ödeneklerin arttırılması, çalışanların haklarının verilmesi ve örgüt tarafından desteklenmesi, örgüt içerisinde çalışanların yükselmesinin (terfilerinin) kolaylaştırılması, başarı duygusunun çalışanlarda sağlanması, örgüte nitelikli çalışanların seçimi son derece önemlidir.

4) Çalışanların sosyal haklarının korunması ve yöneticilerden talep edilmesi için sendikalaşma haklarının desteklenmesi.

5) Çalışanların çalışma saatlerinin ortalama süreye çekilmesi, mola sürelerinin uzatılması önemlidir.

6) Örgüt içerisinde yeni başlayan çalışanlara yönelik oryantasyon hizmetlerinin düzenli olarak sunulması gerekir.

7) Çalışanlara sağlanan ödeneklerin, yaptıkları işin karşılığını verebilecek düzeyde arttırılması, ayrıca çalışanların terfilerini yükselttikçe ücretlerinde az bir artış yapmak yerine daha fazla düzeyde artış yapmak.

8) Çalışanların yıllık izinlerini yapmak istedikleri tarihlere göre öncesinden planlamak, işyerinde ki çalışan sayısını az tutarak daha fazla iş yaptırmak fikrinden vazgeçilerek, nitelikli çalışanları işyerine seçip çalışan sayısını arttırmak ve bu çalışanların vardiya sistemlerini uzun süreli değiştirecek şekilde planlamak.

KAYNAKÇA

- Akbolat, M., Işık, O. ve Uğurluoğlu, Ö. (2011). Sağlık çalışanlarının kontrol odağı, iş doyumunu, rol belirsizliği ve rol çatışmasının karşılaştırılması. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29(2), 23-48.
- Altay, B., Gönener, D. ve Demirkıran, C. (2010). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve aile desteğinin etkisi. *Fatih Tıp Dergisi*, 15(1), 10-16.
- Argyle, M. (1972). *The social psychology of work*. New York: Taplinger Publishing Company.
- Arslan, S. (2004). İş stresi ve iş doyumunu: Kara Kuvvetleri Komutanlığında görev yapan muvazzaf subay ve astsubaylar üzerine uygulamalı bir çalışma. Yüksek lisans tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Savunma Yönetimi Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. ve Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumunu, iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 115-129.
- Ay, M. ve Avşaroğlu, S. (2010). Muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumlarının incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 1170-1189.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Demerouti, E., Janssen, P. P., Van Der Hulst, R., ve Brouwer, J. (2000). Using equity theory to examine the difference between burnout and depression.
- Başaran, İ. E. (1991). *Örgütsel davranış*. Ankara: Gül Yayınevi.
- Baysal, A. (1995). Lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğe etki eden faktörler. Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Beaver, C. B., Sharp, E. S. ve Cotsonis G. A. (1986). Burnout experienced by nurse-midwives. *Journal of Nurse-Midwifery*, 31(1), 3-15.
- Beemsterboer, J. ve Baum, B. H. (1984). Burnout: definitions and health care management. *Social Work in Health Care*, 10(1), 97-109.
- Blase, J. J. (1986). A qualitative analysis of sources of teacher stress: Consequences for performance. *American educational research journal*, 23(1), 13-40.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (1989). Psychological burnout among men and women in teaching: An examination of the Cherniss model. *Human Relations*, 42(3), 261-273.

Can, E., Topbaş, M., Yavuzylmaz, A., Can, G. ve Özgün, Ş. (2009). Karadeniz teknik üniversitesi tıp fakültesindeki araştırma görevlisi hekimlerin tükenmişlik sendromu ile iş doyumunu düzeleri ve ilişkili faktörler. *Journal of Experimental and Clinical Medicine*, 23(1).

Canbay, S. (2007). İlköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin iş doyum ve denetim odağı ilişkisi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Çağlar, Ç. ve Demirtaş, H. (2011). Dershane öğretmenlerinde tükenmişlik ve iş doyum.

Çalgan, Z., Yeğenoğlu, S., ve Aslan, D. (2009). Eczacılar da mesleki bir sağlık sorunu: tükenmişlik. *Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 29(1), 61-74.

Çam, O. (1992). Tükenmişlik envanterinin geçerlilik ve güvenilirliğinin araştırılması, VII. R. Bayraktar, İ. Dağ (Ed.), 155.

Çavuş, M. F., Gök, T. ve Kurtay, F. (2007). Tükenmişlik: meslek yüksekokulu akademik personeli üzerine bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 97-108.

Davis, G. (2004). Job satisfaction survey among employees in small businesses. *Journal of small business and enterprise development*, 11(4), 495-503.

Demir, A., Ulusoy, M. ve Ulusoy, M. F. (2003). Investigation of factors influencing burnout levels in the professional and private lives of nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 40(8), 807-827.

Dipboye, R. L., Smith, C. S. ve Howell, W. C. (1994). Understanding industrial and organizational psychology: an integrated approach. Harcourt Brace College Publishers.

Eğimli, A. T. (2010). Çalışanlarda iş doyum: kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma.

Ergin, C. (1993). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, R. Bayraktar ve İ. Dağ (Ed.), Ankara: Türk Psikolog Derneği Yayınları, 143-154.

Erol, A., Akarca, F., Değerli, V., Sert, E., Delibaş, H., Gülpek, D. ve diğ. (2012). Acil servis çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyum. *Klinik Psikiyatri*, 15, 103-110.

Erol, A., Sarıçiçek, A. ve Gülseren, Ş. (2007). Asistan hekimlerde tükenmişlik: İş doyum ve depresyonla ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*.

Erşan, E. E., Yıldırım, G., Doğan, O. ve Doğan, S. (2013). Sağlık çalışanlarının iş doyum ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 14, 115-121.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn- out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.

Friedman, I. A. (1991). High and low burnout schools: school culture aspects of teacher burnout. *The Journal Of Educational Research*, 84(6), 325-333.

Girgin, G. (1995). İlkokul öğretmenlerinde meslektan tükenmişliğin gelişimini etkileyen değişkenlerin analizi ve bir model önerisi. Yayınlanmamış doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Glogow, E. (1986). Research note: Burnout and locus of control. *Public Personnel Management*, 15(1), 79-83.

Gulati, A. (1969). A study in motivation towards unionisation. *Indian Journal of Industrial Relations*, 68-74.

Güler, M. (1990). Endüstri işçilerinin iş doyumunu ve iş verimine depresyon, kaygı ve diğer bazı değişkenlerin etkisi. Yayınlanmamış doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Günbayı, İ. ve Tokel, A. (2012). İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş doyumunu ve iş stresi düzeylerinin karşılaştırılmalı analizi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 3(5), 77-95.

Gündüz, B., Erkan, Z. Ve Gökçakan, N. (2007). Polislerde tükenmişlik ve görülen psikolojik belirtiler. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 238-298.

Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Hacıhasanoğlu, T. ve Karaca, N. (2014). Bağımsız çalışan muhasebe meslek mensuplarının ve muhasebe çalışanlarının tükenmişlik, iş tatmini ve stres düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir alan araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(4), 153-170.

Hall, D. T. ve Schneider, B. (1973). *Organizational climates and careers: the work lives of priests*. Seminar Press.

Havle, N., İlnem, M. C., Yener, F. ve Gümüş, H. (2008). İstanbul'da çalışan psikiyatristlerde tükenmişlik, iş doyumunu ve bunların çeşitli değişkenlerle ilişkisi. *Düşünen Adam*, 21(1-4), 4-13.

Herr, E. L. ve Cramer, S. H. (1988). *Career guidance and counseling through the life span: Systematic approaches*. Scott, Foresman & Co.

Hipps, E. S. ve Glenelle, M. (1991). The relationship of locus of control, stress related to performance - based acceptance and job stress to burnout in public school teachers and principals.

Izgar, H. (Ed.). (2003). *Endüstri ve örgüt psikolojisi*. Eğitim Kitabevi.

Iwanicki, E. F. (1983). Toward understanding and alleviating teacher burnout. *Theory into practice*, 22(1), 27-32.

İçigen, E. T. ve Uzut, İ. (2012). Yiyecek içecek bölümü çalışanlarının mesleki tükenmişlikleri ve iş doyumları üzerine bir araştırma. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2), 107.

İncir, G. (1990). *Çalışanların iş doyumunu üzerine bir inceleme*. Milli Prodüktivite Merkezi.

İncir, G. (1984). *Çalışanların motivasyonuna genel bir bakış*. Milli Prodüktivite Merkezi.

Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1).

Karasar, N. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemi: kavramlar, ilkeler, teknikler*. Nobel Yayın Dağıtım.

Kargün, M., Albay, F., Cenikli, A. ve Güllü, M. (2012). Türk futbol hakemlerinin iş doyum ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 3(2).

Karlıdağ, R., Ünal, S. ve Yoloğlu, S. (2000). Hekimlerde iş doyum ve tükenmişlik düzeyi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 11(1).

Kaya, B. (2009). Ebelerin iş doyum ve tükenmişlik durumlarını etkileyen faktörler. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Kayabaşı, Y. (2008). Bazı değişkenler açısından öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 20, 191-212.

Kelleci, M., Gölbaşı, Z., Yılmaz, M., ve Doğan, S. (2008). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin araştırma yapma ve araştırma sonuçlarını bakımda kullanma ile ilgili görüşlerinin incelenmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 10(2), 3-16.

Kepir, H. ve Pazarcık, O. (1983). *Sanayide işe devamsızlık nedenleri, sonuçları ve çözüm önerileri*. Milli Prodüktivite Merkezi.

Keser, A. (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyum ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (11), 100-119.

Keser, A. (2006). *Çalışma yaşamında motivasyon*. Alfa Aktüel Yayınları.

Kim, H-Y. (2013). Statistical notes for clinical researchers: assessing normal distribution (2) using skewness and kurtosis. *Restorative Dentistry & Endodontics*, 38(1), 52-54.

Kurçer, M. A. (2005). Harran Üniversitesi tıp fakültesi hekimlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri. *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3), 10-15.

Landy, F. J. (1978). An opponent process theory of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 63(5), 533.

Locke, E. A. ve Latham, G. O. (1990). A theory of goal setting and task performance. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.

Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex roles*, 12(7-8), 837-851.

Maslach, C. (2001). What have we learned about burnout and health?. *Psychology & health*, 16(5), 607-611.

Mazur, P. J. ve Lynch, M. D. (1989). Differential impact of administrative, organizational, and personality factors on teacher burnout. *Teaching and teacher education*, 5(4), 337-353.

Moum, T. (1981). Social inequality, social status, and quality of life. *Psychiatry and Social Science*, 1, 177-195.

Naktiyok, A. ve Karabey, C. N. (2005). İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 179-88.

Ortacıoğlu, S. G. (2008). Müzik öğretmenlerinde tükenmişlik sendromu ve etkileyen faktörler. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15), 103-116.

O'Toole, J. (1973). Work in America. Massachusetts Institute of Technology Press, Cambridge, Mass.

Özgüven, İ, E. (2003). *Endüstri psikolojisi*. Ankara: Pdrem Yayınları.

Püsküllüoğlu, A. (1995). *Türkçe sözlük*. İstanbul: Yapı Kredi Yayınları, 1529.

Salancik, G. R. ve Pfeffer, J. (1977). An examination of need-satisfaction models of job attitudes. *Administrative science quarterly*, 427-456.

Schwarzer, R., Schmitz, G.S. ve Tang, C. (2000). Teacher burnout in hong kong and germany: a cross-cultural validation oh the maslach burnout inventory. *Anxiety, stress, and coping*, 13, 309-326.

Seğmenli, S. (2001). Rehber öğretmenlerde tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu. *Ege Academic Review*, 5(1), 55-64.

Soyer, F., Can, Y. ve Kale, F. (2009). Beden eğitimi öğretmenlerinin iş tatmini ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin çeşitli faktörler açısından incelenmesi. *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3(3).

Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American journal of community psychology*, 13(6), 693-713.

Sünter, A. T., Canbaz, S., Dabak, Ş., Öz, H. ve Pekşen, Y. (2006). Pratisyen hekimlerde tükenmişlik, işe bağlı gerginlik ve iş doyumunu düzeyleri. *Genel Tıp Dergisi*, 16(1), 9-14.

Şahin, D. (2007). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyi (Ankara ili ilk ve ortaöğretim okulları örneği). Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Bölümü, Ankara.

Torun, A. (1995). Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme. Yayınlanmamış doktora tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Tuğrul, B. ve Çelik, E. (2002). Normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenlerinde tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(12), 1-11.

Tümkaya, S. (1997). Çukurova Üniversitesi öğretim elemanlarının akademik tükenmişlik düzeyleri. 4. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi 10-12 Eylül, Eskişehir.

Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ö. A. (2010). Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeylerinin ilişkisi. *Journal of Yaşar University*, 17(5), 2922-2937.

Vroom, V. (1964). *Motivation and work*. New York: Wiley.

Yaşan, A., Eşsizoglu, A., Yalçın, M. ve Özkan, M. (2008). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Araştırma Görevlilerinde İş Memnuniyeti, Anksiyete Düzeyi ve İlişkili Etmenler. *Dicle Tıp Dergisi*, 35(4), 228-233.

Yavuzylmaz, A., Topbaş, M., Çan, E., Can, G. ve Özgün, Ş. (2007). Trabzon il merkezindeki sağlık ocakları çalışanlarında tükenmişlik sendromu ile iş doyumunu düzeyleri ve ilişkili faktörler. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6(1), 41-50.

Yelboga, A. (2009). Validity and reliability of the Turkish version of the job satisfaction survey (JSS). *World Applied Sciences Journal*, 6(8), 1066-1072.

Yıldız, N. ve Kanan, N. (2005). Yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerde iş doyumunu etkileyen faktörler. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 9(1-2), 8-13.

Watson, D. L., DeBortali-Tregerthan, G., ve Frank, J. (1984). *Social psychology: Science and application*. Scott Foresman & Company

EKLER

EK I: Kişisel Bilgi Formu

Sayın market çalışanı; aşağıda ki soruları dikkatli okuyarak cevaplayınız. Kimliğiniz tamamen gizli kalacaktır. Katılımınız için sizlere, sonsuz teşekkürlerimi sunarım.	
1) Cinsiyetiniz?	Kadın () Erkek ()
2) Medeni Durumunuz?	Bekar () Evli ()
3) Yaşınız?
4) Çocuğunuz?	Var () Yok ()
5) Eğitim durumunuz nedir?	İlkokul/Ortaokul () Lise () Yüksekokul () Üniversite ()
6) Sigara kullanıyor musunuz?	Evet () Hayır ()
7) Aylık net geliriniz?	1404 TL altı () 1404 TL-1778 TL () 1778 TL üstü ()
8) Mesleğinizi nasıl seçtiniz?	Kendi isteğimle () Rastlantısal olarak ()
9) Günde ortalama kaç saat çalışıyorsunuz?
10) Kullandığınız ortalama mola süresiniz ne kadardır?
11) Şuan ki şirkette kaç yıldır çalışıyorsunuz?
12) Şuan ki işyerinde çalışma sisteminiz (vardiya sisteminiz) nasıldır?	Günlük olarak değişen vardiya () Haftalık olarak değişen vardiya () Sürekli aynı vardiya ()
13) Şuan ki işyerinde mevcut göreviniz (pozisyonunuz) nedir?	Kasiyer () Raf sorumlusu () Müdür Yardımcısı () Müdür ()
14) Şuan ki mesleğinizi severek mi yapıyorsunuz?	Evet () Hayır ()
15) Şuan ki şirketinizden maddi yardım (erzak, ek ücret, prim) alıyor musunuz?	Evet () Hayır ()
16) Şirket içersinde yöneticilerinizle rahat iletişime geçebiliyor musunuz?	Evet () Hayır ()
17) Yöneticileriniz sizlere iş verirken adil davranıyor mu?	Evet () Hayır ()
18) Yöneticileriniz yaptığınız iş karşılığında sizi takdir ediyor mu?	Evet () Hayır ()
19) Şuan ki yaptığımız işin size uygun olduğunu düşünüyor musunuz?	Evet () Hayır ()

EK II: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Aşağıda işinizle ilgili tutumlarınızı yansıtan cümleler yer almaktadır. Sizden istenen, her bir cümlenin örneklediği durumu ne kadar sıklıkla yaşadığınızı uygun olan ifadeye göre; (0) Hiçbir Zaman, (1) Çok Nadir, (2) Bazen, (3) Çoğu Zaman, (4) Her Zaman seçeneklerinden birini işaretlemenizdir. Bu ankette işaretlemeleriniz gizli tutulacaktır. Verdiğiniz yanıtlar bizim için çok değerlidir. Bu araştırmada bize yardımcı olduğunuz için size çok teşekkür ederiz.	Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1) İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0	1	2	3	4
2) İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	0	1	2	3	4
3) Sabahları kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
4) İşim gereği, karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.	0	1	2	3	4
5) İşim gereği, karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	0	1	2	3	4
6) Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	0	1	2	3	4
7) İşim gereği, karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	0	1	2	3	4
8) Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	0	1	2	3	4
9) Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	0	1	2	3	4
10) Bu işte çalıştığım dan beri insanlara karşı sertleştim.	0	1	2	3	4
11) Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	0	1	2	3	4
12) Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	0	1	2	3	4
13) İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	0	1	2	3	4
14) İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
15) İşim gereği, karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	0	1	2	3	4
16) Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0	1	2	3	4
17) İşim gereği, karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	0	1	2	3	4
18) İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	0	1	2	3	4
19) Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	0	1	2	3	4
20) Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	0	1	2	3	4
21) İşimdeki duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşıyorum.	0	1	2	3	4
22) İşim gereği, karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissedirim.	0	1	2	3	4

EK III: JSS İş Doyum Ölçeği

Aşağıda yer alan cümlelerde belirtilen ifadelere katılma durumunuza göre; (1) Hiç Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kısmen Katılmıyorum, (4) Kısmen Katılıyorum, (5) Katılıyorum, (6) Tamamen Katılıyorum seçenekleri arasından birisini seçerek işaretleyiniz. Bu ankette işaretlemeleriniz gizli tutulacaktır. Verdiğiniz yanıtlar bizim için çok değerlidir. Bu araştırmada bize yardımcı olduğunuz için çok teşekkür ederiz.	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1) Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
2) İşimde yükselme şansım çok düşüktür.	1	2	3	4	5	6
3) Yöneticim yaptığı işte oldukça yeterlidir.	1	2	3	4	5	6
4) İşimin karşılığında bana sağlanan hak ve ödeneklerden memnun değilim.	1	2	3	4	5	6
5) İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.	1	2	3	4	5	6
6) İşyerimdeki kurallar, işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.	1	2	3	4	5	6
7) Birlikte çalıştığım insanları seviyorum.	1	2	3	4	5	6
8) Bazen yaptığım işin çok anlamsız olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
9) İşyerimdeki iletişimin iyi olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
10) İşyerimde ücret artışları az oluyor.	1	2	3	4	5	6
11) İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor.	1	2	3	4	5	6
12) Yöneticim bana karşı adil değildir.	1	2	3	4	5	6
13) İşyerimde verilen hak ve ödenekler diğer pek çok işletme kadar iyidir.	1	2	3	4	5	6
14) Yaptığım işten hoşnut olmadığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
15) İyi bir iş yapmak için harcadığım çabalar nadiren formalite işler tarafından engellenir.	1	2	3	4	5	6
16) Birlikte çalıştığım insanların yetersiz olmasından dolayı işimde daha çok çalışmak zorundayım.	1	2	3	4	5	6
17) İşyerimde yaptığım işlerden hoşlanıyorum.	1	2	3	4	5	6
18) Bu işyerinin hedefleri bana açık ve belirgin gelmiyor.	1	2	3	4	5	6
19) Bana verdikleri ücreti düşündüğümde takdir görmediğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
20) Bu işyerindeki insanlar diğer işyerlerindeki kadar hızlı yükselmektedirler.	1	2	3	4	5	6
21) Yöneticim, çalışanlarının hislerine çok az ilgi gösterir.	1	2	3	4	5	6
22) İşyerinde aldığımız hak ve ödenekler adildir.	1	2	3	4	5	6
23) Bu işyerinde çalışanlar çok az ödüllendiriliyorlar.	1	2	3	4	5	6
24) İşyerinde yapmam gereken çok iş var.	1	2	3	4	5	6
25) İş arkadaşlarımdan hoşlanıyorum.	1	2	3	4	5	6
26) Çoğu zaman bu işyerinde neler olduğunu bilmediğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
27) Yaptığım işten gurur duyuyorum.	1	2	3	4	5	6
28) Ücretimdeki artışlardan memnunum.	1	2	3	4	5	6
29) İşyerinde almamız gerekip de almadığımız ek ödenekler ve haklar var.	1	2	3	4	5	6
30) Yöneticimi seviyorum.	1	2	3	4	5	6
31) Bu işyerinde çok fazla yazışma ve benzeri işlerle uğraşmak zorundayım.	1	2	3	4	5	6
32) Çabalarımın gerektiği kadar ödüllendirildiğini sanmıyorum.	1	2	3	4	5	6
33) Yükselmek için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
34) İşyerimde çok fazla çekişme ve kavgaya var.	1	2	3	4	5	6
35) İşimden hoşlanıyorum.	1	2	3	4	5	6
36) Yapmam gereken işler yeterince açık ve net değildir.	1	2	3	4	5	6

EK IV: Maslach Tükenmişlik Ölçeği Kullanımı ve İzin

Gökhan Güler <gguler004@gmail.com>

22.30 (11saat önce)

Alıcı: burhancapri

İyi günler Sayın Doç Dr. Burhan Çapri.

Ben Karadeniz Teknik Üniversitesi, 4. Sınıf öğrencisi Gökhan GÜLER. 2. Dönem Alan Çalışması Dersi kapsamında bir tez çalışması yapıyorum. Tez çalışmamın ismi: 'Market Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerinin İncelenmesi'.

Bu araştırmada, çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerini belirlemek için Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni kullanmak istiyorum. Sizlerden bu konuda bana yardımcı olmanızı ve sizlerin iznini istiyorum.

Şimdiden her şey için çok teşekkür ediyorum...

Burhan Çapri <burhancapri@gmail.com >

8.32 (2 saat önce)

Alıcı: bana

Değerli Arkadaşım,

Çalışmada ilgili ölçme aracını kullanabilirsin.

Başarılar...

EK V: JSS İş Doyum Ölçeği Kullanım ve İzin

Gökhan Güler < gguler004@gmail.com >

22.36 (16 saat önce)

Alıcı: esin

İyi günler Sayın Prof. Dr. Esin Tezer,
Ben Karadeniz Teknik Üniversitesi, 4. Sınıf öğrencisi Gökhan GÜLER. 2. Dönem Alan Çalışması Dersi kapsamında bir tez çalışması yapıyorum. Tez çalışmamın ismi: 'Market Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerinin İncelenmesi'.
Bu araştırmada, çalışanların iş doyum düzeylerini belirlemek için JSS İş Doyumu Ölçeğini kullanmak istiyorum. Sizlerden bu konuda bana yardımcı olmanızı ve sizlerin iznini istiyorum.
Şimdiden her şey için çok teşekkür ediyorum...

Esin Tezer < esin@metu.edu.tr >

11.03 (4 saat önce)

Alıcı: bana

İş Doyumu Ölçeği ve ilgili bilgileri ekte gönderiyorum. Başarılar dilerim.

ÖZGEÇMİŞ



Ad – Soyad: Gökhan GÜLER

Doğum Tarihi ve Yeri: 09.11.1994 / BURSA Osmangazi

E-posta: gkhn_176_glr@hotmail.com

ÖĞRENİM DURUMU:

Lisans:

2013 - 2014 Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Bölümü

2014 - 2017 Karadeniz Teknik Üniversitesi, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Bölümü