



KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**SPA MERKEZLERİNE GİDEN BİREYLERİN İŞ DOYUM DÜZEYLERİ VE
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ**

Hazırlayan

Necmettin MANSUROĞLU

Beden Eğitimi ve Spor Eğitimi Anabilim Dalı

KARAMAN 2018



KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**SPA MERKEZLERİNE GİDEN BİREYLERİN İŞ DOYUM DÜZEYLERİ VE
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ**

Hazırlayan

Necmettin MANSUROĞLU

Beden Eğitimi ve Spor Eğitimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisan Tezi

Danışman

Doç. Dr. Selahattin AKPINAR

KARAMAN 2018

**SPA MERKEZLERİNE GİDEN BİREYLERİN İŞ DOYUM DÜZEYLERİ
VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ**

Tezin Kabul Ediliş Tarihi:15.01.12018

Jüri Üyeleri (Unvanı, Adı Soyadı)

Başkan: Doç. Dr. Selahattin AKPINAR

Üye: Doç. Dr. Hamdi PEPE

Üye: Yrd. Doç. Dr. Kazım NAS



Bu tez, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 28.12.2017 tarihli ve 2017/39-289 sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Enstitü Müdürü: Doç. Dr. İdris Nebi UYSAL



ÖNSÖZ

SPA kelimesi esasen Latince “Selus Per Aqua” yani “Sudan Gelen Sağlık” veya “Su ile Gelen Sağlık” anlamlarına gelir. Zaten SPA’nın kökenleri de Romalılara uzanmaktadır. Zaman içinde Avrupa’ya yayılan SPA temel olarak su aile yapılan terapi ve bakımları kapsar. Bu hizmetlerin sunulduğu yerler ise SPA veya Spa Merkezi olarak tanımlanmaktadır. Bireylerin SPA merkezlerine, SPA masajları ve bakımları ile günün stresinden uzaklaşmak, canlanmak, rahatlamak, anti selülit tedavisi görmek, yüz cilt bakımı yaptırmak, temizlenmek yani her türlü terapiden faydalanmak için gitmektedirler.

Bireylerin çalışma yaşantılarında iş doyumuna sahip olmaları ve tükenmişlik düzeylerinin de düşük olması daha üretken olmalarına sebep vermektedir. İlgili alan yazıları incelendiğinde bu konu ile ilgili bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu araştırmanın bu konuya ışık tutacağı beklenmektedir.

Bu araştırmanın gerçekleşmesinde, destek ve katkılarının yanı sıra değerli zamanını, bilgi ve deneyimlerini benimle paylaşan, bana karşı yaklaşımlarından hep güven duyduğum değerli hocam ve tez danışmanım Doç. Dr. Sayın Selahattin AKPINAR’a, teşekkür ederim.

Necmettin MANSUROĞLU

KARAMAN Ocak 2018

ÖZET

Bu çalışma, SPA merkezlerine giden bireylerin iş doyum düzeyleri ve tükenmişlik düzeylerini tespit ederek kişisel özelliklere göre bunların farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymak amacıyla yapılmıştır.

Betimsel bir nitelikte olan bu araştırmanın örneklemini 2017 yılında İstanbul Beyoğlu'nda bulunan Angkawat SPA merkezine giden 240 kişi oluşturmaktadır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak, bireylerin iş doyum düzeylerini belirlemek için Dawis ve arkadaşları tarafından geliştirilen Deniz ve Güliz tarafından Türkçeye çevrilen Minnesota İş Doyum Ölçeği ile Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen Ergin tarafından Türkçeye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan bireylerin toplam puanlarda orta seviyenin üzerinde iş doyumuna sahip oldukları ve tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından almış oldukları puan ortalamaları ölçeğin alt boyutlarından alınabilecek puan ortalamalarına bakıldığı zaman duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları düşük kişisel başarı duygusu puanları yüksek olduğu buradan da araştırmacıların tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu söylenebilir. Kişisel özelliklere göre de, gerek iş doyumunda gerekse de tükenmişlik düzeylerinde bazılarında farklılaşırken bazılarında da anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Anahtar Kelimeler: SPA, İş Doyumu, Tükenmişlik

ABSTRACT

This study has been conducted in order to determine the job satisfaction as well as burnout level of individuals visiting SPA centers and if the said levels vary according to personal characteristics or not.

The sample of this study, which has a descriptive nature, comprises 240 people visiting the SPA center named Angkawat located in Beyoğlu district.

Minnesota Job Satisfaction Scale, developed by Dawis et al and translated into Turkish through Deniz and Güliz has been utilized as the data collection means while Maslach Burnout Scale, developed through Maslach and Jackson and adapted by Ergin has been employed with an eye to determine job satisfaction levels of individuals .

It can be said that individuals participating in the study had job satisfaction over medium level in terms of their total scores while it can be said that the burnout levels of said individuals were low when the mean scores they received from subdimensions of the burnout scale were compared with mean scores to be received from subdimensions of the scale. As regards the personal characteristics there were differences in some both job satisfaction and burnout levels while no significant relationship was detected in some levels.

Key words: SPA, Job Satisfaction, Burnout

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	vii
GİRİŞ VE AMAÇ.....	1
BÖLÜM I.....	4
1.GENEL BİLGİLER.....	4
1.1. SPA.....	4
1.1.1.Kavramsal Olarak SPA.....	4
1.1.2. Sağlık Turizmi ve SPA.....	5
1.1.3. SPA Endüstrisinin Günümüze Kadar Gelişimi.....	6
1.1.4. Dünya’da ve Türkiye’de SPA.....	8
1.2.İş Doyumu.....	9
1.2.1. İş Doyumu Kavramı ve Tanımı.....	9
1.2.2. İş Doyumunun Ortaya Çıkışı.....	11
1.2.3. İş Doyumunun Önemi.....	13
1.2.4. İş Doyumunun Etkileri.....	15
1.2.4.1. Bireysel Etkileri.....	16
1.2.4.2. Örgütsel Etkileri.....	17
1.2.5. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler.....	19
1.2.5.1. İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Faktörler.....	19
1.2.5.1.1. Yaş.....	19

1.2.5.1.2. Cinsiyet.....	20
1.2.5.1.3. Eğitim Durumu.....	20
1.2.5.1.4. Kıdem.....	21
1.2.5.2. İş Doyumunu Etkileyen Örgütsel Faktörler.....	21
1.2.5.2.1. İşin Niteliği.....	21
1.2.5.2.2. Ücret.....	22
1.2.5.2.3. Yükselme (Terfi) İmkanları.....	23
1.2.5.2.4. Övünmek (Taktir).....	24
1.2.5.2.5. Denetim.....	24
1.2.5.2.6. Birlikte Çalışan İş Görenler.....	25
1.2.5.2.7. Güvenlik.....	26
1.2.5.2.8. Örgüt ve Yönetim.....	27
1.2.5.2.9. İş Geliştirme.....	27
1.2.5.2.10. İş Zenginliği.....	27
1.3. Tükenmişlik.....	28
1.3.1. Tükenmişlik Kavramı.....	28
1.3.1.1. Duygusal Tükenmişlik.....	29
1.3.1.2. Duyarsızlaşma.....	30
1.3.1.3. Düşük Bireysel Başarı Hissi.....	31
1.3.2. Tükenmişlik Belirtileri.....	31
1.3.2.1. Tükenmişlikte Davranışsal Belirtiler.....	32
1.3.2.2. Tükenmişlikte Fiziksel Belirtiler.....	33
1.3.2.3. Tükenmişlikte Psikolojik Belirtiler.....	34
1.3.3. Tükenmişliğin Sonuçları.....	35
1.3.4. Tükenmişliğin Nedenleri.....	36
1.3.4.1. Kişisel Nedenler.....	37

1.3.4.2. Dışsal Nedenler.....	39
1.3.5. Tükenmişliğin Önlenmesi.....	41
1.3.5.1. Kişisel Çözüm Yolları.....	42
1.3.5.2. Örgütsel Yöntemler.....	43
BÖLÜM II.....	45
2. MATERYAL VE YÖNTEM.....	45
2.1. Araştırmanın Modeli.....	45
2.2. Araştırma Grubu.....	45
2.3. Verilerin Toplanması.....	45
2.4. Kullanılan Ölçekler.....	46
2.4.1. Kişisel Bilgi Formu.....	46
2.4.2. Minnesota İş Doyum Ölçeği (MIDO).....	46
2.4.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ).....	47
BÖLÜM III.....	50
3. BULGULAR.....	50
3.1. Araştırma Grubunun Kişisel Özelliklerine Ait Bulgular.....	50
3.2. Araştırma Grubunun İş Doyumu İle İlgili Bulguları.....	55
3.3. Araştırma Grubunun Tükenmişlik İle İlgili Bulguları.....	70
BÖLÜM IV.....	86
4. SONUÇ, TARTIŞMA, VE ÖNERİLER.....	86
KAYNAKÇA.....	96
EKLER.....	108

TABLOLAR LİSTESİ

	Sayfa No
Tablo:1 Araştırmacıların Cinsiyete Göre Dağılımları.....	50
Tablo:2 Araştırmacıların Yaşlara Göre Dağılımları.....	50
Tablo:3 Araştırmacıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımları.....	50
Tablo:4 Araştırmacıların Çalıştıkları Yerlere Göre Dağılımları.....	51
Tablo:5 Araştırmacıların Haftada Kaç Gün SPA Merkezine Gitmelerine Göre Dağılımları.....	51
Tablo:6 Araştırmacıların Ne Zamandır SPA Merkezlerine Gittiklerine Göre Dağılımları.....	52
Tablo:7 Araştırmacıların Aktif Olarak Spor Yapıp Yapmadıklarına Göre Dağılımları.....	52
Tablo:8 Araştırmacıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları.....	52
Tablo:9 Araştırmacıların Yaşamlarının Büyük Bir Kısımının Geçtiği Yerlere Göre Dağılımları.....	53
Tablo:10 Araştırmacıların Mesleki Kıdemlerine Göre Dağılımları.....	53
Tablo:11 Araştırmacıların İşlerinden Memnun Olma Durumlarına Göre Dağılımları.....	54
Tablo:12 Araştırmacıların İş Doyum Düzeylerini Gösteren One-Sample Kolmogorov-Smirnov Testi.....	54

Tablo:13 Araştırmacıların Tükenmişlik Alt Boyutlarını Gösteren One-Sample

Kolmogorov-Smirnov Testi.....55

Tablo:14 Araştırmacıların Genel Olarak İş Doyumunun Alt Boyutları ve ToplamPuanına Ait $\bar{X}$ ve Ss Değerlerine İlişkin Sonuçları.....55**Tablo:15** Araştırmacıların Cinsiyet Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt

Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin t-testi Sonuçları.....56

Tablo:16 Araştırmacıların Yaş Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt

Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin F- testi Sonuçları.....57

Tablo:17 Araştırmacıların Medeni Durum Değişkenine Göre İş Doyum

Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin t-testi Sonuçları.....58

Tablo:18 Araştırmacıların Çalıştıkları Yer Değişkenine Göre İş Doyum

Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin F- testi Sonuçları.....59

Tablo:19 Araştırmacıların Haftada Kaç Gün SPA Merkezine Gitmeleri Değişkenine

Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin

F- testi Sonuçları.....60

Tablo:20 Araştırmacıların Ne zamandır SPA Merkezine Gittikleri

Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına

İlişkin F- testi Sonuçları.....61

Tablo:21 Araştırmacıların Aktif Olarak Spor Yapıp Yapmama Değişkenine

Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin

t-testi Sonuçları.....63

Tablo:22 Araştırmacıların Eğitim Durumu Değişkenine Göre İş Doyum

Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin F- testi Sonuçları.....64

Tablo:23 Araştırmacıların Yaşamlarının Büyük Bir Kısımının Geçtiği Yer

Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam

Puanına İlişkin F- testi Sonuçları.....66

Tablo:24 Araştırmacıların Mesleki Kıdem Değişkenine Göre İş Doyum

Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin F- testi Sonuçları.....67

Tablo:25 Araştırmacıların Çalıştıkları İşlerinden Memnun Olup Olmama

Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam

Puanına İlişkin F- testi Sonuçları.....68

Tablo:26 Araştırmacıların Genel Olarak Tükenmişlik Alt Boyutları PuanınaAit $\bar{X}$ ve Ss Değerlerine İlişkin Sonuçları.....70**Tablo:27** Araştırmacıların Cinsiyet Değişkenine Göre Tükenmişlik Alt

Boyutları Puanına İlişkin Man-Whitney U testi sonuçları.....71

Tablo:28 Araştırmacıların Yaş Dağılımlarına Göre Tükenmişlik Alt Boyutları

Puanına İlişkin Kruskal-Wallis H testi sonuçları.....72

Tablo:29 Araştırmacıların Medeni Durum Değişkenine Göre Tükenmişlik

Alt Boyutları Puanına İlişkin Man-Whitney U testi sonuçları.....73

Tablo:30 Araştırmacıların Çalıştıkları Yer Değişkenine Göre Tükenmişlik Alt

Boyutları Puanına İlişkin Kruskal-Wallis H testi sonuçları.....74

Tablo:31 Araştırmacıların Haftada Kaç Gün SPA Merkezlerine Gittiklerine

Göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin Kruskal-Wallis

H testi sonuçları.....76

Tablo:32 Araştırmacıların Ne Zamandır SPA Merkezlerine Gittiklerine Göre

Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin Kruskal-Wallis

H testi sonuçları.....77

Tablo:33 Araştırmacıların Aktif Olarak Spor Yapıp Yapmama

Değişkenine Göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin

Man-Whitney U testi sonuçları.....78

Tablo:34 Araştırmacıların Eğitim Durumu Değişkenine Göre Tükenmişlik

Alt Boyutları Puanına İlişkin Kruskal-Wallis H testi sonuçları.....80

Tablo:35 Araştırmacıların Yaşamlarının Büyük Bir Kısımının Geçtiği Yer

Değişkenine Göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin Kruskal-Wallis

H testi sonuçları.....81

Tablo:36 Araştırmacıların Mesleki Kıdemine Göre Tükenmişlik Alt Boyutları

Puanına İlişkin Kruskal-Wallis H testi sonuçları.....82

Tablo:37 Araştırmacıların Çalıştıkları İşlerinden Memnun Olup Olmama

Değişkenine Göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin

Kruskal-Wallis H testi sonuçları.....84

GİRİŞ

İnsanların eğlenceli vakit geçirmek, yarışmak, mücadele etmek, sağlıklı bir yaşam tarzına kavuşmak için belirli kurallar dahilinde gerçekleştirdikleri bilinçli ve maksatlı hareketler bütünü spor olarak tanımlanmaktadır(Ramazanoğlu ve ark.,2005). İnsanların yaşamlarında tarih boyunca önemli bir yere sahip olan spor etkinlikleri günümüzde toplumsal açıdan oldukça geniş bir kitleye hitap etmektedir(Özen, ve ark., 2013).

Sporun en bilinen faydası elbette stresi azaltmasıdır. Fiziksel veya zihinsel stresinizi spor ile yönetebilmeniz mümkündür. Vücudunuzda spor sayesinde harekete geçen hormonlar, sizi daha mutlu ve stressiz bir birey yapmaya yardım edeceği bir gerçektir. Yapılan egzersiz ile birlikte vücudunuz endorfin salgılamaktadır. Böylece spor yaparken stres attığınız gibi aynı zamanda mutlu ve coşku dolu bir insan da olma şansınız vardır. Yapılan araştırmalarda klinik depresyonlarda bile görülen olumsuzlukların spor ile azaldığı kanıtlanmıştır. Yurtdışında yapılan bir takım araştırmalara göre ise yapılan egzersizlerin antidepresan ilaçları kadar etkili olabildiği gözlemlenmiştir. Spor sayesinde elde edilen fiziksel uygunluk sayesinde kişilerin kendine olan saygısı artmakta ve böylece kendine daha güvenli bireyler oluşmaktadır.

Spor yapmak, hem zihinsel hem ruhsal hem de bedensel açıdan sağlık için oldukça faydalı bir aktivitedir. Spor yapmak, vücudun hastalıklara olan direncini yükseltir ve vücudun dayanıklılık kazanmasını sağlar. Sağlıklı ve dengeli bir şekilde kilo vermeye yardımcı olan spor, aynı zamanda kas ve kemik sistemini güçlendirir. Spor yapmak, daha esnek ve daha dayanıklı bir vücut demektir.

İnsanlar hayatlarını sürdürebilmeleri için çeşitli meslekleri icra ederler. Çalışmaları tüm mesleki yaşantıları boyunca ve hatta yaşamları boyunca da sürer. İş yaşantıları genelde

insanları strese sokar. Bazı insanlar bu stresin altında fazlasıyla bazıları azda olsa etkilenir. Genelde insanlarla yüz yüze olarak icra edilen mesleklerde strese maruz kalma olayı daha fazla görülmektedir. Aşırı iş stresinin neticelerinden biri olarak kabul gören mesleki tükenmişlik insanlarla sık sık ilişki içinde olan meslek grupları olan öğretmenlik, hemşirelik, polislik, doktorluk ve sosyal yardım hizmetlerinde çalışan görevlilerde görülmektedir(Tunaboynu,2015).

Bireylerin işlerine gösterdikleri tutum olumlu ya da olumsuz olabileceğinden, iş doyumunu bireylerin iş tecrübeleri sonucunda elde ettiği olumlu ruh hal i olarak tanımlamak, çalışanın işine göstermiş olduğu olumsuz tutumu da iş doyumсуuzluğu olarak tanımlamak doğru olacaktır (Erdoğan, 1996). Bir başka ifade ile iş doyumу, çalışanların yaptıkları işe karşı hissettikleridir. Dolayısıyla iş doyumу, işin kazandırdıkları ile çalışanın beklentileri birbirine uyduğu zaman oluşmaktadır (Bingöl, 1990). İş doyumunun yönetim alanında çok önemli bir konumunun olmasının temel sebebi, işle ilgili olumlu bir takım sonuçları elde etmenin büyük ölçüde iş doyumunu sağlamaya bağlı olmasıdır (Yousef, 1998)(Akt. Çorapçı 2015).

Bireyin işinden elde ettiği doyum hem kendisi hem de örgütsel verim açısından önemli olduğu yadsınamaz bir gerçektir. İnsan ömrünün büyük bir kısmı iş hayatında geçmektedir. Bundan dolayı bireyin işinden zevk alması, iş arkadaşlarıyla ilişkileri, yönetim ile olan diyalogu ve işin fiziksel ortamı işini sevmesinde önemli etkenlerdir. Birey bu etkenlerden hoşnut olduğu zaman işinden zevk almakta, hoşnut olmadığı zaman ise doğal olarak işinden zevk almamaktadır(Akpınar,2010).

İş doyumу ilk kez 1920'lerde ortaya atılmış, asıl önemi 1930 ve 40'lı yıllarda anlaşılmıştır. Konunun önemli olmasının pek çok nedeni vardır. Birincisi insani nedenlerdir. İş doyumу yaşam doyumу ile ilişkilidir ve bunlar bireylerin fizik ve ruh

sağlıklarını doğrudan etkilemektedir. Bir başka neden konuya iş yerleri açısından bakıldığı zaman ortaya çıkmaktadır. İş doyumu ile üretkenlik açısından doğrudan bir ilişki olmamakla birlikte, iş doyumsuzluğunun yarattığı stres ve grup uyumu sorunları gibi dolaylı etkiler konunun önemini, göstermektedir.(Ergin,1997). İş doyumu işgörenin işine karşı gösterdiği genel tutumudur. Kişinin işine karşı tutumu olumlu veya olumsuz olacağına göre, iş doyumunu kişinin iş deneyimlerinin sonucunda ortaya çıkan olumlu duygulardır şeklinde tanımlamak, iş görenin işine karşı olumsuz duygularını ise iş doyumsuzluğu demek doğru olacaktır(Erdoğan, 1996).

İş doyumunun belirleyicileri; en başta iş görenin fizyolojik, psikolojik, ekonomik ve sosyal nitelikteki ihtiyaçlarıdır. Bunlar arasında işin kendisi, ücreti, türü, fiziksel ve sosyal koşulları, işin gerektirdiği bilgi ve tecrübe düzeyi, işin amacı, iş görenler arasındaki insani ilişkilerin boyutu, işin güvenliği, yükselme imkânları vb. birçok etken bulunmaktadır. İş doyumu kişinin işine etki eden tüm bu faktörlerin bir sonucu olmakla birlikte, bu etkenlerin belirleyiciliği kişiden kişiye değişebilmektedir. Kişinin algılama durumları bunu belirlemektedir. Kimi iş görenler sosyal statüye ve ücrete önem verirken, başka iş görenlerden işin kendisine, türüne ve amacına önem verebilirler. Buna göre iş doyumu kişilerin işlerinden beklentileri ile gerçekte iş yaşamlarının onlara kazandırdıkları arasındaki fark olarak özetlenebilmektedir(Karadal, 1999). Eğer beklentiler ile elde edilenler arasında bir fark yoksa veya pozitif bir fark varsa tatmin gerçekleşecek, arada bir fark beliriorsa ve bu fark negatif ise iş tatminsizlik durumu ortaya çıkabilecektir(Mahmutoğlu, 2007).

BÖLÜM I

1.GENEL BİLGİLER

1.1. SPA

1.1.1. Kavramsal Olarak SPA

Son zamanlarda insanlar SPA hakkında bir çok şey konuşmaktadırlar, fakat nedense bir çok kişi SPA sözcüğünün gerçekten ne anlama geldiğini tam olarak bilmemektedir. Kısaca, “su ile gelen sağlık” anlamını veren “SPA” sözcüğü ile ilgili aynı anlamı taşıyan fakat farklı şekillerde yazılan kelimeler görmek mümkündür. Örneğin; “Salus Per Aquam”, “Sonus Per Aqua”, “Salut Per Aqua”, “Sanitas Per Aquas”, bu sözcüklerin ortak anlamıdır ve Latince’ de su ile gelen sağlık anlamını vermektedir. Genel anlamda SPA için; sağlığı, zindeliği, estetik ve güzelliği, iyileşmeyi su ve suyun iyileştirici gücüyle kazanma denilebilmektedir. SPA yukarıdaki anlamlarının yanı sıra, bireye bedensel ve ruhsal açıdan iyileştirme ya da terapi hizmeti sunmayı amaçlayan merkez anlamına da gelmektedir(Kaymaz, 2010).

Türkiye için SPA kavramı henüz çok yeni ve gelişime açık görülmektedir. İnsanlarımız henüz yeni yeni SPA kavramının ne anlama geldiğini öğrenmektedir. SPA mekanlarında mutlaka su ile terapi yapılması, ıslak hacimlerin olması gerekirken, Türkiye’de hala bir masaj yatağı bulunduran işletmeler kendilerine SPA diyebilmektedirler. Öncelikle, bu kavram karmaşası konusunda insanların bilinçlenmesi gerekmektedir. Hızla gelişmekte olan ve dünyanın birçok yerinde resort ve otel komplekslerinde yer almaya başlayan SPA mekanlarının doğru yapımlarında özellikle tasarımcılara önemli görevler düşmektedir(Kaymaz, 2010).

1.1.2. Sağlık Turizmi ve SPA

Günümüzde milyonlarca insan günlük hayatlarını devam ettirdikleri yerlerden geçici süreler için başka yerlere hareket etmektedirler. Bu yer değişimi sırasında, ulaşım olanaklarından yararlanmakta ve varılan yerde konaklama tesislerine ait birimlerden faydalanmaktadırlar. Bugün turizm olarak nitelendirilen bu hareket, 20. yy'a özgü modern bir olay olarak görülmesine rağmen, yer değiştirme insanlık tarihi kadar eski bir olaydır. İnsanlar yüzyıllar boyunca çeşitli sebep ve amaçlarla bulundukları yerin dışındaki başka bir coğrafi mekâna hareket etmişlerdir (Dinçer,1993).

İlk çağlarda daha uygun yerlerde rahat ve güven içerisinde yasama düşüncesiyle yaptıkları bu hareketler diğer bir deyişle seyahatler; sonradan ticari, dini ve askeri amaçlarla yapılan seyahatler şeklinde süregelmiştir. Bu seyahatlerin hızlanmasında sosyal ve ekonomik gelişmeler ile teknolojik buluşlar büyük rol oynamıştır. Teknolojideki buluş ve gelişmeler toplumların sosyo-ekonomik yapı ve güçlerini artırmakla birlikte kara, deniz, hava ulaşım, yol ve araçlarını geliştirerek insanların hızlı bir şekilde seyahat etmelerini sağlamıştır. Teknolojinin getirdiği bu olanaklardan yararlanan günümüz insanları, ilk zamanlarda zorunlu olarak yaptıkları seyahatleri; günümüzde meraklarını gidermek, dinlenmek, eğlenmek, kültürel ve sportif iliksilerde bulunmak şeklinde dönüştürmüşlerdir. Bununla beraber turizm kavramı gündeme gelmiştir (Sönmez ve ark., 1988).

Sürekli değişim içerisinde olan modern insan hem sağlığını korumak için hem de etkin tedavilere ulaşmak için küreselleşen dünyada küreselleşen sağlık hizmetlerine ulaşmak istemektedir. Sağlıklı olmak kavramı yalnızca fiziksel olarak değil aynı zamanda ruhsal ve sosyokültürel olarak da tanımlanmaktadır. Bu değişen sağlık paradigması SPA

kavramını yaratmaktadır. SPA Merkezleri, Romalılarından bugüne kadar uygulanan su terapilerine verilen isimdir. Bu gelişim ve değişimin ana nedeni, günümüzde sağlıklı yasama verilen önemin artmasına paralel olarak sauna-buhar-su sistemlerinin tıbbi destekleyici ve tamamlayıcı unsur olarak ön plana çıkması ve kullanıcı talepleridir. Günümüz insanı modern tıptaki bilimsel ve teknolojik gelişmelere yalnızca sağlık ve tedavi amaçlı değil, güzellik ve “genç kalmak” için de ulaşmak istemektedir. Bu istek de sağlık turizmini dünyada yeni bir turistik eğilim olarak önemli kılmaktadır (Kaymaz, 2010).

1.1.3. SPA Endüstrisinin Günümüze Kadar Olan Gelişimi

Antik çağlardan beri insanoğlu beden ve ruh temizliğini sağlamak, sağlıklarını korumak ve çeşitli hastalıklardan kurtulmak için doğanın berraklığından yararlanmışlar, evreni oluşturan su, hava, toprak ve ateşi en iyi şekilde kullanma yollarını aramışlardır. Ruh ve bedenin arınması için sifalı sular ve çamurlarda banyo yapmayı tecrübe etmişlerdir ve farklı coğrafyalarda birbirinden farklı arınma kültürlerinin oluşmasına öncülük etmişlerdir. Hintliler Ganj Nehri’nde, Mısırlılar Nil Nehri’nde temizlenmişler, inançları doğrultusunda suyu arınma aracı olarak kabul edip sulara tanrısal nitelikler yüklemişlerdir (Bozok, 2005).

Yasamla suyun buluştuğu, özünde temizlenmek, yıkanmak ve ruhun arınması olarak ortaya çıkan kapalı odalar, Antik Çağ Yunan Dünyasında deniz ve nehir kıyılarında özel tesis niteliğinde mekan haline gelmişlerdir. Bu mekanlar daha sonraları sivil mimarinin ve Türk kültürünün en renkli öğelerinden biri olan hamamların kaynağını oluşturmuştur. XI. yy’da Selçukluların Anadolu’ya beraberlerinde getirdikleri mimari ve

yıkanma kültüründen beslenen Türk hamamı; Osmanlı Döneminde sivil mimarının en önemli ögesi ve günlük yaşamın vazgeçilmez unsuru haline gelmiştir (Bozok, 2005).

Türk hamamı doğunun mistik havasını batıya taşımakta ve gelenekleriyle de farklı bir kültürel değer taşımaktadır. Hamam kelimesi, Arapçada “ısıtmak, sıcak olmak” anlamındaki “hammam” kökünden türemiştir. Sözlük anlamı “ısıtılan yer” demek olan hamam sözcüğü, insanların temizlenme ve yıkanma ihtiyaçlarını karşılayan yapıların genel adı olarak kullanılmaktadır (Savaş, 2007).

Türk hamamı; dört yanı çevrilmiş islemeli duvarlar ve kubbeli yapısıyla sadece temizlenmek için yıkanılan bir yer değil, aynı zamanda toplumsal hayatın vazgeçilmez bir parçası olup, tellağı, natırı, külhanbeyi ile yasayan ve kuşaklar boyu aktarılan bir kültürün simgesidir (Göker, 2008).

Günümüzde de; Türk hamamı, turizm sektöründe faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin ve özellikle termal tesislerin bünyesinde bulunan kaplıca üniteleri olarak ve hatta teknolojik gelişmeler çerçevesinde çeşitli tedavi şekilleri uygulayan sağlık merkezleri olan SPA (Salus Per Aquas = Suyla Gelen Sağlık) merkezleri olarak yerini almıştır. SPA kelimesinin kökeni hakkında birden çok varsayım vardır, ancak bunlardan hangisinin kesin olarak kelimenin kökenini oluşturduğu bilinmemektedir. Bu varsayımlardan birine göre “SPA” kelimesi “Suyla Gelen Sağlık” anlamına gelen Latin deyimleri olan “Salus Per Aquas” ve “Sanitas Per Aquam” dan türemiştir. Ancak bu deyimlerin Antik Çağ ve Klasik zamanlar olarak adlandırılan dönemlerde kullanıldığına dair kesin bir kayıt bulunamamaktadır. Bu nedenle çoğu dil uzmanı tarafından deyimlerin 20. yüzyılda kullanılmaya başlanıldığı öngörülmektedir. İngilizcede “backronym” denilen, bir gerçeğin veya olayın oluşumundan sonra geçmişte olduğu varsayılarak türetilen eşanlamlı bir kelime olarak tanımlanmaktadır(Kaymaz, 2010).

1.1.4. Dünya’da ve Türkiye’de SPA

Orta ve Merkez Avrupa’da SPA Turizmi oldukça eskidir. Kökleri Helenik ve Roma Dönemi’ne kadar dayanan SPA’ lar, kuzeyde Baltık Denizi ile Karadeniz arasında kalan bölgede modern turizm hareketleri olarak görülmektedir. Bölgedeki SPA hareketleri 19. yy. sonları ile 20. yy. başlarında mineral kaynakların sağlık amaçlı kullanımı ile başlamıştır. 18 yy’da Carlsbad (su anda Çek Cumhuriyeti’nde yer almaktadır) su anda olduğu gibi o zamanlarda da büyük ve önemli sağlık merkezlerindendi (Kaymaz, 2010). Macaristan ve Polonya’da 19. yy. sonlarında SPA’ ların yer almaya başladığı görülmüştür. Balkanlarda ise iç savaş ve komünist sistem dönemi zamanında, termal banyolar olarak işlev gösteren oluşumların daha sonralarda SPA olarak gelişimini sürdürmesi ile günümüze kadar geldiği görülmektedir (Altıntaş, 2007).

SPA’ lar Avrupa’daki gelişimini 1. ve 2. Dünya Savaşları arasında tamamlamıştır. Avrupa’daki SPA gelişimine o dönemdeki misafirlerin elit ve kültürlü oluşları etken olmuştur. SPA’ larda ısıtma ve bunun yanında eğlenme mekanlarının tasarlanması ilk planda yer alan öğelerden olmuştur. Avrupa SPA’ ları sadece ısıtma sağlamakla kalmayıp bunun yanında çok amaçlı rekreasyon imkanlarını da ortaya koymuştur. Sosyal çevre rolünü üstlenen SPA bölgelerinde oteller, pansiyonlar, hastaneler, sanatoryumlar ve diğer boş zaman üst yapıtları yer almaktaydı (Bachvarov, 2006).

2. Dünya Savası’ndan sonra, Batı Almanya’da SPA Resortları durgunluk dönemine girerken, Orta ve Dogu Avrupa’da SPA’lar için yeni bir dönem başlamıştır (Altıntaş, 2007).

Tıbbi tedaviler için SPA' ların dar bir çerçevede özelleştirilmesi ile SPA' lar daha erişilebilir bir hale gelmiştir. SPA' ların fiziksel olarak değişikliği, sendikaların dinlenme mekanlarına ve sanatoryumlara girmesiyle gerçekleşmiştir(Kaymaz, 2010).

Ülkemizde SPA kavramı ve modern SPA merkezleri ise bu kadar yaygın olmadan önce benzer amaçlarla kullanılan ve “termomineral sular” olarak adlandırılan sular, kaplıca adı verilen tesislerde kullanılmaktaydı. SPA' nın, şifa amaçlı olarak kullanımı göz önüne alındığında aralarında çok az fark olan termal tedavide daha çok romatizmam hastalıklar, genel kas ve yorgunluk ağrılarının tedavisi amaçlanmaktadır. SPA' da olduğu gibi termal tedavide de bir diğer önemli sonuç hastanın yaşam kalitesini yükseltmesi ve yaşantısını aktif sürdürebilmesi için zihinsel ve ruhsal rehabilitasyon sağlayabilmesidir(Kaymaz, 2010).

1.2. İş Doyumu

1.2.1. İş Doyumu Kavramı ve Tanımı

İş doyumu kavramının açıklanabilmesi için önce iş ve doyum kavramlarını ele almak gerekir. İş, bireyin bir iş yapmak ya da bir sonuca ulaşmak üzere emeğini kullandığı bir faaliyettir. İş bir hedefe ulaşmak için yapıldığından, başvurulması zorunlu bir araç niteliği taşır ve bu bakımdan keyfi (zorunlu olmayan) anlamı yoktur(Tosun, 1992). İş, örgütsel ortamda, belirli bir zaman diliminde gerçekleşen, beraberinde kimi ilişkileri getiren ve ücret karşılığı girilen mal ve hizmet üretme çabasıdır. İş, insanın bilinçli olarak giriştiği üretici etkinliktir. İş, sosyal ve ekonomik sistem içinde, kişinin meslek adı altında yerine getirdiği ve toplum içinde almış olduğu rollerden biri olarak tanımlanabilir(Orhan, 1997). Doyum ise duygusal bir tepki biçimidir. Bireyin aklındaki içerik ve süreçlere yönelerek ortaya çıkabilir. Bireysel bir süreçtir, bu sebeple anlaşılabilmesi için içe dönük

bakış süreçlerinin kullanılması gerekmektedir. Bireyin sözlerinden işinden ne kadar doyum sağladığını göstermesi de gözlenebilir. Bu gözleme dayanılarak doyum, bir davranış olarak nitelendirilebilir.(Başaran, 1982). (Akt. Demir, 2002).

Genel olarak çalışanların, işlerine ilişkin duygularının bir reaksiyonu olarak tanımlanan iş doyum kavramı ile ilgili literatürde pek çok tanımına rastlanmaktadır. İş doyumunu iş görenlerin örgüte üye olmaya karşı gösterdiği olumlu duygulardır(Demir, 2002).Diğer bir tanımda iş doyumunu, çalışanın kendi işine karşı olan iş ve değerleri ve işten kazandıklarının etkileşimi sonucu oluşan duygusal bir cevaptır(Örücü ve diğ,2006). İş Doyumu, bireylerin bedensel ve zihinsel sağlıklarının yanında, bireysel fizyolojik ve ruhsal duygularının bir belirtisidir.(Bingöl,1997). Ramazanoğlu'na göre iş doyumunu, çalışanların işinden sağladıklarının, ihtiyaçlarını karşılamada denge, eşitlik ve iyilik kavramları tutarlı olarak algılanması halidir.(Ramazanoğlu, 2006).(Akt.Kılınç,2012).

İş doyumunu, çalışanların işlerine karşı duyduğu duygusal tepkiler olarak da tanımlayan Işıkhani (1996) sosyal hizmet örgütlerinde iş doyumunu sağlayan etkenleri; Görevle ilgili faaliyetler, işin oranı, düzgünlük (uyum), başarı yükselme sorumluluk, sözel veya dolaylı olarak işin kabulü, ücret, kişiler arası atmosfer, fiziksel çalışma koşullarından hoşnutluk, sendika seçim sonuçları olarak sıralanmıştır. Aynı zamanda iş doyumsuzluğuna neden olan etkenlerde açıklanmış ve bunları da; görevle ilgili faaliyetler, işin oranı, düzgünlük başarısızlık (işin bazı standartlara ulaşmaması) yükselmenin olmayışı, sorumluluk olumsuz ve sözel olarak işin kabulü, ücret kişiler arası atmosfer fiziksel çalışma şartlarından hoşnutsuzluk, diğerleri (sendika seçimi sonuçları, kazalar vb.) olarak sıralanmıştır(Yağız, 2003).

İş doyumu en yaygın tanımı ile iş görenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluktur. İş doyumu işin özellikleri ile iş görenin istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşir. İş doyumu bireysel yada gruba ilişkin olabilir. Ayrıca iş doyumu iş görenin işinin bölümleri için de söz konusu olabilir. Sağlık nasıl genel fiziksel koşulları yansıtmaması nedeni ile önemli görülüyorsa, iş doyumu da tıpkı sağlık gibi genel insan koşullarını yansıtmaması açısından önemlidir(Davis, 1997).

İş doyumu, bir çalışmanın yapıldığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçları ile ve kişisel değerler yargılarıyla örtüştüğünü veya örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu olarak ifade edilmektedir. Bu tanım bazı önemli noktaları da kapsamına almaktadır. Bunlar; değerler iş doyumunun tanımlanmasında önemli bir fonksiyondur. Bir çalışanın bilinçli yada bilinçsiz bir şekilde değer verdiği herhangi bir şeyi elde etme isteği ve bu isteği gerçekleştirme düzeyi iş doyumunu belirler. Farklı çalışanlar, farklı önem ve önceliklere sahiptir, bu yüzden iş doyumu düzeyleri çalışanlar arasında farklılık gösterir. İş doyumu, bireysel algılama şekilleri ile doğrudan bağlantılıdır. Bir çalışanın istek, değer ve elde ettiği şeylere ilişkin ağırlıklarını da farkındalık ve doğruluk açısından etkileyecektir. İş doyumu, duygusal ve kişisel bir tepki olduğu için ölçülmesi, gözlemlenmesi ve geliştirilmesi her zaman kolay olmayabilir(Turan, 2007).

1.2.2. İş Doyumunun Ortaya Çıkışı

Sanayi döneminden önce kişinin bilgi ve yeteneği işinde çok rahatlıkla kullandığı ve işinden doyum sağlayabildiği söylenebilir. Çünkü iş gören işin büyük bir kısmında hatta tamamında sorumlu idi. Telman ve Ünsal (2004)'dda çalışan kişi, işin ne kadar büyük bir kısmından sorumlu ise doyumunda o derece fazla olacağını belirtmektedir. Ancak

sanayi devri ile beraber giderek iş bölümü artmaya başlamış ve kişi, işin sadece küçük bölümünden sorumlu olur hale gelmiştir. Bu durum ise onun giderek işinden mutsuz olmasına sebep olmuştur. Ayrıca bu dönemde yöneticilerin iş görenler hakkındaki olumsuz görüşleri de bunda etkili olmuştur(Ekinci, 2006).

Sanayi devriminden sonra toplum yaşamındaki değişiklikler çalışma yaşamında da değişikliklere neden olmuştur. Özellikle gelişmiş ülkelerde Teknolojik gelişmeler toplum yaşamında yeni kolaylıklar sağlarken, belirli ölçülerde de bireylerin yaratıcılığını ve girişimciliğini engelleyerek onu sistemin bir parçası durumuna yaptığı işe yabancılaşmış bir hale getirmiştir. Bu yabancılaşma bireyde kendine güvensizlik ve kaygı düzeyinin yükselmesine neden olmuştur(Güney ve dig, 1996).

Birinci dünya savaşı ile birlikte Amerika ve Avrupa'daki psikologlar insanların iş yerleri ile ilgili problemlerin olduğunu fark etmiş, savaştan sonra düşen verimi arttırmak ve düşen verimi çalışanların değişim hızını arttırmak için bir çok araştırma yapmışlardır. Çalışan personelin verimini arttıracak ve çalışan ile iş veren uyumunu sağlamak yolları hakkında çalışmalarda bulunmuşlardır(Fincham, Fincham, 1988).

İlk olarak A.B.D.'deki Western elektrik şirketi Hawhome tesislerinde 1928 yılında başlatılan bazı denemelerle ısı, ışık, rutubet, renk gibi çalışma koşulları iyileştirilerek örgütte işçi ve verimini arttırmaya yönelik çalışmalar yapılmıştır(Korkut, 1990).

İkinci dünya savaşından sonra iş tatmini kavramı kesin olarak ortaya çıkmıştır. O yıllarda çalışan fabrikalar, fiziksel olarak yetersiz ortamların yanında, çalışmaların tatmin sağlayıcı ortamlar hazırlamaya da önem veriyorlardı. Bunun yanında işler rutin ve yükselme imkanı sağlamayan işler olduğundan verimlilik oldukça düşüktü. Tüm bu problemlere çözüm bulmak için yöneticiler özel iş tatmini olan ilgi günümüzde hümanist

yaklaşımın iş hayatına girmesi ile daha da artmıştır. Çalışanların duygusal yaşantısının dikkate alınması bir çok ülkede insan hayatının genellikle ikinci dünya savaşından sonra çalışanların kısa sürede işlerinden ayrılmalarının getirdiği mali yükten olumsuz endüstri ilişkilerinin meydana getirdiği sorunlardan kurtulmak için iş tatmini kavramı dikkate almaya başlamışlardır(Fincham, Fincham, 1988).

İş tatminine olan ilgi günümüzde hümanist yaklaşımın iş hayatına girmesi ile de daha da artmıştır. Çalışanların duygusal yaşantısının dikkate alınması birçok ülkede insan hayatının kalitesinin artması gayretleri içerisinde düşünülmektedir⁵. Değişen bu anlayışla beraber, etkin bir örgüt kültürü yaratarak, çalışanların tatmininin sağlanması ve bu yolla örgüt amaçlarına ulaşılması, etkinliğin ve verimliliğin artırılması, günümüz örgütlerinin önemli hedeflerinden biri haline gelmiştir(Işıkhan, 1996).

1.2.3. İş Doyumunun Önemi

İş tatmini, çalışan ve organizasyon için önemimi açıklamadan önce araştırmacıların bu konu üzerinde çalışma yapmalarının nedenlerini araştırmak gerekir. Bunlardan birincisi, ahlaki nedenlerdir. İnsanlar kazandıkları para ile geçimleri için hayatlarının büyük bir kısmını çalışarak geçirmek zorundadırlar. Bu geniş hayat dilimi içerisinde beklentilerini karşılayabileceği, tatmin olabileceği bir işte çalışması gerekir. İkinci neden, çalışmaların fiziksel ve ruhsal sağlığı iş tatmini ile ilişkilendirilmesidir. Özellikle ciddi iş tatminsizliği ülser yada damar problemleri gibi değişik fiziksel rahatsızlıklara yol açmaktadır. Üçüncü neden, organizasyonun başarı ile ilişkisidir. Çünkü pek çok araştırma, işten ayrılma, işe gelmeme gibi organizasyon içi problem olan davranışların düşük iş tatmini ile ilgili ilişkisini ortaya koymuştur. Dördüncü ve son neden, organizasyonun kaliteli eleman çekme

ve koruma kabiliyeti ile ilgilidir. Örneğin bir şirket çalışanın beklentilerini karşılayamıyorsa, olumsuz davranıyorsa, hem çalışan, hem de örgüte yeni katılmak isteyenler bu şirkette çalışmak istemeyecektir(Bozkurt,Turgut, 1999).

Bir örgütte yöneticinin tüm teknik donanımları yerine getirmesi ve uzman kişileri işe alması yeterli mi? Şartların tümü yerine getirildiği halde hala bir aksaklık varsa, personelin işine geç gelmesi adat haline geliyorsa, yaptığı işten zevk almıyorsa, hatta işinden ayrılıyorsa bunun nedeni nedir? Bir örgütte koşulların bozulduğunu gösteren en önemli kanıt, iş tatmininin düşük olmasıdır. İş tatminine veya tatminsizliğine yol açan öğeler dikkate alındığında ücret, yükselme olanakları yönetim biçimi, işin bireye uyumu ve çalışma arkadaşları ile ilişkileri olarak sıralamak mümkündür. Örgüt içinde tüm bu unsurları yerine getirmek ve bu bağlamda tam bir doyumun sağlanması oldukça güçtür. Bu ihtiyaçların şiddeti ve tatmin düzeyi kişinin yapısına, eğitimine, sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel düzeyine göre değişecektir. Buna karşılık değişmeyen tek unsur bireyin yaşamında duyduğu tatminin de üzerinde iş tatmininin büyük etkisi olacağıdır(Davis 1988).İnsanlar belli bir ortak amaç etrafında hareket etseler bile, bireysel pek çok farklılıklara sahiptirler. İnsanlar yetenek ve becerilerinde, işe duydukları ilgide ve tercih ettikleri yönetim anlayışı da, diğer insanlarla iletişim kurabilme gücünde ve firmaya yaptıkları katkıda bir birlerinden ayrılırlar. Bu yönden bakıldığında ise iş tatmini kısmen bireyin kendince önemli olduğu ihtiyaçların işinin ne kadar karşılığı ile ilgilidir. Bunun için örgütün yapısının, verimliliğinin, artırılması ve optimal bir oluşmanın sağlanması gerekir(Gencay,1997).Modern teknolojinin ve gelişmenin insan aklını zorlayıcı boyuta getirdiği günümüzde, var olan eğitim araçları teknolojik açıdan tam verimli kullanılabiliyor durumda olsa bile, üretimi arttırmanın insanda odaklandığı tartışılmaz bir gerçektir. Yeni teknoloji üretecek olanlar da, etkili bir yönetim sürecinin içinde olan çalışmalardan başkası

değildir. Üretim ancak çalışanların iş doyum düzeylerinin yükseltilmesi ile artacaktır. Sonuç olarak, yaptıkları işten doyum alan insanların daha faal veya daha verimli çalışacakları doğru bir yaklaşım olacaktır. Diğer bir konu da, çalışanların her birinde eksiksiz bir iş doyumuna olmasının olanaksızlığıdır. Ancak, çalışanların çoğunun doyuma ulaşmasına çalışmak, yönetimin vaz geçilmez bir görevidir(Demir,2002).(Akt.Akpınar,2010).

1.2.4. İş Doyumsuzluğunun Etkileri

Bir iş yapan kişi, belirli ihtiyaçlarını karşılamak, iş ve iş ortamının kişisel değerlerine uygun olmasını beklemek durumdadır. Eğer kişinin ihtiyaçları ve sahip olduğu değer yargıları yaptığı iş ile uyumlu ise ortaya iş doyumuna çıkacaktır. Sonuçta kişinin genel tutumu olumlu ise iş doyumuna ortaya çıkacak, aksi halde doyumsuzluktan söz edilecektir(Erdoğan, 1999).

Bir örgütte işlerin iyi gitmesine en önemli kanıt, iş doyumunun düşmesidir. İş doyumsuzluğu, daha gizli biçimlerde, ani grevler, iş yavaşlatma, düşük verimlilik, disiplin sorunları ve diğer örgütsel sorunların arasında yer alır(Davis, 1982).

İş Doyumu iş gören ve işletme açısından bazı önemli sonuçlarının olduğu bilinmektedir. İş doyumunu sağlayan kuruluşların elaman bulmakta zorlandığı, personelin süreklilik gösterdiği bilinirken, doyumsuzluğa yol açan kuruluşların elaman bulmakta zorlandığı, olumsuz sendikal çalışmalara sahne olduğu da bilinen sonuçlardandır. İş doyumuna yüksekliğinin iş gören mutluluğuna katkıda bulunacağı, düşmesinin ise kişinin işine yabancılaşmasına, buna bağlı olarak da ilgisizlik ve uyumsuzluğun ortaya çıkacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışanların eğitim düzeyleri yükseldikçe iş beklentilerinin

artacağına, bu gelişmeye işletmelerin cevap verememesi durumunda yakın gelecekte iş doyumsuzluğunun önemli sorunların kaynağı olacağına ilişkin düşüncelerinin de bulunduğu düşünülürse, iş doyumunun önemi daha açık hale gelecektir. Esasında iş doyumunu iki boyutlu bir olaydır. Bir yandan doyum vardır, ölçeğin diğer ucu doyumsuzluktur(Erdoğan, 1999).

İş doyumsuzluğunun sonuçları, bireysel ve örgütsel olarak iki grupta incelenebilir;

1.2.4.1. Bireysel etkileri

a) Bireyin iş dışı tutumlarına etkisi:İş yaşamın bir parçasıdır. İş ve yaşam arasındaki ilişkiler iş doyumunun, yaşamdan elde edilecek doyumunu etkileyeceği açıktır. Kornhauser, bu konuda iki denence geliştirmiştir. İlki Spillover denencesi, bir etkinin diğerine aynı yönde etkilediğini gösterirken, Diğer Compensatory denencesi, iş doyumsuzluğunun, yaşamın diğer yönlerinden sağlanan doyumla telafi edileceğini ifade eder. Bu konuda yapılan bazı araştırmaların birinci denenceyi desteklediği görülmüştür. Personelin işten doyumunu ile, onun iş dışı tutumları, özellikle ailesine dönük tutumları arasında olumlu ve karşılıklı bir ilişki bulunmuştur. Bunun dışında iş doyumunu bireyin kendini algılamasını da etkilemektedir. Herzberg'in çalışmaları, doyurucu iş deneyimlerinin kendisine güveni arttırdığını göstermiştir.(Balcı, 1985).

b) Bireye fiziksel ve ruhsal etkileri: İş tatminsizliğinin sinirsel ve duygusal bozukluklara da yol açtığı bilinmektedir. İştahsızlık, uykusuzluk, duygusal çöküntü gibi faktörlerle iş tatminsizliği arasında ilişkiler vardır. Bazen iş görenin hayatındaki kötü evlilik, başarısız çocuk gibi diğer stres kaynakları iş doyumsuzluğu ile birleşerek kişiyi yıkmaktadır. İş doyumsuzluğu, bazen kişinin hayatında kısır döndüler yaratır, baş ağrısı,

yorgunluk gibi semptomlar yaratır. Bazı hallerde toplumun ahlaki yapısına, işletmenin kültürel olgusuna ters işleyen davranışların da iş doyumsuzluğundan kaynaklandığı görülmektedir. Sınırlı sayıda da olsa, kendine haksız davranıldığını düşünen, adil olmayan davranışlar algıladığı için işinde tatmin bulmayan bazı iş görenlerin yönetimi cezalandırmak için iş yerlerinde hırsızlık yaptıkları, üstelik de kendilerini böyle bir yol izlemekte haklı gördükleri saptanmıştır. Bu tür bir sonuç iş doyumsuzluğunun yarattığı davranış bozukluğundan başka bir şey değildir. İş yerlerinde hırsızlık yaparak maaşlarını hak ettikleri seviyeye çıkardıklarını düşünen iş görenler zamanla başka davranış sapmalarının da kaynağı olmaktadır. Şüphesiz hırsızlık, duygusal hastalıklar gibi sonuçlar iş doyumsuzluğunun yaratacağı uç davranışlardır(Erdoğan, 1999).

1.2.4.2. Örgütsel Etkileri

a) İşe devamsızlık: Özellikle bir iş görenin devamsızlığının sıklığı ve kişinin kontrolü altında olabilen faktörlere bağlı olarak yaptığı devamsızlık ele alındığında bu ilişkinin daha güçlü olduğu görülmektedir. İş tatmini ve devamsızlık arasında ilişkiyi bozan faktörlerin de bulunduğu bir gerçektir. İş görenin işini önemli görmesi bu tür faktörlerdendir. Devlet memurları arasında yapılan bir çalışmada, işini önemli gören memurların daha az devamsızlık yaptıkları görülmüştür. Ayrıca yüksek iş doyumu, devamsızlığı azaltmasa bile, düşük iş doyumunun iş devamsızlığını arttırdığı bilinmektedir. Hastalık, doğum, yakınların ölümü, evlenme gibi nedenlerle ortaya çıkan devamsızlığın şüphesiz doyumla ilişkisi olmayacaktır. Buna karşılık mazeretsiz devamsızlıklarla iş doyumu arasında yakın bir ilişkinin olduğu bilinmektedir(Erdoğan, 1999).

b) İşe geç kalma: İş doyumu ile işten ayrılma arasında olumsuz bir ilişki vardır. Büyükşehirlerin yarattığı kriz günlerinde(trafik sıkışıklığı, hava koşulları vb) geç kalmaların doyumsuzlukla bir ilişkisi yoktur, ancak, yolda oylanma, iş yerine geldikten

sonra işe başlamada gecikme türünden olgularla, iş doyumsuzluğu arasında bir ilişki söz konusudur. İş doyumsuzluğu olan kişilerin planlı bir şekilde devamsız olmaları gerekmez. Ama devamsızlık yapabilecekleri bir ortam doğduğunda iş doyumu olmayan kişilerin devamsızlığı seçtikleri de bilinmektedir(Erdoğan, 1999).

c) İşten ayrılma (personel devri): İş doyumu ile işten ayrılma arasında olumsuz bir ilişki vardır. Üstelik iş doyumu ile işten ayrılma arasındaki ilişki, devamsızlıkla olan ilişkiden daha güçlüdür. Şüphesiz işten iş piyasası koşulları, alternatif iş fırsatları, kişinin işletme kıdemi gibi faktörlerde etkilenecektir. Ancak bu faktörler veri kabul edildiğinde iş doyumu ile işten ayrılma arasında açık bir ilişki bulunmaktadır. İş tatmini ile işten ayrılma ilişkisi belirleyen bir diğer değişken iş görenin başarısıdır. Başarılı olan elamanı işte tutmak ister, bu amaçla onu ödüllendirir, terfi imkanı verir ve kişinin işte kalıcılığını artırır. Tersine başarısı düşük elamanı yönetim işte tutmak istemez, hatta bu kişileri işten ayrılmaya iter. Bu nedenle iş doyumunun daha çok düşük performanslı kişilerin düzeyi ne olursa olsun, başarısı yüksekse işletmede kalma eğilimi daha fazla olacaktır. Çünkü üstün başarının sonucu alacağı fazla ücret veya benzeri ödüller işinden ayrılmaması için önemli bir sebep olacaktır(Erdoğan, 1999).

d) Sesini yükseltme: mevcut şartları düzenlemeye yönelik aktif ve yaratıcı bir davranış biçimidir. İşteki mevcut durumu iyileştirmeye yönelik tavsiyeler, amirlerle sorunları tartışma, bu grup davranışlara örnek verilebilir(Özkalp, Kırel 1996).

e) Bağlılık: Pasif ancak optimist bir şekilde şartların iyileşeceğini umarak beklemek şeklindeki davranışlardır. Bu davranışlar organizasyonu dışarıdan gelen eleştirilere karşı savunma ve yönetime güvenme şeklinde olabilir(Özkalp, Kırel 1996).

f) Diğer etkenler: Personel işinde aradıklarını bulamazsa ihtiyaçlarını duyurmak için, örgüt içinde ve dışında değişik yöntemlerle olanaklar arar. Örgütte gruplaşma, bu arayışın

bir sonucudur. İnsanlar örgüt dışında da, aile, sendika, dernek gibi gereksinimlerini doyuracak yer ve olanak bulabileceklerdir. Ancak örgüt için önemli olan personelin enerjisini işinde kullanmasıdır. Personelin doyumu, işinde bulmasıdır, işinde aramalıdır. Denetim, kişiler arası ilişkiler ve çalışma koşulları, buna yönelik olarak düzenlenmelidir. Aksi halde personeli işinden soğuyacak ve enerjisini, iş doyumsuzluğu etkenleri ile baş edebilmek için harcamak zorunda kalacaktır(Balcı, 1985) (Erdoğan, 1999).(Akt.Demir, 2002).

1.2.5. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

1.2.5.1. İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Faktörler

Araştırmalarda genellikle ele alınan bireysel özellikler yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve kıdemdir.

1.2.5.1.1. Yaş

Bireylerin içinde bulundukları yaş dönemleri işlerine ilişkin tutumları, algıları, istek ve beklentilerini etkileyebilmektedir. Çalışanları, genç, orta yaşlı ve yaşlı olarak ele alırsak; Gençler, çalışma yaşantısının başlangıcında olan birey ilk defa iş aramanın ve işe yerleşmenin sıkıntılarını yaşayacak, eğitime ve özelliklerine uygun bir işte çalışma arzusu yüksek olacaktır. Bu iş ve iş ortamına sahip olmanın önemli olacağı söylenebilir. Bireylerin işe bağlanmaları için işlerini ve ortamlarını tanımaları, alışmaları, kendileri açısından olumlu bir iklimin varlığını görmeleri ve bunun içinde belirli bir sürenin geçmesi gerekmektedir. Gençlerin çalışma alışkanlıkları ve işlerine bağlılıkları sıkı ve kuvvetli olmaya bilir, çünkü yaşamda daha ilgi çekiçi uğraşlar bulabilirler(Çetin, 2003).Orta yaşlılar, işlerini iş ortamlarını tanımış olacaklarından işlerinden duymuş oldukları tatmini anlamak daha kolay olacaktır.(Akt.Akpınar, 2010).

1.2.5.1.2. Cinsiyet

Toplumsal açıdan kadın ve erkeğe uygun görülen ve yüklenen görevler, çalışma yaşamında kadın ve erkeğin davranışlarını etkilemekte, çalışma yaşamında ve işe bakışta önemli bir ayrımı teşkil etmektedir. Kadının geleneksel olarak ev işleri, çocuk bakımı gibi aile işlerine dönük işlevleri üstlenmesi ve erkeğin dışarıda çalışarak ailenin geçimini sağlayan bir rol ile özdeşleşmesi, kadın erkek arasında yüzyıllardır süren toplumsal rol bölüşümü ne neden olmuştur. Her iki eş de, profesyonel mesleklere sahip olsalar bile, çoğunlukla kadın yine ev ve çocukları ile ilgili sorumlulukları üstlenmesi, kadınların iş tatminini olumsuz olarak etkilemektedir(Tevruz, 1989).(Akt.Akpınar, 2010).

1.2.5.1.3. Eğitim Durumu

Eğitim düzeyi çalışma yaşamına bakışı, çalışma yaşamından beklentileri etkileyen önemli değişkenlerden biridir. Eğitim düzeyi yükseldikçe çalışma yaşamı, işe yüklenen anlam ve beklentiler çeşitlenmektedir. İnsanların kendilerini çevreleyen sosyo-ekonomik şartların ve aile yapısının etkisi ile, eğitimlerini bir mesleğe yönelik olarak sürdürmektedirler. Bu nedenle sosyal ve ekonomik şartların elverdiği ölçüde eğitimini sürdürmüş ve yüksek eğitim almış kişilerin, eğitim düzeyi küçük kalmış kişilere göre işe bakış açıları çok farklı olmaktadır. Çalışma yaşantılarına küçük yaşta girmektense, daha uzun eğitim almanın maliyetine katlanıp, gelir elde etmekten, bir süre daha fedakarlık gösteren kişiler, eğitimleri sonunda nitelikli iş gücü olarak çalışma yaşamında yer almaktadırlar. Eğitime yapılan yatırımın, harcanan zamana bir karşılığı olarak, ücret ve diğer çalışma şartlarını talepleri de yükselmektedir. Ayrıca çalışma yaşamları bu kişiler için sadece para kazanılan bir yer olmaktan çok, toplumda yüksek statü sahibi olma,

prestijli bir iş sahibi olma, sosyal ilişkileri geliştirme imkanlarının sağlandığı bir ortam anlamına gelmektedir.(Çakır, 2001). (Akt.Akpınar, 2010).

1.2.5.1.4. Kıdem

Kıdem, bir işte ne kadar süredir çalıştığını göstermektedir .Aynı işte uzun süre kalan kişinin iş tatmininin daha yüksek olması beklenir. İşe alışamayan, işten tatmin sağlamayan bireyin işten ayrılma eğilimi göstereceği var sayılarak, kıdemin iş tatmini ile ilişkisi açıkça görülebilir. Ancak burada başka iş alternatifleri ve bireyin işten ayrılmasını güçleştiren ekonomik meseleler göz önüne alınırsa, kıdemin iş tatmini ile çok kuvvetli bir ilişkisinin olmadığı ortaya çıkar. Gerçektende bu konuda yapılan çalışmalar, Kanungo tarafından kıdemle iş tatmini arasında kuvvetli bir ilişki olmadığı saptanmıştır(Kanungo, 1995).

1.2.5.2. İş Doyumunu Etkileyen Örgütsel Faktörler

İş tatmini konusunda anlaşmazlığa düşülen konulardan birisi iş tatmininin çok boyutlu olup olmadığıdır. Portter ve Lawler gibi araştırmacılar iş tatminini tek boyutlu olarak tanımlar; bu işinizde ya tatmin olursunuz ya da olmazsınız anlamına gelmektedir .Tam tersine Smith, Kendall ve Hulin araştırmalarda iş tatminini çok boyutlu olarak savunurlar; burada işinizde yöneticilerle, iş arkadaşınızla, tanınan yükselme fırsatları vb. ile daha çok ya da daha az tatmin olursunuz anlamına gelmektedir(Bavendam, 2001).

1.2.5.2.1. İşin Niteliği

İş tatmini üzerinde etkili olan değerlerden birisi de işin kendisidir. Bu kavramla, ilgi çekici çalışma koşulları, öğrenme fırsatı ve sorumluluk kabul etme şansını şahıslara sunulan bir iş kastedilmektedir(Eren, 1998).İş görenin işinden tatmin bulmasında etkili

olan faktörler arasında işin genel görünümü, iş görene sağladığı sosyal ve ekonomik çıkarlar ile iş ortamı şartlarının önemli bir yeri vardır. Bu faktörler çalışanların iş tatminini yükseltmek için, yöneticinin üzerinde işlem yapabileceği değişkenlerdir(Erdoğan, 1999).

İş görenin çalıştığı işin niteliğini beğenmesi, işten doyumun başta gelen etkeni olmaktadır. İş görenin işini beğenmesi de aşağıdaki koşullara bağlıdır;

- İş görenin yeteneklerini kullanmaya elverişli olması,
- Yenilikleri öğrenmeye, gelişmeye olanaklı olması,
- İş göreni yaratıcılığa, değişikliğe ve sorumluluk almaya yönlendirmesi,
- İşin sorun çözmeye dayanması((Başaran,1991).

1.2.5.2.2. Ücret

Çalışanların yaşam standartlarını doğrudan belirleyen ücret politikası, personel yönetiminin en önemli işlevlerindendir. İş doyumunu ölçeklerinde önem sırasını beşincilik yada altıncılık şeklinde gösteren araştırmacılara karşın ücret ve maaşların çoğu iş gören için çok önemli olduğu savunulmaktadır. Ücret ve maaşlar yeterli ise diğer ihtiyaçlar ön plana çıkar. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı ücret açısından ele alındığında, ücretin fizyolojik, güvenlik, tanınma gibi birçok ihtiyaçlara cevap verdiği görülebilir. Ücretin en az karşılayabildiği ihtiyaçlar, sosyal ihtiyaçlar ile kendi kendini geliştirme ihtiyacıdır(Bingöl, 1998).

Araştırmalar çalışanların ücretlerinden tatmin olmaları konusunda aldıkları ücretin değil, ücretlerini başka kişilerle kıyaslamalarının anlamlı sonuç çıkardığını göstermektedir. İnsanları tatminsiz yapan sadece kendi ücretlerinin yeterliliği değil, kendilerini diğer çalışanlarla (muhtemelen aynı nitelikteki işte çalışanlarla) karşılaştırmalarından elde

ettikleri kanıları kendi aleyhlerinde olmasıdır. Özellikle grup yada ekip halinde çalışanlarda bu daha fazla görülmektedir(Güney ve diğ, 1996).

Klein'e göre ücret konusunda üç teoriden söz edilebilmektedir. Bunlar;

- Eşitlik (equity) teorisi
- Beklenti (expectancy) teorisi
- Ödül (reinforcement) teorisi

Eşitlik teorisinde işin karşılığını almak söz konusudur. İşin karşılığında verilen ücret işle eşit olmalıdır. Eşitsizlik doyumsuzluğa yol açabilir. Beklenti teorisinde ücret, gereksinimlerini karşılayacak bir araçtır. Düşük ücret, gereksinimlerinin yeterince karşılanmasını engelleyeceği için doyumsuzluk nedeni olabilir. Ödül teorisi ise, ücret işin karşılığında verilen ödül niteliğini taşır. Birey aldığı ücretle daha fazla gereksinimlerini karşıladıkça, işe karşı motivasyonu artar(Suyünç, 1998).(Akt. Yağız, 2003).

1.2.5.2.3. Yükselme (Terfi) İmkanları

Çalışanları özendiren en somut araçlardan birisi bireyin pozisyonunu değiştirmektir. Başarı değerlendirme sonucunda uygun görülürse bireyin, yükselme olanaklarının bulunduğu bir pozisyona terfi etmesi güçlü bir özendirici olur. Bir kurumda çalışanların çoğunun çalışma isteklerinin temelinde terfi beklentilerinin bulunduğu bir gerçektir. Dolayısıyla beklentinin de çalışanın işe yönelmesinde motive edici rol oynadığı görülmektedir. Diğer yandan hemen hemen her çalışan kendi işinde geliştirmek, yükselmek ister(Fındıkçı, 1999).

Yükselme olanağının yüksekliği, sıklığı, adil olması ile iş görence duyulması, bu değişkenin doyum sağlayacağı niteliğini yükselten öğelerdir. Yükselmenin anlamı iş

görenden iş görene değişmektedir. Yükselme bir iş görene göre psikolojik gelişme anlamına gelirken, başkasına göre denkselliğin yerine geçmesi, daha çok para kazanma, daha yüksek onur elde etme, yarışmayı kazanma anlamına gelebilir. Her iş görenin yükselmeye bakış açısı farklı olunca yükselmenin yaratacağı doyum ya da doyumsuzlukta farklı olacaktır(Başaran, 1982).

1.2.5.2.4. Övünmek (Taktir)

Genelde her iş gören yaptığı iş eyleminden dolayı taktir edilmeyi, övünmeyi, onanmayı bekler. Buna paralel olarak yine çoğu iş gören olumsuz eleştirilerden hoşlanmaz. İş görenin yaptığı işten dolayı övünmesi pek çok iş gören için doyumu artırıcı bir faktördür. Öte yandan övgünün yanı sıra yapılan işe ilişkin bir değerlendirmenin yapılması iş görene nitelik hakkında bir geri bildirim sağlayıp, bir daha ki sefere işin daha iyi yapılmasına olanak sağlar(Başaran, 1982). Statü bir kimseye toplumda başkalarının attettikleri değerlerden oluşan bir kavramdır. Çalışan mevki ne olursa olsun, yapılan işin taktir edildiğini gören, kalifiye bir işçi olarak kabul edilme hemen her kişi için derin bir tatmin duygusu yaratır. Çoğu toplumlarda daha fazla ücret elde etme arzusu, bir kimsenin kazandığı ve harcadığı paranın başkaları tarafından başarı ve değer ölçüsü olarak nitelendirilmesinden ileri gelir. Aynı şekilde iyi tanınan bir örgütte çalışmaya ya da önemli görülen bir unvana sahip olma, başkalarınca onlara atfedilen statüde olumlu etkiler yapar. Hatta bu manevi tatmin unsurları, bazı kimselerin daha az ücretle bu işleri yapmalarına devam etmelerini sağlayabilir(Eren,1998).

1.2.5.2.5. Denetim

Denetim ilişkisi, iş göreni katılımından uzak tutuyor, alınan kararlar hakkında fikir bildiremiyorsa, genellikle ortaya iş tatminsizliği çıkmaktadır(Başaran, 1992). Bireylerin

çalıştığı iş yerlerinde yönetim ve yöneticilerin niteliği, iş doyumunda büyük önem taşımaktadır. Örgüt içi faaliyetlerin aksamadan yürüyebilmesi ve yöneticinin işlevleri istenen biçimde yerine getirebilmesi için iş görenlerin yeterince güdülenmesi ve örgüt amaçları doğrultusunda yönlendirilmeleri gerekir(Bingöl, 1998). Genel olarak iş görenler denetlenmekten hoşlanmamaktadırlar. Özellikle deneti, düzeltici, yardım edici, birlikte yapıcı olmaktan çok kusur arayıcı, üstünlük gösterici, küçük düşürücü olduğundan iş görenlerin işten doyumuna engel olmaktadır. Bu yüzden iş görenler demokratik denetime, özellikle de öz denetime yer veren örgütlerde çalışmayı yeğlemektedirler(Başaran, 1991). Bir başka deyişle denetim, işletme amaçlarının yerine getirilmesinde görevli olan iş görenin, işi gerçekleştirme sürecinde gösterdiği verim, başarılarının ölçülmesi, gerektiğinde kontrol edilmesi işlemleridir. Bu işlemler yerine getirilirken denetim, iş görene ve yaptığı işe göre yapıcı, geliştirici bir şekilde olmalıdır(Varoğlu,1993).

1.2.5.2.6. Birlikte Çalışan İş Görenler

Birlikte çalışanların teknik yeterliliği ve sosyal olarak destekleyicisi olup olmadıklarının derecesi, çalışanların iş tatmin düzeyini etkilemektedir(Çetin, 2003).İşin getirdiği sosyal ilişkilerden memnun olunması, doyumun artmasına yardımcı yardımcı olacaktır. Bir çok insan sevinebileceği ve saygı duyabileceği kişilerle çalışmak ister. Çalışma arkadaşları ile samimiyeti hissedebilme, çalışmanın kendisini iş takımının bir parçası gibi hissetmesini sağlar. Böyle bir bütünleşmede çalışan açısından doyum getirir(Günbayı, 2000). İş görenin başarılı sayılan bir grup içerisinde yer alması, hayat görüşü kendine uygun insanlarla birlikte çalışması onun iş tatminini arttıracaktır. İnsanlar yaptıkları işten sadece para veya somut başarı beklemezler. Günlük yaşantısının yarısından fazlasını iş yerinde geçiren kişi için, uyumlu iş arkadaşları ile birlikte olma, sosyalleşme

için gereklidir. Bu nedenle çalıştığı işletmede dostlar ve destekleyici iş arkadaşları bulunan iş görenin iş tatmini artmaktadır(Erdoğan,1999).

1.2.5.2.7. Güvenlik

Genellikle güvenlik, özellikle ekonomik güvenlik, kişisel çabalar yönünde önemli bir amaç durumuna gelmiş bulunmaktadır. Emeklilik, işsizlik, yaşam kaza ve hastalık sigortaları ve öteki ekonomik koruma biçimleri son zamanlarda hızla gelişmiş ve genişlemiş bulunmaktadır. Bu önlemler, personelin işinde hoşnut olmasına, doyum hissi duymasına yardımcı olur(Demir,2002).

Bununla birlikte güvenlik duygusu, ekonomik garantilerden çok daha geniş bir kapsama sahiptir. Güvenlik duygusu, belirli bir çevreye uyabilmekten doğan kendine güveni de içine alır. Görev yönünden kendine güven birçok faktörlere bağlıdır. Ne yapacağını, nasıl yapacağını ve ne derecede başarıyla yapabildiğini bilmek bunlar arasında önemli bir yer tutar. Bunlar bütün yöneticilerin astlarına sağlaması gereken kendine güven faktörüdür(Akat ve diğ, 1994).

Çalışanlar için önemli motivasyon unsuru olan güvenlik, kişinin geleceğine ilişkin düşüncelerini, planları ve amaçlara ulaşabilme yönündeki düşüncesidir. Kısaca kurumun bireye sağladığı uzun ve kısa vadeli güvenlik koşulları, onun motivasyonunda etkili olur. Örneğin her hangi bir hastalığa yakalandığında, kazaya uğradığında, emekliliğinde karşılaşılabilecek sıkıntılar, çocuklarına sağlayacağı olanaklar ve benzeri konulardaki düşünceleri kişi için önemlidir(Fındıkçı,1999). (Akt.Akpınar, 2010).

1.2.5.2.8. Örgüt ve Yönetim

İş görenin çalıştığı örgütün yapısı, yönetimin niteliği, işten doyumda önemli etkenlerden biridir(Tok,2004). Toplumca tanınmış, önemli bulunan, hizmet çevresi geniş olan örgütler ile iş görenlerin yaratıcılığına yer veren, takım çalışmasına elverişli olan yönetim biçimleri iş görenlere daha yüksek doyum sağlamaktadır(Başaran, 1991)

Sanayi olarak gelişmiş ülkelerde çok sayıda işletme vardır. Her bir işletmenin dış görünüşü, elamanlarına sağladığı haklar, dış dünyaya yansıyan imajına bağlı olarak çevreyi etkileme gücü farklı olacaktır. İnsanlar çevreden kabul görünen, özellikli olarak algılanan işletmede çalışmayı tercih ederler. Bu tür işletmelerde yaptıkları işten daha çok tatmin bulurlar(Erdoğan, 1999).

1.2.5.2.9. İş Geliştirme

İş geliştirme, aşırı iş bölümünün olduğu stres yenmek için bir iş göreni tek ve küçük bir iş yapmak yerine birbirine benzer işleri yapmasına olanak tanıyan yeni bir düzenlemeye girmektir. İşin genişletilmesi, iş görenin birden çok iş yapmasına yol açacağından işten sıkılma azalır(Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998).

1.2.5.2.10. İş Zenginliği

İlk defa Herberg ve arkadaşları tarafından geliştirilen iş zenginleştirme kavramı, işin iş gören kimseler açısından daha anlamlı hale getirilmesi için girişilen çabaların toplamıdır. Sadece İşin Niteliği değiştirme şeklinde değil, yönetim kademelerinde bulunan işi planlama ve karar verme yetkisinin astlara paylaşılması anlamında da anlaşılmaktadır(Demir, 2002). Çalışanlara yapılacak işi sadece icra etme değil, onları planlaya bilme ve kontrol edebilme bakımından sorumluluklar verildiği takdirde iş gören

hem inisiyatif sahibi olarak ileriye görme ve düşünme yeteneklerini geliştirebilmekte, hem de sırf başkalarının vermiş olduğu kararları icra etmek yerine kendi zihinsel çabaları sonucu oluşan kararları ifa edebilme olanağına kavuşmaktadırlar. Bu taktirde iş onlar için daha anlamlı bir düzeye ulaşmaktadır(Varoğlu, 1993).

1.3. Tükenmişlik

1.3.1. Tükenmişlik kavramı

Tükenmişlik, kavramsal olarak ilk kez Freudenberger (1974) tarafından tanımlanmıştır. İş yaşamında gösterdiği çabaya ve harcadığı emeğe karşılık, hak ettiği maddi-manevi karşılığı alamayan kişiler, zaman içerisinde tükenmişlik yaşamaktadır. Bu sendrom, ilk olarak gönüllü sağlık çalışanları arasında görülen yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakma ile karakterize bir durumu tanımlamak için ortaya atılmıştır. Bu kavramı Freudenberger (1974), çalışanlar arasında tespit ettiği ‘işe gelmeme, duyarsızlaşma, düşük başarı, fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluk’ kavramlarını tanımlamak için kullanmıştır. Tükenmişliği, örgütsel kökenli diğer stres kaynaklarından ayıran özellik, çalışanların iş gereği karşılaştıkları kişilerle kurdukları sık ve yoğun etkileşimler sonucunda ortaya çıkmasıdır (Gold, 2001).

Stres, günümüzde modern hayatın istenmeyen bir parçası haline gelmiştir. Öğretmenlerde stresin ve tükenmişliğin giderek arttığı ve bunun öğrenme ortamı ve eğitimsel başarıya olan olumsuz etkileri, son yıllarda eğitim literatüründe fazlaca vurgulanmakta olduğu görülmektedir. Öğretmenlik; stres dolu bir meslek olarak tanımlanmakta, tükenmişlik araştırmalarında en çok ele alınan konu olarak dikkat çekmektedir. Öğretmenlerin yüz yüze kaldıkları ya da yaşadıkları zorluklara verdikleri tepkilerden biri de “tükenmişlik” olarak adlandırılan kavramdır (Harden, 1999).

Bireyin stres yapıcı örgütsel koşullar altında sürekli tükenme hissine sahip olması halini belirten bu olgu, yaşamın değişik evrelerinde ortaya çıkabilir(Nummela,2001). Tükenmişliğin belirtileri, öğretmenler, sosyal hizmet görevlileri ve polisler gibi meslek çalışanlarında oldukça yaygındır(Weisberg, 1999).

Golembiewski ve diğerleri (1983) ise tükenmişliği, iş yerinde sürekli devam eden stres ya da baskı sonucu ortaya çıkan kronik, fiziksel, duygusal ve zihinsel yıpranma hissi olarak tanımlamaktadır. Buna göre tükenmişlik durumuna gelen birey, hayata ve işine karşı tamamen olumsuz duygular hissetmekte, mesleği ile ilgili baskılara hoşgörü ile bakamamakta ve bir kırılma noktasına gelmektedir(Gold, 2001).

Tükenmişlik, klasik stres tepkilerinden belirli yönlerde ayrılmaktadır. Bunun altında yatan teorik görüş, tükenmişliğin diğer insanlarla etkileşimde bulunmaktan kaynaklanan duygusal taleplerin bir sonucu olmasıdır(Schaufeli ve diğerleri, 1998).

Günümüzde kabul gören en yaygın tükenmişlik tanımı, Maslach ve arkadaşları tarafından yapılan ve tükenmişliği üç boyutlu bir kavram olarak yorumlayan tanımdır. Birey için olumsuz bir deneyim olan ve olumsuz koşullara yol açan tükenmişlik, üç boyutlu bir sendrom olarak açıklanır. Tükenmişliğin üç alt boyutu şunlardır:duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissidir(Akt.Ulupınar, 2013).

1.3.1.1. Duygusal Tükenmişlik

Duygusal Tükenme: Kişinin duygusal kaynaklarının tükendiğini hissetmesiyle duygusal bir yorgunluk yaşamasıdır. Kişi, çalıştığı kurumda hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünür. Gerginlik ve kaygı duygusunu aşamayan kişi için ertesi gün işe gitmek çok zor gelmektedir. Dolayısıyla işe gitmeme, işyerine saatinde gelmeme, psikosomatik şikayetler nedeniyle işe devamsızlık, işten ayrılma gibi hem çalışan hem de kurum açısından verimsiz bir durum ortaya

çıkılmaktadır. Duygusal tükenme daha çok; eğitim gibi insanlarla yüz yüze ilişkinin yoğun olduğu çalışma alanlarında görülür. Duygusal tükenme, tükenmişlik durumunun başlangıcıdır. Çalışma temposu yoğun olan kişi, insanların duygusal beklentileri karşısında kendisini zorlayarak ezilmeye başlar(Örmen, 1993). (Akt.Ulupınar, 2013).

1.3.1.2. Duyarsızlaşma

Çalışanların hizmet verdikleri kişilere birer nesne gibi davranması, küçültücü sözler sarf etmesi, umursamaz, alaycı bir tutum sergilemeleri duyarsızlaşmanın göstergesidir. Aslında bu davranışların altında bir yabancılaşma duygusu ve savunma mekanizması yatmaktadır. Duygusal tükenmeyi yaşayan kişi, kendini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hisseder. Üzerindeki duygusal yükü hafifletmek için kaçış yolunu kullanır. İnsanlarla olan ilişkilerini işin yapılabilmesi için gerekli olan minimum düzeye indirir. İnsanları kafasında kategorize eder, karşılaştığı kişilere klişeleşmiş kalıplara göre davranır. Bunun sonucunda katı kural ve prensiplere göre hareket eden bir yapıya dönüşür. Duyarsızlaşma, insanların kendilerini diğerleriyle anlamlı ilişkiler kurmaktan kopardığı bir durumdur. Bu durumdaki kişi diğerleriyle arasında bir duvar oluşturur. Fakat eğitim konusunda insanlarla yoğun bir ilişki yaşamak zorunda olduğundan, aslında mesafe koymak da çok kolay değildir. Bu ikilemde kalan kişi genelde, insanlarla arasına mesafe koymayı tercih eder. Başkalarının hislerine ve duygularına soğuk ve kayıtsız kalır. Geliştirilen soğuk, ilgisiz, katı, hatta insanî olmayan yapı; tükenmişlik sendromunun ikinci ayağı olan duyarsızlaşmayı oluşturur. Dozu gittikçe artan bu negatif reaksiyon çeşitli şekillerde ortaya çıkar. Kişi karşısındakini aşağılayıcı ve kaba davranabilir; onların rica ve taleplerini göz ardı edebilir veya gerekli yardım ve servisi sağlamada başarısız kalabilir. Diğer insanların hayatından çıkıp kendisini yalnız bırakmasını içten arzu eder. Duyarsızlaşma, kişinin diğer insanlara puslu gözlükler ile bakmasına da benzetilebilir. Kişi

insanlar hakkında yanlış düşünceler geliştirir. Onlardan sadece kötülük geleceğini zanneder; hatta onlardan nefret eder. Böylece karşılaştığı insanlara birer nesne gibi davranır.(Izgar, 2001) (Akt.Ulupınar, 2013).

1.3.1.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi

Düşük kişisel başarı hissi, kişinin kendisiyle ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanması sonucu, işle ilgili çeşitli olaylarda kendini yetersiz algılama ve iş yerinde karşılaşılan kişilerle olan ilişkilerde de başarısızlık duygusu sonucunda baş gösterir. Böylece harcadığı çabanın boşa gitmesi ve suçluluk duygusu, çalışanın iş motivasyonunu düşürerek başarı için gerekli davranışları gerçekleştirmesini engeller. Başkaları hakkında geliştirdiği olumsuz düşünce tarzı, kişinin kendisi hakkında da negatif düşünmesine yol açar. Kişi, bu düşünce ve yanlış davranışları nedeniyle kendini suçlu hisseder. Kendisini kimsenin sevmediğine; öğrencilerle ilgilenmede yetersiz kaldığına dair bir duygu geliştirir. Kendisi hakkında “başarısız” hükmü verir. İşte bu noktada, tükenmişliğin üçüncü aşaması olan düşük kişisel başarı hissi ortaya çıkar. Düşük kişisel başarının ortaya çıkması sonucunda kişi kendine olan saygısını kaybeder; depresyona girebilir. Çalışanlar harcadıkları eforun karşılıksız kaldığını ve başarılarının değerlendirilmediğini algıladıklarında stres ve depresyon belirtileri göstermeye başlarlar. Faaliyetlerinin bir değişikliğe yol açmayacağına inandıklarında ise uğraşmayı bırakırlar (Örmen, 1993). (Akt.Ulupınar, 2013).

1.3.2. Tükenmişlik Belirtileri

Bireyin sağlığını olumsuz etkileyen ve bireyin verdiği hizmetin kalitesini düşüren tükenmişlik durumu, değişik belirtilerle ortaya çıkmaktadır. (Whiteman ve Young, 2001)

Tükenme yavaş ve sinsice başlar. Ortaya çıkışı ne kadar ani olsa da tükenme, sürekli gelişen bir durumdur. Kişi; haftalar, aylar, hatta yıllar boyunca belirlediği ideale ulaşmak için kendini zorlamıştır. Bir gün, daha önce hiçbir uyarıda bulunmadan ani bir belirti, ona tükendiğini gösterir. Tükenme durumuna gelmeden kısa bir süre önce, genellikle ya bir baskı, ya bir aile üyesinin hastalığı ya da arka arkaya gelen sınavlar gibi bazı çevresel koşullara rastlanır. Bazen çok seyrek de olsa, herhangi bir olay olmadan birdenbire ortaya çıkar. Tükenmiş kişiler, zayıf yönlerini iyi gizleyebilen, becerikli ve yetenekli insanlar oldukları için, çoğunlukla bu durumun ilk dönemlerinde içlerinde olup bitenlerin farkında değildirler. (Tümekaya, 1996)

Tükenmede davranışlar ve duygularla ilgili belirtiler daha önce ortaya çıkar ve daha kolay tanınır. ani öfke patlamaları, sürekli kızgınlık, yardımsızlık, yalnızlık ve umutsuzluk duyguları, çaresizlik, engellenmişlik; en sık dile getirilen şikayetlerdir. Tükenme belirtisi genellikle “ çok başarılı” olmak için yoğun ve dolu bir programla çalışan, her çalışmada kendi üzerine düşenden fazlasını yapan ve sınırlarını tanımayan kişilerde görülür(Baltaş ve Baltaş, 1990). (Akt.Ulupınar, 2013).

1.3.2.1. Tükenmişlikte Davranışsal Belirtiler

Tükenmişlikte davranışsal belirtiler şu şekilde sıralanmıştır;

1. Çabuk öfkelenme, ani tepki gösterme ve engelleme belirtileri.
2. İşten nefret etme, hatta işe gitmeyi istememe.
3. Alınganlık ve takdir edilmediğini düşünme.
4. İş doyumsuzluğu, işe geç gelmeler, gelmemeler.
5. İlaç, alkol ve tütün vs. almaya eğilim ya da alımda artma.
6. Öz saygı ve öz güvende azalma.
7. Evlilik, aile çatışması ile aile ve arkadaşlardan uzaklaşma.

8. İzolasyon, uzaklaşma, suçluluk, içlerlemişlik.
9. Teslimiyet.
10. Hevesin kırılması (çaresizlik), kolay ağlama ve konsantrasyon güçlüğü.
11. Unutkanlık, hareketli olmayış.
12. Kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma.
13. Örgütlemeye yetersizlik.
14. Rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklık
15. Kuruma yönelik ilginin kaybı.
16. Benlik imajı, bazı durumdaki dalgalanmalardan etkilenecek olumsuz yönde değişmeye başlama.
17. Görevlilere fazla güvenmeme veya onlardan kaçma.
18. Başarısızlık hissi.
19. Çalışmaya yönelmede direnç.
20. Arkadaşlarla iş konusunda tartışmaktan kaçınma.
21. Hizmet verilen kişilere tek tip davranma, küçümseme ve alay etme, düşüncede katılık, değişime direnç gösterme. (Çam, 1992) (Akt.Ulupınar, 2013).

1.3.2.2. Tükenmişlikle Fiziksel Belirtiler

- 1.Uyuşukluk
2. Baş Ağrıları
3. Yorgunluk
4. Mide – bağırsak hastalıkları
5. Uykusuzluk
6. Solunum güçlüğü v.b.(Girgin, 1995)

Maslach (1981)'a göre, tükenmişlik gösterenler psikolojik olarak geri çekildiler. Psikolojik geri çekilme; yüzeysel ilişkilere girme, hizmet için kişilere ayrılan zamanı kasıtlı olarak uygun olmayan bir biçimde harcama, oyalama ya da yardım alan kişiden uzaklaşma biçiminde görülür. Geri çekilmenin ortaya çıkardığı sonuçlar, düşük performans ve görevden kaçmadır. Görevden kaçma, kuralların arkasında saklanmadır. Kurallar, bir düzenlemeyi, uygulamayı sağlayarak ve acı verici kararlarda sorumluluk almaktan kurtararak ('üzgünüm ancak bu benim hatam değil. Bunlar buradaki kurallara uygundur ve ben bunlara uymak zorundayım') hizmet alanlarla herhangi bir bireysel bağlamda çalışanları korurlar.(Tümekaya, 1996)

1.3.2.3. Tükenmişlikle Psikolojik Belirtiler

1. Aile sorunları
2. Uyku düzensizliği
3. Depresyon
4. Psikolojik hastalıklar
5. Hayal Kırıklığı
6. Umutsuzluk
7. Yabancılaşma
8. İç sıkıntısı
9. İlgisizlik
10. Endişe
11. Alınganlık

İwanicki (2001) tükenmişlikle ilgili belirtileri derecelerine göre sınıflandırmıştır. Çeşitli derecelerde ele alınan tükenmişliğin her derecede farklı davranışlarla gözlenebileceği söylenmektedir. Buna göre tükenmişlik; hafif, orta ve şiddetli olarak üç

grupta incelenmekte ve ortaya çıkan davranışlar şu şekilde sıralanmaktadır:(Vızlı, 2005).
(Akt.Ulupınar, 2013).

1.3.3. Tükenmişliğin Sonuçları

Bilim insanları tükenmişliğin nedenleri ve tanımları üzerinde durdukları gibi tükenmişliğin sonuçlarını da incelemişlerdir. Genel olarak belirti olarak ortaya çıkan sonuçlar tükenmişlik kavramını incelediğimizde de sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır. Tükenmişlik geniş bir sonuç itibariyle bakıldığında etkili bir sosyo-ekonomik neticeye sahiptir. Birçok meslek sahibi tükenmişlik nedeniyle mesleklerini erken yaşta bırakmaktadırlar. Emekli olmaktadırlar. Tükenmişlik sonucunda da iş günü kayıpları ve üretimde azalma belirgindir. Ayrıca bireyin kişiler arası ve aile ilişkilerinde zararlı etkiler yaratabilir ve yaşama karşı olumsuz tavır geliştirmesine neden olabilir (Lacovides, 2003). Tükenmişliğin birey açısından önemli sonuçlarından biri de zararlı alışkanlıklara yol açmasıdır. Sorunları aşmak isteyen birey sigara,içki,sakinleştirici ilaç gibi zararlı maddelerin kullanımını arttırmakta ve zamanla bağımlı hale gelebilmektedir (Izgar, 2001).

Genel itibariyle incelediğimizde mesleki tükenmişlik neticede çalışanları ve örgütü etkiler. Tükenmişliğe gösterilen tepkilerden biri de çekilmedir. Çekilme işten zevk almayarak çalışma, kaytarma eğilimi gösterme, işi bırakma, uzun dinlenme aralığı verme, işe geç gelme veya gelmeme gibi fiziksel olduğu gibi kişinin kendisi ile iş arkadaşları, öğrencileri arasına mesafe koymak gibi psikolojik de olabilir (Akt.Tunaboynu, 2015).

Tükenmişlik bireyleri hizmet verenleri ve örgütleri etkilediği gibi sürekli çalışmalara maruz kalan ve duygusal olarak birbirinden uzaklaşan aileleri de etkiler. Evlilik ve aile yaşantısında sorunları iş ve aile bireylerinden uzaklaşma, cinsel isteksizlik,aile kutlamalarına katılmama eğilimi gösterirler (Maslach ve Zimbardo,1982).

Yorgunluk, bitkinlik, uyku bozuklukları, baş ağrısı, uyuşukluk, solunum güçlüğü, deri şikâyetleri, sindirim güçlükleri vb tükenmişliğin fiziksel sonuçlarıdır. Duyusal tükenme, çabuk öfkelenme, içe kapanma alay etme, negatif duygular, alınganlık vb. tükenmişliğin duygusal sonuçlarıdır. Hizmet kalitesinde düşme, işe gelmeme isteği, işten ayrılma isteği, iş kazaları, performans miktarı ve kalitesinde düşme ise sendromun örgüt ortamındaki zararlı sonuçlarıdır (Torun,1995). (Akt.Tunaboşlu, 2015).

1.3.4. Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişliğin oluşumuna ve gelişimine pek çok neden olmaktadır. Araştırmacıların yaklaşımları ve ortaya çıkardıkları sonuçlar itibariyle birçok sonuca ulaşılabilmektedir. Ulaşılan bu sonuçlar uzun araştırmaların ve uygulamaların, gözlemlerin sonucunda ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik sendromunun nedenlerini öğrenmek ona çözüm yolları bulmanın kaynağı olacağından önem arz etmektedir. Genel itibariyle baktığımızda tükenmişliğin nedenlerini kişisel ve çevresel olarak gruplayabiliriz. Yaş, medeni durum, iş koliklik, bireysel beklentiler, stres, mesleki doyum, üstlerden görülen destek gibi bir çok kişisel özellik tükenmişlikle ilgili araştırmalarda göze çarpmaktadır(Tunaboşlu,2015).

İşin niteliği, çalışılan kurumun tipi, haftalık çalışma süresi, kurumun özellikleri, iş yükü, iş gerilimi, rol belirsizliği, kişinin eğitim durumu, yeterli veya yetersiz oluşu, önemli kararlara katılmama, örgütsel işleyişteki kusurlar, işin yüksek performans gerektirmesi, hizmet verilen insanlarla ilişkiler, yetersiz personel, yetersiz araç, örgütün havası, örgüt ortamı, ekonomik ve toplumsal nedenler gibi birçok etken ise tükenmenin örgütsel nedenleri olarak kabul edilmiş ve araştırmalara konu olmuştur (Çam,1991).

İş ortamında uzun süreli strese maruz kalma ve bu stresle başa çıkma becerilerinden yoksun olma tükenmişliği yaratan en önemli etkenlerdendir. Çalışma ortamındaki stres

yaratan en önemli özelliği yapılan işin kişiler arası ilişkilere dayanmasıdır (Maslach ve Goldberg;1998).Ayrıca iş ortamından kaynaklanan zorlayıcı faktörlerde tükenmişliğin oluşumunu etkilemektedir. İş yerindeki tükenmişliği etkileyici deneysel çalışmalar, tükenmişliğin yorumlanmasın da kişiden kaynaklanan faktörlere nazaran koşulların daha fazla etkisi olduğunu göstermiştir (Maslach ve Goldberg, 1998).

Tükenmişlik yaşayanların çoğu belli bir gayeye ulaşmak için yoğun çaba göstermiş kişilerdir. Yoğun programları olan, her zaman sınırlarını zorlayan daha fazlası için çabalayan bu kişiler hayata büyük beklentilerle başlamış, daha azıyla yetinmeyi kabul etmemiş insanlardır. Tükenme nedenleri insanların bu idealleriyle ilgilidir (Freudenberger ve Richelson ,198).

Şuran ve Sheridan da tükenmenin nedenini kişinin hayatta rol karmaşası yaşaması, yetersizlik yaşaması, durgunluk ve hayal kırıklığı yaşaması olarak göstermektedir. Perlman. Hartman ve Pinnes'in görüşlerine göre ise strese bir reaksiyon sonucu olarak tükenmişliğin nedenini, duygusal ve fiziksel bitkinlik, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren kronik stres durumları olarak açıklamaktadır (Tümekaya,1996).

1.3.4.1. Kişisel Nedenler

Tükenmişliğe sebep olan faktörler yalnızca dışsal yani örgütsel sebepler değildir. Kişinin biz zati kendisi yaşadığı sosyal ortam ve kişiliği önemli bir etkidir. Eğitim camiasında kişisel özellik ve davranışlar önemli yer tutar. Eğitimin ve öğretimin hünelerinden biride budur. Bu yüzden dolayı kişisel faktörler tükenme konusunda incelenmesi ve tanımlanması gereken sebepler arasında yer alır(Tunaboğlu, 2015).

Eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin yaşı tükenmişlikle ilişkilendirilmiş ve genç, tecrübesiz öğretmenlerin daha fazla duygusal yorgunluk ve bitkinlik yaşadıkları gözlenmiştir (Scwab, Jackson ve Randall,1986).(Akt. Tunaboğlu, 2015).

Tükenmişliği kişisel boyut içinde cinsiyet olarak incelediğimizde yapılan çalışmaların sonuçlarından incelenen alan taramalarından çıkan sonuç neticesinde cinsiyetin tükenmişlik boyutunda fazla önem arz etmediği, tükenmişliğin kadınlarda görülme oranının erkeklere göre daha fazla olduğu, tükenmişliğin erkeklerde görülme oranının kadınlara göre daha fazla olduğu gibi çeşitli sonuçları ortaya çıkaran çalışmalar yapıldığı gözlenmiştir (Thompson ve Alamos,1982; Bryne,1993). (Akt. Tunaboğlu, 2015).

Dolye ve Hind (1998) ise tükenmişlikle ilgili boyut olan duyarsızlaşma konusunda cinsiyete binaen erkeklerin bayanlara nazaran daha fazla duyarsızlaştıklarını belirterek kişisel başarı ve duygusal yorgunlukta cinsiyet bakımından bir farkın olmadığını belirtmiştir. Bayan çalışanların çeşitli nedenlerle iş yerinde baskı altında olmalarına nazaran tükenmişlik seviyelerinin erkeklerle aynı düzeyde olduklarına bunun da iş yerindeki taleplerle ve güçlüklerle daha iyi baş ettiklerinden kaynaklandığını belirtmiştir(Tunaboğlu, 2015).

Bekâr yâda boşanmış erkeklerin, evli olanlara nazaran daha fazla tükenmişlik sergiledikleri tespit olunmuş ve bunda yaş ve psikososyal problemlerin etkili olabileceği üzerinde durulmuştur (Malan, Rothman,2001).

Maslach ve Jackson (1981) yaptığı araştırmalarda eğitim seviyesi yüksek olan bireylerde tükenmişlik oranının fazla olduğunu belirtmişler yine Maslach ve Jackson (1984) birçok kişinin işe büyük beklenti ve ideallerle başladıkları idealizm sahibi oldukları daha sonrada gerçeklerle yüz yüze kaldıktan sonra tükenme sendromuna girdiklerini belirtmişlerdir(Tunaboğlu, 2015).

İnsanlar çalışma ortamlarında çeşitli sorun ve zorluklarla stresle çeşitli baş etme yöntemleri izlemektedirler. Bunlar kişiden kişiye farklılıklar göstermektedir. Schaufeli ve Greenglass (2001) bireylerin stres ile mücadele etme teknik ve yöntemlerinin de

tükenmişlik durumlarının farklılaşmasına sebep olduğunu belirtmişlerdir(Tunaboğlu, 2015).

1.3.4.2. Dışsal Nedenler

Tükenmişlik sendromunun oluşmasında etkili üç durum dikkati çekmektedir (Ersoy, Yıldırım ve Edirne, 2001).

Rol Çatışması: Bireyler çeşitli sorumluluklar taşır. Bu sorumlulukları aynı ciddiyet ve düzeyde gerçekleştirmeye çalışır. Nihayetinde çatışması meydana gelir. Rol çatışması öğretmenin mesleğinin çatışan beklentileriyle karşı karşıya kaldığında ortaya çıkan bir olgudur. Ayrıca günümüz eğitim sisteminde iş yükünün ve tanımının farklılığı eğitim sisteminin belirsizliği ile görev tanımlarındaki karmaşa rol çatışmasına neden olmaktadır(Akt.Tunaboğlu, 2015).

Rol Belirsizliği: Birey çalıştığı kurumda ilerleme beklentileri içindedir. Ancak ona iyi bir yol gösterici lazımdır. Bunu bulamayınca bu belirsizliğe girer. Rol belirsizliği, işin gereklilikleri yeterince belirtilip tanımlanmadığında kişinin kendi mesleki rolünü tanıması ve anlamlı hale getirip belirlemesi zorlaşır. Buda kişinin mesleki rolünü anlamamasıdır (Wilkerson ve Bellini, 2006). (Akt.Tunaboğlu, 2015).

Aşırı Yüklenme: İş yerinde çalışan birey tüm iş yükünü almaya çalışır. Kimseye hayır diyemez. Tüm iş tanımlarını mükemmeliyetçi bazda gerçekleştirmeye çalışır. Buda ilerleyen süreçte tükenmeye yol açar. Günümüzde iş daha yoğun, daha karmaşıktır ve daha fazla vakit ayırma gerektirir. Doktorlar daha fazla hastaya öğretmenler daha fazla öğrenciye bakarlar. Günümüzde teknoloji gelişse de artan üretimin çoğu bireylerin daha fazla çaba ve enerji harcamalarıyla gerçekleşmektedir(Akt.Tunaboğlu, 2015).

Ayrıca dışsal yani çevresel nedenleri sıralayan bazı araştırmacılar olmuştur. Sayıl ve ark (2000) bunları şöyle sıralamıştır;

- Demokratik olmayan hiyerarşik ve merkeziyetçi bir yönetim tarzı,
- Nesnel ödüllendirme araçlarının olmaması,
- Zaman alıcı rutin bürokratik işlerin yoğun olması,
- İş yükünün fazla olması,
- Uzun çalışma saatleri,
- Çalışanların biraz dinlenip birbirleriyle konuşacakları bir mekanın olmaması.
- İşin rutin olması, araştırma heyecanının olmaması.
- Çalışanların mesleki gelecek açısından kendilerini güvensiz görmeleri ve endişe içerisinde olmaları.
- Yapıcı olmayan eleştiri tarzının kullanılıyor olması.
- Çalışanların bilgi ve becerilerini geliştirici ve pekiştirici olanakların olmaması.

Ayrıca birçok çalışmalar ve araştırmalar içsel ve dışsal faktörlerin bir araya gelerek öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini etkilediği görülmüştür. Tezimin ana girişinde bulunan kişisel bilgi formunda belirtilen yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi gibi etmenlerin etkili olduğu gözlenmiştir. Ayrıca literatürde öğretmenin yaşı, cinsiyeti, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim düzeyi, çalışma süresi, son çalıştığı kurumdaki görev süresi, iş deneyimi, öğretmenlerin birey için ödüllendirici olup olmaması, kendini etkili bir öğretmen olarak değerlendirip değerlendirmemesi tükenmişliğe sebep olan bireysel faktörler olarak belirtilmiştir. Ayrıca öğretmenin çalıştığı okul müdüründen destek almasının, sosyal destek eksikliğinin tükenmişliği arttıracak kabul edilmektedir (Akçamete,Kaner ve Sucuoğlu, 2001).

1.3.5. Tükenmişliğin Önlenmesi

İnsanlar çeşitli yöntemlerle tükenmişlikle başa çıkmaya çalışırlar. Tükenmişlikle çeşitli mücadele yöntemleri geliştirmeye başlarlar. Karşılaştığı durumlara ve sorunlara karşı çeşitli arayışlara girerler. Bireyin aile yapısı, sosyal çevresi tükenmişlikten kurtulmada önemli rol oynar. Çalışılan iş ortamındaki iş arkadaşlarıyla tutumu ve sorunları çözme perspektifi bunun en iyi göstergesidir. Ailede uyum ve destek arttıkça bireyin aile ortamında bulduğu olumlu bulgular artış gösterir. Çeşitli sosyal ihtiyaçların aile tarafından destek ve kabul görmesiyle ve giderilmesiyle tükenmişlik azalmaktadır. Sosyal çevreden destek gören bireyler tükenmişliğe neden olan olaylara karşı güç kazanırlar ve duyuşsal tükenmeden fazla etkilenmezler. Browsers ve Tomic (1999)"a göre tükenmişliği önlemede stres ile ilgili kavrama dikkat çekmiştir. Özellikle stres yönetiminin öğretilmesi ve beceri eğitimine ağırlık verilmesi konuları üzerinde durmuştur. (Tunaboşlu, 2015).

Jackson ve diğerkleri (1983) ise tükenmişliği önleme de hazırlayıcı programlar üzerinde durmuştur. Çünkü tükenmişliğin en fazla yaşandığı nokta budur. Hizmet öncesi görülen eğitimle sonra karşılaşılan durum. Zaten bu programın amacı bireyin beklentileri ve gerçek iş yaşamı arasındaki farkı en aza indirerek iş görenlerin işe yeni başladıklarında yaşadıkları""gerçek şoku"" nu azaltmaktır. Bu program toplan dört aşamadan oluşmaktadır. İlk aşamada yeni başlayanlara diğerklerinin yaşadığı tecrübe ve olaylar gösterilerek gerçek şoku oluşturulur. İkinci aşamada bireyler karşılaşılan örgüt politikalarına çözüm üretmeleri için teşvik edilirler. Üçüncü aşamada çeşitli panel ve sunularla onlardan ne beklendiği anlatılır. Dördüncü ve son aşamada ise çatışma yönetimi çözüm yöntem ve teknikleri öğretilir. (Akt. Tunaboşlu, 2015).

Tükenmişlikle mücadelede sorunu kabul etmek ilk adımdır. Tükenmişliği fark etmekle beraber daha da önemlisi onun durumsal olduğunu anlamaktır. Sorunun farkında

olsalar da birçok insan, bunun kendi hataları olduğunu düşünürler. Stresin durumsal olduğunu yani durumdan kaynaklandığını anlama suçluluk, utanç ve nihai çaresizlik duygularını azaltır (Kalker,1984).

Tükenmişliği engellemek gerçekten çok zordur. Takım ve grup çalışmasını vurgulamak, uygulamak ve çalışan kişinin iş doyumunu almasını sağlamak için gerekli psikolojik dönütü almasını sağlamak gerekir. Bireyin işe karşı olan ilgisini korumak için çoğu kere konumunu ve görevlerini sıkça değiştirmek gerekir. Fakat bu değişim çok sık olmamalı ve kişinin niteliklerine saygı göstermelidir. Konumunu ve pozisyonunu liyakatini kaybetmeden yapılmalıdır (Lacovides ve diğ, 2003).

Genel itibariyle tükenmişliği önlemede iki yöntem karşımıza çıkmaktadır. Bunlar kişisel ve örgütsel yöntemlerdir.

1.3.5.1. Kişisel Çözüm Yolları

Croucher (2000) aşağıdaki önerileri bulunmaktadır.

- 1-Kendinizi ve ruhunuzu rahatlatın.
- 2-Zamanınızı düzenli ve programlı biçimde kullanın.
- 3-Kişinin kendine uygun egzersiz yapması gerekir. Uykunun mutlaka düzenli ve yeterli olması gerekmektedir.
- 4-Günlük spor ve egzersiz yapın.
- 5-Eğlenmeye zaman ayırın ve yaşamı fazla ciddiye almayın.
- 6-Yaşama karşı olumlu bir bakış açısı geliştirin. Tutumlarınızı değiştirin.

Tükenmişlikle mücadele edebilmek için aşağıda belirtilenlerde yapılabilir (Maslach;1982).

- 1-Gerçekçi hedefler belirlemek.
- 2-İşinizi yaparken çeşitli yöntemler denemek.
- 3-Çalışırken iş ortamında kısa süreli molalar vermek.

4- Olayları kişisel olarak algılamayıp profesyonel gibi davranmak. Eve işin sorunlarını taşımamak

5-İşinizde başarılı olan yönleri görüp mutlu olabilecek farklılıklar ve tutumlar sergilemek.

6-Kendinizi tanımaya çalışın. Çünkü en büyük savaşçı bireyin kendisidir.

7-Dinlenin ve Rahatlayın. Dinlenmek ve rahatlamak stresi azaltıp yanlış tutum sergilememizi önler.

8-Hobiler edinip arkadaşlarımızla vakit geçirmek stresin ve tükenmişliğin önüne geçebilecek bireyin rahatlamasını sağlayacak en büyük etkidir.

9-İşi değiştirmek. Tüm çabalara rağmen sorun çözülmiyorsa son çare olarak görülür (Akt. Tunaboylu, 2015).

1.3.5.2. Örgütsel Yöntemler

Tükenmişlikle mücadelede bireysel yöntemler olduğu gibi örgütsel yöntemlerde bulunmaktadır. Bireysel yöntemler önemli olduğu kadar tükenmişlikle mücadelede örgütsel yöntemlerde çok önemlidir(Tunaboyulu,2015).

Hüseyin Izgar (2001) tükenmişliği önlemede bize örgütsel bağlamda yardımcı olacak maddelerde sıralamıştır. Bunlar;

1-Çalışanları hizmet içi eğitime almak,

2-Çalışanlara mesleki kariyerlerinde yükselme imkanı tanıma.

3-Yöneticilerin bazı yetkilerini astlarına ve çalışanlarına devretmesi.

4-Sorunların meydana çıkması, tartışılması ve çözüm aranması için zemin hazırlama.

Ayrıca organizasyonda tükenmişlikle mücadele üç şekilde oluşur (Ersoy, Yıldırım ve Edirne,2001). (Akt. Tunaboylu, 2015).

1-İşin Modifikasyonu: Bu yöntem iş ve çalışan arasındaki uyumun oluşmasını sağlar. İşin yeniden yapılanması gerekir. Zor işlerin eşit olarak dağıtılması, zor işlerin dönüşümlü

olarak yapılması, yarım gün çalışmayı desteklemek, çalışanlara yeni program oluşturmalarına olanak tanımak.

2-Danışmanlık Hizmetleri: Bu yöntemle çalışanların fikir ve düşüncelerine önem verilir. Danışma hizmeti yapanlarında etkinlikleri önemsetilir. Anketler düzenlenmesi çeşitli uygulamaların yapılması gerçekleştirilir. Anketler ve uygulamalar düzenli olarak yapıldığında düzenli geri bildirim sağlanır. Sorunların ve nedenlerin tespitleri de bu şekilde gerçekleşir.

3-Örgüt Olarak Sorun Çözme: İşletme uzmanları kaliteye önem verirler. Çalışan her örgütün belli kalite standartlarında işlemesini planlarlar. Bunu için çıkabilecek sorunların anında örgüt içinde ani reaksiyon gösterilerek çözümünün gerçekleştirilmesi beklenir. Bunun için kalıcı bir mekanizmanın oluşması hedeflenir. Örgütteki çalışanlara yönelik problem çözmeye yönelik toplantılar yapılması, kimlik belirsizliği ve iletişimsizlik kaynaklı çözümlere ve nihayetinde tükenmeye neden olabilecek çatışmaları engelleyebilir. (Akt. Tunaboğlu, 2015).

Çalışanlara yaptıkları işin sonuçları hakkında geri bildirim sağlanması, görevlerini yerine getirirken işleri için rahat karar verebileceği ortamın oluşturulması, onlardan istenen görevlerin açık ve anlaşılır olması, onlara her konuda destek olunması, kişisel beklentilerin göz önünde bulundurulması, örgütsel bağlamda tükenmişliği önlemek için yapılmış diğer faaliyetlerdir (Akt. Tunaboğlu, 2015).

BÖLÜM II.

2. MATERYAL VE YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma mevcut durumu ortaya çıkarmayı amaçlayan betimsel tarama ve ilişkisel taramaya yönelik bir yöntem kullanılmıştır.

Araştırmada iki ölçek birden kullanılmıştır. Kullanılan ölçekler Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Maslack Tükenmişlik Ölçeğidir.

Araştırmanın birinci aşamasında, SPA merkezine giden bireylerin iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Bireylerin, cinsiyet, yaş, medeni durum, çalıştığı yer, SPA merkezine haftada kaç gün gittiği, ne zamandır SPA merkezine gittiği, aktif olarak spor yapıp yapmama, eğitim durumu, yaşamlarının büyük bir kısmının geçtiği yer, mesleki kıdem ve işlerinden memnun olma durumlarına göre de iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinde farklılaşma olup olmadığı çeşitli istatistikî işlemlerle değerlendirilmiştir.

2.2. Araştırma Grubu

Araştırma grubunu 2017 yılında İstanbul ilinde Beyoğlu semtinde Angkorwat SPA merkezine giden toplam 240 kişi oluşturmaktadır.

2.3. Verilerin toplanması

Araştırmayla ilgili belirlenen amaçlara ulaşabilmek için gerekli olan veri toplama araçları sırası ile aşağıda verilmiştir.

- Araştırmacı tarafından geliştirilen “Kişisel Bilgi Formu”,

- Dawis ve arkadaşları tarafından geliştirilen Deniz ve Güliz tarafından Türkçeye çevrilen “Minnesota İş Doyum Ölçeği”,
- Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen Ergin tarafından Türkçeye uyarlanan “Maslack Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır.

2.4. Kullanılan Ölçekler

2.4.1. Kişisel Bilgi Formu

Bağımsız değişkenlerle ilgili bilgi toplamak üzere, araştırmacı tarafından geliştirilen kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Bu formda; cinsiyet, yaş, medeni durum, çalıştığı kurum, haftada kaç gün SPA merkezine gittiği, ne zamandır SPA merkezine gittiği, aktif olarak spor yapıp yapmama, eğitim durumu, yaşamının büyük bir kısmının geçtiği yer, mesleki kıdem ve işinizden memnun olma soruları yer almaktadır.

2.4.2. Minnesota İş Doyum Ölçeği (MİDO)

Minnesota Doyum Ölçeği (Short Form Minnesota Satisfaction Questionnaire) Dawis, Weis, England ve Lofquist tarafından iş doyum düzeyini belirlemek amacıyla geliştirilmiştir (Sever, 1997). Minnesota İş Doyum ölçeğinin İngilizceden Türkçeye çevrilmesi Hacettepe Üniversitesinden Deniz ve Güliz Gökceova tarafından yapılmıştır. Daha sonra çeviri yeniden yapılarak geçerliliği kanıtlanmış ve Boğaziçi üniversitesinden Boycan tarafından çalışanlar üzerinde denemeleri yapılmıştır(Kale, 2007).

Minnesota İş Doyum Ölçeği, içsel ve dışsal doyum faktörlerini ortaya çıkarıcı özelliklere sahip 20 sorudan oluşan 5 likert tipi bir ölçektir. İçsel doyum puanını etkileyen sorular 1-2-3-4-7-8-9-10-11-15-16 ve 20., dışsal doyum etkileyen sorular 5-6-12-13-14-

17-18 ve 19. sorulardır. Her bir soru içinde, kişinin işinden duyduğu hoşnutluk derecesini tanımlayan 5 şık vardır. Bu şıklar; hiç hoşnut değilim, hoşnut değilim, kararsızım, hoşnudum ve çok hoşnudum şeklindedir. Minnesota İş Doyum Ölçeğinin puanlaması ise; her bir soruya 1 ile 5 puan arası puan verilerek hesaplanmaktadır. Cevap anahtarlarında, en düşük puan 1 en yüksek puan 5 tir. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 100, en düşük puan 20 olup, orta noktaya düşün 60 puan ise nötr doyumunu ifade etmektedir. Puanların 20'ye yaklaştığı doyum düzeyinin düştüğünü, 100'e yaklaşması ise doyum düzeyinin yükseldiğini göstermektedir(Akpınar, 2010).

2.4.3.Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)

Maslack Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI) Maslach ve Jackson (1981) tarafından tükenmişlik düzeylerine belirlemek amacıyla Geliştirilmiştir. Toplam 22 maddeden oluşan ölçek, tükenmişliği Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion), Duyarsızlaşma (Depersonalization) ve Kişisel Başarı Duygusunda Azalma (Personal Accomplishment) olmak üzere üç alt boyutta değerlendirmektedir.

Duygusal Tükenme alt ölçeği, kişinin mesleği tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olmayı ifade etmektedir. Bu alt ölçekte yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ile ilgili 8 madde yer almaktadır. Bu maddeler; 1-2-3-6-8-13-16 ve 20. Maddelerdir.

Duyarsızlaşma alt ölçeği, bireyin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun bir biçimde, bireylerin kendine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın davranmalarını tanımlar. Altı maddeden oluşan duyarsızlaşma alt ölçeğinde 5-10-11-15-21 ve 22. Maddeler yer almaktadır.

Kişisel Başarı Duygusunda azalma alt ölçeği, insanlarda çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlar. Bu ölçek 8 maddeden oluşmakta ve 4-7-9-12-14-17-18 ve 19. Maddeleri içermektedir(Çam, 1992).

Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz, kişisel başarı duygusunda azalma boyutu olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Bu nedenle her alt boyutun puanı ayrı ayrı değerlendirilmiştir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan puanların yüksek olması, kişisel başarı duygusunda azalma alt ölçeğinden alınan puanların ise düşük olması tükenmişliği göstermektedir(Çam, 1992).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Ergin (1992) tarafından Türkçeye Çevrilmiş ve ölçeğin 235 kişilik (doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis v.b.) bir grupta yapılan ön uygulamasından sonra, gruptan elde edilen verilerin analizi sonucunda ölçekte bazı değişiklikler yapılmıştır. Ölçeğin özgün formunda hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün şeklinde 7 basamaklı olan cevap seçeneklerinin , hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman şeklinde beşli dereceleme olarak düzenlenmesine karar verilmiştir(Ergin, 1992).

Ölçeğin ülkemize uygulama çalışmaları Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Maslack Tükenmişlik ölçeğinin güvenirliliği iki yöntemle incelenmiştir. Bunlardan birincisi, ölçeğin iç tutarlılığının toplam 552 doktor ve hemşireden oluşan gruptan elde edilen verilerle hesaplanmasıdır. Cronbach Alfa katsayıları Duygusal tükenme için .83, Duyarsızlaşma için .71 ve Kişisel Başarı Duygusundan Azalma için .72 Dir. Ölçeğin güvenirliliği test-tekrar test yöntemiyle incelenmiştir. Bunun için ilk uygulamadan 2-4 hafta sonra 99 kişiye ulaşılmıştır. Ölçeğin alt boyutlarına ilişkin test tekrar test güvenirlilik kat sayıları ise sırası ile .83,.72 ve .67 dir.

Maslak Tükenmişlik ölçeğinin güvenirlilik ve geçerlilik çalışmaları Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996) tarafından da ilkökul öğretmenleri ile özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerine yapılmış, güvenirlilik çalışması için Cronbach Alfa ve iki yarı tekniği ile iç tutarlılık kat sayıları hesaplanmıştır. Duygusal tükenme için .82, Duyarsızlaşma için .60 ve Kişisel Başarı için .73 bulunmuştur. Benzer şekilde iki yarı tekniği ile hesaplanan güvenirlilik katsayıları da sırasıyla .77, .42 ve .75 olarak hesaplanmıştır.

Çam'da(1992) zamandaş geçerlilik yöntemini kullanarak Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geçerliliğini incelemiştir. Sonuçta hemşirelerin kendilerini değerlendirmeleri ile arkadaşlarının onları değerlendirmeleri arasındaki farkın t testi ile incelemesi sonucunda iki değerlendirme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu çalışmaların sonuçlarına dayanarak Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin güvenirlilik ve geçerliğinin araştırmalarda kullanmak için yeterli düzeyde olduğu ve tükenmişliği ölçmede kullanılabileceği kanısına varılmıştır.

Maslack Tükenmişlik ölçeğinde puanlama sonucunda alt ölçek puanları elde edilmektedir. Alt ölçek puanları, her madde için Hiçbir zaman 0, Her zaman 4 puan olarak 5'li likert tipi derecelemeğe göre değerlendirilerek elde edilmiştir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeğinden alınan yüksek puan, buna karşılık kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan tükenmişliği göstermektedir(Sucuoğlu ve Kuloğlu, 1996). (Akt. Şanlı, 2006).

BÖLÜM III.

3.BULGULAR

3.1. Araştırma Grubunun Kişisel Özelliklerine Ait Bulgular

Tablo:1 Araştırmacıların Cinsiyete Göre Dağılımları

Cinsiyet	n	%
Kadın	121	50,4
Erkek	119	49,6
Toplam	240	100,0

Tablo 1’de araştırmacıların cinsiyetlere göre dağılımları görülmektedir. Buna göre; araştırmacıların 121(% 50,4)’i kadın ve 119 (% 49,6)’u erkektir.

Tablo:2 Araştırmacıların Yaşlara Göre Dağılımları

Yaş	n	%
29 kadar	72	30,0
30-35 arası	71	29,6
36-40 arası	39	16,2
41 yaş ve üzeri	58	24,2
Toplam	240	100,0

Tablo 2’de araştırmacıların yaşlara göre dağılımları görülmektedir. Buna göre; araştırmacıların 72(%30,0)’si 29 yaşa kadar, 71(%29,6)’i 30-35 yaş arası, 39(%16,2)’u 36-40 yaş arası ve 58(%24,2)’i ise 41 yaş ve üzeri şeklindedir.

Tablo:3 Araştırmacıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımları

Medeni Durum	n	%
Evli	131	54,6
Bekar	109	45,4
Toplam	240	100,0

Tablo 3’de araştırmacıların medeni durumlarına göre dağılımları görölmektedir. Buna göre; araştırmaya katılanların 131(%54,6)’i evli ve 109(%45,4)’u ise bekarıdır.

Tablo:4 Araştırmacıların Çalıştıkları Yerlere Göre Dağılımları

Çalıştığı Yer	n	%
Kamu Kurumu	68	28,3
Özel Sektör	121	50,4
Kendi İşi	51	21,3
Toplam	240	100,0

Tablo 4’de araştırmacıların çalıştıkları yerlere göre dağılımları görölmektedir. Buna göre; araştırmacıların 68(%28,3)’i kamu kurumunda, 121(%50,4)’i özel sektörde ve 51(%21,3)’i ise kendi işinde çalışmaktadırlar.

Tablo:5 Araştırmacıların Haftada Kaç Gün SPA Merkezine Gitmelerine Göre Dağılımları

SPA Merkezine Hafta Kaç Gün Gidiyorsun	n	%
Haftada 1 Gün	146	60,8
Haftada 2 Gün	59	24,6
Haftada 3 Gün	35	14,6
Toplam	240	100,0

Tablo 5’de araştırmacıların haftada kaç gün SPA merkezine gittiklerine göre dağılımları görölmektedir. Buna göre; araştırmacıların 146(%60,8)’sı haftada bir, 59(%24,6)’u haftada iki ve 35(%14,6)’i ise haftada üç gün SPA merkezine gittiği görölmektedir.

Tablo:6 Araştırmacıların Ne Zamandır SPA Merkezlerine Gittiklerine Göre Dağılımları

Ne Zamandır SPA Merkezine Gidiyorsun	n	%
1 yıldır	75	31,3
2 yıldır	50	20,8
3 yıldır	75	31,3
4 yıldır ve üzeri	40	16,6
Toplam	240	100,0

Tablo 6’da araştırmacıların ne zamandır SPA merkezine gittiklerine göre dağılımları görülmektedir. Buna göre; 75(%31,3)’i bir yıldır, 50(%20,8)’si iki yıldır, 75(%31,3)’i üç yıldır ve 40(%16,6)’ı ise 4 yıldır ve üzeri SPA merkezlerine gittikleri görülmektedir.

Tablo: 7 Araştırmacıların Aktif Olarak Spor Yapıp Yapmadıklarına Göre Dağılımları

Aktif Olarak Spor Yapma Durumu	n	%
Evet	157	65,4
Hayır	83	34,6
Toplam	240	100,0

Tablo 7’de araştırmacıların aktif olarak spor yapıp yapmamalarına göre dağılımları görülmektedir. Buna göre; araştırmacıların 157(%65,4)’si aktif olarak spor yaparken 83(%34,6)’ü ise aktif olarak spor yapmamaktadır.

Tablo:8 Araştırmacıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

Eğitim Durumu	n	%
Ortaokul	22	9,2
Lise	52	21,7
Üniversite	132	55,0
Lisans Üstü	34	14,1
Toplam	240	100,0

Tablo 8’de araştırmacıların eğitim durumlarına göre dağılımları görülmektedir. Buna göre; araştırmacıların 22(%9,2)’si ortaokul, 52(%21,7)’si lise, 132(%55,0)’si niversite ve 34(%14,1)’ ise lisansüstü mezunudur.

Tablo:9 Araştırmacıların Yaşamlarının Büyük Bir Kısımının Geçtiği Yerlere Göre Dağılımları

Yaşamlarının Büyük Bir Kısımının Geçtiği Yer	n	%
Büyük şehir	149	62,1
İl	69	28,8
İlçe	22	9,1
Toplam	240	100,0

Tablo 9’da araştırmacıların yaşamlarının büyük bir kısmının geçtiği yerlere göre dağılımları görülmektedir. Buna göre; araştırmacıların 149(%62,1)’u büyükşehir, 69(%28,8)’u il ve 22(%9,1)’i ise yaşamlarının büyük bir kısmı ilçede geçmiştir.

Tablo:10 Araştırmacıların Mesleki Kıdemlerine Göre Dağılımları

Mesleki Kıdem	n	%
1-4 yıl arası	73	30,4
5-8 yıl arası	69	28,8
9-12 yıl arası	53	22,1
13 yıl ve zeri	45	18,7
Toplam	240	100,0

Tablo 10’da araştırmacıların mesleki kıdemlere göre dağılımları görülmektedir. Buna göre; araştırmacıların 73(%30,4)’ 1-4 yıl arası, 69(%28,8)’u 5-8 yıl arası, 53(%22,1)’ 9-12 yıl arası ve 45(%18,7)’i ise 13 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahiptir.

Tablo:11 Araştırmacıların İşlerinden Memnun Olma Durumlarına Göre Dağılımları

İşinden Memnun Olma Durumu	n	%
Evet	127	52,9
Hayır	25	10,4
Kısmen	88	36,7
Toplam	240	100,0

Tablo 11’de araştırmacıların işlerinden memnun olup olmamalarına göre dağılımları görülmektedir. Buna göre; araştırmacıların 127(%52,9)’i işinden memnun, 25(%10,4)’i işinden memnun değil ve 88(%36,7)’i ise işinden kısmen memnun şeklindedir.

Tablo:12 Araştırmacıların İş Doyum Düzeylerini Gösteren One-Sample Kolmogorov-Smirnov Testi

	İş Doyum Düzeyi
n	240
Mean	73,1833
Std.Deviation	13,57082
Kolmogorov-smirnov Z	1,116
p	,166

One-Sample Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda araştırmacıların iş doyum düzeylerine yapılacak olan analizlerin normal dağılım yani parametrik olmaları münasebetiyle ($P>0.05$) t ve one-way anova testi uygulanmıştır.

Tablo:13 Araştırmacıların Tükenmişlik Alt Boyutlarını Gösteren One-Sample Kolmogorov-Smirnov Testi

	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı Duygusu
n	240	240	240
Mean	10,0292	7,5750	22,3792
Std.Deviation	6,22480	4,28906	4,39974
Kolmogorov-smirnov Z	2,302	2,014	2,096
p	,000	,001	,000

One-Sample Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda araştırmacıların Tükenmişlik Alt boyutlarına yapılacak olan analizlerin normal olmayan dağılım yani nonparametrik olmaları münasebetiyle ($P<0.05$) Man-Whitney U ve Kruskal-Wallis H testleri uygulanmıştır.

3.2. Araştırma Grubunun İş Doyumu İle İlgili Bulguları

Tablo:14 Araştırmacıların Genel Olarak İş Doyumunun Alt Boyutları ve Toplam Puanına Ait $\bar{X}$ ve Ss Değerlerine İlişkin Sonuçları

İş Doyumu Ölçeği Alt Boyutları	n	$\bar{X}$	Ss	Min	Max	Ölçekten Alınabilecek En Düşük ve En Yüksek Puan
İçsel Doyum	240	44,5042	8,77902	17,00	60,00	12-60
Dışsal Doyum	240	28,6792	5,61837	11,00	39,00	08-40
Toplam Puan	240	73,1833	13,57082	28,00	96,00	20-100

Tablo 14’de araştırmacıların geneline ait, iş doyumu alt boyutlarına ve toplam puan ortalaması incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda; araştırmaya katılanların iş doyumu içsel doyum alt boyutunda $\bar{X}=44,5042$, iş doyumu dışsal doyum alt boyutunda $\bar{X}=28,6792$ ve

iş doyumu toplam puanında ise $\bar{X} = 73,1833$ puan ortalamalarına sahip oldukları görülmektedir.

Araştırmacıların iş doyumu toplam puanından almış oldukları $\bar{X} = 73,1833$ puan ortalaması ölçeğin toplam puanından alınabilecek (Min.20 – Max 100) değerler göz önüne alındığında araştırmacıların orta seviyenin üzerinde iş doyumuna sahip oldukları söylenebilir. Araştırmacıların İş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puanlarından almış oldukları $\bar{X} = 44,5042$ puan ortalaması ölçekten alınabilecek (Min 12- Max.60) değer göz önüne alındığında ve araştırmacıların İş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puanlarından almış oldukları $\bar{X} = 28,6792$ puan ortalaması ölçekten alınabilecek (Min 08- Max.40)değer göz önüne alındığında da gerek içsel doyum gerekse de dışsal doyum orta seviyenin üzerinde olduğu söylenebilir.

Tablo:15 Araştırmacıların Cinsiyet Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin t-testi Sonuçları

İş Doyumu Ölçeği Alt Boyutları	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	Ss	Sd	t	p-değeri
İçsel Doyum	Kadın	121	44,3554	9,28786	238	-,264	,792
	Erkek	119	44,6555	8,26616			
Dışsal Doyum	Kadın	121	28,8678	5,98601	238	,524	,601
	Erkek	119	28,4874	5,23655			
Toplam Puan	Kadın	121	73,2231	14,59423	238	,046	,964
	Erkek	119	73,1429	12,50646			

Tablo 15’de araştırmacıların iş doyumu alt boyutları ve toplam puanına ait puan ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı t testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda kadınların iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları $\bar{X} = 44,3554$ erkelerinki ise $\bar{X} = 44,6555$ olarak elde edilmiş ve içsel doyum puan açısından

kadınlar ve erkekler arasında istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Kadınların iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları $\bar{X}=28,8678$, erkeklerin ise, $\bar{X}=28,4874$ olarak elde edilmiş ve dışsal doyum puan açısından kadınlar ve erkekler arasında istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Kadınların iş doyumu toplam puan ortalamaları $\bar{X}=73,2231$ ve erkeklerin ise iş doyumu toplam puan ortalamaları $\bar{X}=73,1429$ olarak elde edilmiş ve iş doyumu toplam puan açısından kadınlar ve erkekler arasında istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$).

Tablo:16 Araştırmacıların Yaş Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin F- testi Sonuçları

İş Doyumu Ölçeği Alt Boyutları	Yaş	n	$\bar{X}$	Ss	Sd	F	p-değeri
İçsel Doyum	29 yaşa kadar	72	43,2083	9,16044	236	1,529	,208
	30-35 yaş arası	71	45,6620	8,30137			
	36-40 yaş arası	39	46,0513	7,68440			
	41 yaş ve üzeri	58	43,6552	9,40614			
Dışsal Doyum	29 yaşa kadar	72	28,1806	5,85344	236	1,042	,374
	30-35 yaş arası	71	29,6620	5,22342			
	36-40 yaş arası	39	28,2564	5,38379			
	41 yaş ve üzeri	58	28,3793	5,92594			
Toplam Puan	29 yaşa kadar	72	71,3889	14,32378	236	1,240	,296
	30-35 yaş arası	71	75,3239	12,82272			
	36-40 yaş arası	39	74,3077	11,84362			
	41 yaş ve üzeri	58	72,0345	14,46468			

Tablo 16’da araştırmacıların iş doyumu alt boyutları ve toplam puanına ait puan ortalamalarının yaş değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı one way anova testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda araştırmacıların yaş değişkenine göre içsel doyum puan ortalamaları, 29 yaşa kadar olanların $\bar{X}=43,2083$, 30-35 yaş arası olanların $\bar{X}=45,6620$, 36-40 yaş olanların $\bar{X}=46,0513$ ve 41 yaş ve üzeri olanların ise $\bar{X}=43,6552$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları

açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Araştırmacıların yaş değişkenine göre iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları 29 yaşa kadar olanların $\bar{X} = 28,1806$, 30-35 yaş arası olanların $\bar{X} = 29,6620$, 36-40 yaş arası olanların $\bar{X} = 28,2564$ ve 41 yaş ve üzeri olanların $\bar{X} = 28,3793$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Araştırmacıların yaş değişkenine göre iş doyumu toplam puan ortalamaları 29 yaşa kadar $\bar{X} = 71,3889$, 30-35 yaş arası $\bar{X} = 75,3239$, 36-40 yaş arası $\bar{X} = 74,3077$ ve 41 yaş ve üzeri $\bar{X} = 72,0345$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların iş doyumu toplam puan ortalamaları açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$).

Tablo:17 Araştırmacıların Medeni Durum Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin t-testi Sonuçları

İş Doyumu Ölçeği Alt Boyutları	Medeni Durum	n	X	Ss	Sd	t	p-değeri
İçsel Doyum	Evli	131	45,1450	8,30303	238	1,241	,216
	Bekar	109	43,7339	9,29919			
Dışsal Doyum	Evli	131	29,1832	5,29412	238	1,528	,128
	Bekar	109	28,0734	5,95307			
Toplam Puan	Evli	131	74,3282	12,76621	238	1,436	,152
	Bekar	109	71,8073	14,41802			

Tablo 17’de araştırmacıların iş doyumu alt boyutları ve toplam puanına ait puan ortalamalarının medeni durum değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı t testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda evlilerin iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları $\bar{X} = 45,1450$ bekarların ise $\bar{X} = 43,7339$ olarak elde edilmiş ve içsel doyum puan açısından evliler ile bekarlar arasında istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Evlilerin iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları $\bar{X} = 29,1832$,

bekarların ise, $\bar{X}=28,0734$ olarak elde edilmiş ve dışsal doyum puan açısından evliler ile bekarlar arasında istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Evlilerin iş doyumu toplam puan ortalamaları $\bar{X}=74,3282$ ve bekarların ise iş doyumu toplam puan ortalamaları $\bar{X}=71,8073$ olarak elde edilmiş ve iş doyumu toplam puan açısından evliler ile bekarlar arasında istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$).

Tablo:18 Araştırmacıların Çalıştıkları Yer Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin F- testi Sonuçları

İş Doyumu Ölçeği Alt Boyutları	Çalıştığı Yer	n	X	Ss	Sd	F	p-değeri
İçsel Doyum	Kamu Kurumu	68	46,0441	8,45433	237	1,828	,163
	Özel Sektör	121	43,5289	9,34084			
	Kendi İşi	51	44,7647	7,59102			
Dışsal Doyum	Kamu Kurumu	68	29,2206	5,18852	237	,448	,639
	Özel Sektör	121	28,5041	5,93313			
	Kendi İşi	51	28,3725	5,45513			
Toplam Puan	Kamu Kurumu	68	75,2647	12,74037	237	1,237	,292
	Özel Sektör	121	72,0331	14,54415			
	Kendi İşi	51	73,1373	12,08473			

Tablo 18’de araştırmacıların iş doyumu alt boyutları ve toplam puanına ait puan ortalamalarının çalıştıkları yer değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı one way anova testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda araştırmacıların çalıştıkları yer değişkenine göre içsel doyum puan ortalamaları, kamuda çalışanların $\bar{X}=46,0441$, özel sektörde çalışanların $\bar{X}=43,5289$ ve kendi işinde çalışanların ise $\bar{X}=44,7647$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların çalıştıkları yer değişkeninde iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Araştırmacıların çalıştıkları yer değişkenine göre iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları, kamuda çalışanların $\bar{X}=29,2206$, özel sektörde çalışanların $\bar{X}$

=28,5041 ve kendi işinde çalışanların ise $\bar{X}=28,3725$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların çalıştıkları yer değişkeninde iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Araştırmacıların çalıştıkları yer değişkenine göre iş doyumu toplam puan ortalamaları, kamuda çalışanların $\bar{X}=75,2647$, özel sektörde çalışanların $\bar{X}=72,0331$ ve kendi işinde çalışanların ise $\bar{X}=73,1373$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların çalıştıkları yer değişkeninde iş doyumu toplam puan ortalamaları açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$).

Tablo:19 Araştırmacıların Haftada Kaç Gün SPA Merkezine Gitmeleri Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin F- testi Sonuçları

İş Doyumu Ölçeği Alt Boyutları	Haftada Kaç Gün	n	X	Ss	Sd	F	p-değeri
İçsel Doyum	Haftada 1 Gün	146	45,0685	8,81195	237	,899	,408
	Haftada 2 Gün	59	43,9831	9,08673			
	Haftada 3 Gün	35	43,0286	8,10405			
Dışsal Doyum	Haftada 1 Gün	146	29,1370	5,90456	237	1,288	,278
	Haftada 2 Gün	59	27,8305	5,32448			
	Haftada 3 Gün	35	28,2000	4,73907			
Toplam Puan	Haftada 1 Gün	146	74,2055	14,04128	237	1,078	,342
	Haftada 2 Gün	59	71,8136	13,64889			
	Haftada 3 Gün	35	71,2286	11,14895			

Tablo 19’da araştırmacıların iş doyumu alt boyutları ve toplam puanına ait puan ortalamalarının haftada kaç gün SPA merkezine gitme değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı one way anova testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda araştırmacıların haftada kaç gün SPA merkezine gittikleri değişkenine göre iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları, haftada bir gün gidenlerin $\bar{X}=45,0685$, haftada iki gün gidenlerin $\bar{X}=43,9831$ ve haftada üç gün gidenlerin ise $\bar{X}=43,0286$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların haftada kaç gün SPA merkezine gittikleri değişkeninde iş

doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Araştırmacıların haftada kaç gün SPA merkezine gittikleri değişkenine göre iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları, haftada bir gün gidenlerin $\bar{X}=29,1370$, haftada iki gün gidenlerin $\bar{X}=27,8305$ ve haftada üç gün gidenlerin ise $\bar{X}=28,2000$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların haftada kaç gün SPA merkezine gittikleri değişkeninde iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Araştırmacıların haftada kaç gün SPA merkezine gittikleri değişkenine göre iş doyumu toplam puan toplam puan ortalamaları, haftada bir gün gidenlerin $\bar{X}=74,2055$, haftada iki gün gidenlerin $\bar{X}=71,8136$ ve haftada üç gün gidenlerin ise $\bar{X}=71,2286$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların haftada kaç gün SPA merkezine gittikleri değişkeninde iş doyumu toplam puan ortalamaları açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$).

Tablo:20 Araştırmacıların Ne zamandır SPA Merkezine Gittikleri Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin F- testi Sonuçları

İş Doyumu Ölçeği Alt Boyutları	Ne Zamandır	n	X	Ss	Sd	F	p-değeri
İçsel Doyum	1 Yıldır	75	43,0400	9,82473	236	1,907	,129
	2 Yıldır	50	44,5000	8,61951			
	3 Yıldır	75	44,5733	8,08264			
	4 Yıldır	40	47,1250	7,78950			
Dışsal Doyum	1 Yıldır	75	27,5067	6,09469	236	2,322	,076
	2 Yıldır	50	30,0200	5,36234			
	3 Yıldır	75	28,5600	5,52694			
	4 Yıldır	40	29,4250	4,82986			
Toplam Puan	1 Yıldır	75	70,5467	15,10709	236	1,907	,122
	2 Yıldır	50	74,5200	12,92717			
	3 Yıldır	75	73,1333	12,97538			
	4 Yıldır	40	76,5500	11,78428			

Tablo 20’de araştırmacıların iş doyumu alt boyutları ve toplam puanına ait puan ortalamalarının ne zamandır SPA merkezine gittikleri değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı one way anova testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda araştırmacıların ne zamandır SPA merkezine gittikleri değişkenine göre iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları, bir yıldır gidenlerin $\bar{X}=43,0400$, iki yıldır gidenlerin $\bar{X}=44,5000$, üç yıldır gidenlerin $\bar{X}=44,5733$ ve dört yıldır gidenlerin ise $\bar{X}=47,1250$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları ne zamandır SPA merkezine gittikleri açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Araştırmacıların ne zamandır SPA merkezine gittikleri değişkenine göre iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları, bir yıldır gidenlerin $\bar{X}=27,5067$, iki yıldır gidenlerin $\bar{X}=60,0200$, üç yıldır gidenlerin $\bar{X}=28,5600$ ve dört yıldır gidenlerin ise $\bar{X}=29,4250$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları ne zamandır SPA merkezine gittikleri açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Araştırmacıların ne zamandır SPA merkezine gittikleri değişkenine göre iş doyumu toplam puan ortalamaları, bir yıldır gidenlerin $\bar{X}=70,5467$, iki yıldır gidenlerin $\bar{X}=74,5200$, üç yıldır gidenlerin $\bar{X}=73,1333$ ve dört yıldır gidenlerin ise $\bar{X}=76,5500$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların iş doyumu toplam puan ortalamaları ne zamandır SPA merkezine gittikleri açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$).

Tablo:21 Araştırmacıların Aktif Olarak Spor Yapıp Yapmama Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin t-testi Sonuçları

İş Doyumu Ölçeği Alt Boyutları	Aktif Olarak Spor Yapma	n	X	Ss	Sd	t	p-değeri
İçsel Doyum	Evet	157	45,9490	8,41458	238	3,593	,000
	Hayır	83	41,7711	8,85290			
Dışsal Doyum	Evet	157	29,7452	5,77118	238	4,180	,000
	Hayır	83	26,6627	4,72739			
Toplam Puan	Evet	157	75,6943	13,43678	238	4,069	,000
	Hayır	83	68,4337	12,58551			

Tablo 21’de araştırmacıların iş doyumu alt boyutları ve toplam puanına ait puan ortalamalarının aktif olarak spor yapıp yapmama değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı t testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda aktif olarak spor yapanların iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları $\bar{X}=45,9490$ aktif olarak spor yapmayanların ise $\bar{X}=41,7711$ olarak elde edilmiş iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları açısından aktif olarak spor yapıp yapmama değişkeninde anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$). Buna göre; aktif olarak spor yapanların iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları, aktif olarak spor yapmayanlara oranla daha yüksek olduğu görülmektedir. Aktif olarak spor yapanların iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları $\bar{X}=29,7452$ aktif olarak spor yapmayanların ise $\bar{X}=26,6627$ olarak elde edilmiş iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları açısından aktif olarak spor yapıp yapmama değişkeninde anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$). Buna göre; aktif olarak spor yapanların iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları, aktif olarak spor yapmayanlara oranla daha yüksek olduğu görülmektedir. Aktif olarak spor yapanların iş doyumu toplam puan ortalamaları $\bar{X}$

=75,6943 aktif olarak spor yapmayanların ise $\bar{X}=68,4337$ olarak elde edilmiş iş doyumu toplam puan ortalamaları açısından aktif olarak spor yapıp yapmama değişkeninde anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($p<0,05$). Buna göre; aktif olarak spor yapanların iş doyumu toplam puan ortalamaları, aktif olarak spor yapmayanlara oranla daha yüksek olduğu görülmektedir. Yani buradan da çıkan sonuç şudur; aktif olarak spor yapanların iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum ve dışsal doyumla iş doyumu toplam puanları daha yüksek çıkmıştır.

Tablo:22 Araştırmacıların Eğitim Durumu Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin F- testi Sonuçları

İş Doyumu Ölçeği Alt Boyutları	Eğitim Durumu	n	X	Ss	Sd	F	p- değeri
İçsel Doyum	Ortaokul	22	41,3182	10,27890	236	5,466	,001
	Lise	52	41,3077	7,91013			
	Üniversite	132	45,5227	8,64699			
	Lisansüstü	34	47,5000	7,82091			
Dışsal Doyum	Ortaokul	22	26,4545	5,10581	236	7,874	,000
	Lise	52	26,3077	4,12804			
	Üniversite	132	29,3106	5,91302			
	Lisansüstü	34	31,2941	5,10810			
Toplam Puan	Ortaokul	22	67,7727	14,37237	236	7,190	,000
	Lise	52	67,6154	10,96546			
	Üniversite	132	74,8333	13,81512			
	Lisansüstü	34	78,7941	12,13255			

Tablo 22’de araştırmacıların iş doyumu alt boyutları ve toplam puanına ait puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı one way anova testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda araştırmacıların iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları ortaokul mezunlarının $\bar{X}=41,3182$, lise mezunlarının $\bar{X}=41,3077$, üniversite mezunlarının $\bar{X}=45,5227$ ve lisansüstü mezunlarının ise $\bar{X}=47,5000$ olarak tespit edilmiş ve araştırmacıların iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan

ortalamları eğitim durumu değişkeni açısından istatistiksel bir fark bulunmuştur($p<0,05$).Buna göre; eğitim seviyesi yükseldikçe iş doyumu alt boyutlarından içsel doyumda yükseldiği görülmektedir. Araştırmacıların iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları ortaokul mezunlarının $\bar{X}=26,4545$, lise mezunlarının $\bar{X}=26,3077$, üniversite mezunlarının $\bar{X}=29,3106$ ve lisansüstü mezunlarının ise $\bar{X}=31,2941$ olarak tespit edilmiş ve araştırmacıların iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları eğitim durumu değişkeni açısından istatistiksel bir fark bulunmuştur($p<0,05$).Buna göre; aynen içsel doyumda olduğu gibi eğitim seviyesi yükseldikçe iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyumda yükseldiği görülmektedir.Araştırmacıların iş doyumu toplam puan ortalamaları ortaokul mezunlarının $\bar{X}=67,7727$, lise mezunlarının $\bar{X}=67,6154$, üniversite mezunlarının $\bar{X}=74,8333$ ve lisansüstü mezunlarının ise $\bar{X}=78,7941$ olarak tespit edilmiş ve araştırmacıların iş doyumu toplam puan ortalamaları eğitim durumu değişkeni açısından istatistiksel bir fark bulunmuştur($p<0,05$).Buna göre; aynen içsel ve dışsal doyumda olduğu gibi eğitim seviyesi yükseldikçe iş doyumu doyumda yükseldiği görülmektedir.

Tablo:23 Araştırmacıların Yaşamlarının Büyük Bir Kısımının Geçtiği Yer Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin F Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin F- testi Sonuçları

İş Doyumu Ölçeği Alt Boyutları	Yer	n	X	Ss	Sd	F	p-değeri
İçsel Doyum	Büyükşehir	149	44,0067	8,98008	327	,801	,450
	İl	69	45,6232	8,64853			
	İlçe	22	44,3636	7,79222			
Dışsal Doyum	Büyükşehir	149	28,9060	5,84408	237	1,344	,263
	İl	69	28,7826	5,39300			
	İlçe	22	26,8182	4,51069			
Toplam Puan	Büyükşehir	149	72,9128	14,07458	237	,547	,580
	İl	69	74,4058	13,32437			
	İlçe	22	71,1818	10,74216			

Tablo 23’de araştırmacıların iş doyumu alt boyutları ve toplam puanına ait puan ortalamalarının yaşamlarının büyük bir kısmının geçtiği yer değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı one way anova testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda araştırmacıların yaşamlarının büyük bir kısmının geçtiği yer değişkenine göre iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları, büyükşehirde geçenlerin $\bar{X}=44,0067$, ilde geçenlerin $\bar{X}=45,6232$ ve ilçede geçenlerin ise $\bar{X}=44,3636$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların yaşamlarının büyük bir kısmının geçtiği yer değişkeninde iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Araştırmacıların yaşamlarının büyük bir kısmının geçtiği yer değişkenine göre iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları, büyükşehirde geçenlerin $\bar{X}=28,9060$, ilde geçenlerin $\bar{X}=28,7826$ ve ilçede geçenlerin ise $\bar{X}=26,8182$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların yaşamlarının büyük bir kısmının geçtiği yer değişkeninde iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Araştırmacıların yaşamlarının büyük bir kısmının geçtiği yer değişkenine göre iş doyumu toplam puan ortalamaları, büyükşehirde geçenlerin $\bar{X}$

=72,9128, ilde geçenlerin $\bar{X}=78,4058$ ve ilçede geçenlerin ise $\bar{X}=71,1818$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların yaşamlarının büyük bir kısmının geçtiği yer değişkeninde iş doyumunu toplam puan ortalamaları açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$).

Tablo:24 Araştırmacıların Mesleki Kıdem Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin F- testi Sonuçları

İş Doyumu Ölçeği Alt Boyutları	Mesleki Kıdem	n	X	Ss	Sd	F	p- değeri
İçsel Doyum	1-4 Yıl Arası	73	41,8767	9,68812	236	4,157	,007
	5- 8 Yıl Arası	69	44,4783	8,65109			
	9-12 Yıl arası	53	45,9057	7,69681			
	13 Yıl ve Üzeri	45	47,1556	7,63948			
Dışsal Doyum	1-4 Yıl Arası	73	27,3973	6,41123	236	2,556	,056
	5- 8 Yıl Arası	69	28,5072	5,06610			
	9-12 Yıl arası	53	29,8868	5,16892			
	13 Yıl ve Üzeri	45	29,6000	5,25011			
Toplam Puan	1-4 Yıl Arası	73	69,2740	15,51009	236	3,849	,010
	5- 8 Yıl Arası	69	72,9855	12,85381			
	9-12 Yıl arası	53	75,7925	11,96366			
	13 Yıl ve Üzeri	45	76,7556	11,64270			

Tablo 24’de araştırmacıların iş doyumunu alt boyutları ve toplam puanına ait puan ortalamalarının mesleki kıdem değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı one way anova testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda araştırmacıların iş doyumunu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları 1-4 yıl arası olanların $\bar{X}=41,8767$, 5-8 yıl arası olanların $\bar{X}=44,4783$, 9-12 yıl arası olanların $\bar{X}=45,9057$ ve 13 yıl ve üzeri olanların ise $\bar{X}=47,1556$ olarak tespit edilmiş ve araştırmacıların iş doyumunu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları mesleki kıdem değişkeni açısından istatistiksel bir fark bulunmuştur($p<0,05$). Buna göre; mesleki kıdem arttıkça iş doyumunu alt boyutlarından içsel doyum düzeyide artmaktadır. Araştırmacıların iş doyumunu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları 1-4 yıl arası olanların $\bar{X}=27,3973$, 5-8 yıl arası olanların $\bar{X}=28,5072$,

9-12 yıl arası olanların $\bar{X}=29,8868$ ve 13 yıl ve üzeri olanların ise $\bar{X}=29,6000$ olarak tespit edilmiş ve araştırmacıların iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları mesleki kıdem değişkeni açısından istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Araştırmacıların iş doyumu toplam puan ortalamaları 1-4 yıl arası olanların $\bar{X}=69,2740$, 5-8 yıl arası olanların $\bar{X}=72,9855$, 9-12 yıl arası olanların $\bar{X}=75,7925$ ve 13 yıl ve üzeri olanların ise $\bar{X}=76,7556$ olarak tespit edilmiş ve araştırmacıların iş doyumu toplam puan ortalamaları mesleki kıdem değişkeni açısından istatistiksel bir fark bulunmuştur($p<0,05$). Buna göre; aynen iş doyumu alt boyutlarından içsel doyumda olduğu gibi mesleki kıdem arttıkça iş doyumu düzeyi de artmaktadır.

Tablo:25 Araştırmacıların Çalıştıkları İşlerinden Memnun Olup Olmama Değişkenine Göre İş Doyum Düzeylerinin Alt Boyutları ve Toplam Puanına İlişkin F- testi Sonuçları

İş Doyumu Ölçeği Alt Boyutları	Çalıştığı Yerden Memnuniyet Durumu	n	X	Ss	Sd	F	p-değeri
İçsel Doyum	Evet	127	49,0472	6,74579	237	66,432	,000
	Hayır	25	33,6800	7,76595			
	Kısmen	88	41,0227	7,28875			
Dışsal Doyum	Evet	127	31,4567	4,76388	237	52,331	,000
	Hayır	25	22,8800	5,53263			
	Kısmen	88	26,3182	4,34052			
Toplam Puan	Evet	127	80,5039	10,61287	237	72,574	,000
	Hayır	25	56,5600	12,28509			
	Kısmen	88	67,3409	10,44073			

Tablo 25’de araştırmacıların iş doyumu alt boyutları ve toplam puanına ait puan ortalamalarının çalıştıkları işten memnun olma değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı one way anova testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda araştırmacıların çalıştıkları işten memnun olma durumu değişkenine göre iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan

ortalamaları, memnun olanların $\bar{X}=49,0472$, memnun olmayanların $\bar{X}=33,6800$ ve kısmen memnun olanların ise $\bar{X}=41,0227$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların çalıştıkları işten memnun olma durumu değişkeninde iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları açısından istatistiksel bir fark bulunmuştur($p<0,05$). Buna göre çalıştıkları işten memnun olanların iş doyum alt boyutlarından içsel doyum puan ortalamaları da yüksek olduğu görülmektedir. Araştırmacıların çalıştıkları işten memnun olma durumu değişkenine göre iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları, memnun olanların $\bar{X}=31,4567$, memnun olmayanların $\bar{X}=22,8800$ ve kısmen memnun olanların ise $\bar{X}=26,3182$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların çalıştıkları işten memnun olma durumu değişkeninde iş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları açısından istatistiksel bir fark bulunmuştur($p<0,05$). Buna göre aynen iş doyumu alt boyutlarından içsel doyumda olduğu gibi çalıştıkları işten memnun olanların iş doyum alt boyutlarından dışsal doyum puan ortalamaları da yüksek olduğu görülmektedir.

Araştırmacıların çalıştıkları işten memnun olma durumu değişkenine göre iş doyumu toplam puan ortalamaları, memnun olanların $\bar{X}=80,5039$, memnun olmayanların $\bar{X}=56,5600$ ve kısmen memnun olanların ise $\bar{X}=67,3409$ olarak tespit edilmiştir ve araştırmacıların çalıştıkları işten memnun olma durumu değişkeninde iş doyumu toplam puan ortalamaları açısından istatistiksel bir fark bulunmuştur($p<0,05$). Buna göre aynen iş doyumu alt boyutlarından içsel ve dışsal doyumda olduğu gibi çalıştıkları işten memnun olanların iş doyum toplam puan ortalamaları da yüksek olduğu görülmektedir. Buradan da şu sonuç çıkmaktadır. İşinden memnun olanların iş doyum düzeyleri de yüksek, dolayısıyla işinden memnun olmayanlarında iş doyum düzeyleri düşüktür.

3.3. Araştırma Grubunun Tükenmişlikle İlgili Bulguları

Tablo:26 Araştırmacıların Genel Olarak Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına Ait $\bar{X}$ ve Ss Değerlerine İlişkin Sonuçları

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	n	$\bar{X}$	Ss	Min	Max	Ölçekten Alınabilecek En Düşük ve En Yüksek Puan
Duygusal Tükenme	240	10,0292	6,22480	,00	27,00	0-32
Duyarsızlaşma	240	7,5750	4,28906	1,00	22,00	0-24
Kişisel Başarı Duygusu	240	22,3792	4,39974	8,00	32,00	0-32

Tablo 26’da araştırmacıların genel olarak tükenmişlik alt boyutlarına ait ortalamaları incelenmiştir. İnceleme sonucunda araştırmaya katılanların tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme alt boyutunda $\bar{X}=10,0292$, duyarsızlaşma alt boyutunda $\bar{X}=7,5750$ ve kişisel başarı duygusu alt boyutunda da $\bar{X}=22,3792$ olarak tespit edilmiştir.

Araştırmacıların tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından almış oldukları puan ortalamaları ölçeğin alt boyutlarından alınabilecek puan ortalamalarına bakıldığı zaman (Duygusal tükenme 0-32, duyarsızlaşma 0-24 ve kişisel başarı duygusu 0-32) Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları düşük kişisel başarı duygusu puanları yüksek olduğu görülmektedir. Ölçeğin yönteminde bahsedilen Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeğinden alınan yüksek puan, buna karşılık kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan tükenmişliği göstermektedir denilmektedir. Buradan da Araştırmacıların tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu söylenebilir.

Tablo:27 Araştırmacıların Cinsiyet Değişkenine Göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin Man-Whitney U testi sonuçları

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Cinsiyet	n	Main Rank	Mann-Whitney U	Z	p-değeri
Duygusal Tükenme	Kadın	121	122,42	6967,500	-,432	,665
	Erkek	119	118,55			
Duyarsızlaşma	Kadın	121	112,22	6197,500	-1,870	,062
	Erkek	119	128,92			
Kişisel Başarı Duygusu	Kadın	121	118,31	6935,000	-,494	,621
	Erkek	119	122,72			

Tablo 27’de araştırmacıların tükenmişlik alt boyut puan ortalamaları cinsiyet değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Man-Whitney U testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda kadınların tükenmişlik alt boyutlarından, duygusal tükenme de $\bar{X} = 122,42$ iken erkeklerin $\bar{X} = 118,55$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan açısından kadınlar ve erkekler arasında istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p > 0,05$). Tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan ortalamaları kadınların $\bar{X} = 112,22$ erkeklerin $\bar{X} = 128,92$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan açısından kadınlar ve erkekler arasında istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p > 0,05$). Tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı hissi puan ortalamaları kadınların $\bar{X} = 118,31$ erkeklerin ise $\bar{X} = 122,72$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan açısından kadınlar ve erkekler arasında istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p > 0,05$).

Tablo:28 Araştırmacıların Yaş Dağılımlarına Göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin Kruskal-Wallis H testi sonuçları

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Yaş	n	Main Rank	X ²	p-Değeri	Fark
Duygusal Tükenme	29 yaşa kadar	72	142,40	11,241	,010	1-2
	30-35 yaş arası	71	108,46			1-3
	36-40 yaş arası	39	105,49			1-4
	41 yaş ve üzeri	58	118,14			
Duyarsızlaşma	29 yaşa kadar	72	141,01	13,128	,004	1-2
	30-35 yaş arası	71	101,77			1-3
	36-40 yaş arası	39	108,29			1-4
	41 yaş ve üzeri	58	126,17			
Kişisel Başarı Duygusu	29 yaşa kadar	72	104,08	14,774	,002	1-2
	30-35 yaş arası	71	138,70			1-3
	36-40 yaş arası	39	139,90			1-4
	41 yaş ve üzeri	58	105,57			2-4 3-4

Tablo 28’de araştırmacıların tükenmişlik alt boyut puan ortalamaları yaş değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Man-Whitney U testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda; tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan ortalamaları 29 yaşa kadar olanların $\bar{X}=142,40$, 30-35 yaş arası olanların $\bar{X}=108,46$, 36-40 yaş arası olanların $\bar{X}=105,49$ ve 41 yaş ve üzeri olanların ise $\bar{X}=118,14$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme alt boyutunda yaş değişkenine göre anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$). Buna göre tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme alt boyutunda 29 yaşa kadar olanların 30-35 yaş, 36-40 yaş ve 41 yaş ve üzeri olanlara oranla daha yüksek olduğu görülmektedir. Buradan da yaş yükseldikçe tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmede tükenmişliğin düştüğü söylenebilir. Tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan ortalamaları, 29 yaşa kadar olanların $\bar{X}=141,01$, 30-35 yaş arası olanların $\bar{X}=101,77$, 36-40 yaş arası olanların $\bar{X}=108,29$ ve 41

yaş ve yukarısı olanların ise $\bar{X}=126,17$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma alt boyutunda yaş değişkenine göre anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$). Buna göre tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma alt boyutunda 29 yaşa kadar olanların 30-35 yaş, 36-40 yaş ve 41 yaş ve üzeri olanlara oranla daha yüksek olduğu görülmektedir. Buradan da yaş yükseldikçe tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşmada tükenmişliğin düştüğü söylenebilir. Tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan ortalamaları, 29 yaşa kadar olanların $\bar{X}=104,08$, 30-35 yaş arası olanların $\bar{X}=138,70$, 36-40 yaş arası olanların $\bar{X}=139,90$ ve 41 yaş ve yukarısı olanların ise $\bar{X}=105,57$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu alt boyutunda yaş değişkenine göre anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$). Buna göre tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan ortalamalarında, 29 yaşa kadar olanların 30-35 yaş, 36-40 yaş ve 41 yaş ve üzeri olanlara oranla daha düşük olduğu görülmektedir. Buradan da yaş yükseldikçe tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu tükenmişliğin yükseldiği söylenebilir.

Tablo:29 Araştırmacıların Medeni Durum Değişkenine Göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin Man-Whitney U testi sonuçları

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Medeni Durum	n	Main Rank	Mann-Whitney U	Z	p-değeri
Duygusal Tükenme	Evli	131	110,32	5806,000	-2,496	,013
	Bekar	109	132,73			
Duyarsızlaşma	Evli	131	110,03	5768,000	-2,570	,010
	Bekar	109	133,08			
Kişisel Başarı Duygusu	Evli	131	123,84	6702,000	-,821	,412
	Bekar	109	116,49			

Tablo 29’da araştırmacıların tükenmişlik alt boyut puan ortalamaları medeni durum değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Man-Whitney U testi ile incelenmiştir.

İnceleme sonucunda evlilerin tükenmişlik alt boyutlarından, duygusal tükenme de $\bar{X}$ =110,32 iken bekarların $\bar{X}$ =132,73 olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan açısından kadınlar ve erkekler arasında istatistiksel bir fark bulunamamıştır ($p>0,05$). Tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan ortalamaları evlilerin $\bar{X}$ =110,03 bekarların $\bar{X}$ =133,08 olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan açısından medeni durum değişkenine göre istatistiksel bir fark bulunmuştur ($p<0,05$). Buna göre bekarların tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşmada evlilere oranla tükenmişlik düzeyleri daha yüksek tespit edilmiştir. Tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı hissi puan ortalamaları evlilerin $\bar{X}$ =123,84 bekarların ise $\bar{X}$ =116,49 olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan açısından evliler ile bekarlar arasında istatistiksel bir fark bulunamamıştır ($p>0,05$).

Tablo:30 Araştırmacıların Çalıştıkları Yer Değişkenine Göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin Kruskal-Wallis H testi sonuçları

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Çalıştığı Yer	n	Main Rank	X^2	p-Değeri	Fark
Duygusal Tükenme	Kamu Kurumu	68	111,23	3,129	,209	
	Özel Sektör	121	128,26			
	Kendi İşi	51	114,44			
Duyarsızlaşma	Kamu Kurumu	68	105,43	5,458	,065	
	Özel Sektör	121	129,81			
	Kendi İşi	51	118,52			
Kişisel Başarı Duygusu	Kamu Kurumu	68	127,30	6,206	,045	1-3 2-3
	Özel Sektör	121	109,95			
	Kendi İşi	51	136,47			

Tablo 30’da araştırmacıların tükenmişlik alt boyut puan ortalamaları çalıştığı yer değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Man-Whitney U testi ile incelenmiştir.

İnceleme sonucunda; tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan ortalamaları kamuda çalışanların $\bar{X}=111,23$, özel sektörde çalışanların $\bar{X}=128,26$ ve kendi işinde çalışanların ise $\bar{X}=114,44$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan açısından çalıştıkları yer değişkeninde istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan ortalamaları, kamuda çalışanların $\bar{X}=105,43$, özel sektörde çalışanların $\bar{X}=129,81$ ve kendi işinde çalışanların ise $\bar{X}=118,52$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan açısından çalıştıkları yer değişkeninde istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan ortalamaları, kamuda çalışanların $\bar{X}=127,30$, özel sektörde çalışanların $\bar{X}=109,95$ ve kendi işinde çalışanların ise $\bar{X}=136,47$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan açısından çalıştıkları yer değişkeninde istatistiksel bir fark bulunmuştur($p<0,05$). Kendi işinde çalışanların tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan ortalamalarında tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo:31 Araştırmacıların Haftada Kaç Gün SPA Merkezlerine Gittiklerine Göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin Kruskal-Wallis H testi sonuçları

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Haftada Kaç Gün	n	Main Rank	X ²	p-Değeri	Fark
Duygusal Tükenme	Haftada 1 Gün	146	117,35	5,233	,073	
	Haftada 2 Gün	59	113,76			
	Haftada 3 Gün	35	144,99			
Duyarsızlaşma	Haftada 1 Gün	146	109,29	13,979	,001	1-2
	Haftada 2 Gün	59	126,64			1-3
	Haftada 3 Gün	35	156,90			2-3
Kişisel Başarı Duygusu	Haftada 1 Gün	146	124,82	1,458	,482	
	Haftada 2 Gün	59	113,79			
	Haftada 3 Gün	35	113,79			

Tablo 31’de araştırmacıların tükenmişlik alt boyut puan ortalamaları haftada kaç gün SPA merkezine gittikleri değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Man-Whitney U testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda; tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan ortalamaları SPA merkezine haftada bir gün gidenlerin $\bar{X}=117,35$, haftada iki gün gidenlerin $\bar{X}=113,76$ ve haftada üç gün gidenlerin ise $\bar{X}=144,99$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan açısından haftada kaç gün SPA merkezlerine gittikleri değişkeninde istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan ortalamaları, SPA merkezine haftada bir gün gidenlerin $\bar{X}=109,29$, haftada iki gün gidenlerin $\bar{X}=126,64$ ve haftada üç gün gidenlerin ise $\bar{X}=156,90$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan açısından haftada kaç gün SPA merkezlerine gittikleri değişkeninde istatistiksel bir fark bulunmuştur($p<0,05$). Buna göre; SPA merkezine daha sık gidenlerin tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşmada tükenmişlik oranların daha yüksek olduğu görülmektedir. Tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan ortalamaları, SPA merkezine

haftada bir gün gidenlerin $\bar{X}=124,82$, haftada iki gün gidenlerin $\bar{X}=113,79$ ve haftada üç gün gidenlerin ise $\bar{X}=113,79$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan açısından haftada kaç gün SPA merkezlerine gittikleri değişkeninde istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$).

Tablo:32 Araştırmacıların Ne Zamandır SPA Merkezlerine Gittiklerine Göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin Kruskal-Wallis H testi sonuçları

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Ne Zamandır	n	Main Rank	X^2	p-Değeri	Fark
Duygusal Tükenme	1 Yıldır	75	138,03	8,402	,038	1-4
	2 Yıldır	50	118,01			
	3 Yıldır	75	114,78			
	4 Yıldır	40	101,46			
Duyarsızlaşma	1 Yıldır	75	130,69	5,284	,152	
	2 Yıldır	50	123,25			
	3 Yıldır	75	105,83			
	4 Yıldır	40	125,48			
Kişisel Başarı Duygusu	1 Yıldır	75	114,54	7,642	,054	
	2 Yıldır	50	118,91			
	3 Yıldır	75	113,03			
	4 Yıldır	40	147,66			

Tablo 32’de araştırmacıların tükenmişlik alt boyut puan ortalamaları ne zamandır SPA merkezlerine gittikleri değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Man-Whitney U testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda; tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan ortalamaları SPA merkezine bir yıldır gidenlerin $\bar{X}=138,03$, iki yıldır gidenlerin $\bar{X}=118,01$, üç yıldır gidenlerin $\bar{X}=114,78$ ve 4 yıldır gidenlerin ise $\bar{X}=101,46$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan açısından ne zamandır SPA merkezlerine gittikleri değişkenine göre bir fark bulunmuştur($p<0,05$). Buna göre tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmede 4 yıldır SPA merkezine gidenlerin tükenmişlik düzeyleri bir yıldır SPA merkezine gidenlere oranla daha düşük

olduğu görülmektedir. Tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan ortalamaları, SPA merkezine bir yıldır gidenlerin $\bar{X}=130,69$, iki yıldır gidenlerin $\bar{X}=123,25$, üç yıldır gidenlerin $\bar{X}=105,83$ ve 4 yıldır gidenlerin ise $\bar{X}=125,48$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan açısından ne zamandır SPA merkezlerine gittikleri değişkenine göre bir fark istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$). Tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan ortalamaları, SPA merkezine bir yıldır gidenlerin $\bar{X}=114,54$, iki yıldır gidenlerin $\bar{X}=118,91$, üç yıldır gidenlerin $\bar{X}=113,03$ ve 4 yıldır gidenlerin ise $\bar{X}=147,66$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan açısından ne zamandır SPA merkezlerine gittikleri değişkenine göre bir fark istatistiksel bir fark bulunamamıştır($p>0,05$).

Tablo:33 Araştırmacıların Aktif Olarak Spor Yapıp Yapmama Değişkenine Göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin Man-Whitney U testi sonuçları

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Aktif Olarak Spor Yapma	n	Main Rank	Mann-Whitney U	Z	p-değeri
Duygusal Tükenme	Evet	157	105,51	4161,500	-4,612	,000
	Hayır	83	148,86			
Duyarsızlaşma	Evet	157	105,51	3882,500	-5,164	,000
	Hayır	83	148,86			
Kişisel Başarı Duygusu	Evet	157	132,36	4653,000	-3,658	,000
	Hayır	83	98,06			

Tablo 33’de araştırmacıların tükenmişlik alt boyut puan ortalamaları aktif olarak spor yapıp yapmama değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Man-Whitney U testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda aktif olarak spor yapanların tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan ortalamaları $\bar{X}=105,51$ aktif olarak spor

yapmayanların ise, $\bar{X}=148,86$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutundan duygusal tükenme puan açısından aktif olarak spor yapıp yapmama değişkeninde istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$). Buna göre aktif olarak spor yapan araştırmacıların tükenmişlik alt boyutundan duygusal tükenmede tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu söylenebilir. Tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan ortalamaları aktif olarak spor yapanların $\bar{X}=105,51$ ve aktif olarak spor yapmayanların ise $\bar{X}=148,86$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutundan duyarsızlaşma puan açısından aktif olarak spor yapıp yapmama değişkeninde istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$). Aynı tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmede olduğu gibi duyarsızlaşma alt boyutunda da aktif olarak spor yapanların aktif olarak spor yapmayanlara oranla tükenmişlik düzeyleri daha düşük çıkmıştır. Tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan ortalamaları aktif olarak spor yapanların $\bar{X}=132,36$ ve aktif olarak spor yapmayanların ise $\bar{X}=98,06$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan açısından aktif olarak spor yapıp yapmama değişkeninde istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$). Aynı olay burada da geçerlidir. Aktif olarak spor yapanların tükenmişlik düzeyleri aktif olarak spor yapmayanlara oranla daha düşüktür.

Tablo:34 Araştırmacıların Eğitim Durumu Değişkenine Göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin Kruskal-Wallis H testi sonuçları

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Eğitim Durumu	n	Main Rank	X^2	p-Değeri	Fark
Duygusal Tükenme	Ortaokul	22	128,50	9,037	,029	1-3
	Lise	52	144,11			1-4
	Üniversite	132	113,36			2-3
	Lisansüstü	34	106,94			2-4
Duyarsızlaşma	Ortaokul	22	142,45	9,216	,027	1-3
	Lise	52	139,93			1-4
	Üniversite	132	112,33			2-3
	Lisansüstü	34	108,28			2-4
Kişisel Başarı Duygusu	Ortaokul	22	97,82	11,854	,008	1-3
	Lise	52	98,02			1-4
	Üniversite	132	128,69			2-3
	Lisansüstü	34	137,78			2-4

Tablo 34’de araştırmacıların tükenmişlik alt boyut puan ortalamaları eğitim durumu değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Man-Whitney U testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda; tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan ortalamaları ortaokul mezunlarının $\bar{X}=128,50$, lise mezunlarının $\bar{X}=144,11$, üniversite mezunlarının $\bar{X}=113,36$ ve lisansüstü mezun olanların ise, $\bar{X}=106,94$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan açısından eğitim durumu değişkenin de istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$). Buna göre; ortaokul mezunlarının, üniversite mezunlarına oranla, ortaokul mezunlarının lisansüstü mezunlarına oranla, lise mezunlarının üniversite mezunlarına oranla, lise mezunlarının lisansüstü mezunlarına oranla tükenmişlik düzeyleri daha yüksek tespit edilmiştir. Buradan da eğitim seviyesi yükseldikçe tükenmişlik düzeyinin düştüğü söylenebilir. Tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan ortalamaları ortaokul mezunlarının $\bar{X}=142,45$, lise mezunlarının $\bar{X}=139,93$, üniversite mezunlarının $\bar{X}=112,33$ ve lisansüstü mezunlarının

ise $\bar{X} = 108,28$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan açısından eğitim durumu değişkeninin de istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Aynı olay burada da geçerlidir. Eğitim seviyesi yükseldikçe tükenmişlik düzeyi de düşmektedir. Tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan ortalamaları ortaokul mezunlarının $\bar{X} = 112,33$ 97,82, lise mezunlarının $\bar{X} = 98,02$, üniversite mezunlarının $\bar{X} = 1128,69$ ve lisansüstü mezunların ise $\bar{X} = 137,78$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan açısından eğitim durumu değişkeninin de istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Aynı olay burada da geçerlidir. Eğitim seviyesi yükseldikçe tükenmişlik düzeyi de düşmektedir.

Tablo:35 Araştırmacıların Yaşamlarının Büyük Bir Kısımının Geçtiği Yer Değişkenine Göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin Kruskal-Wallis H testi sonuçları

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Yer	n	Main Rank	X^2	p-Değeri	Fark
Duygusal Tükenme	Büyükşehir	149	120,66	1,432	,489	
	İl	69	115,33			
	İlçe	22	135,61			
Duyarsızlaşma	Büyükşehir	149	119,90	6,616	,037	1-3 2-3
	İl	69	110,98			
	İlçe	22	154,45			
Kişisel Başarı Duygusu	Büyükşehir	149	125,74	5,200	,074	
	İl	69	118,92			
	İlçe	22	89,93			

Tablo 35’de araştırmacıların tükenmişlik alt boyut puan ortalamaları yaşamlarının büyük bir kısmının geçtiği yer değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Man-Whitney U testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda; tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan ortalamaları büyükşehirdekilerin $\bar{X} = 120,66$, ildekilerin $\bar{X} = 115,33$ ve ilçedekilerin ise $\bar{X} = 135,61$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal

tükenme puan açısından yaşamlarının büyük bir kısmının geçtiği yer değişkenin de istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilememiştir($p>0,05$). Tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan ortalamaları büyükşehirdekilerin $\bar{X}=119,90$, ildekilerin $\bar{X}=110,98$ ve ilçedekilerin ise $\bar{X}=154,45$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşmada araştırmacıların yaşamlarının büyük bir kısmının geçtiği yer değişkeninde anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$). Buna göre yaşamlarının büyük bir kısmı ilçede geçenlerin tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşmada tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan ortalamaları büyükşehirdekilerin $\bar{X}=125,75$, ildekilerin $\bar{X}=118,92$ ve ilçedekilerin ise $\bar{X}=89,93$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan açısından yaşamlarının büyük bir kısmının geçtiği yer değişkenin de istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilememiştir($p>0,05$).

Tablo:36 Araştırmacıların Mesleki Kıdemine Göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin Kruskal-Wallis H testi sonuçları

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Mesleki Kıdem	n	Main Rank	X^2	p-Değeri	Fark
Duygusal Tükenme	1-4 Yıl Arası	73	144,33	17,463	,001	1-3
	5- 8 Yıl Arası	69	124,27			1-4
	9-12 Yıl arası	53	102,32			
	13 Yıl ve Üzeri	45	97,48			
Duyarsızlaşma	1-4 Yıl Arası	73	142,05	10,507	,015	1-2
	5- 8 Yıl Arası	69	114,24			1-3
	9-12 Yıl arası	53	107,03			1-4
	13 Yıl ve Üzeri	45	111,00			
Kişisel Başarı Duygusu	1-4 Yıl Arası	73	104,82	9,727	,021	1-4
	5- 8 Yıl Arası	69	117,37			
	9-12 Yıl arası	53	125,60			
	13 Yıl ve Üzeri	45	144,73			

Tablo 36’de araştırmacıların tükenmişlik alt boyut puan ortalamaları mesleki kıdem değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Man-Whitney U testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda; tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan ortalamaları hizmet yılı 1-4 yıl arası olanlar $\bar{X}=144,33$, 5-8 yıl arası olanlar $\bar{X}=124,27$, 9-12 yıl arası olanlar $\bar{X}=102,32$ ve 13 yıl ve üzeri olanlar ise $\bar{X}=97,48$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan açısından mesleki kıdem değişkeninin de istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$). Buna göre; hizmet süresi 1-4 olanların hizmet süresi 9-12 olanlara ve hizmet süresi 1-4 olanların hizmet süresi 13 yıl ve üzeri olanlara oranla tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan ortalamalarında tükenmişlik düzeyleri daha yüksek tespit edilmiştir. Tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan ortalamaları hizmet yılı 1-4 yıl arası olanlar $\bar{X}=142,05$, 5-8 yıl arası olanlar $\bar{X}=114,24$, 9-12 yıl arası olanlar $\bar{X}=107,03$ ve 13 yıl ve üzeri olanlar ise $\bar{X}=111,00$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan açısından mesleki kıdem değişkeninin de istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$). Buna göre; hizmet süresi 1-4 yıl arası olanların tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan ortalamaları, hizmet süresi 5-8yıl, 9-12yıl ve 13 yıl ve üzeri olanlara oranda daha yüksek olduğu görülmektedir. Buradan da hizmet süresi arttıkça tükenmişliğinde düştüğü söylenebilir. Tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan ortalamaları hizmet yılı 1-4 yıl arası olanlar $\bar{X}=104,82$, 5-8 yıl arası olanlar $\bar{X}=117,37$, 9-12 yıl arası olanlar $\bar{X}=125,60$ ve 13 yıl ve üzeri olanlar ise $\bar{X}=144,73$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan açısından mesleki kıdem değişkeninin de istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$). Buna göre; hizmet süresi 1-4 yıl olanların tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı

duygusu puan ortalamaları, hizmet süresi 13 yıl ve üzeri olanlardan daha yüksek yani tükenmişlik oranları daha yüksek tespit edilmiştir.

,Tablo:37 Araştırmacıların Çalıştıkları İşlerinden Memnun Olup Olmama Değişkenine Göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanına İlişkin Kruskal-Wallis H testi sonuçları

Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Çalıştığı Yerden Memnuniyet Durumu	n	Main Rank	X ²	p-Değeri	Fark
Duygusal Tükenme	Evet	127	85,48	78,062	,000	1-2
	Hayır	25	196,76			1-3
	Kısmen	88	149,38			2-3
Duyarsızlaşma	Evet	127	97,23	44,111	,000	1-2
	Hayır	25	191,70			1-3
	Kısmen	88	133,85			2-3
Kişisel Başarı Duygusu	Evet	127	144,84	47,439	,000	1-2
	Hayır	25	47,56			1-3
	Kısmen	88	106,10			2-3

Tablo 37’de araştırmacıların tükenmişlik alt boyut puan ortalamaları çalıştıkları işlerinden memnun olup olmama değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Man-Whitney U testi ile incelenmiştir. İnceleme sonucunda; tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan ortalamaları evet olan $\bar{X}=85,48$, hayır olanlar $\bar{X}=196,76$ ve kısmen olanlar $\bar{X}=149,38$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan açısından çalıştıkları işlerinden memnun olup olmama değişkeninin de istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$).Buna göre tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme puan ortalamalarında çalıştığı işte memnun olanların çalıştığı işte memnun olmayanlara ve kısmen memnun olanlara oranla, Çalıştığı işten kısmen memnun olanların ise çalıştığı işten memnun olmayanlara oranla tükenmişlik düzeyleri düşüktür. Yani doğrusal bir ilişki vardır. Çalıştığı işten memnun olanların tükenmişlik düzeyleri de düşüktür. Tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan

ortalamları evet olan $\bar{X}=97,23$, hayır olanlar , $\bar{X}=191,70$ ve kısmen olanlar $\bar{X}=133,85$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan açısından çalıştıkları işlerinden memnun olup olmama değişkeninin de istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$).Buna göre; tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma puan ortalamaların da çalıştıkları işten memnun olanların tükenmişlik oranları, çalıştıkları işten memnun olmayanlara ve kısmen memnun olanlara oranla daha düşük olduğu görülmektedir. Aynen tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma da olduğu gibi doğrusal bir ilişki vardır. Çalıştığı işten memnun olanların tükenmişlik düzeyleri de düşüktür.Tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan ortalamaları evet olan $\bar{X}=144,84$ hayır olanlar , $\bar{X}=47,56$ ve kısmen olanlar $\bar{X}=106,10$ olarak bulunmuş ve tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan açısından çalıştıkları işlerinden memnun olup olmama değişkeninin de istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir($p<0,05$).Buna göre tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı duygusu puan ortalamaları çalıştığı işten memnun olanların çalıştığı işten memnun olmayanlara ve kısmen olanlara göre daha düşüktür. Aynı olan burada da geçerlidir. Çalıştığı işten memnun olanların tükenmişlik düzeyleri düşüktür.

IV.BÖLÜM

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu araştırma; SPA merkezine giden bireylerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini tespit ederek kişisel özelliklere göre bunların farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymak amacıyla yapılmıştır.

Araştırmada elde edilen sonuçlar şunlardır;

Araştırmacıların iş doyumu toplam puanından almış oldukları $\bar{X}=73,1833$ puan ortalaması ölçeğin toplam puanından alınabilecek (Min.20 – Max 100) değerler göz önüne alındığında araştırmacıların orta seviyenin üzerinde iş doyumuna sahip oldukları söylenebilir. Araştırmacıların İş doyumu alt boyutlarından içsel doyum puanlarından almış oldukları $\bar{X}=44,5042$ puan ortalaması ölçekten alınabilecek (Min 12- Max.60) değer göz önüne alındığında ve araştırmacıların İş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum puanlarından almış oldukları $\bar{X}=28,6792$ puan ortalaması ölçekten alınabilecek (Min 08- Max.40)değer göz önüne alındığında da gerek içsel doyum gerekse de dışsal doyum orta seviyenin üzerinde olduğu söylenebilir.

Araştırmacıların; cinsiyet, yaş, medeni durum, çalıştığı yer, haftada kaç gün SPA merkezine gittiği, ne zamandır SPA merkezine gittiği ve yaşamlarının büyük bir kısmının geçtiği yer değişkenlerinde iş doyum düzeylerinde anlamlı düzeyde bir fark tespit edilememiştir.

Araştırmacıların aktif olarak spor yapıp yapmama, eğitim durumu, mesleki kıdemleri ve çalıştığı işten memnun olup olmama durumu değişkenlerinde ise iş doyum düzeylerinde anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Buna göre; aktif olarak spor yapan

bireylerin aktif olarak spor yapmayan bireylere oranla gerek iş doyumu alt boyutlarından içsel ve dışsal doyum gerekse de iş doyumu toplam puanından almış oldukları puan ortalamaları daha yüksek tespit edilmiştir. Yani aktif olarak spor yapan bireylerin iş doyum düzeyleri daha yüksek tespit edilmiştir. Eğitim durumu değişkeninde ise; iş doyumu alt boyutlarından içsel ve dışsal doyum puan ortalamaları ve iş doyumu toplam puan ortalamalarına bakıldığı zaman eğitim durumu yüksek olanların puanlarının da yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yani eğitim durumu arttıkça iş doyumu da artmaktadır. Kıdem değişkeninde, iş doyumu alt boyutlarından içsel ve dışsal doyum puan ortalamaları ile iş doyumu toplam puan ortalamaları kıdem yılı 13 ve üzeri olanların daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buradan da kıdem arttıkça iş doyumunun da arttığı söylenebilir. Çalıştığı işten memnun olup olmama değişkeninin de ise; çalıştığı işten memnun olanların iş doyumu alt boyutlarından içsel ve dışsal doyum puan ortalamaları ile iş doyumu toplam puan ortalamaları daha yüksek tespit edilmiştir. Yani, çalıştığı işten memnun olanların iş doyum düzeyleri de yüksek tespit edilmiştir.

Araştırmacıların tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından almış oldukları puan ortalamaları ölçeğin alt boyutlarından alınabilecek puan ortalamalarına bakıldığı zaman duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları düşük kişisel başarı duygusu puanları yüksek olduğu görülmektedir. Ölçeğin yönteminde bahsedilen Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeğinden alınan yüksek puan, buna karşılık kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan tükenmişliği göstermektedir denilmektedir. Buradan da Araştırmacıların tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu söylenebilir.

Araştırmacıların sadece cinsiyet değişkeninde tükenmişlik düzeylerinde anlamlı bir fark tespit edilmezken, yaş, medeni durum, çalıştığı yer, haftada kaç gün SPA merkezine gittiği, ne zamandır SPA merkezine gittiği, aktif olarak spor yapıp yapmama, eğitim

durumu, yaşamlarının büyük bir kısmının geçtiği yer, mesleki kıdem ve çalıştığı işten memnun olup olmama değişkenlerinde ise tükenmişlik düzeylerinde anlamlı bir fark tespit edilmiştir.

Yaş değişkenine göre tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusu puan ortalamalarına bakıldığında zaman yaş yükseldikçe tükenmişlik puanının da yükseldiği tespit edilmiştir. Yani gençlerin tükenmişlik düzeyleri düşük yaş ilerledikçe de tükenmişlik düzeyinin de arttığı söylenebilir.

Tunaboğlu (2015) tarafından yapılan ilköğretim ve ortaokul öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri (İzmir İli Torbalı İlçesi örneği) çalışmada; öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinde yaş, mezuniyet durumu, mesleki kıdem, branş, sınıftaki öğrenci sayısı, çevrenin sosyo ekonomik durumu, işten manevi doyum alma tükenmişlik düzeyini arttıran etmen iken cinsiyet tükenmişliği önemli ölçüde etkileyen bir değişken olmadığını ortaya koymuştur.

Çelik (2016) tarafından tükenmişlik yaşam doyum ve iş yükü ilişkisi, Denizlide faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları üzerine yapılan çalışmada muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliği artığında yaşam doyumlarının azaldığı tespit etmiştir.

Hanbay ve arkadaşları (2017) tarafından spor yapan bireylerin yaşam doyumlarının araştırılması konulu çalışmada; spor yapan bireylerin yaşam doyum düzeyleri ile: cinsiyet, çocuk sayısı, spor yapma sıklığı ve boy değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermediği, yaş, medeni hal, en son mezun olunan eğitim kurumu, çalışma yılı ve kilo değişkenlerine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit etmişlerdir.

Yılmaz (2017) tarafından sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi çalışmasında, cinsiyet ve eğitim durumunun mesleki tükenmişliği etkilerken,

medeni hal, mesleki kıdem ve yaşın mesleki tükenmişliği etkileyen faktörler olmadığı ortaya saptanmış, mesleki tükenmişliğin sağlık kurumlarında belirli aralıklarla değerlendirilmesi gerektiği vurgulanmıştır.

Aşık (2017) tarafından İstanbul ili Küçükçekmece ilçesine bağlı ortaokullarda görev yapan branş öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi araştırmasında, öğretmenlerin tükenmişlikleri cinsiyet, yaş, eğitim kurumunun türü ve okuldaki hizmet süresi değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterirken; medeni hal, mesleki kıdem, eğitim durumu ve branş değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Duyarsızlaşma alt boyutu yaş, eğitim kurumunun türü ve okuldaki hizmet süresi değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterirken; cinsiyet, medeni hal, mesleki kıdem, eğitim durumu ve branş değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Duygusal tükenme alt boyutu yaş ve eğitim kurumunun türü değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterirken; cinsiyet, medeni hal, mesleki kıdem, okuldaki hizmet süresi, eğitim durumu ve branş değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Kişisel başarıda azalma alt boyutu cinsiyet, mesleki kıdem, okuldaki hizmet süresi ve eğitim durumu değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterirken; yaş, medeni hal, eğitim kurumunun türü ve branş değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Gögercin (2017) tarafından beden eğitimi öğretmenlerinin iş tatmini ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi çalışmasında, hizmet süresinin artmasıyla iş tatminin arttığı, ancak haftalık çalışma saatleri arttıkça iş tatminin azaldığı, tükenmişlik alt boyutlarında hizmet süresinin artmasıyla tükenmişliğin azaldığı, ancak 21 saat üzerinde tükenmişliğinde artmasıyla, İstanbul'da görev yapmanın haftalık çalışma saatlerinde etkili

olduğu bunun da nedeninin ulaşım ve çevresel faktörlerin etkili olduğunu ortaya konmuştur.

Kapusuz (2017) tarafından yapılan çalışma hayatında tükenmişlik ve iş-yaşam çatışması ilişkisinde cinsiyetin rolü üzerine yapılan araştırmada, tükenmişliğin bir diğer alt boyutu olan kişisel başarı boyutunda, kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmiş olduğu istatistiksel olarak kanıtlanmıştır. İş-yaşam çatışması değişkeninin cinsiyete göre farklılaşması incelendiğinde ise; alt boyutlar olan iş-aile ve aile-iş çatışmalarında, kadınların iş-aile çatışması alt boyutunda erkeklere göre daha yüksek ortalamaya sahip oldukları, ancak; erkeklerin ise aile-iş çatışması boyutunda kadınlara oranla daha yüksek ortalamaya sahip oldukları gözlenmiştir.

Şad (2017) tarafından yapılan Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin yaşam doyumuna etkisi çalışmasında, konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi ve genel tükenmişlik düzeyleri arttıkça yaşam doyumunun azaldığı görülmektedir.

Bıçak (2017) tarafından yapılan Sosyal hizmet alanında çalışan kamu personelinin sosyo demografik değişkenler bazında iş stresi, tükenmişlik ve iş doyumlarının incelenmesi çalışmada, yaş, cinsiyet, medeni durum, çalışılan kadro, sosyal hizmet alanındaki görev süresi değişkenlerinin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyi ile ilişkisi saptanmıştır. Yapılan incelemeler sonucunda, tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenmişlik ve diğer tükenmişlik alt boyutları arasında güçlü korelasyon olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, duygusal tükenmişlik ve iş doyumunun arasında güçlü ve negatif ilişki ve iş stresi ile pozitif ve anlamlı ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte yaş ve görev süresinin tükenmişlik boyutları, iş stresi ve iş doyumunu arasında ilişki

tespit edilmemiştir. İş stresi ve iş doyumu arasında orta düzeyde negatif ilişki olduğu saptanmıştır. Bunun dışında, çalışılan kadro, verilen hizmet türü, tükenmişlikle baş etme, işini severek yapma değişkenleri bakımından tükenmişlik, iş stresi ve iş doyumu arasında ilişki olduğu bulunmuştur.

Yatkın (2017). tarafından yapılan Konaklama işletmelerinde yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu ile tükenmişlik düzeyi çalışmasında çalışanlarda duygusal tükenme düzeyi artarken iş doyumunun azaldığı, düşük kişisel başarı hissi artarken iş doyumunun da arttığı, duyarsızlaşma artarken iş doyumunun azaldığı, duygusal tükenme artarken duyarsızlaşmanın da arttığı, duyarsızlaşma artarken düşük kişisel başarının azaldığı görülmüştür.

Tuğsal (2017) tarafından yapılan ş-yaşam dengesi, sosyal destek ve sosyo-demografik faktörlerin tükenmişlik üzerindeki etkisi çalışmasında, çalışanların yaşları arttıkça, duyarsızlaşmalarının azaldığı görülmektedir. Kendine zaman ayırma düzeyi arttığında da çalışanların duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı görülmektedir. Çalışanlar kendine daha fazla zaman ayırdıkça, duyarsızlaşmada olduğu gibi benzer şekilde duygusal tükenmişlik de azalmaktadır. Çalışanlar yaşamı ne kadar fazla ihmal ederse, kişisel başarıları da azalmaktadır. Buna karşılık; çalışanların yaşamı ihmal etme düzeyleri arttıkça, insanlarla daha fazla ilgilenmektedirler. İş-yaşam uyumu ve yaşamın işten ibaret olması değişkenlerinin kişisel başarı üzerindeki etkisinde bilgisel ve maddi desteğin kısmi aracılık etkisi; yaşamı ihmal etme değişkeninin insanlarla ilgilenme üzerindeki etkisinde duygusal desteğin kısmi aracılık etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmaktadır. Sonuç olarak; insan motivasyonunda en temel gereksinimler olan fizyolojik ihtiyaçlar ve güvenlik ihtiyaçları, asgari düzeyde dahi karşılanamayıp kendine zaman ayıramayan çalışanların tükenmişlikleri artmakta; iş ve aile yaşamları olumsuz etkilenebilmektedir.

Can (2015) tarafından yapılan Akademik personelin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi çalışmasında, Çalışmada akademik personelin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi alt boyutları açısından düşük düzeyde tükenme yaşadıkları belirlenmiştir.

Erdoğan (2016) tarafından yapılan çalışma hayatında tükenmişlik ve iş doyumu çalışmada, bireyin yaşı ilerledikçe tükenmişlik azalmakta iş doyumu artmaktadır. Genç çalışanlar tecrübesizlikten dolayı ve iş hayatına fazla hayalperest girdikleri için hüsrana uğrayıp tükenmişlik yaşabilmektedirler. Ancak zamanla stresle baş etmede daha başarılı oldukları, tecrübelerindeki artışları ve artan yaşın vermiş olduğu olgunlukla tükenmişlik ortadan kalkmaktadır. Bireylerin yaşları ilerledikçe elde etmek istediklerine, hedeflerine ulaştıkları için iş doyumları artış göstermektedir. Tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerini etkileyen bireysel ve örgütsel faktörlerin çalışanlar ve örgütler açısından, değerlendirilen çalışmalardan yararlanarak şu sonuçlara varılmıştır; fiziksel ve ruhsal rahatsızlıklar, bulunduğu çevre ile ilişkilerde bozulmalar, motivasyon eksikliği, kişisel güvende azalma, değersizlik hissi, aşırı şüphecilik, çaresizlik, zihin karışıklığı ve düzensizlik, bilişsel becerilerde güçlükler yaşama. Tükenmişliğin belirtileri başlığı altında incelenen durumlar, aynı zamanda tükenmişliğin sonuçları şeklinde de ele alınabilmektedir. Tükenmişlik nedeniyle görülen; işe gelmeme, işten ayrılma, verimliliğin düşmesi, iş doyumunun, azalması, örgütsel bağlılığın zayıflaması, çalışma arkadaşlarıyla çatışmaya girmek gibi sonuçlar örgütün ve bireyin mali açıdan önemli kayıplar yaşamasına sebep olmaktadır.

Ayaz (2015) tarafından yapılan beden eğitimi öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi çalışmasında, beden eğitimi öğretmenlerinin yaş değişkeni ile kişisel başarı alt boyutu, hizmet yılı değişkeni ile kişisel başarı alt boyutu, görev yeri değişkeni ile duygusal tükenme alt boyutu arasında anlamlı

farklılıklar bulunmuştur.Yine tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarının birbirleri arasındaki ilişkiye bakıldığında duygusal tükenme ile kişisel başarı arasında istatistiksel olarak anlamlı,duygusal tükenme ile kişisel başarı arasında negatif yönlü düşük bir ilişki vardır,duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü yüksek kuvvetli bir ilişki vardır.

Konyalı (2015) tarafından yapılan kamu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel adalet algıları arasındaki ilişki çalışmasında, tükenmişlik ile yaş, eğitim, unvan, görev yapılan birim, mesleki kıdem, görev yapılan birim (servis) ve ücret değişkeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Ancak tükenmişlik ile cinsiyet ve medeni durum değişkeni arasından istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Türküzü (2015) tarafından yapılan Adana Gençlik hizmetleri ve Spor İl müdürlüğünde çalışmakta olan antrenörlerin tükenmişlik ve iş doyum düzeylerinin incelenmesi çalışmada, antrenörlerin, medeni durum ve çalışma yılı değişkenlerine istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği, bununla beraber, yaş, cinsiyet, branş değişkeni ve gelir değişkenleri ile istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği saptanmıştır.

Mumcu (2014) tarafından yapılan beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi çalışmada, beden eğitimi öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik ve iş doyum düzeyleri ile okul türü, cinsiyetleri ve medeni durumları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir. Bununla birlikte 51 yaş ve üzeri öğretmenlerin yönetim ve denetim iş doyumlarının 31-40 yaş arasındaki öğretmenlere göre; sosyal gereksinim boyutunda ise, 20-30 yaş arasındaki öğretmenlerin

31-40 yaş arası öğretmenlere göre anlamlı düzeyde yüksektir. Hizmet yılında ise; 11-15 yıl görev yapan öğretmenlerin 16-20 yıl grubunda olan öğretmenlere göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları, görev yerlerinde ise, iş doyumunda mesleğin çalışma şartları boyutunda, ilde görev yapan öğretmenlerin ilçede görev yapanlara göre; yine aynı şekilde sosyal gereksinim boyutunda, ildeki öğretmenlerin beldedeki öğretmenlere göre iş doyumları yüksektir. Ders saatlerinde ise; mesleğin çalışma şartları boyutunda 0-15 saat derse girenlerin 16-20 saat derse girenlere göre, sosyal gereksinim boyutunda ise 21-25 saat çalışanların 0-15 saat çalışanlara göre iş doyumları anlamlı düzeyde yüksektir.

Ulupınar (2013) tarafından yapılan Konya ilinde bulunan yatılı ilköğretim bölge okullarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi çalışmasında, araştırmaya katılan öğretmenlerin orta seviyede tükenmişlik düzeylerine sahip oldukları, tükenmişlik düzeylerinde de cinsiyet, medeni durum, yaş, mesleki kıdem ve şu an görev yaptığı pozisyon değişkenlerine göre anlamlı bir fark bulunamazken, çalıştığı yerin sosyo-ekonomik durumu, çalıştığı ortamdan memnun olma durumu, üstlerinden takdir görme durumu, mesleklerini isteyerek yapma durumu ve sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı değişkenlerine göre anlamlı farklar bulunmuştur.

Yapılabilecek öneriler şunlardır;

- Bireylerin yoğun iş ve günlük yaşantılarından sonra tekrar kendisini toparlayabilmesi ve zinde kalabilmesi için bir takım aktiviteler yapması yadsınamaz bir gerçektir. Bu aktivitelerin başında da spor gelmektedir. Büyükşehirlerde son zamanlarda SPA merkezleri cazip hale gelmiştir. Bununda sebebi, spor yapabilecekleri açık alanların yetersiz veya ulaşım imkanlarının bulunmamasından kaynaklandığı söylenebilir. Bundan dolayı SPA merkezleri daha cazip hale gelmiştir. SPA merkezleri, bireye bedensel ve ruhsal açıdan iyileştirme ya da terapi hizmeti sunmayı amaçlayan merkez anlamına da

gelmektedir. Yapmış olduğumuz çalışmada SPA merkezine giden bireylerin iş doyum düzeylerinin yüksek buna paralel olarak tükenmişlik düzeyleri de düşük olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu tür aktiviteler kurum ve kuruluşlar tarafından desteklenmelidir.

- Sporun kişiye kazandırdıkları tartışılmaz bir gerçektir. Gerek sağlık gerekse de sosyalleşmeye katkı sağladığı yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur. Biz çalışmamızda SPA merkezine giden bireylerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerine inceledik. Bunun yanı sıra SPA merkezlerine giden bireylerin, Karar verme stilleri, problem çözme becerileri, kaygı düzeyleri gibi konulara da bakılmalıdır.

KAYNAKÇA

Akçamete, G., Kaner, S. Ve Sucuoğlu, B. (2001) Öğretmenlerde Tükenmişlik İş Doyumu ve Kişilik. Ankara. Nobel Yayınları.

Akpınar, S. (2010). Spor Federasyonlarında Çalışanların, Sosyal Beceri, İş Doyumu ve Problem Çözme Yeterlilikleri Üzerine Bir araştırma. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden eğitim ve Spor Anabilim Dalı, Ankara.

Altıntaş, V. (2007). Center for European Integration Studies (ZEI-C), Bonn University.

Aşık, B. (2017). İstanbul İli Küçükçekmece İlçesine Bağlı Ortaokullarda Görev Yapan Branş Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

Ayaz, U. (2015). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (İstanbul İli Kadıköy Ve Ataşehir İlçeleri Örneği). Yeditepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, İstanbul.

Bachvarov, M. (2006). Association for Tourism and Leisure Education, Atlas konferansı, Lodz University.

Balcı, A. (1985). Eğitim Yönetiminin İş Doyumu. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

Baltaş, A. ve Baltaş Z., (1990). Stres ve Başa Çıkma Yolları. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Başaran, İ. E. (1982). Yönetimde İnsan İlişkileri. Kadioğlu Matbaası, Ankara..

Başaran, İ.E.(1982). Örgütsel Davranış. Ankara Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Yayınları, Yayın No:108, Ankara Üniversitesi Basım Evi, Ankara.

Başaran, İ.E.(1991). Örgütsel Davranış-İnsanın Üretim Gücü. 2.Baskı, Kadioğlu Matbaası, Ankara.

Bavendam, J.(2001). Managing Job Satisfaction, <http://www.EmployeeSatisfaction.com/Specialreports>.

Bıçak, Z. (2017). Sosyal Hizmet Alanında Çalışan Kamu Personelinin Sosyodemografik Değişkenler Bazında İş Stresi, Tükenmişlik Ve İş Doyumlarının İncelenmesi. Hliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Bingöl D. (1990). Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Basımevi.

Bingöl, D.(1997). Personel Yönetimi. 3. Baskı, Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.

Bingöl, D.(1998). İnsan KaynaklaYönetimi. 4. Baskı, Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.

Bozok, D. (2005). Türk Hamamı ve Geleneklerinin Turizmde Uygulanısı.

Bozkurt, T., Turgut, T.,(1999). Çalışanların Toplam Kalite Yönetim uygulamaları İle İlgili İş Tatminleri ve Kültürel Sayıntılar Arasındaki İlişkiler.Marmara Üniversitesi, Öneri dergisi 2(12).İstanbul.

Budak, İ.,Budak, G.(1994). İşletme Yönetimi. Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.

Byrn, B.M (1991).İnvestigating The Impact Of Background Vriables For Elemantary,Intermediate,Secondary and Universty Educators.Teaching ve Teacher Education,

Çakır, Ö.(2001) İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler. Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Çam, O. (1991) Hemşirelerde Tükenmişlik (Burnuot) Sendromunun Araştırılması. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.

Çam, O., (1992). Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması,. Ankara Ulusal Psikoloji Kongresi Bildirileri, 22-25 Eylül, Türk Psikologları Derneği Yayınları.

Can, A.(20105). Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Kırklareli Üniversitesi Örneği. Kırklareli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırklareli.

Çelik, M.(2016). Tükenmişlik Yaşam Doyumu ve İş Yükü İlişkisi: Denizlide Faaliyet Gösteren Muhasebe Meslek Grupları Üzerine Bir araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:21 Isparta.

Çetin, M.Ç.(2003). Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Teşkilatında Çalışan Spor Uzmanlarının İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesi. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Çorapçı, A.(2015). Sınıf Öğretmenlerinin Karar Verme Stilleri ve İş Doyum Düzeylerinin Tespiti. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi, Karaman

Davis,K.(1982). İşletmelerde İnsan Davranışı:Örgütsel Davranış. Çeviren Kemal Tosun ve Ark. İstanbul Üniversitesi yayınları, İşletme Fakültesi, Yayın No:136, 5. Baskı, İstanbul.

Davis K.(1988). İşletmelerde İnsan Davranışı, Tosun K.(Çev), İşletme Fakültesi yayınları.

Davis K.(1997). İşletmede İnsan Davranışları. Tosunk, Tomris S, akar F, Baysal C, Ömer S, semta Y, Human Behavior at Work, Organizational Behavior, Copyright.

Demir, G.İ.(2002). Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Merkez Teşkilatında Çalışan Personelin İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesi. Kırıkkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale.

Dinçer, F. (1993). “Turizm ve Turist Tanımındaki Gelişmeler”, Turizm Yıllığı Türk Kalkınma Bakanlığı A.S., Ankara,.

Ekinci, Y.(2006). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Sosyal Beceri Düzeylerine Göre Öğretmenlerin iş Doyumu ve İş Stresinin Karşılaştırılması. Gaziantep Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep.

Eren, E.(1998).Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi.5. Baskı, Beta Basım Yayın Dağıtım,İstanbul.

Erdoğan İ. (1996). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. İstanbul: Avcıoğlu Basım Yayım.

Erdoğan, İ.(1999). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. Dönence Basım Yayın Hizmetleri.

Erdoğan, Ö.(2016). Çalışma Hayatında Tükenmişlik ve İş Doyumu. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Ergin, C.(1992). “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması” VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını 143-154

Ergin,C.(1997). Bir İş Doyumu Ölçümü Olarak İş Betimlemesi Ölçeği Uygulama, Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması, Türk Psikoloji Derneği, 12(39):25-26.

Ersoy, F.Yıldırım, C.ve Edirne, T. (2001) Tükenmişlik Sendromu.

Fındıkçı, İ.(1999). İnsan Kaynakları Yönetimi. Melisa Matbaacılık, İstanbul

Fincham, R.R, Fincham, R.R.(1998). The Indevidual Work and Organizational Behawioural for Business and Management Studeies, Rowman and Little Field Publishers; USA.

Freudenberger, N.J. And R çhelson, G.(1981).Burnout How to Beat The High Cost Of Success.New York:Bantam Books Doublrday&Company,Inc.

Gencay, İ.(1997). Personel Tatmininin İş Tatmini İle İlişkisi ve Uygulamalarla Örnekler, Marmara Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,İstanbul.

Girgin, G., (1995). İlkokul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.* İzmir.

Gold, Y.;;Bachelor P., (2001). Signs of Burnoutare Evidentfor Practice Teachers During the Teacher Training Period.Education, Vol. 108, No.4.

Gögerçin, T.(2017). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Tatmini Ve Mesleki Tükenmişilik Düzeylerinin İncelenmesi(İstanbul Başakşehir İlçesi Örneği). İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Göker, M. (2008). “Hamam Kültürünün Günümüz Banyo Tasarımında Yeri, Önemi ve Hierapolis Örneği”. Türk Kültür Tarihinde Denizli ve Kentleşme Sorunları Sempozyumu. 22 Aralık 2008.Denizli.

Günbayı, İ.(200). Örgütlerde İş Doyumu ve Güdülenme. Özel Yayıncılık, Ankara.

Güney, S., Varoğlu, A., Aktaş, A.M.(1997). Özel ve Kamu Bankalarında İş Tatminine Yönelik Bir Araştırma. Verimlilik Dergisi

Hanbay, E., Keskin, B.,Kahrıman, M.(2017). Spor yapan bireylerin yaşam doyumlarının araştırılması, Uluslar arası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt:10 Sayı:51.

Harden, R.M., (1999). Stres Pressure, And Burnout in Teachers: Is the Swan Exhausted?. Medical Teacher, Vol.21, No:3.

Işıkkhan V.(1996). Sosyal Hizmet Örgütlerinin İşlevsellik Ölçütü: İş Doyumu. Verimlilik Dergisi.Cilt:25,Sayı 1

Izgar, H. (2000) Okul Yöneticileri Tükenmişlik Düzeyleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi.(Orta Anadolu Örneği).Yayınlanmamış Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Izgar, H., (2001). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik : Nedenleri, Sonuçları ve Başa çıkma Yolları. Nobel Yayınları I. Basım; Eylül.Ankara.

Iwanicki, E. F., (2001). Toward Understandingand Alleviating Teacher Burnout. Theory into Practice,Vol. 22, No.1.

Jackson, E. Susan.,Schuler S.Randall (1983) Preventing Emplpyee Burnout Amacom Periodicals Division American Management Associations.

Kale, F. (2007) Beden eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Niğde.

Kalker, P.(1984) Teacher Stress and Burnout:Causes and Coping Stareteguas.Contemporary Education.

Kanungo, R.(1995). Measurement of job Saticfaction and Organizational Commitment For Nurses, Journal of Psychology Interdisciplinary Applied 129(6).

Kapusuz, G.B.(2017). Çalışma Hayatında Tükenmişlik ve İş-Yaşam Çatışması İlişkisinde Cinsiyetin Rolü üzerine Bir Araştırma. Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, Ankara.

Karadal, H.(1999). Yönetici Yaşam Biçimleri ile Yöneticinin Etkinliği ve İş Tatmini Arasındaki İlişki (Bazı Sektörlerde Bir Araştırma). Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Kaymaz, M.K.(2010). Günümüzde SPA kavramı Otellerde Yer Alan SPA Merkezlerinin İç Mekan Tasarımının Analizi, Selçuk Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, Konya.

Kılınç, P.(2012). Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğünde Çalışan Antrenörlerin İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesi(İç Anadolu Örneği). Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karaman.

Konyalı, H.(2015). Kamu Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri İle Örgütsel Adalet Algıları Arasındaki İlişki: Sakarya Sgk Örneği. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

Korkut, H.(1996). Üniversitede akademik Olmayan Personelin İş Doyumu ve Örgütle Özdeşleşmesi. Yükseköğretim Kurumu Matbaası, Ankara.

Lacovides, A., Fountaulakis, F.N, Kaprinis, ST Kaprinis, G. (2003). The Realationship Between Jop Stress,Burnout, and Clinical Depresion.Jornual Of Affective Disorders.

Mahmutoğlu, A.(2007). Milli Eğitim Bakanlığı Merkez Örgütünde İş Doyumu ve Örgütsel Bağımlılık. Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bolu.

Malan, A.M. Rothman, S., Rothman J.C.(2001). Sense Of Coharence, Cophing And Burnout In Corporate Pharmacy Group Presented At The 7. Annual Psy.55 A Conference, Johansenberg, 13-17 August.

Maslach, C. Ve P.G.Zimbardo (1982). Burnout The Cost Of Caring. Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.

Maslach, C., Goldberg, J.,(1998) Prevention of Burnout: New Perspectives, Applied and Preventive Psychology 7, Cambridge University Press.

Mumcu, L.(2014). Beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi. Karadeniz Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, Trabzon.

Orhan, K.(1997). İş Doyumu ve Değerler. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Örmen, U., (1993). Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İngilizce İşletme Anabilim Dalı.

Örücü, E., Yumuşak, S., Bozkır, Y.(2006). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş tatminini etkileyen Faktörlerin İncelenmesine yönelik Bir Araştırma. Yönetim ve Ekonomi Dergisi.

Özen, U., Eygü, H., Karakuş, A.K.(2013). Üniversite Öğrencilerinin Sporda Şiddet ve Saldırganlık Algıları. Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi, 7, Gümüşhane.

Özkalp, E., Kırel, Ç.(1996). Örgütsel Davranış. Anadolu üniversitesi, Eğitim, sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları, No:111, Eskişehir.

Ramazanoğlu, F.(2006). Gençlik ve Spor Taşra Teşkilatı Çalışanlarının İş Doyumu. Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, 6(7) Elazığ.

Ramazanoğlu, F., Karahüseyinoğlu, M.f., Demirel, E.T., Ramazanoğlu, M.O., Altıngül, O.(2005). Sporun toplumsal boyutlarının Değerlendirilmesi. Doğu Anadolu Bölgesi Araştırması

Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M.(1998).Örgütsel Psikoloji. 3. Baskı, Alfa Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.

Savaş, S. (2007). İstanbul, Kum kapı-Nisanca Köşklü Hamamı (1887) Araştırması ve Restorasyon Projesi,. Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Sayıl ve Ark.(2000).Toplumda İntihar Olgusu Üzerine Bir Araştırma. Ankara.2000.

Schaufeli, W.B. ve diğerleri., (1998). DimensionalityandValidity of theBurnoutMeasure. Journal of Occupationaland Organizational Psychology, Vol.71.

Sönmez, A. Çiftçi, İ., Çukurova, S., Usta, H. (1988). Pansiyon İşletmeciliği, MEB Devlet Kitapları, Çınar Matbaacılık, İstanbul.

Sucuoğlu, B. Ve Kuloğlu, N: (1996). “Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi” Ankara: Türk Psikoloji Dergisi, Sayı 10-36, 44-60.

Suyünç, H.(1998). İlk ve Orta Dereceli Okullarda Görevli Beden Eğitimi Branş Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeyleri. Çanakkale 18 Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale.

Şad,B.(2017). Konaklama İşletmelerinde Çalışan Bireylerin Tükenmişlik Düzeylerinin Yaşam Doyumuna Etkisi. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans tezi, Balıkesir.

- Şanlı, Ş. (2006).** Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Tevruz, S.(1989).** Davranışlardan Seçmeler, Kendi Yayınları, İstanbul.
- Thompson, J., Los Alamos.(1982).** Partners On Encouragement: An Alternative To Teacher Burnout. *Individual Psychology*, Vol.38, No:4. Vol. 7, No, 2, pp,
- Tok, T.N.(2004).** İlköğretim Müfettişlerinin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılıkları. Ankara Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- Tosun K.(1992).** İşletme Yönetimi. Savaş Yayınları, 6.Baskı. Ankara.
- Torun, A. (1995).** Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkisi Üzerine İnceleme. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Tuğsal, T.(2017).** İş-Yaşam Dengesi, Sosyal Destek Ve Sosyo-Demografik Faktörlerin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi. İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Tunaboyun, M.(2015).** İlkokul ve Ortaokul Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri (İzmir İli Torbalı İlçesi Örneği). Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Turan, M.(2007).** Gençlik ve Spor İl Müdürlüğünde çalışan Personelin İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesi Marmara Örneği. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Tümekaya, S., 1996.** Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları. *Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi.* Adana.

Türközü, T.(2015). Adana Gençlik Hizmetleri Ve Spor İl Müdürlüğü'nde Çalışmakta Olan Antrenörlerin Tükenmişlik Ve İş Doyum Düzeylerinin İncelenmesi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, Kahramanmaraş.

Ulupınar, S.(2013). Konya İlinde Bulunan Yatılı İlköğretim Bölge Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karaman.

Varoğlu, A.K.(1993). Problem Çözme Yöntemleri. Kara Harp Okulu Yayınları, 1993.

Yağız,K.(2003) Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Teşkilatında Çalışan Spor Uzmanlarının İş Doyumunun Araştırılması. Kırıkkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale.

Yatkin,Ö.(2017). Konaklama İşletmelerinde Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi: Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Yılmaz, D.(2017). Sağlık Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi; Tekirdağ'daki Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Yousef D.A.(1998).Satisfaction with job Security As a Predictor of Organizational Multicultural Environment. International Journal of Manpower; 19(2): 184-194

Weisberg, J., (1994). Measuring Workers' Burnout and Intention to Leave. International Journal of Manpower, Vol.15.

Whiteman, J. L., Young J., (2001). Teacher Burnout and The Perception of Student Behavior. Education, Vol.105, No.3.

Wilkerson, K., Bellini, J. (2006). Intrapersonal and Organizational Factors Associated With Burnout Among School Counselors. Journal Of Counselling & Development.

EKLER**BİLİMSEL ANKET**

Değerli Katılımcı, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalında “ SPA Merkezine Giden Bireylerin İş Doyum Düzeyleri ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi” Konu Başlıklı Yüksek Lisans Bitirme Tezi Yapmaktayım.

Bu Çalışma Bilimsel Bir Amaçla Kullanılacak Olup Verdiğiniz Cevaplar Başka Bir Amaçla Kullanılmayacaktır. Araştırmamın Amacına Ulaşabilmesi Sizlerin İşbirliği ve Yardımı ile Mümkün Olabilecektir. Araştırma Açısından Büyük Önem Taşıyan İlgi, Destek ve Katkılarınız İçin İçtenlikle Teşekkür Ederim.

KİŞİSEL BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz?
☐ Kadın ☐ Erkek
2. Yaşınız? (Lütfen Belirtiniz?).....
3. Medeni Durumunuz?
☐ Evli ☐ Bekar
4. Nerede Çalışıyorsunuz?
☐ Kamu Kurumunda ☐ Özel Sektörde ☐ Kendi İşimde
5. Haftada Kaç Gün SPA Merkezine Gidiyorsunuz?
☐ 1 Gün ☐ 2 Gün ☐ 3 Gün ☐ 4 Gün
6. Ne Zamandır SPA Merkezine Gidiyorsunuz?
☐ 1. Yıldır ☐ . Yıldır ☐ 3.Yıldır ☐ 4 .Yıldır
7. Aktif Olarak Spor Yapıyor musunuz?
☐ Evet ☐ Hayır
8. Eğitim Durumunuz?
☐ İlkokul ☐ Ortaokul ☐ Lise ☐ Üniversite
☐ Lisans Üstü
9. Yaşamınızın Büyük Bir Kısımının Geçtiği Yer Neresi?
☐ Büyükşehir ☐ İl ☐ İlçe ☐ Köy-Kasaba
10. Mesleki Kıdeminiz?
☐ 1-4 yıl arası ☐ 5-8 yıl arası ☐ 9-12 yıl arası ☐ 13 yıl ve üzeri
11. İşinizden Mennun musunuz?
☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen

MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ

Aşağıda belli bazı duyguları ve durumları içeren ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelerde belirtilen duygu ve durumları yaşıyıp yaşamadığınızı düşünerek size en uygun olan şıkkı işaretleyiniz.

		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı düşünüyorum.					
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5	İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmişler gibi davrandığımı fark ederim.					
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7	İşim gereği insanların sorunlarına en uygun çözüm yolları bulurum.					
8	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10	Bu işten çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12	Çok şey yapabilecek güçteyim.					
13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16	Doğrudan doğruya insanlar ile çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.					
17	İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.					
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
19	Bu işten bir çok kayda değer başarı elde ettim.					
20	Yolun sonuna geldiğini hissediyorum.					
21	İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissedirim.					

MİNNESOTE İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ

Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile sorular bulunmaktadır. Lütfen her soruyu dikkatle okuyarak işinizin “o cümlede belirtilen” yönünden ne derecede hoşnut olduğunuzu (X) işaretle belirtiniz. Her cümleyi yanıtlarken “bu yönden işimden ne kadar hoşnudum” sorusunu kendinize sorunuz.

	HHD: Bu Yönden İşimden Hiç Hoşnut Değilim HD : Bu Yönden İşimden Hoşnut Değilim K : Bu Yönden İşimden Kararsızım H : Bu Yönden İşimden Hoşnudum ÇH : Bu Yönden İşimden Çok Hoşnudum	HHD	HD	K	H	ÇH
1	Beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
2	Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından					
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
4	Toplumda “saygın bir kişi” şansını bana vermesi bakımından					
5	Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından					
6	Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı bakımından					
7	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
8	Bana sabit bir iş olanağı sağlaması bakımından					
9	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olabilmem bakımından					
10	Kişilere ne yapacağını söyleme şansına sahip olmam bakımından					
11	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabileme şansımın olması bakımından					
12	İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından					
13	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından					
14	İş içerisinde terfi olanağının olması bakımından					
15	Kendi kararlarımı bana uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından					
16	İşimi yaparken kendi yeteneklerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından					
17	Çalışma şartları bakımından					
18	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından					
19	Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem bakımından					
20	Yaptığım iş Karşılığında duyduğum başarı hissinden					