

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
AİLE DANIŞMANLIĞI VE EĞİTİMİ ANABİLİM DALI
AİLE DANIŞMANLIĞI VE EĞİTİMİ BİLİM DALI

ÇOCUK EVLERİNDE ÇALIŞAN BAKIM
ELEMANLARININ İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Edanur UYSAL

İstanbul
Eylül-2021

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
AİLE DANIŞMANLIĞI VE EĞİTİMİ ANABİLİM DALI
AİLE DANIŞMANLIĞI VE EĞİTİMİ BİLİM DALI

**ÇOCUK EVLERİNDE ÇALIŞAN BAKIM ELEMANLARININ İŞ-
AİLE ÇATIŞMASI VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Edanur UYSAL

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Besra TAŞ

İstanbul
Eylül-2021

TEZ ONAYI

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğüne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından Aile Danışmanlığı ve Eğitimi Anabilim Dalı, Aile Danışmanlığı ve Eğitimi Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman Dr. Öğretim Üyesi Besra TAŞ

Üye Doç. Dr. Mustafa Yüksel ERDOĞDU

Üye Prof. Dr. Sefa BULUT

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Prof. Dr. Metin TOPRAK
Enstitü Müdürü

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek lisans tezi olarak hazırladığım ‘**Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Elemanlarının İş-Aile Çatışması ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**’ adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlandığı aşamaya kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığımı, bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

Edanur UYSAL

ÖN SÖZ

Araştırmam süresince anlayışını, bilgisini ve yardımlarını benden hiçbir zaman esirgemeyen kıymetli tez danışmanım Dr. Öğretim Üyesi Besra TAŞ'a,

Tez savunmama değerli önerilerini sunarak katılan Prof. Dr. Sefa BULUT ve Doç. Dr. Mustafa Yüksel ERDOĞDU'ya,

Anket ve ölçeklerin uygulanmasında yardımlarını esirgemeyen ve araştırmaya katılım sağlayan İstanbul Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüklerinin değerli çalışanlarına,

Her zaman yanımda olan, bana inanan ve maddi manevi desteklerini esirgemeyen başta annem ve babam olmak üzere kıymetli aileme,

Birlikte yol yürüdüğüm, varlığıyla bana her zaman destek olan sevgili eşim Anıl İzzet UYSAL'a,

Sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Edanur UYSAL

İstanbul-2021

ÖZET

ÇOCUK EVLERİNDE ÇALIŞAN BAKIM ELEMANLARININ İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Edanur UYSAL

Yüksek Lisans, Aile Danışmanlığı ve Eğitimi

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Besra TAŞ

Eylül-2021, x + 101 Sayfa

Bu araştırma çocuk evlerinde çalışan bakım elemanlarının iş-aile çatışması ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden olan korelasyon yöntemi kullanılmıştır. Çalışma grubunu İstanbul ilinde çocuk evlerinde görev yapan bakım elemanları oluşturmaktadır. Araştırma salgın ve erişim güçlüğü sebebi ile 244 bakım elemanı ile sınırlandırılmıştır. Çalışma kapsamında veri toplama araçları olarak Kişisel Bilgi Formu, İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Bakım elemanlarının demografik bilgilerine göre iş-aile çatışması ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek için 2 değişkenli gruplarda T-Testi kullanılırken 2 ve üzeri değişkenlerde ise Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) kullanılmıştır. İş-Aile Çatışması Ölçeği toplam puan ve alt boyutları puanı ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam puan ve alt boyutları puanları arasındaki ilişkiyi bulmak için Pearson Korelasyon Analizi gerçekleştirilmiş olup ilişkinin görüldüğü durumlarda çoklu doğrusal ve basit doğrusal regresyon kullanılmıştır. Gerçekleştirilen analiz sonucunda iş-aile çatışması ölçeğinin cinsiyet, eğitim durumu, bakım elemanlığı öncesi eğitim alma durumu ve iş memnuniyeti değişkenlerine göre anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur. Maslach tükenmişlik ölçeğinin cinsiyet, maddi durum, bakım elemanlığı öncesi eğitim alma durumu ve iş memnuniyeti değişkenlerine göre anlamlı şekilde farklılaştığı görülmüştür. İş-aile çatışması ölçeği ve Maslach tükenmişlik ölçeği arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu ve iş-aile çatışması ölçeğinin alt boyutlarının Maslach tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarını yordadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelime: İş-Aile Çatışması, Tükenmişlik, Çocuk Evleri

ABSTRACT

**INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN
WORK-FAMILY CONFLICT AND BURNOUT LEVELS OF THE
CAREGIVES WORKING IN CHILD HOMES**

Edanur UYSAL
Master Degree, Family Counseling and Education
Thesis Advisor: Dr. Öğr. Üyesi Besra TAŞ
September-2021, x + 101 Pages

This research was conducted to reveal the relationship between work-family conflict and burnout levels of the caregivers working in child homes. The correlation method, which is one of the quantitative research methods was used in this study. The target population of the study consists of the caregivers working in child homes in Istanbul. The research was limited to 244 the caregivers working in child homes in İstanbul because of epidemic and access difficulties. Personal Information Form, the Work-Family Conflict Questionnaire, Maslach Burnout Inventory were used as data collection tools in this study. In order to determine the work-family conflict and Maslach Burnout levels of the caregivers depending on their demographic background, T-Test was used for bivariate measurements, while the one-way analysis of variance (ANOVA) was used for bivariate and multivariate measurements. To determine the relationship between the Work-family Conflict Questionnaire total scores and sub-dimensions scores and Maslach Burnout Inventory total score and sub-dimensions scores, Pearson correlation analysis was conducted, multiple linear regression and simple linear regression analysis was performed in the cases where relation was seen. As the result of the analysis has been done, significant differences have been found out on differing work-family conflict scales according to gender, education, pre-training on maintenance work and job satisfaction. It has been seen that Maslach burnout scale significantly differs according to the gender, financial situation, pre-training on maintenance work and job satisfaction. The conclusion has been reached that there is a significant relationship between work-family conflict scale and Maslach burnout scale and the sub-dimensions of the work-family conflict scale predict the sub-dimensions of the Maslach burnout scale.

Keywords: Work-family conflict, Burnout, Child Homes

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI	i
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ	ii
ÖN SÖZ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ	ix
BİRİNCİ BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
1.1. Problem Durumu	1
1.2. Araştırmanın Amacı	3
1.3. Araştırmanın Önemi	4
1.4. Varsayımlar	5
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	5
1.6. Tanımlar	6
İKİNCİ BÖLÜM	7
KURAMSAL ÇERÇEVE	7
2.1. Korunma İhtiyacı Olan Çocuk Kavramı	7
2.1.1. Korunma İhtiyacı Olan Çocuklara Yönelik Hizmetler	8
2.2. Çocuk Evleri.....	10
2.2.1. Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi.....	11
2.2.2. Çocuk Evi Sorumlusu	11
2.2.3. Bakım Elemanı.....	12
2.3. İş-Aile Çatışması Kavramı.....	13
2.3.1. İş-Aile Çatışması Kuramları	15
2.3.1.1. Akılcı Bakış Açısı Kuramı	15
2.3.1.2. Taşma Kuramı (Yayılma)	16
2.3.1.3. Telafi Kuramı	17
2.3.1.4. Çatışma Kuramı	17
2.3.1.5. Katkı Kuramı.....	18
2.3.2. İş-Aile Çatışması Türleri.....	18
2.3.2.1. Zaman Kaynaklı Çatışma	18

2.3.2.2. Duygusal Gerilim Kaynaklı Çatışma	19
2.3.2.3. Davranış Kaynaklı Çatışma.....	19
2.3.3. İş-Aile Çatışmasına Neden Olan Faktörler	20
2.3.3.1. Bireysel Faktörler.....	20
2.3.3.2. Aile ile İlgili Faktörler	23
2.3.3.3. Örgütsel Faktörler	25
2.3.4. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları	27
2.3.4.1. Bireysel Sonuçlar	27
2.3.4.2. Ailesel Sonuçlar	28
2.3.4.3. Örgütsel Sonuçlar.....	28
2.3.5. İş-Aile Çatışması ile İlgili Yapılan Araştırmalar	28
2.4. Tükenmişlik Kavramı	30
2.4.1. Tükenmişlik ile İlgili Kuramsal Yaklaşımlar.....	32
2.4.1.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	32
2.4.1.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	33
2.4.1.3. Pines Tükenmişlik Modeli	33
2.4.1.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli.....	33
2.4.1.5. Meier Tükenmişlik Modeli	34
2.4.1.6. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli.....	34
2.4.1.7. Maslach Tükenmişlik Modeli	35
2.4.2. Tükenmişliğin Belirtileri.....	37
2.4.2.1. Fiziksel Belirtiler.....	37
2.4.2.2. Psikolojik Belirtiler	37
2.4.2.3. Davranışsal Belirtiler	38
2.4.3. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler	38
2.4.3.1. Bireysel Faktörler.....	38
2.4.3.2. Örgütsel Faktörler	40
2.4.4. Tükenmişliğin Sonuçları	41
2.4.5. Tükenmişlik ile İlgili Yapılan Araştırmalar	44
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	47
YÖNTEM	47
3.1. Araştırmanın Modeli	47
3.2. Çalışma Grubu	47

3.3. Veri Toplama Araçları	47
3.3.1. Kişisel Bilgi Formu	48
3.3.2. İş-Aile Çatışması Ölçeği	48
3.3.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği	48
3.4. Veri Toplama İşlemi	49
3.5. Verilerin Analizi.....	50
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	51
BULGULAR.....	51
4.1. Demografik Bulgular	51
4.2. Ölçeklere Ait Betimleyici İstatistikler	52
4.3. İç Tutarlılık Analizi.....	52
4.4. Araştırmanın Problemine ve Alt Problemlerine İlişkin Bulgular	53
BEŞİNCİ BÖLÜM	67
SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER	67
KAYNAKÇA	78
EKLER.....	94
ÖZGEÇMİŞ.....	101

TABLolar LİSTESİ

Tablo 4.1. Katılımcıların Demografik Bilgileri İçin Sayı ve Yüzde Dağılımı.....	51
Tablo 4.2. Araştırma Ölçek ve Alt Boyut Toplam Puanları İçin Betimleyici İstatistik.....	52
Tablo 4.3. Araştırma Ölçek ve Alt Boyut Toplam Puanları İç Tutarlılık Analizi.....	52
Tablo 4.4. Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi.....	53
Tablo 4.5. Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi.....	54
Tablo 4.6. Eğitim Durumuna Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi.....	55
Tablo 4.7. Medeni Duruma Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi.....	56
Tablo 4.8. Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi.....	57
Tablo 4.9. Maddi Durum Değişkenine Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi.....	59
Tablo 4.10. Bakım Elemanlığı Öncesi Eğitim Alma Değişkenine Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi.....	61
Tablo 4.11. Bakım Elemanlığı Kıdemine Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi.....	62

Tablo 4.12. İş Memnuniyeti Değişkenine Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi.....	63
Tablo 4.13. İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puanları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi.....	64
Tablo 4.14. Maslach Tükenmiş Ölçeği Alt Boyut Puanları Yordayıcıları Olarak İş-Aile Çatışması Ölçeği Alt Boyut Puanlarının İncelenmesi.....	65



BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1.Problem Durumu

Son yıllarda sanayi, teknoloji, sosyal, kültürel ve ekonomi gibi alanlarda yaşanan hızlı toplumsal değişimler bireylerin de rollerini etkilemiştir. Modernleşmeyle birlikte kişiler aynı anda birçok role sahip olmuştur. İş hayatına dâhil olan bireylerin aynı zamanda aile hayatında da üstlendiği sorumlulukları yerine getirmesi beklenmektedir. Bireyler için hem iş hem de aile yaşamını dengede tutmak, bunlar arasında uyum sağlayabilmek son derece önem arz etmektedir.

Günümüzde hayat şartlarının değişmesi, ihtiyaçların değişmesi, şehir hayatına geçiş, geniş aile yerine çekirdek aileye geçilmesi bireyleri ve aileleri etkilemiştir. İnsan hayatı içerisinde iki mühim rol olan iş ve aile hayatı kişilerin sağlıkları için oldukça önemlidir. Bireyler bu iki rolü gerçekleştirirken güçlük yaşayabilmektedirler. Geçişin daha sağlıklı olması kişilerin iş hayatları ile aile hayatları arasında kurdukları dengeye göre şekillenecektir. Gelecek nesiller ve toplumun sağlıklı olması için bireylerin aile ve iş hayatlarında denge kurmaları önemlidir (Yüksel, 2020:1). Genel olarak iş ve aile hayatındaki dengenin refahı geliştirdiğine inanılmaktadır (Greenhaus vd. 2003:514).

İş ve aile yaşamı, modern çağdaki çalışma biçimleri ile bilgi teknolojilerinden kaynaklı sınırsız bir duruma gelmiştir (Topgül, 2016:219). İş ile aile yaşantıları arasındaki sınırın bulanıklaşması iş-aile çatışması düzeyini arttırmaktadır (A.g.e.). İş veya aile yaşamındaki sorumlulukların dengede olmaması veya birinin diğerini engellemesi kişide iş aile çatışmasına neden olabilmektedir (Yüksel, 2020:1). Laeeque (2014:8)'a göre iş aile çatışmasının en önemli neticelerinden biri tükenmişliğe neden olmasıdır. Bu iki yaşam alanı arasındaki dengenin kurulmaması aile yaşamı memnuniyetini düşürmesinin yanında iş doyumunu ve yaşam doyumunu azaltmaktadır (Topgül, 2016:219). Böylece tükenmişliğe sebep olmakla birlikte fiziksel ve zihinsel iyi oluşu olumsuz şekilde etkilemektedir (A.g.e.).

Tükenmişlik, kronik bir şekilde iş ortamında devam eden ve uzun süredir hissedilen bireysel baskı altında hissetme duygusu şeklinde tarif edilmiştir (Yücel, 2019:2). Tükenmişlik sendromu bireylerin geliştirdikleri ilişki biçimlerinin bozulması ile gün yüzüne çıkan sorundur (Polatçı, 2007:4). Tükenmişlik duygusu bireylerin hayata

karşı bakış açılarını olumsuz yönde etkilemektedir. Edelwich ve Brodsky tükenmişliği tanımlarken çalışılan ortamlardaki koşullardan kaynaklı bireylerin motivasyonunu, isteklerini ve idealistliklerini yitirmesi olarak tanımlamıştır, bunun yanında Reynolds ve Tabacchi ise iş yerindeki stres kaynağının yok edilmemesi sonucunda bireylerde fiziksel rahatsızlık haline gelebilecek psikolojik sorun şeklinde tanımlamıştır (Dinibütün, 2013:27).

Bireylerle yüz yüze ilişki kurmak zorunda kalan mesleklerde tükenmişliğin daha çok görüldüğü belirtilmiştir (Ergin, 1995:37). Truch (1980), bireylerle çalışan kişilerde, bireylere karşı hissedilen sorumluluğun nesnelere hissedilen sorumluluktan daha çok olması sebebiyle tükenme riskinin daha fazla olduğunu ifade etmiştir (Ensari ve Tuzcuoğlu, 1999:52). Tükenmişlik diğer sektörlere oranla daha çok hizmet sektöründe çalışan; hemşire, doktor, avukat, hastabakıcı, öğretmen, polis, bankacı, akademisyen, müşteri hizmetleri temsilcisi, yönetici, sosyal hizmet görevlisi ve çocuk bakıcısı gibi mesleklerde daha yüksek görülmektedir (Polatçı, 2007:10).

Bireyler dünyayla tanıştıklarında karşılaştıkları ilk ortam aileleridir. Aile içerisinde huzurlu ve mutlu olan kişilerin toplum içerisinde daha uyumlu oldukları bilinmektedir. Bireylerin sağlıklı yetişebilmesi için çocukluk dönemi oldukça önemlidir. Çocukların sağlıklı bir gelişim göstermeleri için seveceği, destekleneceği, güven duyacağı, maddi-manevi ihtiyaçlarının karşılanacağı bir aileye ihtiyaç duyarlar (Yurdakul, 2016:1). Bireylerin davranışlarının, kişilik özelliklerinin, karakter gelişiminin gerçekleştiği yer olan aileler kimi zaman sağlıklı kimi zaman sağlıksız olabilmektedir.

Toplumumuzda meydana gelen ekonomik, sosyal ve kültürel değişiklikler, göç ve gelir eşitsizliği gibi dengesizlikler, işsizlik sorunlarının artması gibi faktörler bakıma muhtaç çocukların artmasına sebebiyet vermiştir (Aslan, 2016:3). Çocukların aile yanında yetişmeleri esas olarak kabul edilmekle birlikte çocukların bedensel ve psikolojik sağlıkları için bazı durumlarda aile yanında kalmaları uygun olmamaktadır (Şimşek ve ark., 2008:235).

Ülkemizde bazı anne babaların fiziksel, ruhsal durumları, maddi yetersizlikler, vefat, cezaevinde olması gibi nedenler yüzünden aile ile yaşantısını devam ettiremeyen çocuklar koruma altına alınmakta ve Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı kuruluşlarda yaşamaktadırlar (Yurdakul, 2016:1).

Bu kuruluşlarda zaman içerisinde değişimler meydana gelmiştir. Bakıma muhtaç çocuklara sunulan hizmetin çocukların gelişimlerine uygun olabilmesi için farklı bakım modelleri geliştirilmiştir. Yetiştirme yurdu, çocuk yuvası gibi toplu bakım modelleri yerine az sayıda çocuğun kaldığı, toplumsal hayata uyumlu olan çocuk evleri yer almıştır. Çocuk Evi modeli, bakım ihtiyacı bulunan çocukların bakımı, eğitimi, korunması, psikolojik ve sosyal gelişimlerinin desteklenmesi ve yaşama hazırlanması gibi hizmetler sunan modeldir (Aslan, 2016:3). Çocuk Evleri modelinde çocukların gelişiminden ve ihtiyaçlarının karşılanmasından sorumlu ev sorumlusu ve bakım elemanları mevcuttur. Her çocuk evinde çocukların birincil derecede ihtiyaçlarıyla sorumlu üç bakım elemanı vardır. Bu bakım elemanları dönüşümlü olarak çocuklara hizmet vermektedir.

Literatür incelendiğinde bakım elemanlarının iş-aile çatışması ve tükenmişlik düzeylerinin ele alındığı bir çalışmaya rastlanılmadığı görülmüştür. Bu doğrultuda Aile ve Sosyal Hizmetler İstanbul İl Müdürlüğüne bağlı Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlükleri bünyesinde çocuk evlerinde çalışan bakım elemanlarına yönelik gerçekleştirilen çalışma kapsamında, bakım elemanlarının yaşadıkları iş-aile çatışmalarının ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi hedeflenmektedir. Çalışma sonucunda elde edilecek bulguların personelin iş-aile yaşam dengesine sahip olması, tükenmişlik sendromu yaşamaması için yol gösterici olacağı ve literatüre katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Çalışmanın temel amacı, korunma ihtiyacı olan çocukların yaşadığı çocuk evleri bakım modelinde çalışan bakım elemanların iş-aile çatışması ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Ayrıca araştırmada aşağıdaki sorulara yanıtlar aranmıştır:

1. İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanlarının betimsel istatistikleri ne düzeydedir?
2. Bakım elemanlarının iş-aile çatışma düzeyleri;
 - a. Cinsiyete göre,
 - b. Yaşa göre,
 - c. Eğitim düzeyine göre,

- d. Medeni duruma göre,
- e. Evli bireylerin çocuk sayıları değişkenine göre,
- f. Gelir düzeyine göre,
- g. Bakım elemanlığı öncesi eğitim alma değişkenine göre,
- h. Çalışma süresine göre,
- i. Alanda çalışma memnuniyeti değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta mıdır?

3. Bakım elemanlarının tükenmişlik düzeyleri;

- a. Cinsiyete göre,
- b. Yaşa göre,
- c. Eğitim düzeyine göre,
- d. Medeni duruma göre,
- e. Evli bireylerin çocuk sayıları değişkenine göre,
- f. Gelir düzeyine göre,
- g. Bakım elemanlığı öncesi eğitim alma değişkenine göre,
- h. Çalışma süresine göre,
- i. Alanda çalışma memnuniyeti değişkenine göre anlamlı şekilde farklılaşmakta mıdır?

4. Bakım Elemanlarının iş-aile çatışması ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

5. Bakım Elemanlarının iş-aile çatışması, tükenmişlik düzeylerini yordamakta mıdır?

1.3. Araştırmanın Önemi

Bireylerin yaşamında iki temel unsur olan aile ve iş yer almakta olup bunlar rutin hayatın genelini oluşturmaktadır (Öztürk, 2008:30; Özen,2015:38). İş hayatında yaşanan yoğun stres ve kaygı durumu bireylerin zaman içerisinde bütün alanlarına yayılabilmektedir. Bu stres bireylerin iş hayatı dışında aile hayatını da olumsuz etkilemektedir. Genel olarak bakıldığında iş aile çatışması kişilerin aile içerisinde ve çalıştığı iş ortamında yüklendiği rollerin birbiri tarafından engellenmesi ile gün

yüzüne çıkan çatışmanın kişi üzerinde oluşturduğu rol baskısı olarak ifade edilebilir (A.g.e.). Yaşanılan iş-aile çatışmaları sonucunda bireylerde yorulma, tükenme hissi ortaya çıkabilmektedir ve bu durumda bireylerin işe duydukları aidiyet ve hizmet kalitesi olumsuz etkilenebilmektedir. Araştırmada bakım personelinin yaşadığı iş-aile çatışması ile tükenmişlik düzeyleri incelenecektir. Bu kapsamda çocuk evlerinde çalışan bakım elemanlarının yaşadıkları problemler, iş ve aile yaşamı arasında kurmaları gereken dengenin sağlanamaması, kişilerin tükenmişlik düzeylerini etkilediği düşünülmektedir.

Literatür incelendiğinde koruma altında olan çocuklara yönelik çalışmaların daha fazla yapıldığı görülmüş ancak bakım veren personele yönelik çalışmaların yeterli olmadığı görülmüştür. İş ve aile çatışması ile tükenmişlik düzeyleri üzerinde herhangi bir çalışmanın yapılmaması konunun önemi açısından kayda değer bir durumdur. Bu çalışma ile birlikte çalışanların tükenmişlik düzeyleri ve çatışmaları, çeşitli demografik sorular ile aydınlatılmaya çalışılacaktır.

Bu doğrultuda Aile ve Sosyal Hizmetler İstanbul İl Müdürlüğüne bağlı Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlükleri bünyesinde çocuk evlerinde çalışan bakım elemanlarının iş-aile çatışması ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi, iş-aile çatışması ile tükenmişlik yaşanmasına neden olan etmenlerin ortaya çıkarılması, çocuklara sunulan hizmetin içeriği ve kalitesi açısından önem arz etmektedir.

1.4. Varsayımlar

- Araştırmaya katılmayı kabul eden bakım elemanlarının, veri toplama araçlarındaki tüm sorulara içten ve doğru cevaplar verdikleri varsayılmaktadır.
- Araştırma için seçilen örneklemin, evreni temsil ettiği varsayılmaktadır.
- Ölçeklerin araştırmaya uygun olduğu varsayılmaktadır.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

- Çalışma evreni, 2021 yılı İstanbul ili çocuk evlerinde çalışan bakım elemanları ile sınırlıdır.
- Araştırma; Kişisel Bilgi Formu, İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin ölçtüğü niteliklerle sınırlıdır.

1.6. Tanımlar

İş-Aile Çatışması: Kişilerin iş yaşamında benimsedikleri rollerin aile hayatındaki rollerine dâhil olmasını zorlaştırması sonucunda gerçekleşen roller arasındaki çatışmayı gösteren kavramdır (Aydemir, 2017:10).

Tükenmişlik: Tükenmişlik çalışılan ortamlardaki koşullardan kaynaklı bireylerin motivasyonunu, isteklerini ve idealistiklerini yitirmesi olarak tanımlanmıştır (Edelwich ve Brodsky; Dinibütün, 2013:27).

Çocuk Evleri: Her ilin çocuk yetiştirmeye uygun bölgelerinde, hastanelere ve okullara yakın bölgelerinde bulunan apartman dairesinde veya müstakil evlerde kalan 0-18 yaş grubundan oluşan 5-8 çocuğun hayatını sürdürdüğü hizmet modelidir (Başer, 2013:44).

Bakım Elemanı: Çocuk evi hizmet modelinde kalan çocukların bakımından ve gelişiminden sorumlu çalışanı ifade eder (Sosyal Hizmetler Ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Çocuk Evleri Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008:4/a).

İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu kısımda çocuk evi ve çocuk evlerinde çalışan bakım elemanları ile iş-aile çatışması ve tükenmişlik kavramları açıklanmaya çalışılmıştır.

2.1. Korunma İhtiyacı Olan Çocuk Kavramı

Çocuk, gelişen bir insan yavrusu, olgunlaşmamış, 'reşit' sayılmayan küçük yurttıştır (Yörükoğlu, 2007:13). Çocukluk, doğumla başlayıp yetişkinliğe kadar devam eden süreçtir. Bu sürecin sağlıklı olabilmesi için çocukların aile yanında yetişmeleri esas olarak kabul edilmekle birlikte çocukların bedensel ve psikolojik sağlıkları için bazı durumlarda, aile yanında kalmaları uygun olmamaktadır (Şimşek ve ark., 2008:235).

Toplumların sağlıklı bir şekilde var olabilmesi için çocukların yetiştirilmesi ve eğitilmesi hayati öneme sahiptir. Çocukların en iyi şekilde gözetilip korunacağı yer sağlıklı aile ortamıdır fakat her çocuğun kendi aile ortamında yetişme şansı yoktur. Çocukların sağlıklı gelişimi ise her türlü ihmalden uzak bir aile ortamında mümkündür (Yaşar ve Dağdelen, 2013:220). Ancak çeşitli nedenlerle bir aileye sahip olamayan, ailesinden ayrılmak zorunda olan ve bakıma muhtaç olan çocukların korunma altına alınarak topluma kazandırılması, gelecek açısından son derece önem arz etmektedir (Şenocak, 2006:179). Bu bağlamda çocukların korunması topluma sorumluluklar yüklemektedir.

Ülkemiz hızlı bir toplumsal değişim süreci yaşamakta ve bu durum birçok toplumsal sorunlara da sebep olmaktadır. Köylerden kente göç, yoksulluk, işsizlik, parçalanmış aile, madde ve alkol bağımlılığı, psikolojik rahatsızlıklar bu sorunlardan birkaçıdır. Yaşanan bu toplumsal değişim sonucunda ortaya çıkan sorunlardan en çok etkilenen ise çocuklar olmuştur. Ailenin dağılması, anne-babanın psikolojik rahatsızlıkları, alkol ve madde bağımlılığı, yoksulluk gibi problemler, çocukları olumsuz etkilemekte ve korunmaya muhtaç duruma getirmektedir (Tuncer ve Erdoğan, 2018:516).

Türk Medeni Kanununun 347. Maddesine göre; çocuğun zihinsel ve fiziksel gelişimi tehlikede olduğunda veya manen terk edilmiş durumda olursa çocuk korunmaya muhtaç durumda olur ve hâkim tarafından anne ve babasından alınarak bir aile yanına veya kuruma yerleştirilebilir.

2828 Sayılı Sosyal Hizmetler Kanununun 3. Maddesine göre Korunmaya İhtiyacı olan Çocuk, beden, ruh ve ahlak gelişimleri veya şahsi güvenlikleri tehlikede olup;

1. Anne veya babasız, anne ve babasız,
2. Anne veya babası veya her ikisi de belli olmayan,
3. Anne ve babası veya her ikisi tarafından terkedilen,
4. Anne veya babası tarafından ihmal edilip; dilencilik, alkol veya madde kullanımı gibi her türlü sosyal tehlikelere ve kötü alışkanlıklara karşı savunmasız bırakılan ve başıboşluğa sürüklenen çocuğa denir (SHK, 1983:3/b).

5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu korunma ihtiyacı olan çocuğu tanımlarken; bedensel, zihinsel, ahlaki, sosyal ve duygusal gelişimi ile kişisel güvenliği tehlikede olan, ihmal edilen ya da suç mağduru çocuk şeklinde ifade edilmektedir (ÇKK, 2005:3).

Çocukların temel bakımında, yetiştirilmesinde ve korunmasında görülen aksaklıklar ve yetersizlikler çocuğun fiziksel, psikolojik ve ahlaki açıdan sağlıklı erişkin olmasının mümkün olmaması 'korunmaya muhtaç çocuk' şeklinde tanımlanmıştır (Şenocak, 2005:78).

Yaşanan göçler, işsizlik sorunu, yoksulluk benzeri sosyal sorunların artması ile korunmaya ihtiyacı olan çocuklarda artış olduğu görülmektedir (Yazıcı, 2012:503). Koruma altına alınan bireylerin kendi kendine yeten hale gelinceye kadar korunma hakkından yararlanma hakları mevcuttur (A.g.e.).

Tüm toplumlarda ailesinin yanında çeşitli sebeplerle yaşayamayan çocukların bakılması, korunması ve yetiştirilmesi toplumun vazifesi olarak görülmüş ve bu sebeple devlet tarafından kanunlarla ve hizmetlerle önlemler alınmıştır (Canarlan 2012;Tuncer ve Erdoğan, 2018:518).

2.1.1.Korunma İhtiyacı Olan Çocuklara Yönelik Hizmetler

Ülkemizde korunma ihtiyacı olan çocuklara yönelik sunulan hizmetlerden temel olarak Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı sorumludur. Bakanlık bu çocuklara kurum bakımına alma, koruyucu aile yanına yerleştirme, evlat edindirme, aile yanında kalan çocuklara sosyal ve ekonomik destek sağlama gibi hizmetler sunmaktadır. Sunulan bu hizmetlerde önemli olan; çocukların mümkün olduğunca aile yanında bakımını

sağlamak, bunun mümkün olmadığı durumlarda ise aile yerine geçebilecek hizmet modellerini devreye sokmaktır (İçağasıoğlu Çoban, 2015; Yüksel, 2017:16).

Korunma ihtiyacı olan çocuklara yönelik sunulan hizmetler esas olarak iki kısma ayrılmaktadır. Birincisi çocukların kendi ailesi ya da başka bir ailenin yanında hayatını devam ettirmesini sağlayan hizmet modeli, ikincisi ise kurum bakımı hizmet modelidir. Aile yanında bakılan çocuklara yönelik sunulan hizmetler; sosyal ekonomik destek hizmeti ile aile yanında bakım, evlat edinme ve koruyucu aile hizmet modelidir. (Yüksel, 2017:17).

Korunma gereksinimi olan çocuklara sunulan hizmetlerden biri olan kurum bakımı; bir ailenin olmadığı ya da ailenin görevlerini yerine getiremediği durumlarda, kimsesiz ve korunmaya ihtiyacı olan çocuklara resmi ya da özel kurumlarca geçici ya da sürekli olarak sunulan bakım hizmeti olarak ifade edilmektedir (Şenocak, 2005:94). Kurum bakımı, mahkeme kararı ile koruma altına alınmış, 0–18 yaş aralığındaki korunma ihtiyacı olan ve 18 yaşını doldurmuş ama yükseköğrenime devam eden çocukları; bedensel, zihinsel, ruhsal ve sosyal gelişimlerini sağlıklı, topluma yararlı bireyler olarak yetiştirmekle yükümlü yatılı kuruluşları kapsamaktadır (Başer, 2013:40). Kurum bakımındaki çocuklar, herhangi bir kan bağı olmayan benzer durumdaki çocuklarla bir arada yaşamakta ve kendileriyle akrabalık yakınlığı bulunmayan kişilerce bakılmaktadırlar (Cılga, 1984:84; Suğur,2011: Gökçek Karaca ve Demirci, 2011,46).

Kurum bakımı hizmet modelleri arasında; çocuk evi, sevgi evi, çocuk yuvası, yetiştirme yurdu ve çocuk destek merkezi gibi modeller bulunmaktadır.

Kurum bakımı çocukların beslenme, barınma, giyinme gibi temel ihtiyaçlarını karşılasa da bir aile ortamı sıcaklığını verememektedir. Kurumlar, korunma ihtiyacı olan çocuklar için koruyucu olma vazifesini yerine getirmekte ancak aileye özel olan, aile ile özdeşleşmiş bir görev olan bakıcı olma görevini yerine getiremez (Yörükoğlu, 2004; Keten, 2017:42).

Çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtlarında toplu yaşam söz konusudur. Yapılan çeşitli araştırmalar sonucunda çocuk yuvaları, yetiştirme yurtları gibi kışla tipli hizmet modellerinin çocuklar üzerinde gelecekte telafisi olmayan hasarlar bıraktığı görülmüştür. Toplu bakım hizmeti veren bu kuruluşlarda çocuklar aile yaşantısına yabancı kalmakta, sabit ebeveyn ilişkisine sahip olamadıklarından birebir ilgi ve

destekle yetişen çocuklardan ayrı olarak kendilerini ifade etmekte zorlanabilmekte, karamsar, özgüvenleri düşük, hırçın ve agresif olabilmektedirler (Yıldız,2002;Suğur,2011: Gökçek Karaca ve Demirci, 2011,47). Ayrıca çocukların bilişsel, psikolojik ve toplumsal açıdan uyum sorunları yaşadıkları, sorumluluk alma ve dil gelişiminde yaşıtlarından geri oldukları, ailesiyle yaşayan çocuklara oranla daha fazla kişilik ve davranış bozukluğu gösterdiklerini ortaya koymaktadır (A.g.e.).

Tüm bu olumsuzluklar çocuklara sunulan bakım hizmeti modellerinde değişime sebebiyet vermiştir. Çocukların toplumdan kopmayacağı, aile ortamını hissedebileceği, komşuluk ilişkilerini kurabileceği, sosyal becerilerini kazanabileceği ve daha sağlıklı gelişim gösterebileceği yeni bir hizmet modelini zorunlu kılmıştır. Son yıllarda hizmet modelleri tekrar yapılandırılmış olup ülkemiz genelinde koğuş tipi olan yetiştirme yurtları ve çocuk yuvaları kapatılmış ve fiziki düzenlemeler ile daha az sayıda çocukların kaldığı ev tipi model olan ‘Sevgi Evleri’ ve ‘Çocuk Evleri’ hizmet modellerine geçilmiştir (Başer, 2013:41).

Geliştirilen yeni hizmet modeli ev ortamını yansıtan, çocukların ileriki yaşantılarına katkı sağlayacak temel becerileri öğrendikleri, aile ortamı özellikleri olan, ilgi ve sevgi gösterecekleri, toplum ile uyumlu, huzurlu ve güvenli bir hayat sürecekleri ortamın oluşması amaçlanmıştır ve bu amaç doğrultusunda kışla tipi modellerden ev tipi kurum olan çocuk evi modeli uygulamaya konulmuştur (Keten, 2017:45).

2.2. Çocuk Evleri

Ülkemizde yeni hizmet modeli olan Çocuk Evleri hizmet modeli çocuklara duyarlı ve sevgi gösterecek kişilerin ve ailelerin ağırlıkta bulunduğu bölgelerde, müstakil konutlarda veya apartman dairelerinde ortalama 5-6 çocuğun yaşadığı evlerdir. Çocuk evi ilk kez 2000 yılında Ankara İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğüne bağlı Çevre Eğitim Sağlık Sosyal Yardımlaşma Vakfı (ÇESAV) ile gerçekleştirilen protokol çerçevesinde açılmış ve bu model 2005 yılında genişletilmiş olup kamu ve gönüllü kuruluşlar işbirliği ile devam etmektedir (Yıldırım ve Yıldırım, 2008: 211).

Şehrin kültürel ve sosyal yapısının çocukların yetişmesine uygun bulunan bölgelerinde, tercihen şehir merkezleri, hastane ve okul çevresine yakın olan yerlerde, lojman olarak daha önce kullanılmış apartman dairesinde veya müstakil dairelerde, 0-18 yaş arasında 6-8 çocuğun bir evi paylaştığı koruma ve bakım hizmeti verilen modeldir (Paslı, 2015:79;Tuncer ve Erdoğan, 2018:521). 2828 Sayılı Sosyal

Hizmetler Kanununun 3. Maddesinde Çocuk Evleri; 0-18 yaş arasındaki korunma ihtiyacı olan çocukların kaldığı ev birimleri şeklinde tanımlanmıştır (SHK, 1983:3).

Çocuk evleri modelinde çocukların toplumsal hayata entegre olmalarının sağlanması, kalabalık hizmet modellerinden oluşan olumsuzlukların giderilmesi, özgüvenli ve gelecek yaşama umutlu bakabilen çocukların yetiştirilmesi, komşuluk, arkadaşlık, örf ve adetlerin, mahalle gibi kavramların ve toplumsal değerlerin öğretilmesi amaçlanmaktadır (Başer,2013:50).

Çocuk evlerinde psikolog, sosyal çalışmacı, çocuk gelişimci, sosyolog, öğretmen ve hemşire gibi meslek elemanlarından görevlendirilen bir çocuk evi sorumlusu ve üç bakım elemanı görev yapar. Çocuk evinde bulunan çocuklar arasında en çok 3 yaş farkı bulunur. Ayrıca ev ortamının sağlanabilmesi amacıyla çocuk evlerinde bakım elemanları ve çocuk evi sorumlusuna ait bir büro ya da ofis bulunmaz, çocukların sağlık ve okul bilgileri dışında diğer şahsi dosyaları koordinasyon merkezinde bulundurulur ve çocuk evlerine evleri belirten tabela asılmaz (Çocuk Evleri Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008). Çocuk evi hizmetleri 24 saat çalışma esasına dayanır ve çocuk evlerinde en çok üç bakım elemanı çalışır, çalışan bakım elemanının çalışma günleri ve saatleri çocukların günlük hayatları göz önünde tutularak aylık hazırlanır, resmi tatiller ve sosyal aktivitelerin olduğu günlerde çocuk evi sorumlusu gerek gördüğü bakım elemanını görevlendirebilir (A.g.e.).

2.2.1. Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi

İl Müdürlüğü bünyesinde var olan, çocuk evlerinin bağlı olduğu birimdir. Çocuk evlerine dair hizmetleri ve mali harcamaları takip ederek genel işleyişi denetlemek ve çocuk evleri arasındaki koordinasyonu gerçekleştirmek amacıyla kurulmuş olup çocuk evlerinde gerçekleştirilen hizmetin uygulanmasından ve işlemlerinden sorumludur. Koordinasyon merkezinde görevlendirilecek personel İl Müdürlüğü tarafından psikolog, sosyal çalışmacı, çocuk gelişimci, sosyolog ve öğretmen gibi meslek elemanları arasından ihtiyaç durumuna göre belirlenmektedir (Çocuk Evleri Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008).

2.2.2. Çocuk Evi Sorumlusu

Çocuk evi sorumlusu; psikolog, sosyal çalışmacı, çocuk gelişimci, sosyolog, öğretmen gibi meslek elemanlarından ya da üniversitelerin eğitim, sağlık ve sosyal bilimler bölümleri mezunu olup bu alanda eğitim görmüş kişiler içinden İl

Müdürlüğü tarafından seçilir, ayrıca çocuk evi sorumlusu evde sunulan hizmetten sorumludur. Çocuk evi sorumlusunun başlıca görevleri; çocuk evinin harcama ve ödemelerini gerçekleştirmek, çocuk evine kabulü yapılan çocuğun oryantasyonu için gerekli yetiştirme ve bakım ile mesleki çalışmalar gerçekleştirmek, çocukların ailelerine izinli gidebilmeleri konusunda koordinasyon merkezi ile birlikte çalışmak, çocukların okul ve eğitim durumlarını takip etmek ve merkeze bildirmek, koordinasyon merkezince çocukların ruhsal, fiziksel ve sosyal gelişimlerinin desteklenmesi amacıyla sportif, kültürel ve sosyal faaliyetlerin düzenlenmesine yönelik alınan kararların çocuk evinde gerçekleştirilmesini sağlamak, çocukların topluma faydalı bireyler olarak yetişmeleri amacıyla psikososyal gelişimlerini sürekli olarak takip etmek, bakım elemanının günlük çalışma programını, saatlerini ve nöbet çizelgelerini planlamak, koordinasyon merkezinin onayına sunmak ve İl müdürlüğünce verilen diğer vazifeleri yerine getirmek şeklindedir (Çocuk Evleri Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008:6).

2.2.3. Bakım Elemanı

Bakım elemanı; çocuk evlerinde çocukların gelişiminden ve bakımından sorumlu personeli ifade eder. Bakım elemanının evin sorumluluğunu alabilecek donanımda ve yaşta olması, hal ve tavırlarıyla çocuklara iyi örnek olması gerekir, bunun yanında bakım elemanları kız meslek liselerinin çocuk gelişimi ve eğitim bölümü, sağlık meslek liselerinin veya yüksekokulların hemşirelik bölümü mezunu veya lise mezunu olup çocuk bakımı sertifikası olan kişilerden seçilmektedir. Bakım elemanlarına göreve başlamasından itibaren oryantasyon eğitimi verilir ve hizmet içi eğitime tabi tutulurlar (Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin Uygulanması Hakkında Genelge, 2011/02).

Bakım elemanının görev ve sorumlulukları; çocuk evinin düzenini sağlamak ve çocuklara sağlıklı bir aile ortamı oluşturulmasında yardımcı olmak, temizlik, sağlık, giyinme, yemek yeme, uyku ve öz bakımları ile ilgilenmek, çocukların beslenmeleriyle ilgilenmek ayrıca yemek yerken güçlük çeken çocukları desteklemek, çocuklara günlük yaşamlarında rehberlik etmek, çocukların öz bakımlarını gerçekleştirmek ve yardımcı olmak, çocuklarla aile birliği anlayışı içerisinde ortak hareket etmek ve onlara örnek olması amacıyla birlikte yemek yemektir. Ayrıca bakım elemanları çocuk evlerinin işleyişine dair çocuk evi sorumlusuna karşı sorumludur. Bakım elemanları tarafından günlük olarak çocuk evi

günlüğü doldurulmakta ve çocuklara dair takip gerektiren, önem arz eden konular ve çocuk evinin günlük durumuna dair bilgiler, anlaşılır ve net bir şekilde günlüğe işlenir ve vardiya değişimlerinde bir sonraki personele teslim edilir (Çocuk Evleri Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 2008:13).

2.3. İş-Aile Çatışması Kavramı

Kofodimos (1993)'a göre kişinin dengeli bir hayat yaşamasındaki en önemli faktör, aile ve iş dengesinin sağlanabilmesidir çünkü bu iki alan arasındaki uyumsuzluğun stresi tetikleyerek aile ve iş çatışmasına neden olduğu, bu durumun da bireylerin hayat kalitesini ve refahını olumsuz etkilediği öngörülmektedir (Coşkuner ve Şener, 2013:3). Ayrıca Auster (1996:359)'a göre iş ve aile hayatı dengesi, çalışanlar kadar içinde buldukları örgüt ve toplum için de önem arz etmektedir (Kapız, 2002:139). Yapılan araştırmalar incelendiğinde bireylerin yaşamlarında büyük bir yere sahip olan iş ve aile alanlarında denge sağlanamadığında çatışma ortaya çıkmaktadır.

Çatışma genel olarak, iki veya daha fazla bireyin veya grubun isteklerinin, amaçlarının ve hedeflerinin birbiriyle uyumsuz olması olarak ifade edilebilir (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009:154). Çatışma, bir başka ifadeyle kişiler ve gruplar arasında meydana gelen uyumsuzlukların ve çekişmelerin olduğu duygusal ortamlardır (A.g.e.) Bireylerin yaşamak istemedikleri durumlar ile karşılaştıklarında ve çözüm bulamadıklarında gerçekleştirdikleri davranışlar ve hissettikleri duygusal gerilimdir (Baykal, 2014:11). Çatışma; kişinin onayladığı iki seçenek arasından tercih yapması gerektiğinde veya kişinin onaylamadığı iki seçenek arasından birini seçmek durumunda kaldığında kişiyi strese sokan durumdur (A.g.e.).

Bireyler, çalışma hayatı ve bunun dışındaki yaşamlarını rol kavramıyla kurmaktadır (Fındık, 2016:3). Rol ise doğuştan kişiler arası etkileşimden gelen, toplumsal ve bireysel etmenlerin toplamından oluşan statü davranışıdır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 154). İş-aile çatışması ise roller arası bir çatışma ve rol çatışmasıdır. Katz ve Kahn'a göre rol çatışması; aynı zamanda birçok rolü yerine getirmek zorunda olan kişinin, bir role diğerlerinden daha çok uyması durumudur. Kişinin üstlendiği birden fazla rolden birine daha fazla önem vermesi 'rol çatışması' olarak görülmektedir (Erdoğan, 2007:194; Baykal, 2014:11).

Hayatımızda birden fazla role girdiğimiz olmaktadır. Bireylerin iş ve aile hayatlarında roller arası uyumun olması beklenmektedir. İdareci, eş, baba, anne, dost

gibi rollerin yanında toplumun da bizden beklediği görevler vardır, bu roller bazen birbiriyle çatışma gösterebilmektedir (Duxbury ve Higgins, 2001:2). Roller arası uyumun olmaması, iş-aile dengesinin olumsuz yönde etkilenmesine ve çatışma yaşanmasına sebebiyet vermektedir (Çarıkçı, Çiftçi ve Derya, 2010:55).

Katz ve Kahn'ın tanımından yola çıkan Greenhaus ve Beutell'e göre iş-aile çatışması; iş ve aile alanlarındaki rollerin birbiriyle örtüşmemesi sonucu oluşan roller arası çatışma şeklinde tanımlanmıştır (Greenhaus ve Beutell, 1985:77). Voydanoff (2005:667)'a göre ise iş-aile çatışması; aile ve iş rollerinin karşı karşıya kalması ve bir role önem verirken diğer rolün ihtiyaçlarını yerine getirmenin güçleştiği roller arası bir çatışmadır (Baykal, 2014:11). Frone ve Cooper'a göre iş aile çatışması; kişinin işle ilgili yüklendiği rolün, ailesiyle ilgili sorumluluklarını yerine getirmesine engel olmasından dolayı ortaya çıkan çatışma ya da işten aileye doğru olan çatışma şeklidir, Parasuraman ve Simmer (2001:556) da iş-aile çatışmasını; iş ve aile rollerinin aynı anda meydana gelmesi sonucu yaşanan uyumsuzluk olarak tanımlamıştır (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007:6). Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996:400), aile yaşamına işe dair çalışmaların katılmasına iş-aile çatışması demiştir.

İş-aile çatışması, roller arası çatışma biçimi olup bir durumdaki sorumlulukların gerçekleştirilmesi ile ortaya çıkan baskıların, başka alanlarda var olan sorumlulukların ifa edilmesini zorlaştırması sonucunda ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell,1985:77). İş aile çatışması üzerinde yapılan araştırmalar Rosenthal, Kahn, Snoek, Quinn ve Wolfe 1964 yılındaki rol kuramına dayanmaktadır. Rosenthal ve arkadaşlarına göre bireylerin bir rolünün diğer role ayak uydurmada sorunlar çıkarması ve aynı anda ikiden fazla rol alması kişide baskıya sebebiyet vermesi ile ortaya çıkan gerginliktir (Efeoğlu,2006:10). İş aile çatışmasının sebebiyet verdiği stres; bireylerin aile ve iş hayatını etkileyerek kişilerin mutluluk düzeylerini düşürebilmektedir (Adams vd.,1996).

Bireyin yaşamının en önemli iki parçası iş ve ailedir. Bunlar kişinin hayatını devam ettirmesinde büyük önem taşımakta ve ayrıca bireyin birtakım görevlerini gerçekleştirmesini de gerekli kılmaktadır. Bireyin sahip olduğu bir rol bir diğer rolü üstlenmesini zorlandırmaktadır, bir rolün gerektirdiği davranışlar ile üstlendiği diğer rolün sahip olduğu davranış biçimleri farklılık gösterebilmektedir (Efeoğlu, 2006:10). Aile ya da işe ait herhangi bir sorumluluğa daha çok süre veya enerji

harcandığında diğerk tarafın ihmal edilmesi sonucu yaşanan duruma iş-aile çatışması ya da aile-iş çatışması denmektedir (Giray ve Ergin, 2006:84).

İş-aile çatışması konusunda yapılan araştırmalar karşımıza psikoloji, eğitim yönetimi, insan kaynakları, sosyoloji, toplumsal cinsiyet vb. alanlarda görülmektedir (Allen, Herst, Bruck ve Sutton, 2000).

Kişiler hayatlarının büyük bir çoğunluğunu işlerinde ve aile ortamlarında geçirmektedirler, iş kişilerin ekonomik kaynak sağlamak için çalıştığı bir yer olmasına karşın zaman içerisinde işin verdiği roller kişinin karakterinin bir parçası olur (Baysal, 2016:4). Rolün gerektirdiği davranışlar, hem rolün kendisinden hem bireyin kişiliğinden etkilenir (Tınaz, 2009:42). Doruk ve Özdevecioğlu (2009:71) iş ve aile rolleri bireylerin yaşamı boyunca edindiği en önemli roller olarak tanımlamıştır.

Literatür incelendiğinde iş-aile çatışması iki boyut olarak tanımlanmaktadır. Birincisi iş-aile çatışması ikincisi ise aile-iş çatışmasıdır (Boyarvd., 2008:216; Selvarajan vd.,2013:486; Yücel,2019:45). İşten kaynaklı olan iş-aile çatışması bireylerin işlerinden kaynaklı yükümlülükleri sebebiyle aile içindeki görevlerini gerçekleştirememeleri veya yükümlülüklerin birbiriyle çatışması ile ortaya çıkmaktadır (Frone ve ark. 1992). Aile-iş çatışması ise aile içindeki yükümlülüklerin işteki sorumlulukların gerçekleştirilmesini engellemesi ile ortaya çıkmaktadır (Çelik ve Turunç, 2009:218). Netemeyer ve diğerlerine (1996:401) göre iş aile çatışması, işten kaynaklı taleplerin gerektirdiği zaman ve neden olduğu sorunların aileyle ilgili sorumlulukları gerçekleştirmeye engel olduğu bir çeşit karşılıklı rol çatışmasıdır; aile iş çatışması ise ailenin beklentilerinin, aileye ayrılan zamanın ve oluşan gerginliğin işle alakalı sorumlulukların gerçekleştirilmesini engellediği bir rol çatışması olarak tanımlamışlardır (Tosunoğlu, 2021:28).

2.3.1. İş- Aile Çatışması Kuramları

Bu bölümde iş-aile çatışması ile ilgili temel alınan; Akılcı Bakış Açısı (Rasyonel) Kuramı, Taşma Kuramı, Telafi Kuramı, Çatışma Kuramı ve Katkı Kuramı incelenecektir.

2.3.1.1. Akılcı Bakış Açısı Kuramı

Akılcı bakış açısı kuramına göre, çalışan kişinin iş ve aile alanlarına ayrılması gereken sürenin artması, aile ve iş alanlarında sahiplendiği rollerin uyumsuz olması

veya vazife ve mesuliyetlerin üzerinde oluşturduğu yükün fazlalaşmasıyla iki alan arasında yaşanan çatışmadır (Duxbury, Higgins ve Lee, 1994; Efeoğlu, 2006:14). Greenhaus, Bedeian ve Mossholder (1987) ise gerçekleştirdikleri araştırmada, kişinin iş hayatı için ayırdığı veya ayırmak zorunda kaldığı zamanın artmasının kişinin iş-aile çatışması yaşamasına sebep olduğunu belirtmişlerdir (Akgün, 2017:25). Akılcı bakış açısı kuramı çalışan bireylerin iş-aile çatışması yaşamasındaki temel sebebin zaman sınırı olduğunu varsaymaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007:239). Çalışan kişilerin iş- aile yaşamlarının getirdiği sorumluluklar için yeterince vakit bulamaması nedeniyle iki rol üzerinde denge bozularak çatışma meydana gelmektedir (Ergin, 2018:6). İş ve aile yaşamlarına ayrılacak zamanın birindeki artış diğerine ayrılan vakti olumsuz etkileyerek çatışma yaşanmasına neden olacaktır (Akgün,2017:25). İş ve aile alanlarının getirdiği sorumlulukları yerine getirmek için çabalayan çalışanın ihtiyacı olduğu vakti bulamaması sebebiyle çatışma yaşamasıdır (Duxbury ve diğ., 1994; Greenhaus ve diğ. 1987; Efeoğlu, 2006:14).

2.3.1.2. Taşma Kuramı (Yayılma)

Staines (1980) taşma kuramıyla iş ve aile yaşamı arasında fiziksel sınırlardan ziyade davranış ve duyguların bir alandan diğer alana taşındığını savunmaktadır (Morkoç, 2014:22). Taşma kuramı; bir alanda ortaya çıkan davranış, deneyim ve tutumların diğer alanı da etkileyeceğini ileri sürer (A.g.e.). Greenhaus ve Beutell (1985:77), aile veya iş alanından birinde meydana gelen sorunun diğer alanda da sıkıntı oluşturacağını savunmuştur. Bu kurama göre, hem iş hayatının aile hayatını etkilediği hem de aile hayatının iş hayatını etkilediği durumları içermektedir (Efeoğlu, 2006:17). Taşma kuramının iş ve aile yaşam alanlarından birinde oluşan pozitif ya da negatif gelişmelerin diğer alanda da benzer etki yarattığı varsayılır (Efeoğlu ve Özgen, 2007:239). Örneğin iş yerinde kötü bir gün geçiren bireyin ruhsal durumunu, mutsuzluğunu ya da öfkesini ev ortamına taşıması sebebiyle aile içindeki ufak sorunları büyütebilmekte, aile bireyelerine karşı sabırsız ve tahammülsüz davranabilmektedir (Çarıkçı, 2001:49).

Taşma süreci, psikolojik ve öğrenme olarak iki şekilde sıralanmaktadır. Öğrenme sonucunda oluşan taşıma; bireyin iş yerinde veya ev ortamında öğrendiği bir yetenek veya deneyimini diğer alana taşımasıdır, psikolojik taşıma ise kişinin bir alanda yaşadığı psikolojik durumu diğer alana taşıması olarak ifade edilmiştir (A.g.e.:50).

2.3.1.3. Telafi Kuramı

Telafi kuramı, iş ve aile yaşamları arasında zıt yönde ilişki olduğunu savunmaktadır. Birey iş veya aile yaşamlarından birinde eksiklik yaşıyorsa bunu telafi etmek amacıyla diğer yaşama daha çok önem vermeye başlar (Atabay, 2012:15). Buna göre bireyler iş veya aile yaşamlarında olan kayıplarını diğer yaşamdaki çabalarıyla telafi etme eğilimindedir örneğin aile hayatı mutsuz olan kişiler işle alakalı kendilerini mutlu edici faaliyetlerde bulunmak ister (A.g.e.). Kişilerin yaşamlarındaki noksan kalan yönlerini tamamlamak için gösterdiği gayret bu kuramın temelini oluşturmaktadır (Atay, 2020:86). Kişiler mutluluğu veya mutsuzluğu diğer alandan gidermeye çalışmaktadır; örneğin iş hayatında mutlu olmayan birey mutluluğu aile hayatında tamamlamaya çalışarak ailesine yönelerek telafi eder (Çarıkcı, 2001:47). Efeoğlu ve Özgen (2007:239) telafi kuramını, çalışan bireylerin iş veya aile alanlarından biriyle ilgili yaşadığı doyumsuzluğu telafi için diğer alanda daha çok doyum sağlamaya yöneldiklerini ve buna istinaden iş ve aile alanları arasında zaman dengesinin bozulmasına neden olarak çatışma yaşadıklarını belirtmiştir. Telafi kuramında kişilerin memnun olmayışı ve farkındalıkları vardır ve bunu diğer alanla telafi etme çabaları bulunmaktadır (Atay, 2020:86).

2.3.1.4. Çatışma Kuramı

Bu kuram Kahn ve arkadaşlarının (1964) yaptığı çalışmaya dayanmakta olup; çalışanların iş ve aile alanlarına ait roller arasında oluşan çatışmaya göre iş-aile çatışmasını açıklamaya çalışmışlardır (Efeoğlu, 2006:18). Çatışma kuramında, kişilerin iş veya aile hayatında üstlendiği rolün tek başına çatışmaya yol açmadığı ancak üstlenilen rollerin gereksinimleri sonucu sahip olunan yükümlülük ve sorumlulukların kişide uyumsuz talepler oluşturmasıyla çatışmanın yaşandığı belirtilmiştir (Ergin, 2018:9). Greenhaus ve Beutell (1985) çalışmalarında üç çeşit iş-aile çatışmasının olduğunu belirtmiş ve bunları zaman kaynaklı çatışma, davranış kaynaklı çatışma ve gerilim kaynaklı çatışma olarak isimlendirmişlerdir. Zaman esaslı çatışma; bir rol için ayrılan sürenin diğer roldeki sorumlulukları engellemesi ya da aksatması olarak tanımlanabilir. Gerilim esaslı çatışma; bireyin iş ya da aile alanında yaşadığı gerginlik, endişe, stres gibi duyguların diğer roldeki performansını olumsuz etkilemesidir. Davranış esaslı çatışma ise kişinin işinde ya da aile yaşamındaki rolünün gerektirdiği davranışların diğer rolle uyumsuz olması durumunda ortaya çıkmaktadır.

2.3.1.5. Katkı Kuramı

Diğer kuramlardan ayrı olarak katkı kuramı Cooke ve Rousseau (1984)'ya göre bireylerin yaşam doyumunu incelemektedir (Tunç, 2019:29). Katkı kuramı, çalışan kişilerin iş ve aile yaşamlarında yaşadığı pozitif ya da negatif durumların kişilerin genel doyumunu ve mutluluğunu etkilediğini savunmaktadır (A.g.e.). Efeoğlu ve Özgen (2007:239) katkı kuramının bireysel ve örgütsel unsurların birbiri üzerinde etkili olduğunu ve çalışan kişinin genel yaşam doyumunu etkilediğini belirtmiştir. Duxbury ve Higgins (1991) yaptıkları çalışmada kişinin hayatından doyum sağlamanın iş ve aile hayatı kalitesine göre gerçekleşebileceğini belirtmişlerdir (Ergin, 2018:8). Cooke ve Rousseau (1984) yaptıkları çalışmada ise kişinin iş ve ailesinde üstlendiği roller arasında çatışma olduğu durumlarda kişide fiziksel gerilim yaşandığını vurgulamışlardır (Yüksel, 2020:33). Rice, Frone ve McFarlin (1992)'in araştırmalarında iş-aile çatışması ve yaşam kalitesi arasında zıt yönde bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Ergin, 2018:8).

2.3.2. İş-Aile Çatışması Türleri

Greenhaus ve Beutell (1985:77) iş ve aile çatışmasının stres, zaman ve davranış kaynaklı olarak üç boyut olarak incelenebileceğini söylemiştir.

2.3.2.1. Zaman Kaynaklı Çatışma

Bireylerin iş rolü için ayırdıkları zaman miktarı nedeniyle ailelerindeki rolün sorumluluklarını aksatmaları zaman kaynaklı çatışmalar olarak görülebilmektedir (Netemeyer vd., 1996: 401). Zaman kaynaklı çatışma iki şekilde ortaya çıkmaktadır; birincisi bir role ayrılan zamanın diğer rolün gerçekleştirilmesini engellemesidir, ikincisi ise bir rolü gerçekleştirirken bireyin aklının diğer işin baskısı ile uğraşmasıdır (Greenhaus ve Beutell, 1985:77-78). Bir ailenin okulda gösterisi olan çocuğunu seyretmek istemesi ancak aynı vakitte çalışmak mecburiyetinde olduğu için gösteriyi kaçırmaması zaman temelli çatışmaya örnek olarak verilebilir (Morkoç, 2014:27).

Biz insanlar gün içinde birçok farklı rolün sorumluluklarını yerine getirmek durumundayız. Bu sorumlulukları yerine getirirken kimisine daha fazla zaman ayırmak zorunda kalırız ve diğer rolleri ihmal etmiş oluruz. Zaman temelli çatışma da; zamanın bir role adanması ile meydana gelir çünkü böyle durumda başka bir rolün beklentilerini gerçekleştirmek güçleşir (O'Driscoll vd., 1992; Özkul, 2014:25).

Elloy (2004:20)'a göre zaman esaslı iş-aile çatışmasının yaşanmasındaki örgütsel sebepler; iş saatlerinin uzun olması, bu sürelerin günlük veya haftalık olarak değişmesi olarak görülürken ailevi sebepler; bebek veya bakıma muhtaç çocuğun olması, geniş aileler veya çiftlerin her ikisinin de çalışması olarak belirtilmiştir (Demircan, 2016:12). Ayrıca terfi alarak yükselmek, acil bir iş için fazla mesai harcamak, yeni bir işle ilgilenmek de zaman esaslı çatışmanın işle alakalı olan nedenleri arasındadır (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 72).

2.3.2.2. Duygusal Gerilim Kaynaklı Çatışma

Gerginlik kaynaklı iş aile çatışması, kişinin iş ve aile yaşamındaki rolünü gerçekleştirirken meydana gelen gerilim ve stresin, kişinin diğer rollerinin sorumluluklarını gerçekleştirmesine engel olması ya da aksatması şeklinde belirtilebilir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009:73). Başka bir ifadeyle kişi iş veya aile hayatında yaşamış olduğu gerilim, kaygı, stres, üzüntü, hayal kırıklığı, sabırsızlık vb. duygu durumları, kişinin öteki rolüyle alakalı performansını olumsuz anlamda etkileyebilir (Bacharach vd. 1991:42; Demircan, 2016:12).

Bu çatışma türü, bireyin aile ve iş rollerinin yükümlülüklerini gerçekleştirirken kişide oluşturduğu olumsuz etkilerin ruhsal açıdan diğer rolün yükümlülüğünü engellemesi olarak da ifade edilmektedir (Çarıkcı, 2001:33). Bir alanda stres durumunda kalan kişinin bir başka alandaki performansının olumsuz yönde etkilenmesidir. Bireyin çalıştığı işin getirdiği psikolojik ve fiziksel talepler bu durumu oluşturabilmektedir (Baysal, 2016:17). Örneğin iş ortamında patronu ile sorunlar yaşayan kişi evinde aile fertlerine karşı gergin bir yaklaşımla yaklaşabilir veya evinde eşi ile mutlu olmayan birey, işyerinde dikkat sorunları yaşayıp performans düşüklüğü gösterebilir (A.g.e.).

2.3.2.3. Davranış Kaynaklı Çatışma

Davranış temelli çatışma; bireyin iş ya da aile rolünün getirdiği davranış türlerinin diğer rolle uyumlu olmaması neticesinde ortaya çıkan çatışmadır (Greenhaus ve Beutell, 1985:81). Araştırmacılar davranış kaynaklı çatışmayı tanımlarken 'bir rolde gerçekleştirilen davranışların diğer rol ile uyumsuz olması durumunda, diğer rol gerekliliklerin yerine getirilmesinin zorlaşması' şeklinde ifade etmişlerdir (Baysal, 2016:17). Kinnunen ve Mauno (1998:158)'ya göre davranış temelli çatışma; kişinin

bir rolde sergilediği davranış biçiminin, diğer rolden istenen davranışlarla uyuşmaması durumudur (Çetinkaya, 2011:88).

Çalışan bir kişinin işyerinde başarılı performans sergilemesi için çalışkan, azimli, işe yönelimli ve hırslı olması beklenirken aile yaşamında uyumlu, sevecen, yardımcı ve aile yönelimli olması beklenir (A.g.e.). Birbirine zıt olan bu davranışsal beklentiler, bir alandan diğerine geçerken kişilerde gergin bir duygu durumu yaratıp roller arasında çatışmaya sebep olabilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985:82). Örneğin; ailesine özenli, sevecen ve samimi davranan bireyin iş ortamında çalışan kişilere de aynı davranması problem oluşturacaktır (Greenhaus ve Beutell, 1985:81; Kinnunen ve Mauno, 1998: 158; Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 73).

2.3.3. İş-Aile Çatışmasına Neden Olan Faktörler

İş-aile çatışmasına neden olan faktörler; bireysel faktörler, aile ile ilgili faktörler ve örgütsel faktörler olmak üzere üç grupta incelenmiştir.

2.3.3.1. Bireysel Faktörler

İş aile çatışmasıyla ilgili yapılan çalışmalarda iş ve aile etkileşiminin bireysel özelliklerle anlamlı bir ilişki içinde olduğu belirtilmiştir. İş-aile çatışmasını etkileyen bireysel faktörler; kişilik özellikleri, cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve medeni durum olarak ele alınmaktadır (Kowalski, 1998; Şirin, 2019:45).

Kişilik Özellikleri: İş aile çatışmasına sebep olan durumlardan en mühimi kişilik faktörüdür. Kişilik bireyin çevresinde davranışsal veya duygusal olan durumların koordineli şekilde zihinde meydana gelen yapının düzenlenme aşamasını oluşturmaktadır (Michel vd.,2011; Yüksel, 2020:8). Bireylerin yaşam şekline kişilik denir. Kişilik; bireyin bedensel ve zihinsel özelliklerinde görülen farklılıklar ve bu farklılığın bireyin düşünce ve davranışlarını etkilemesi olarak tanımlanabilir (Erdoğan, 1991:236; Durna, 2005:276).

Meyer Friedman ve Rosenman kişiliği A tipi kişilik ve B Tipi kişilik olarak ikiye ayırmış ve kişilik türleriyle stres arasında yakın bir ilişki olduğunu da bulmuşlardır (İnayet, 2002:33; Güney, 2011:418). A tipi kişiliği; tahammülü olmayan, rekabetçi, saldırgan, öfkeli, seri konuşan ve gergin bedensel hareketleri olan bireylerin sahip olduğu kişilik olarak tanımlamış ve daha çok stres yaşadıklarını belirtmişlerdir, B tipi kişilikte ise çalışanların uyumlu, rekabet duyguları az, sakin, esnek, sabırlı ve daha az öfkeli özelliklere sahip olduğunu ifade etmişlerdir (Silah, 2005:160). A tipi

kişiliğe sahip olanların kişisel özellikleri sebebiyle gerilim ve stres yaşamaya daha yatkın oldukları ve iş-aile çatışmasını yaşamaya daha yatkın oldukları belirtilmiştir (Zhu, 2010; Şirin, 2019:48). Çarıkçı (2001:64)'ya göre olumsuz kişiliğe sahip insanların olumlu kişiliğe sahip kişilere göre daha çok gerginlik ve çatışma yaşama ihtimalleri yüksektir. Bireylerin kişilik olarak başkalarından farklı tutum ve davranışları mevcuttur, bu farklılıktan dolayı kişinin algısı ve tepkisi aynı olmamaktadır. Bir kişi için önemli husus başkası için önemli olmayabilir. Bunun neticesinde iş aile çatışmasının kişisel durumlar ile anlamlı ilişkisinin varlığından söz edilebilir.

Cinsiyet: İş aile çatışması literatürü incelendiğinde en önemli bireysel durumun cinsiyet olduğu görülmektedir. Cinsiyet erkek ya da kadın olmanın biyolojik olarak ifade edilmesidir. Cinsiyetin getirdiği roller ise toplum tarafından kişilere verilen roller ve toplumsal cinsiyet ile ilgili rollerdir (Ballica, 2010:23). Yapılan bazı araştırmalarda cinsiyet ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki bulunmazken, bazı araştırmalarda erkek ve kadınların çatışma seviyeleri ve yönü açısından anlamlı farklılıklar görülmüştür (Korkmazer, 2018:28). Cinamon (2006) tarafından yapılan bir araştırmada, iş aile çatışmasını kadınların daha fazla yaşadıkları ve erkeklere nazaran çatışmayla baş etmekte daha az başarılı oldukları kanıtlanmıştır (A.g.e.).

Sanayileşmeden sonra kadınların ev dışında hizmet alanında çalışmaya başladıkları görülmüştür. Özellikle ataerkil toplumlarda ev işlerinin kadınlara yüklenmesiyle kadınların iş hayatına adaptasyon problemini erkeklere kıyasla daha fazla yaşadıkları görülmektedir (Özmutaf, 2007:49). Kadınların toplum tarafından kabul edilen annelik, eş, ev hanımlığı, akrabalık ve mesleki gibi birtakım rolleri vardır (Çetinceli ve Çarıkçı, 2020:180). Çalışan kadınlar bu görevleri yerine getirirken ailesinde problemler yaşayabilmektedir. Yemek yapma, çamaşır ve bulaşık yıkama, temizlik gibi ev işleriyle alakalı işlerin kadınlar tarafından yapılması cinsiyet ayrımının olduğunu da ortaya koymaktadır (Toraman, 2009:25). Bazı işe alım ve görevde yükselmelerde erkeklerin yetenekleri daha pozitif değerlendirilirken kadınların ki daha düşük değerlendirilerek kadınlara duyulan güvenin daha az olmasına sebebiyet vermektedir (Özen Kutanis ve Ulu, 2016:363). Bu da cinsiyet faktörünün iş ortamında ne kadar önemsendiği göstermektedir.

Yaş: İş aile çatışmasında etkili olan bir diğer husus yaştır. Kişilerin yaşları ile iş-aile çatışması arasında dolaylı ilişki olduğu, kişilerin yaşlarıyla iş-aile çatışması arasında

ters yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir (Çetinceli ve Çarıkçı, 2020:180). Kişiler yaşlandıkça deneyim, bilgi maddi gelir gibi kaynakların arttığı ve iş sorumluluklarının aile yükümlüklerini daha az etkilediği görülmektedir (Atabay, 2012:25).

İş-aile çatışmasıyla ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında; çalışanların yaşlarıyla iş-aile çatışması arasında çoğunlukla olumsuz ilişkinin olduğu, çalışanların yaşının artmasıyla sahip oldukları tecrübe, bilgi ve birikim gibi kaynakların artması sonucu iş gerginliğini daha az yaşadıkları ve ailedeki görevlerinin de işteki görevlerinden düşük oranda etkilendiği belirtilmiştir (Giray ve Ergin, 2006:99).

Medeni Durum: Bir diğer önemli olan faktör medeni durumdur. Kişilerin evli veya bekâr olmaları iş-aile çatışmasına olumlu veya olumsuz etkileyebilmektedir (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009:157). Evlilik toplum ve bireyler için önemli bir olay olarak gözükmektedir. Evlilik ile birlikte her iki kişinin hayatlarında önemli değişiklikler meydana gelmekte ve bu durum kadınların üstlendikleri roller açısından daha fazla önem göstermektedir (Çavuşoğlu, 2020:77). Olumlu giden evlilikler iş başarımına yine olumlu yansırken, olumsuz giden evlilikler ve eşlerin ayrılmayışı kişinin başarımını olumsuz etkilemektedir (Özmutaf, 2007:49). Kadınların bekârken iş performansının evlendikten ve anne olduktan sonra düşebildiği, bu durumun kendilerini işe vermelerini engellediği, evli kadınların genelde eşlerinin kariyer gereksinimleriyle daha ilgili olduğu görülmektedir (Korkmazer, 2018:30). Toplumsal cinsiyet rolleri nedeniyle kadın, kariyerinde rol çatışmasından önemli derecede etkilenmekte, kadınlar çocuklarının gelişimi ve bakımı sebebiyle kariyerlerine ara vermekte veya bırakabilmektedir (Kocacık ve Gökkaya, 2005:210).

Eğitim Durumu: İş-aile çatışmasını etkileyen bireysel etmenlerden bir diğeri eğitim düzeyidir. Eğitim düzeyi artıp yönetici konumuna gelme imkânı olan kişilerin, görev ve sorumlulukları sebebiyle aldıkları riskler arttığından stres seviyeleri de artmaktadır (Özmutaf, 2007:49). Işıkhan (2004:80-81)'a göre eğitim seviyesi yüksek kişilerin sorun çözme yeteneklerinin de geliştiği göz ardı edilmemelidir (A.g.e.).

Çetinceli ve Çarıkçı (2020:181)'ya göre, eğitim seviyesi yükseldikçe kişilerin yönetici pozisyonuna gelmesi ve maaş zammı gibi imkânlar karşısında rekabetçi bir durum oluşabileceğini, bunun kişilerin kendi ve iş arkadaşlarını performans

açısından olumsuz etkileyebileceğini ve çatışmaya neden olabileceğini belirtmişlerdir.

2.3.3.2. Aile İle İlgili Faktörler

İş-aile çatışmasına neden olan aile ile ilgili faktörler; aile için harcanan zaman, eşlerin çalışması, çocukların yaşları ve sayısı, ailede yaşlı ebeveynlerin bulunması durumu başlıkları altında incelenecektir.

Aile İçin Harcanan Zaman: Aile için harcanan zaman ile belirtilmek istenen, aile içindeki sorumlulukların gerçekleştirilmesi sebebiyle göze alınan zamandır. Aile içindeki yükümlülüklerden hareketle ortaya çıkan bu teoriye göre; kişinin aile aktivitelerinin fazla oluşu ve aile içinde fazla sorumluluğun olması kişide tükenmişlik oluşturacağı, kişinin enerjisini etkileyeceği ve bunun sonucunda kişinin işle alakalı sorumluluklarını gerçekleştirmede güçlük çekerek aile kaynaklı iş-aile çatışması yaşamanın kaçınılmaz olacağını savunmaktadır (Diker, 2010:65).

Aileden işe olan çatışmayı etkileyen faktörler; evdeki işlerin fazlalığı, ailenin hoşnutsuz olması ve ev için ayrılan sürenin miktarıdır (Toraman, 2009:38). Aileye harcanan zaman içinde ev işleri çokça vakit almakta ve iş yükümlülüklerinin gerçekleştirilmesine engel olabilmektedir. Yemek hazırlama, temizlik yapma, bulaşık ve çamaşır yıkama gibi işlerin ötelenememesi ve bu işlerin özellikle bir kişiye yüklenmesi sonucu işe gecikme, işten erken çıkma, izin alma gibi durumlar iş yerinde sorun olabilmekte ve fazla olan bu roller sebebiyle stres yaşayan kişide aile-iş çatışmasını meydana getirebilmektedir (Çetinceli ve Çarıkçı, 2020:182).

Eşlerin Çalışması: Günümüzde kadınların iş yaşamında daha fazla bulunmasıyla aile yapısında değişim meydana gelmiş ve ailelerin gelir kaynakları artmış, bunun sonucunda kadınların iş ve aile rolleri arasında çatışmalar yaşanmaya başlanmıştır (Korkmazer, 2018:35). Geleneksel yapıda evin geçimini sağlayan erkeğin çalışması kadın için bir çatışma sebebi olmazken, kadının çalışması erkek açısından çatışmaya sebep olabilmektedir (Karabacak, 2013:15). Çarıkçı ve Avşar (2005:69)'a göre kadınların iş hayatında yer bulmaları ile ev işleri ile aile içindeki yükümlüklerin paylaşılması kaçınılmaz olmuştur. Tek gelirli olan ailelerde kişilerin rolleri nettir ve iş aile çatışması yaşanmamaktadır (Atabay, 2012:36). Çift gelirli ailelerde eşlerin ikisinin de çalışması; çocuklara ve eve ayrılan zamanı sınırlandıracağından iş-aile çatışma düzeyini yüksek yaşamalarına sebep olabilmektedir (Karabacak, 2013:15).

Çiftlerin çalışma yaşamında belirsiz, yoğun ve uzun çalışma sürelerine sahip olmaları iş-aile çatışmasını tetiklemektedir (Diker, 2010:66). Eşler arasındaki maddi gelir farkı, çalışma saatleri gibi uyumsuzluklar da aile içi olumsuzluklara sebebiyet verebilmektedir (Blair,1998:313-314;Toraman, 2009:35). Ailesel gereklilikler bazen işin gerektirdiği rolleri gerçekleştirmeyi engelleyebilmekte, iş rolüne daha fazla önem veren bir kadının eşi tarafından baskılanıp ev rolüne yönlendirme çabası ile iş aile çatışması oluşabilmektedir (Toraman, 2009:36). Eş desteği, iş-aile çatışmasının azalmasında önemli bir yere sahiptir (Aycan ve Eskin, 2005:468; Korkmazer, 2018:35). Erkekler evle ve çocuklarla alakalı görevleri paylaşarak eşlerinin yaşadığı çatışmayı azaltabilmekte, ayrıca eş desteğiyle aile saadetine devamını sağlayıp çalışma yaşamındaki başarıya olumlu katkıda bulunabilmektedir (A.g.e.).

Çocukların Yaşları ve Sayısı: İş aile çatışması, çocuk sahibi olan bireylerde daha fazla yaşanmaktadır (Yüksel, 2020:14). Aileyle ilgili bir başka çatışma sebebi kişilerin sahip olduğu çocuk sayısı ve yaşlarıdır. Karasek 1979'da yaptığı araştırmasında, çocuk sahibi olan çalışan ailelerinin en küçük çocuğunun yaşı büyüdükçe iş-aile arasındaki çatışmanın eksildiğini ifade etmiştir (Çetinceli ve Çarıkçı, 2020:183). Çocuk bakımının ailenin zaman ihtiyacını arttıracığından dolayı iş-aile çatışmasının yaşanma ihtimali artacaktır, ayrıca yapılan araştırmalar çocuk büyütme yükümlülüğü olan ailelerin iş-aile çatışmasını daha çok yaşadığını göstermiştir (Çetinkaya, 2011:108). Çocuk sayısının fazlalığı, bireyin çocuklara ayırmak zorunda olduğu süreyi arttıracığı gibi çocuklarla alakalı gereksinim ve sorunlara bağlı olarak kaygıların da artmasına sebep olacağı söylenebilir (Giray ve Ergin, 2006:87). Çalışan kişilerin özellikle 0-6 yaş okul öncesi çağında olan bir çocuğa sahip olmaları önemli bir çatışma nedeni olarak gösterilmektedir (Voydanoff, 1988; Çetinkaya, 2011: 109). Bakıma muhtaç çocuğu olan ailelerin işe geç kalma ya da işe gidememe, işte konsantre olamama gibi olumsuzluklar yaşamalarına sebep olabilmektedir (Giray ve Ergin, 2006: 87).

Ailede Yaşlı Ebeveynin Bulunması Durumu: Aile içinde bakıma muhtaç yaşlı kişilerin olması da aileye ayrılan süreyi arttıran nedendir. Evde bakıma muhtaç bir büyüğün olması durumunda çalışan kişiler ailevi sorumluluklarını daha çok hissetmektedir. Buna göre çalışan bireylerin ailesinin istekleri artacağı için ailesine daha çok vakit ve enerji harcamak zorunda kalacak ve bunun sonucunda bireylerin iş-aile çatışma düzeyi artacaktır (Doruk, 2008:16; Korkmazer, 2018:37). Bakmakla

sorumlu olduğu aile üyesine sahip kişiler, sağlık kontrolü ya da herhangi bir acil durum için işe geç kalma, işten erken çıkma gibi durumlara sebep olabilmekte, bu da kişide işte performansı düşüreceği kaygısı ve stresi yaratabilmektedir (Çetinceli ve Çarıkçı, 2020:182).

2.3.3.3. Örgütsel Faktörler

İş aile çatışmasında araştırılan husus genelde iş kaynaklı gerçekleşen aile çatışmasıdır (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007:5). İş-aile çatışmasını etkileyen örgütsel faktörler uzun ve düzensiz çalışma koşulları, iş gerekleri ve yöneticilerin tutumu ve işe bağlılık başlıkları altında incelenecektir.

Uzun ve Düzensiz Çalışma Koşulları: Çalışan bireyler işlerinde yaşamış oldukları problemlerden dolayı stres yaşayabilmekte ve bu stresten aile yaşantıları da etkilenebilmektedir. Uzun mesai saatleri kişilerin ailesiyle yapacağı etkinliklere katılmasına engel olabilmektedir. Ramasundaram ve Ramasundaram (2011:26)'a göre hafta sonları çalışma ya da fazla mesai yapma gibi durumlarda çalışan bireyler ailesine ayırdığı vakti işine aktarmak zorunda kalabilmektedir (Küçükşakar, 2019:11).

Düzensiz iş saatlerinden bahsedilince akla öncelikli gelen 'vardiyalı çalışma'dır (Doruk,2008; Karabacak, 2013:13). Kişilerin çalışma saatlerinin uzunluğu ve vardiya sistemiyle mesai saatleri kişilerin psikolojik direnç gücünü ve sağlıklarını olumsuz etkilemektedir. Vardiyalı çalışma kişinin hayat standartlarını düşürebileceği gibi sosyal sorunlara da neden olabilmektedir. Vardiyalı çalışma saati kişinin başarısını etkileyecektir, bunun yanında sağlığının tehlikeye girmesine, sosyal ve aile ilişkilerinde olumsuz sonuçlar doğuracağı düşünülmektedir (İncir, 1998:63; Küçükşakar, 2019:11). Esnek mesai saatleriyle çalışan bireyler en faydalı şekilde çalışacağı zamanı belirleyebilmekte, zaman kaybını önleyebilmekte, boş vakitlerini artırabilmekte ve sonuç olarak zaman yönetimini yapabilmektedir (Toraman, 2009:30). Esnek çalışanlar iş, aile ve sosyal yaşantılarını dengeleyebilmekte ve çatışmanın neden olduğu stres faktörünü ortadan kaldırılabilmektedir (A.g.e.). Esnek çalışma modeli, bakıma ihtiyacı olan yaşlı, çocuk ya da engel durumu olan bireye sahip kişiler için oldukça önemlidir (Doğan, 1997:121; Toraman, 2009:30).

Mesai saatlerinin uzunluğu çalışan bireylerin aileleri ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmelerini güçleştirmektedir. Belirgin olmayan mesai saatleri gibi durumlar

kişinin aile içinde gerilimlere, çatışmalara sebep olmaktadır. Bireyin diğer kişiler ile iletişim kuracağı zamanı işe ayırması neticesinde birey olumsuz tepkiler gösterirken, bu olumsuz duygu durumunu etrafına yansıtmasına neden olmaktadır (Çarıkçı, 2001:94).Yapılan araştırmalarda çalışma süreleriyle iş-aile çatışması arasında güçlü bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Hammer ve arkadaşları(1997); esnek çalışma saatleri olan bireylerin iş-aile çatışmasını daha düşük seviyede yaşadığını, Majorve ve diğerleri (2002); işte harcanan sürenin artmasıyla iş-aile çatışmasının arttığını, Batt ve Valcour (2003); mesai süreleri ve seyahatin iş-aile çatışmasını etkilediğini, Voydanoff (2005); fazla mesai sebebiyle iş-aile çatışmasının arttığını, Adkins ve Premeaux (2012); çalışma sürelerinin artmasıyla iş-aile çatışma düzeyinin arttığını tespit etmiştir (Korkmazer, 2018:33).

İş Gereklere ve Yöneticilerin Tutumu: İşyerinde gerçekleştirilen her işin beklenene uygun olarak yapılmasıdır. İş gereklereyle anlatılmak istenen, işte yapılması zorunlu faaliyetler ve ulaşılması beklenen sonuçlardır (Diker, 2010:60). Aile rolleri ile işin gereklere arasında ortaya çıkan uyumsuzluklar iş-aile çatışmasına sebep olmakta, ayrıca kişilerin aile rollerinin işin gereklereni kısıtlaması sonucunda da iş aile çatışması meydana gelmektedir (Kurt, 2018:32).

Yöneticilerin çalışanlarına yönelik tutumu, davranışları, hareketleri çalışanların güdüleme ve başarımlarını büyük oranda etkilemekte ve verdikleri sosyal destek sayesinde de çalışanların örgütsel destek algısını olumlu yöne çevirebilmektedir (Çetinkaya, 2011:100). Watkins (1995:4), yönetici olanların karar alma sürecinde merkezi olmayan bir uygulamayı tercih etmelerinin çalışana verilen değeri göstererek örgütsel desteğe fayda sağlayacağını ifade etmiştir (Akin, 2008:143). Voydanoff (2004:406) gerçekleştirilen araştırmalarda; çalışana yönelik gerek yöneticiden gerekse iş arkadaşından verilen sosyal destek ile iş-aile çatışması arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu belirtmiştir (Çetinkaya, 2011:100). Yapılan araştırmalar şunu gösteriyor, yaptıkları iş karşılığında değer gören bireylerin işe olan motivasyonu artmaktadır (Yücel, 2019: 60).

İşe Bağlılık: İşe bağlılık yaşayan kişiler işlerinde daha çok vakit ayırmaktadır ve çoğunlukla bu durumun farkında olmazlar. Ekonomik olarak böyle bir ihtiyaçları olmamasına rağmen bu eğilimde olurlar. İşe bağlı kişilerin akıllarında sürekli iş ile ilgili düşünceler vardır (Çetinkaya, 2011:99). İşe bağlılık bireyin iş ile ilgili etmenlerinden bir diğeridir ve bireyin işe hissettiği aidiyet duygusudur (Korkmazer,

2018: 33). Özdevecioğlu ve Aktaş (2007:4), işe bağlılığın üç temel özelliğinden bahsetmiş olup bunları; örgüt hedeflerine ve değerlerine sahip olmak, örgütün hedeflerine ulaşmak için çaba sarf etmek ve örgüt üyesi olarak devam edebilmek için kuvvetli bir istekte olmak şeklinde ifade etmişlerdir. İşe bağlı bireyler çalışmaya fazlasıyla gereksinim duyarlar hatta aile hayatını zarara uğratacak, sağlıklarına zarar verecek, diğer insanlarla olan iletişimlerini bozacak kadar işlerini önemserler (Naktiyok ve Karabey, 2005:180). İş ile fazla meşgul olan kişiler aile üyelerine olan sorumluluklarını yerine getirmemekte ve onları ihmal etmektedir bu da aile içinde huzursuzluğa ve sonucunda da iş-aile çatışmasına neden olabilmektedir. Frone ve Rice 1987 yılında gerçekleştirdikleri araştırmada iş aile çatışması ve işe bağlılık arasında anlamlı ilişki olduğunu ve işe bağlılığın iş aile çatışmasını etkilediğini belirtmişlerdir (Diker, 2010:64).

2.3.4. İş-Aile Çatışmasının Sonuçları

İş-aile çatışmasının sonuçları bireysel, ailesel ve örgütsel olarak ele alınmıştır.

2.3.4.1. Bireysel Sonuçlar

Bireylerin yaşadığı iş-aile çatışması öncelikle onlarda strese sebep olmaktadır. Stres; bilişsel ve fiziksel fonksiyonlara zarar veren çevresel etmenler ve bu etmenlere karşı verilen sosyolojik, fizyolojik ve psikolojik tepkilerin tanımlanmasında kullanılmaktadır (Korkmazer, 2018:52). Atabay (2012:38)'a göre stres bireylerin sahip olduğu şeyleri kaybetme riskidir; buna göre kişilerin iş aile çatışması yaşamasının sonucunda yaşamlarında sahip oldukları olumlu aile ilişkileri, iş ortamındaki ilişkileri, elde ettikleri ya da edecekleri başarıları kaybetme tehdidine karşı stres yaşadıklarını belirtir. Bu durumda bireyde; sorumluluktan kaçma, yaşam doyumunda düşme, genel mutluluk durumunda zedelenme gibi birtakım olumsuzluklar, ruhsal ve fiziksel problemler ortaya çıkmaktadır (Tunç, 2019:46). Bellavia ve Frone (2005)'a göre iş-aile çatışmasının bireyde oluşturduğu olumsuzluklar; zihinsel ve fiziksel iyi oluşun bozulması, stres, genel iyilik halinin zarar görmesi, yaşama duyulan isteksizlik, depresyon, psikolojik gerginlik, ilaç kullanımı, madde bağımlılığı, ruhsal bozukluklar, tükenmişlik hissi, anksiyete ve kronik rahatsızlıklar şeklindedir (Korkmazer, 2018:52).

2.3.4.2. Ailesel Sonuçlar

İş-aile çatışması bireylerin aile yaşamlarında da önemli sorunlara neden olmaktadır. Bireysel sonuçlarla ilişkili olarak meydana gelen ailevi problemler; aile rolü performansında düşme, evlilik ve aile hayatından duyulan memnuniyetsizlik, eşler arası anlaşmazlık, ev ile ilgili sorumluluklardan kaçma, ebeveynlik yüklerinin fazla gelmesi, aile üyelerinden gelen duygusal destek ve yardımda azalma şeklinde belirtilebilir (Açıkğöz, 2014:61). Aile ile ilgili rollerini yeterince gerçekleştiremeyen kişiler yaşamlarından doyum alamaz ve bu doyumsuzluk hayatlarının her alanında farklı olumsuzluklar doğurabilmektedir (Tunç, 2019:47). Herst, (2003:5) iş-aile çatışmasının yüksek seviyede olmasının, evlilik ve aile doyumunu düşürdüğünü, yüksek seviyede ise aile gerginliğine sebep olduğunu belirtmiştir (Korkmazer, 2018:54). Kinnuen ve arkadaşları (2003) aileden işe yönelik yüksek oranda çatışma yaşayan babaların evlilik doyumlarının düştüğünü, Aycan ve Eskin (2005) iş-aile çatışmasının evlilik doyumunu olumsuz etkilediğini, Bolorizadeh ve arkadaşları (2003) eşlerden herhangi birinin yaşadığı iş stresinin ikisinin de evlilik doyumunu olumsuz etkilediğini yaptıkları araştırmalarda tespit etmişlerdir (Korkmazer, 2018:54).

2.3.4.3. Örgütsel Sonuçlar

İş-aile çatışması iş hayatında da ciddi problemler doğurmaktadır. İş-aile çatışmasının örgütsel sonuçları; işe devamsızlık, işten ayrılma niyetinin olması, verimliliğin azalması, iş doyumsuzluğu, iş performansında düşme, tükenmişlik duygusu, işte karar alma süreçlerine katılmama, strese artış, örgüte bağlılıkta zayıflama, olumsuz taşma, işe geç kalma ve bunu alışkanlık haline getirme şeklinde belirtilebilir (Açıkğöz, 2014:63). Konuyla ilgili yapılan araştırmalarda çatışma türlerinin hepsinin çalışan kişilerde kaygı ve korku gibi duyguların artışına ve özgüvenlerinde düşüşe yol açtığı saptanmıştır (Korkmazer, 2018:56). Anderson ve arkadaşlarının (2002:82) araştırma sonuçlarına göre; iş aile çatışması iş doyumsuzluğuna, işten ayrılma düşüncesine ve strese neden olurken, aile iş çatışması işe devamsızlığa ve strese yol açmaktadır (Açıkğöz, 2014:62).

2.3.5. İş-Aile Çatışması İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Özkul (2014:79) gerçekleştirdiği çalışmada cinsiyet değişkenine göre iş-aile çatışması boyutunun farklılaştığını belirlemiştir ve kadın öğretmenlerin iş-aile

çatışması puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür ancak cinsiyet değişkeninin iş-aile çatışması üzerindeki etki düzeyi küçük olduğu bulunmuştur. Özkul (2014:79) öğretmenlerin iş-aile çatışması ölçeğinden aldıkları puanların aritmetik ortalaması sonucunda iş-aile çatışması boyutunda ‘nadiren’ düzeyde iş-aile çatışması yaşadıkları saptanmış olup ayrıca öğretmenlerin aile-iş çatışması ölçeğinden aldıkları puanların aritmetik ortalaması sonucunda aile-iş çatışması boyutunda ‘nadiren’ düzeyde iş-aile çatışması yaşadıkları saptanmıştır.

Özen (2015:85) gerçekleştirdiği çalışmada öğretmenlerin düşük düzeyde iş stresi yaşadığını saptamış olup orta düzeyde iş-aile çatışması yaşadıklarını tespit etmiştir ayrıca öğretmenlerin tükenmişlik ölçeğinin tüm alt boyutlarında yüksek puan aldıklarını bulmuş olup işten ayrılma niyetlerinin nerdeyse hiç olmadığını bulmuştur.

Baysal (2016:118) gerçekleştirdiği çalışmada iş-aile çatışma düzeyinin ortalamanın altında fakat aile-iş çatışma düzeylerinin ise ortalamanın üstünde olduğunu saptamıştır.

Akgün (2017:46) gerçekleştirdiği çalışmada işten ayrılma niyeti ile çalışmaya tutkunluk arasında negatif yönde anlamlı ilişki saptamıştır.

Ersöz (2017:63) gerçekleştirdiği çalışmada iş-aile çatışmasının artmasıyla çalışan performansının düştüğünü bulmuştur ayrıca cinsiyet değişkeni açısından iş-aile çatışması yaşama durumunda farklılık saptamamıştır.

Tremblay (2004) Kanada’da gerçekleştirdiği araştırmada kadın çalışanların iş aile yaşamını dengelemede erkek bireylere göre daha çok problem yaşadıklarını saptamıştır (Ersöz, 2017:64).

İş hayatında yaşanan isteksizlik, memnuniyetsizlik ve mutsuzluk gibi duygular, bireyin tüm hayatını etkilemekte ve genel yaşam doyumunda düşüşe sebep olmaktadır. Bunların sonucunda ise bireyin aile ve sosyal ilişkileri zarar görmektedir (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 156).

Kurt (2018:69) avukatlar üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada yaş grubunun aile-iş çatışması ve iş-aile çatışması üzerinde anlamlı farklılık göstermediğini bulmuş ayrıca öğrenim durumlarının iş-aile çatışması üzerinde anlamlı farklılık oluşturmadığını saptamıştır. Diğer çalışmaların aksine, Kurt (2018:70) gerçekleştirdiği araştırmada

erkek avukatların kadın avukatlara göre iş-aile çatışmasını daha yüksek yaşadığını bulmuştur.

Higgins ve Duxbury (1994) gerçekleştirdiği araştırmada, çalışan ailelerin genelde iş ve aile hayatı arasında denge kurmada problem yaşadıkları sonucuna varmışlar ve iş-aile çatışmasının cinsiyet, aile yapısı ve işin modelinden etkilendiğini belirtmişlerdir (Akt. Ergin, 2018:15).

İş-aile çatışması ile ilgili gerçekleştirilen araştırmalarda; uzun vadede devam eden çatışmanın çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz etkilediğini göstermiştir (Sharma vd. 2015:2; Cullati, 2014:25).

İş- aile çatışması sonucunda, bireylerin stres ve gerginlik seviyelerinde yükselme, ruhsal ve fiziksel hastalıklarında artma, yaşam doyumu ve motivasyonda azalma gibi olumsuz durumlar oluşabilmektedir (Lazarus, 1991; Başoğlu vd., 2016:279).

Byron (2005:183) tarafından yapılan çalışmada iş-aile çatışması sonucunda evliliklerin negatif yönde etkilendiği bulunmuştur.

Netemeyer vd. (1996), iş-aile çatışması ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi bulmak için yaptıkları araştırmada değişkenler arasında negatif yönde ilişki olduğu, iş-aile çatışması azaldıkça örgütsel bağlılığın arttığı sonucuna varmışlardır.

Greenhaus vd. (1987), çalışan evli kişilerin iş sebebiyle ayırmak mecburiyetinde kaldıkları zamanın fazla olmasından dolayı iş-aile çatışması yaşadıklarını tespit etmişlerdir (Akt. Ergin, 2018:14).

Minnotte vd. (2013:691) tarafından yapılan araştırmada, iş aile çatışmasının evlilik doyumunu olumsuz yönde etkilediği sonucu ortaya koyulmuştur (Akt. Yücel, 2019:79).

2.4. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmek kelime anlamıyla hiç kalmamak, gücünü yitirmek şeklinde tanımlanmaktadır (TDK, 2021). Son dönemlerde gerçekleştirilen araştırmalar neticesinde önem kazanan kavram olan tükenmişlik, kurumlar ve şahıslar nezdinde iş hayatını negatif şekilde etkileyen bir sorun olarak görülmektedir. Tükenmişlik bireylerde ruhsal, fiziksel ve davranışsal bozukluklar olarak görülebilmektedir. Tükenmişliğin fiziksel belirtileri arasında yorgun düşmek, uyku sorunları, enerji düşüklüğü ve bedensel sorunlar (bel ağrısı, zayıflama vb.) gözükmektedir. İşe gitmek

istememek, kendini izole etmek, unutkanlık, alkol kullanımında görülen artış, eleştiriye açık olmamak gibi özellikler belirtiler olabilmektedir. Sinir, kaygılı ruh hali, öfke gibi belirtiler olabilmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005; Kaçmaz, 2005; Basım ve Şeşen, 2007; Sinat, 2007; Arı ve Bal, 2008; Şentürk,2014:1).

Tükenmişlik (Burnout) kavramı Amerika’da ilk olarak ortaya çıkmış ve hizmet alanında çalışan bireylerin bunalımlarını tanımlamak için kullanılmıştır (Polatçı, 2007:4). İlk kez 1974 yılında klinik psikolog Herbert Freudenberger tarafından ortaya atılan tükenmişlik; yorulma, motivasyonun azalması, başarılı olmamak bunun dışında yapılmak istenen ve yapılamayan istekler nedeniyle kişilerde ortaya çıkan duygu şeklinde tanımlanmıştır (A.g.e.). Freudenberger tükenmişliği mesleki hastalık olarak ifadelendirmiş ve bireylerin isteklerinin ve taleplerinin neden olduğu güç ve enerji kaybı şeklinde tanımlamıştır (Barutçu ve Serinkan, 2008; Şentürk,2014:1) Freudenberger bireylere hizmet veren işlerde çalışan kişilerde tükenmişliği sosyal bir sorun olarak görmüştür ve 1974 yılında Journal Of Social Issue dergisinde bu konuyu ele almıştır (Yağcı, 2017:13).

Tükenmişlik, Edelwich ve Brodsky (1980)’ye göre birbirini takip eden, belirli kademelerden geçen bir süreç sonrasında ortaya çıkmakta ve idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşma (apati) şeklinde dört aşamada meydana gelmektedir (Saçlı, 2011:12).

Meier (1983)’e göre tükenmişlik Bandura’nın öz yeterlilik modeline dayanmaktadır. Tükenmişlik kavramının zihinsel ve davranışsal yönlerini vurgulamakta ve tükenmişliğin stres sonucu zamanla geliştiğini vurgulamıştır (Demir, 2010:187; Güven ve Sezici, 2016:114).

Cherniss’e göre tükenmişlik iş ile ilgili stres durumlarına karşı verilen reaksiyon ile başlayan başa çıkma davranışlarını içeren süreç olmakla birlikte işle psikolojik ilişkiyi kesme ile son bulan süreçtir (Demir, 2010:186).

Pines’e göre tükenmişlik, kişileri duygusal açıdan devamlı tüketen ortamların kişilerde yol açtığı duygusal, fiziksel ve bilişsel bitkinlik halidir (A.g.e.).

Capel (1987)’e göre tükenmişlik, iş stresinin artan ve bir süredir devam eden negatif etkisine karşı verilen kronik bir tepki olarak tarif edilmiştir (Tatar ve Horenczyk,2003; Babaoğlan,2014:8).

Maslach ve Jackson (1981)'a göre tükenmişlik, işleri sebebiyle kişilerarası iletişimde çokça bulunan bireylerde görülen, farklı şekillerde ortaya çıkan, insanlara karşı duyarsızlaşan, duygusal açıdan tükenmiş hissedenen, kişisel başarı ve yeterlilik duygusunda azalma görülen bireylerde ortaya çıkan durumdur.

Christina Maslach tükenmişliği, genellikle bireylerle çalışan profesyonel kişilerde görülen duygusal olarak tükenme ve sinizm sendromu olarak nitelendirmiştir (Maslach ve Jackson, 1981:99). Duygusal tükenme hissedenen bireyler sosyal hayata karşı içlerinde derin mesafeler bırakacak yabancılaşma duygusu hissedebilirler. İş hayatının oluşturduğu stres ve yoğunluk bireylerin tükenme duygusu hissetmelerine neden olabilmektedir. Kişilerin tükenme yaşamaları aile yaşamı ve kendisi için büyük yıkımlara sebep olabilirken iş verimliliği açısından da olumsuzluklara neden olabilmektedir (Şentürk, 2014:1).

2.4.1. Tükenmişlik İle İlgili Kuramsal Yaklaşımlar

2.4.1.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli

1980 yılında Cary Cherniss tarafından geliştirilen tükenmişlik modelinin temelinde stres yer almaktadır. Bu modele göre tükenmişlik; işle alakalı stres kaynaklarına karşı verilen tepki ile başlayan, başa çıkma yöntemleri içeren ve iş ile ruhsal ilişkiyi kesme ile sonlanan süreç olarak tanımlanmıştır (Yıldırım, 1996:4)

Bu modele göre tükenmişliğe neden olan stres kaynakları; iş yoğunluğu, belirlenmemiş amaçlar, çalışanın kişiliği, kariyer planları gibi kişilikle ilgili değişkenler olabileceği gibi (Um ve Harrison, 1998), kurum içi çatışma, olumsuz çalışma şartları ve rollerin belirsizliği gibi (Eisenstat ve Fenler, 1984) örgütle ilgili değişkenlerin de tükenmişliğe sebep olacağı belirtilmiştir (Polatçı, 2007:19).

Cherniss'in savunduğu modele göre tükenme; kişinin işe yönelik davranışlarında birtakım değişikliklere sebep olmaktadır. Bunlar; güven duygusunda azalma, idealistlikten uzaklaşma ve işten geri çekilme olarak belirtilmiştir (Stout ve Williams, 1983;Polatçı, 2007:19).

Bu model tükenmişlikle başa çıkma stillerini de ortaya koymaya çalışmıştır. Taleplerin kaynakları aşması durumunda stres yaşayan kişiler, stres yaratan kaynağı ortadan kaldırmak ister, stres kaynağını ortadan kaldıramayan kişiler ikinci adım olarak egzersiz veya meditasyona başvururlar, ikinci adımda da başarılı olamayan

kişiler üçüncü adımda ruhsal olarak ilişkisini kesmeye çalışır (Yıldırım, 1996:4; Sürgevil, 2006:26).

2.4.1.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliği, bireylere destek sağlayan işlerde çalışan kişilerin iş yeri koşullarının sonucu olarak enerjilerinde, amaçlarında ve idealizm düşüncesinde oluşan kayıp olarak tanımlamıştır.

İş yeri şartları, yetersiz eğitim, maaş düşüklüğü, iş yoğunluğu ve memnuniyetsiz danışanlar ile yaşanan problemlerin tükenmişliğe neden olabileceği belirtmişlerdir (Edelwich ve Brodsky, 1980; Acar, 2021). Bireyin olduğu nokta ile idealleri arasındaki uyumsuzluğun tükenmişliğin gelişiminde etkili olacağı belirtilmiştir (A.g.e.).

Edelwich ve Brodsky (1980)'e göre tükenmişliğin birbirini takip eden aşamalardan geçtiği ve bu sürecin neticesinde ortaya çıkan sürece tükenmişliğin gelişim süreci denildiği ve bu aşamaları; idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve apati (duygusuzlaşma) olarak tanımlamışlardır (Sürgevil, 2006:26).

2.4.1.3. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines (2005) tükenmişliği zihinsel, fiziksel ve duygusal açıdan bitkinlik şeklinde tanımlamıştır (Akt: Yıldırım, 1996:4). Varoluşçu model ile tükenmişliği inceleyen Pines (1993), tükenmişliğin bireylerin fayda ve önemli işlerde çalışarak yaşamlarına anlam katmaya olan gerekliliklerinden kaynaklandığını belirtmiştir (Acar, 2021:14). Pines (1993)'e göre tükenmişliğin asıl nedeni çalışılan ortamdır, bir nevi çalışanlar üzerinde kurulan duygusal baskıdır (Kuzgun, 2020:15).

Bu model üç boyutta tükenmişliği incelemiştir. Birinci boyut fiziksel bitkinlik; enerjide oluşan düşüş, süregelen yorgunluk ve güçsüzlük, ikinci boyut duygusal bitkinlik; umutsuzluk hissi, kapana sıkışmış hissetme, hayal kırıklığı benzeri duyguları içerir, üçüncü boyut zihinsel bitkinlik; kişinin kendisine, insanlara, işine ve yaşamına karşı negatif tutumlar göstermesi şeklinde görülmektedir (Pines, Aronson, 1998;12-13;Sürgevil, 2006:29).

2.4.1.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Hartman ve Perlman (1982) tükenmişlik kavramı ile ilgili geniş kapsamlı bir model ortaya koymuşlardır. Perlman ve Hartman (1982)'a göre tükenmişlik, fiziksel

yorgunluk, duygusal yorgunluk, iş verimsizliği ve duyarsızlaşma alt boyutlarında ortaya çıkan kronik duygusal strese karşı tepki gösteren, etkinlik göstermeyen başa çıkma stilidir. Bu modele göre stres tükenmişliğe karşı bir reaksiyondur (Baysal,1995:29). Bu model kişisel özelliklerin yanında sosyal ve kurumsal çevrenin tükenmişliğin algılanmasında ve etkisinde önemli bir yere sahip olduğunu belirtmiştir (Koçak, 2019:17).

Hartman ve Perlman (1982:23) tükenmişliği tanımlarken süreğen duygusal strese karşı gösterilen üç bileşenden oluşan tepki şeklinde ifade etmiştir. Bunlar yorgunluk ve bedensel belirti gösteren fizyolojik belirtiler, duygusal tükenme gibi duygu ve tutum odaklı olan bilişsel-duyuşsal belirtiler, duyarsızlaşma ve düşük iş verimliliği gibi davranış odaklı olan davranışsal belirtiler şeklindedir. Bu bileşenler duygusal ve fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşma şeklinde ortaya çıkan davranış reaksiyonlarıdır (Akt. Sılığ, 2003:15; Sürgevil, 2006:30).

2.4.1.5. Meier Tükenmişlik Modeli

Meier'in gerçekleştirdiği tükenmişlik modelinin temeli Bandura'nın kendini yeterli bulma/öz yeterlilik modeline dayanmaktadır (Meier, 1983:1; Sürgevil, 2006:32).

Meier'in modeline göre tükenmişlik; iş tecrübelerinin tekrarlamasıyla öğrenilen bir durumdur. Bu modele göre tükenmişlik üç boyutta incelenmiş olup bunlar; düşük ödül ve ceza beklentisinin yüksek olması, kontrol edilebilir yaşantı beklentisinin az olması ve kişisel yeterlilik duygusunun az olması şeklindedir (Sarıkaya, 2007:37).

Meier tükenmişliğin ödül ve ceza bağlamında gerçekleştiğini belirtmiştir. Kişilerin yaşantılarının beklenen seviyede olmayışı veya bireysel yeterliliklerin düşük olması tükenmişlik hissinin oluşmasına sebep vermektedir (Başören, 2005; Acar, 2020:15).

2.4.1.6. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan'ın tükenmişlik modeli deneyim ve gözleme bağlı olup Ericson'un kişilik gelişim kuramına dayanmaktadır. Bu kuramdaki 4 basamakta (kimlik/rol, yeterlilik/yetersizlik, verimlilik/durgunluk ve yeniden oluşturma/hayal kırıklığı) yaşanabilecek çatışmaların doyumsuz kalması sonucu tükenmişliğin ortaya çıktığını belirtmişlerdir (Akt. Güven ve Sezici, 2016:115).

2.4.1.7. Maslach Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik alanında yapılan en kapsamlı araştırma Christina Maslach tarafından 1976 yılında gerçekleştirilmiştir. Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği tanımlarken insanla ilgili iş yapan kişiler arasında gerçekleşen duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya dayanan sendrom olarak söylemiştir (Akt. Acar, 2021:11). Tükenmişlik bireyin ne olduğu ile ne yapması gerektiği arasındaki farkın göstergesi olup ruhta, onurda ve iradede oluşan insan ruhunun erozyonu şeklinde oluşmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997; Acar, 2021:11).

Bu model literatürde çok boyutlu tükenmişlik modeli veya üç boyutlu tükenmişlik modeli şeklinde tanımlanmaktadır. Maslach'ın geliştirdiği modele göre tükenmişlik; genel olarak insanlar ile çalışan kişilerin, duygusal açıdan tükenmiş hissetmeleri, iş gereği çalıştığı bireylere karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı hislerinde azalma şeklinde ortaya çıkan sendrom olarak tanımlanmıştır (Akt: Demir, 2010:187).

Maslach'a göre tükenmişlik, "duygusal tükenme", "duyarsızlaşma" ve "kişisel başarıda düşme" şeklinde üç boyutlu olarak tanımlanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981:103;Yıldırım ve Benlier, 2017:356). Aşağıda üç boyut açıklanmıştır.

Duygusal Tükenme: Çalışan bireylere yaptıkları iş sebebiyle fazla yüklenilmesi ve bunun sonucunda tüketilmiş hissinin ortaya çıkması şeklinde tanımlanmaktadır. (Maslach ve Jackson, 1981:101; Şıklar ve Tunalı, 2012;76). Duygusal tükenme kavramı, çalışan kişilerin gereğinden fazla ruhsal ve duygusal yüklenme durumlarını ifade etmek için kullanılmıştır (Yıldırım ve Benlier, 2017:356).

Duygusal tükenme, çalışanların fiziksel ve duygusal açıdan çok fazla yorgunluk ve yıpranmışlık hissetmeleridir (Girgin, 1995:7; Kuzgun, 2020:20). Tükenmişliğin içsel yönünü vurgulayan duygusal tükenme, örgütsel faktörlerden kaynaklı fazla iş yükü, çalışan bireylerin tükenmelerinde rol oynarken duygusal olarak tükendiğini hisseden kişiler, hizmet sunduğu bireylere yeterince sorumlu davranmadıklarını ve yetmediklerini hissederler (Günüşen ve Üstün, 2010:42).

Duyarsızlaşma: Hizmet verilene yönelik negatif, katı tutum sergileme ve işe karşı tepkisiz olma durumudur (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001:403;Wright, Bonett, 1997:492; Sürgevil,2006:44) Maslach, Jackson ve ark.(2001)'a göre duygusal tükenme yaşayan kişinin çalıştığı iş ile ilgilenecek zihinsel gücü kalmadığında kendisini çevreden soyutlayarak koruma gayreti içinde olmasıdır (Koçak, 2019:19)

Maslach duyarsızlaşmayı, hizmet verilene karşı mesafeli durma, sert ve hatta insancıl olmayan tarzda tutum ve davranış olarak değerlendirmektedir (Süloğlu,2009:19). Bu durumda çalışan, hizmet verdiği bireylere insandan ziyade bir nesne gibi davranmakta, başına buyruk, duygusuz ve olumsuz tutum ve yaklaşımlar gösterebilmektedir (Cordes ve Daughert, 1993:623; Şıklar ve Tunalı, 2012:77).

Kişi alaycı, duygudan yoksun tavırlar göstererek diğer bireye kayıtsız davranışlar sergilemektedir (Balcıoğlu, Memetali ve Rozant, 2008; Arı ve Bal, 2008:133). Çimen (2000:6) çalışanların hizmet sundukları şahıslara ve örgüte karşı mesafeli ve alaycı bir davranış gösterirken bu durumdan rahatsızlık hissi duymadıklarını belirtmiştir (A.g.e.).

Duyarsızlaşma yaşayan birey, diğer kişileri küçük düşürebilir, onlara kaba ve saygısız davranabilir, beklentilerini yok sayabilir. Bu kavram genel olarak diğer bireylere karşı ilgisiz olmak, umursamamak ve uzaklaşmak gibi olumsuz tepkiler şeklinde yorumlanmaktadır (Süloğlu, 2009:19).

Kişisel Başarı: Düşük kişisel başarı hissi tükenmişliğin parçasıdır. Yetersizlik, düşük motivasyon, benlik saygısının azalması, problemlerle başa çıkmada yetersizlik, başarısızlık duygusu ile karakterize edilmektedir ve yalın hali ile kişinin kendisini olumsuz değerlendirme halidir (Maslach, Zimbardo, 1982: 5; Wright, Bonett, 1997: 492; Cordes, Dougherty, 1993:623;Hock, 1988:168; Sürgevil, 2006:45).

Kişisel başarıda azalma; kişinin kendini olumsuz değerlendirme durumunda olmasıdır (Maslach, 2003:190; Arı ve Bal, 2008:134). Bu boyut iş yerinde düşük performans, başarı noksanlığı, beceri eksikliği gibi duyguları ifade eder (Maslach vd. 2001:399; Güven ve Sezici, 2016:116).

Kişisel başarıda düşüş duygusu hisseden kişi yetersizlik hisseder, yetkin bir kişi olmadığını varsayar ve motivasyon düşüklüğü yaşar. Bu kişilerin kendisi ile ilgili değerlendirmelerinde genel olumsuzluk hali mevcuttur, işlerinde kendilerinin ilerlemediğini hatta gerilediğini hisseder, gösterdiği gayretin bir faydası olmadığını ve ortamda bir farklılık oluşturamadığını hisseder (Leiter ve Maslach,1988:297-298; Singh ve diğ.,1994:559; Çimen,2000:6; Maslach ve diğ.2001:403; Arı ve Bal, 2008:134). Kişi çevresine karşı kendini yeterli hissetmeme duygusu ile işinde ileri gitmediğini düşünerek motivasyon kaybı yaşamaktadır ve bunun neticesinde farklı iş dışı faaliyetlere yönelmektedir (Balcıoğlu vd., 2008).

2.4.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişliğin belirtileri; fiziksel, psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç başlıkta incelenmektedir (Sürgevil, 2006:20).

2.4.2.1. Fiziksel Belirtiler

İşlerini şevk ile yapan kişiler gece geç saatlere kadar çalışabilmekte, yalnızca birkaç saatlik uyku ile ertesi gün iş yaşamına enerjik bir şekilde başlayabilmektedir. Enerjilerini iş çevresine de yayan bu kişiler tükenmişlik sürecine girdiğinde fiziksel ve psikolojik olarak enerjilerini tüketebilir ve bu tükeniş kişilerde fiziksel rahatsızlıkları beraberinde getirir. Gerçekleştirilen araştırmalar sonucunda insan ilişkilerinin temelde olduğu hizmet sektörü çalışanlarının etkileşimde buldukları bireylerin sosyal, fiziksel ve psikolojik problemleri ile yoğun şekilde ilgilenmek durumunda kalmalarının onlarda korku, öfke, utanç veya umutsuzluk hissi oluşturduklarını deneyimlemiştir (Maslach ve Jackson, 1981; Maslach ve Leiter, 1997; Acar, 2021:10).

Bireylerde oluşan fiziksel belirtiler bitmeyen soğuk algınlıkları, mide ve bağırsak ağrıları, yorgunluk ve bitkinlik, yüksek tansiyon, uyku sorunları, alerji, kilo kaybı, şişmanlık, deri şikâyetleri, kalp rahatsızlığı benzeri sorunlar yaşamaktadırlar (Maslach, Leiter, 1997:19; Gürşimşek, Girgin; 2000:315; Potter, 1998:6-15; Potter, 1995:2; Sürgevil, 2006:18).

2.4.2.2. Psikolojik Belirtiler

Tükenmişliğin psikolojik belirtileri diğer belirtilere göre fark edilmesi daha zordur. Bireyler kendilerine güven duyulmadığında ve gerçekleştirdikleri işlere kıymet verilmediğini hissettiklerinde özgüvenleri ve öz saygıları tehdit altında olacaktır. İşleri konusunda küçük düşürülmüş hisseden kişiler etrafına karşı düşmanca bir duygu geliştirebilir. İşyerlerinde kendilerini yabancı hisseden bu kişiler sabotaj ve hırsızlık gibi yıkıcı davranışlarda bulunabilirler (Maslach, Leiter, 1997:19; 27,28; Freudenberger, Richelson; 1981; 62-69; Potter, 1998:6-15; Potter, 1995:2; Lewandowski, 2003:177; Sürgevil, 2006:20-21).

Tükenmişlik anksiyete, depresyon gibi psikolojik açıdan tehlikeli durumlara sebebiyet vermektedir. Kişiden kişiye değişiklik göstermekle birlikte çoğunlukla görülen belirtiler; uzun süren sinir durumu, kaygı, yetersizlik, huzursuzluk, acelecilik, kendini değerli görmeme, kararsızlık, eleştiri kabul etmeme, alınganlık,

şüphe, hayattan zevk alamama, ümitsizlik ve çaresizlik vb. duyguları hissetmek şeklinde ifade edilebilir (Güler, 2016:14)

2.4.2.3. Davranışsal Belirtiler

Bu belirtiler diğerlerine nazaran daha kolay fark edilebilen ayrıca tükenmişliğin üst boyutlara ulaştığını göstermektedir. Tükenmişlik yaşayan bireyler ani sinir patlamaları, alınganlık, yalnız kalma isteği, işe geç gelme, işyerindeki işleri ağırdan alma, gözyaşlarını tutamama, çevresinden uzaklaşma, unutkanlık, konsantrasyon problemleri, kişilerarası sorunlar, durağanlık, erteleme davranışı, alay etme, değişime karşı dirençli olmak gibi belirtiler göstermektedir (Freudenberger,1981:62-66;Maslach, Leiter:1997:19; Gürşimşek, Girgin, 2000:315;Potter, 1998:6-15;Potter, 1995:2; Sürgevil, 2006:22).

2.4.3. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Tükenmişliğe ilişkin yapılan araştırmalar sonucunda tükenmişliğe etki eden birçok faktörün olduğu belirtilmiştir. Bu bölümde tükenmişliğe etki eden faktörler, bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki başlık altında incelenecektir.

2.4.3.1. Bireysel Faktörler

Freudenberger (1974) tükenmişlik üzerinde bireysel faktörlerden; kişinin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim düzeyi, empati yeteneği, çalışma süresi ve kişilik özellikleri gibi çeşitli değişkenlerin etkili olduğunu söylemiştir (Akt. Gürsoy, 2013:57).

Bireyin kendisinden kaynaklı faktörler tükenmişliğe neden olabilmektedir, bireysel faktörler; kişilik özelliklerinden (iyimser veya kötümser, a veya b tipi kişiliğe sahip olması, kontrol odaklı olma veya olmama benzeri) olabileceği gibi kişinin işe yönelik davranışlarından (örgüte karşı idealist beklentileri olması, ödül beklentisi, idealist kariyer beklentisi) kaynaklanabilir (Keser, 2009:470).

Bireylerin sahip olduğu kişisel özellikler, bazı zamanlarda tükenmişliğe sebep olup tükenmişliği arttırabilirken, bazı durumlarda tükenmişliği ve etkilerini azaltan değişkenler olarak ifade edilebilir (Temelli ve Şendurur, 2018:383).

Tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler; eğitim düzeyi, cinsiyet, yaş, kişilik yapısı- beklentiler ve medeni durum başlığı altında incelenecektir.

Eğitim Düzeyi: Eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasında belirsiz bir ilişki vardır. Bazı araştırmalarda kişilerin eğitim seviyelerinin yükselmesiyle tükenmişlikle daha iyi baş ettikleri görülürken, başka araştırmalarda kişinin eğitim seviyesi arttıkça mesleğine karşı olan beklentilerinin karşılanmaması durumunda tükenmişliğin arttığı belirtilmiştir (Sönmez, 2019:43). Ayrıca üniversite okumayan kişilerin tükenmeyi daha az yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır (Başaran 2013:31).

Tükenmişlik ile eğitim seviyesi arasında gerçekleştirilen çalışmalar eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların, sorumluluklarının ve beklentilerinin fazla olması sebebiyle tükenmişliği daha fazla yaşadığı görülmüştür (Demir, 2010; Güler, 2016:15).

Cinsiyet: Yapılan araştırmalarda erkek ve kadınların tükenmişlik seviyelerinde farklılık olduğuna dair kesin bir sonuç ortaya koyulamamıştır. Kimi araştırmacılar erkeklerin tükenmişliği daha fazla yaşadığını savunurken, kimi araştırmacılar da kadınlarda tükenmişliğin yüksek olduğunu savunmaktadır (Sönmez, 2019:44). Sonuçların değişiklik göstermesinin sebebi, erkek ve kadınların biyolojik özelliklerinden ziyade psikolojik farklılıklarının tükenmişliğe etkisi olmasıdır (Güler, 2016:17).

Kadın ve erkek çalışanlar arasında oluşan rekabet sonucunda kadınlarda meydana gelen tükenmişliğin erkeklere oranla daha fazla olduğu, sebebinin ise kadın idarecilerin erkekler gibi başarılı görünmek istemesi ve başarısızlığı hazmedememeleridir (Gürboyoğlu 2009:73).

Yaş: Tükenmişlikle yaş değişkeni arasında bir ilişki olduğu, yaşça daha genç olanların daha çok tükenme hissettikleri ve duyarsızlaşma yöneliminde oldukları yani tükenmişlikle yaş arasında ters yönlü ilişki olduğu şeklinde bir görüş olduğu belirtilmiştir (Sarros ve Sarros, 1992; Gürsoy, 2013:57). Fakat Cary Cherniss'in yaptığı araştırma sonucunda genç yaşta yaşanan tükenmişliğin daha az seviyede olduğu ve uzun süreli sorunlar oluşturmadığı, ilerleyen yaşlarda yaşanan tükenmişliğin ise negatif etkilerinin daha önemli olduğu belirtilmiştir (A.g.e.).

Kişilik Yapısı ve Beklentiler: Tüm bireylerin tükenmişlik yaşama ihtimalleri olmasının yanında bazı kişisel özellikleri olan bireylerin bu durumu yaşama olasılığı artmaktadır (Bahar, 2006:80). Freudenberger (1974)'e göre A tipi kişiliğe sahip bireyler; özsaygısı ve yeterliliği düşük olan, dıştan denetimli, empati yeteneği ve

duygusal kontrolü olmayan bireylerin tükenmişliği yaşamaya daha yakın olduğunu belirtmiştir (A.g.e.).

Medeni Durum: Medeni durumun tükenmişliğin yaşanması ile ilişkisi olduğu öğrenilmiştir ve tükenmişliği en az yaşayanların evliler olduğu, bekârların tükenmişliği daha çok yaşayan kesim olduğu belirlenmiştir (Kırılmaz, Çelen, Sarp, 2003:16). Ayrıca çocuk sahibi olmayanların çocuk sahibi olanlara göre daha çok tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir (Maslach ve Jackson, 1981; Lee ve Ashforth,1993; Gürsoy, 2013:58). Bireye güven veren, samimi olan arkadaş ve aile çevresinin olması kişiyi olumlu etkiler, ayrıca kişinin yaşadığı stresli durumlar karşısında daha iyi başa çıkabilmesi için sosyal destek sağlar (Selçukoğlu, 2001).

2.4.3.2.Örgütsel Faktörler

Maslach ve Leiter (1997) tükenmişlik üzerinde etkili olan örgütsel olayların bireysel olgulara göre daha fazla öneme sahip olduğunu belirtmiştir (Sürgevil, 2006:49). Örgütün sebep olduğu faktörler bireyin işe olan duygularını olumsuzlaştırıp tükenmişliğe neden olabilir (Keser, 2009:468).

Yapılan araştırmalar sonucunda tükenmişliğe neden olan belli başlı faktörler; kişinin işi üzerindeki kontrol eksikliği, rol çatışması ve karmaşa, örgütsel sosyal destek ve geri bildirim eksikliği, görev tanımının belirsizliği, ilerleme fırsatının eksikliği, örgütsel adaletin olmadığı inancı, idareciler tarafından sürekli gözetildiğinin hissedilmesi, çalışanların kendi ahlakları ile örtüşmeyen davranışların talep edilmesi, kişilerarası iletişimin yetersizliği, yıldırma davranışları, çalışanın kararlarda söz hakkının olmayışı olarak ifade edilmiştir (Maslach vd. 2001, 397-422, Tepeci-Birdir, 2003,961;Lee-Ashforth, 1993:3-20; Cordes-Dougherty, 1993:621-623; Leiter, Maslach, 1988:297-308;Sürgevil vd, 2007:54; Budak- Sürgevil, 2005:97; Keser, 2009:469).

Tükenmişliğe sebebiyet veren örgütsel faktörler; iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler adı altında değerlendirilmiştir.

İş yükü: Çalışma hayatının temel boyutudur. Çalışan kişinin neyi, nasıl ve ne kadar gerçekleştirdiğini belirten iş yükü; ‘belirli zamanda belirli kalitede olması gereken iş miktarı’ olarak ifade edilebilir (Maslach, Leiter, 1997:Churchill, 2004:1; Sürgevil, 2006:59). İş yükü çalışan kişi için kısa zamanda stres faktörü olarak ortaya çıkarken, uzun dönemde tükenmişlik durumuna dönüşmektedir (Dolgun 2015: 292).

Kontrol: Bireyin işi üzerinde sahip olduğu karar verme, seçim yapma, sorumluluklarını gerçekleştirme ve sorun çözme olasılığı olarak tanımlanabilir (Leiter, 2003:2;Churchill, 2004:1; Sürgevil, 2009:63). Kontrol seviyesinin bir örgütte dengeli olması önemlidir. Kontrolsüzlük ya da fazla kontrol mesleki tükenmişliğe neden olmaktadır (Tanrıverdi ve Sarıhan, 2012:213).

Ödüller: Çalışanın örgüte kattıkları için maddi ve sosyal açıdan takdir edilmesi olarak tanımlanmaktadır (Sürgevil, 2006:67).

Aidiyet-Birlik Duygusu: Modern örgütler hedeflerine ulaşmak için ve bu hedefe varmak için rekabet ederken, örgüt içerisinde birbirini anlayan, birbirlerinin düşüncelerine ve kişiliklerine saygılı, uyumlu olan çalışma gruplarına ihtiyaç göstermektedir (Silah, 2001:469;Sürgevil, 2009:72).

Sosyal çevrenin ve birlik duygusunun özelliğini ifade etmekte olan aidiyet-birlik duygusu; bireylerin, işbirliği, sosyal destek gibi olumlu kazanım elde edecekleri topluluklara dâhil oldukları bilinmektedir (Sarıkaya, 2007:26). Çalışan bireyler kendilerini rahat hissettikleri, saygı duydukları bireyler ile çalıştıklarında ve mutlu oldukları bireyler ile çalıştıklarında başarılı olmaktadırlar (A.g.e.).

Adalet: Bir örgütte alınan kararların ve işleyişin örgütteki herkes için eşit kurallara sahip ve tutarlı bir yapıya sahip olması anlamı taşımaktadır (Bilgin, 2003:273;Leiter, 2003:2; Sürgevil, 2009:77). Adalet, örgütte çalışan kişilerin örgütün politikaları ve kararlarının doğruluğu hakkındaki düşüncelerini içermekte ve örgüt içindeki herkes için eşit ve tutarlı kurallarının olması şeklinde ifade edilir (Sarıkaya, 2007:26).

Değerler: Bir davranış tarzının diğerinden daha üstün olduğu konusunda devam eden inançtır. Rokeach (1980)'e göre yaşam amaçları ve ideal davranış tarzları hakkındaki inanç şeklinde, başka bir ifadeyle neyin iyi ve kötü olduğunda dair sahip olunan inançtır (Bilgin, 2003:80-81; Sürgevil, 2009:83). Değer, hangi davranışların doğru ve istenilen olduğunu belirten kriter veya düşünceler olarak ifade edilebilir (Özkalp ve Kırel, 2001:123; Polatçı, 2007:73). Bu anlayışa göre değer, belirli bir davranış biçiminin diğerinden daha önemli olduğu konusundaki inançtır (A.g.e.).

2.4.4. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişlik; işine kendini adayan başarılı kişilerin dikkatini dağıtan, onları daha az enerjik, daha az üretken ve işlerine daha az ilgili yapan bir fenomendir (Freudenberger, 1977; Babaoğlu, 2006:26). Tükenmişliğin sebep olduğu sonuçlar

hem kişiler hem de örgütler açısından oldukça öneme sahiptir (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001:406). Tükenmişlik kişinin yaşamını her açıdan etkileyebilir, bireylerle ve aile ilişkilerinde yıkıcı etkiler oluşturabilir ve hayata dair olumsuz bir tutum geliştirmesine sebep olabilir (Babaoğlu, 2006:27).

Örgüt ve kişilerin üzerinde tükenmişliğin önemli sonuçları vardır, kişilerin tecrübeleri ve yaşantıları iş ve aile hayatlarını etkilemektedir (Maslach ve Jackson,1981:100; Arı ve Bal, 2008:141). Tükenmişliğin sebep olduğu olumsuz sonuçlar, çalışanlar kadar çevresini de fazlasıyla etkilemektedir. Tükenmişlik kişi ve örgüt açısından önemli sonuçlar doğurmakta, kişinin iş ve aile yaşamına olumsuz yansımaları olmaktadır (Sürgen, 2014:16). Tükenmişlik sadece buna yakalanan bireyi değil, farklı birçok insanı daha etkiler. Tükenmişliğe yakalanan bireylerin yakın çevresi, ailesi ve iş arkadaşları da bundan etkilenmektedir (Örmen, 1993:29). Tükenmiş kişilerin işinin yanı sıra diğer çalışma arkadaşlarına da ilgisiz kaldığı görülmektedir (Girgin, 1995:21).

Tükenmişliğin fiziksel sonuçları deri şikâyetleri, solunum sorunları, baş ağrıları, süregelen yorgunluk, soğuk algınlığı, sindirim sorunları, dikkat dağınıklığı benzeri semptomların artmasına sebep olur (Polatçı, 2007:81). Dikkat dağınıklığı, depresyon, karar almada yaşanan sorunlar ve unutkanlık benzeri semptomlar bireylerde görülmüştür (Avcı, 2013:33). Tükenmişlik kişilerde psikosomatik belirtilere ve alkol, sigara, sakinleştirici ilaç vb. zararlı alışkanlıkların kullanımına neden olabilmektedir (Güler, 2016:25). Tükenmişlik kişinin sağlığını etkilemekte olup kalp krizine sebep olduğu yapılan araştırmalarda belirtilmiştir. Verilere göre birçok kişinin, pazartesi sabah saatlerinde diğer günlere oranla daha fazla kalp krizi ve kalp spazmı geçirdiği belirtilmiştir (Angerer, 2003;Gürsoy, 2013:61). Ayrıca tükenmişlik yaşayan kişilerde yanlış beslenmeden kaynaklı sağlık sorunları görülebilmektedir. Kendini baskı altında hissedenlerin sıkça öğünlerini atlayabildiği, yemek aralarında işini yetiştirmeye çalıştığı görülmüştür (Örmen, 1993:29). Yoğun iş yükü sebebiyle öğünlerin geçiştirilmesi ya da yemeğin hızlı tüketilmesi beden direncini düşürebildiği gibi kişilerde mide hastalıklarına ve boyun, sırt gibi ağrılara neden olabilmektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982:72;Gürsoy, 2013:61).

Tükenmişlik bireyin fiziksel sağlığının dışında ruh sağlığını da etkilemekte, kişinin başarı hissinde ve öz saygısında azalmasına, kendini yetersiz ve değersiz görmesine, işi hakkında kötü hissetmesine ve böylece işini kötü yapmasına sebebiyet

vermektedir (Gürsoy, 2013:61). Bu durumda kişi kendini suçlama eğilimi gösterir ve bu eğilim kişinin insanlardan uzaklaşmasına ve kendine zarar vermesine; sonuç olarak da izole bir yaşam sürmesine sebep olmaktadır (Freudenberger, 1974; Gürsoy, 2013:61).

Tükenmişlik ilk etapta bireysel düzeyde etkisini göstermekte ancak zamanla bunu aşmaktadır. Bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığını yitirmesine ve moralinin düşmesine sebep olan tükenmişlik, iş hayatı üzerinde de olumsuz etkilere sahiptir. Maslach ve Zimbardo (1982)'ya göre tükenmişlik iş yaşamında en çok etkiyi, kişinin performansında düşüş meydana getirmesi nedeniyle oluşturmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009:33). Kişinin performansındaki bu düşüş ise yaptığı işin kalitesinde kendini göstermektedir. Bu durumda kişi yaptığı işi artık önemsememekte, başarılı olma gibi bir endişe taşımamakta ve işi için çaba göstermemektedir. Kişinin işe yönelik bu tutumu işteki başarısının azalmasına ve sonuç olarak da kurumsal başarının azalmasına sebep vermektedir (A.g.e.:34).

Ayrıca tükenmişliğin çalışma ortamındaki sonuçları; çalışan kişinin hizmet verdiği kişilere yeterli ilgi göstermemesi, bu kişilere alaycı davranması, onları suçlamasıyla oluşmakta ve bunun sonucunda işe devam etmeme, iş değiştirme talebi ile ortaya çıkmaktadır (Stout ve Williams, 1983; Çam, 1992; Örmən, 1993; Baysal, 1995; Gürsoy, 2013:62). Cravens ve ark. (2001:587) satıcılar üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada örgüte bağlılık ve işi bırakma düşüncesi arasında tükenmişliğin aracı rolü olduğunu bulmuştur (Akt. Arı ve Bal, 2008:141).

Tükenmişliğin çalışma hayatına en önemli etkilerinden biri de çalışanın iş doyumunda görülmektedir (Bahar, 2006:34). Çalışma ortamında istediği huzuru bulamayan ve yaptığı işten memnun olmayan kişide yüksek oranda moral ve motivasyon kaybı görülmektedir (Rocca ve Kostanski, 2001; Ardıç ve Polatçı, 2009:34). Tükenme yaşayan kişiler, işe olan enerjilerini yitirdiklerinde, mesleki bilgi ve tecrübelerine olan inancı kaybettiklerinde mesleklerini terk etme davranışı gösterebilirler. Bu da hem örgüte hem de ekonomiye olumsuz sonuçlar doğurmaktadır.

Yapılan çalışmalarda tükenmişlik yaşayan kişilerin işten ayrılmayı isteyen, genelde hasta olan ve işten kaçmak için çeşitli nedenler yaratan bireyler olduğunu göstermektedir (Sürgen, 2014:16). Tükenmişliğin başka bir olumsuz yanı ise uzun

süre verimli olabilecek kişilerin erken emekliye ayrılmak istemesidir (Sürgevil, 2006:93).

Tükenmiş hisseden ve işten ayrılmak isteyen ancak bunu enerjisi, kendine güveni olmadığından yapamayan ve isteksizce işte kalmaya devam eden kişiler de tükenmişliğin örgüt üzerindeki olumsuz bir diğer sonucudur (Cooley ve Yovanoff, 1996; Ardıç ve Polatçı, 2009:35). Gönülsüz şekilde işine devam eden ancak işte yeterli performans sergileyemeyen bireylerde iş kazaları, savurganlık, gerçekçi olmayan hastalık, işe devamsızlık gibi durumlar görülmekte ve bu durum örgütün maddi açıdan ciddi kayıplar vermesine neden olmaktadır. Ayrıca örgütün başarısını ve kalitesini de düşürmektedir.

Tükenmişliğin kişi ve iş hayatı üzerinde oluşturduğu olumsuz etkilerin yanı sıra, tükenmişlik sonucu ortaya çıkan psikolojik sorunlar, davranış bozukluklarına ve bireylerarası anlaşmazlıklara da yol açmakta ve aile yaşamını da olumsuz etkilemektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982:73; Potter, 1995:1; Burke ve Greenglass, 2001; Gürsoy, 2013:62).

Tükenme yaşayan bireylerin iş yerlerinde karşılaştıkları problemlerin etkileri yalnızca iş yerinde kalmayıp özel hayatında da etkisini göstermekte ve yaşanan tükenme hissi ile evine gelen bireyler, eşleri, çocukları veya anne babasını yalnız hissettirmekte böylece aile fertleri tükenmiş kişilerin kendileri ile vakit geçirmekten keyif almadığını düşünmektedirler ve bireye yönelik suçlama davranışı içine girerler (Ardıç ve Polatçı, 2009:35). Bu kişilerde suçluluk duygusu zaten mevcut olmasından dolayı ailenin de bireyi suçlaması ile birlikte gelişen çatışmalar boşanma, birbirinden uzaklaşma, çocuk ve ebeveynin birbirinden kopmalarına sebep olmaktadır (A.g.e.).

Duygusal açıdan yorgun olan kişiler evlerine gelirken gergin, yorgun ve rahatsız geleceklerdir ve evde olduğu vakitlerin çoğunda işi ile ilgili şikâyetleri anlatmakla geçireceklerdir (Sürgevil,2006:93). Bu da aile ilişkilerinin bozulmasına sebep olmaktadır.

2.4.5. Tükenmişlik İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Dünya literatürü incelendiğinde tükenmişlik kavramının çoğu kez stres ile iç içe olduğu ve stres araştırmalarının sonuçlarının akabinde tükenmişlik ile ilgilendiği görülmüştür (Baysal, 1995:84-85). Avcı (2013:77)'nin gerçekleştirdiği araştırmada tükenmişlik ve depresyon, iş doyumu ve yaşam doyumu arasında anlamlı ilişki

bulmuş olup; depresyon düzeyi arttıkça duygusal tükenme, kişisel başarısızlık, duyarsızlaşma duygusunun yükseldiği, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeyinin azaldığı saptanmıştır.

Acar (2020:90)'ın gerçekleştirdiği çalışmada sınıf öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin ve boyutlarının yaş değişkenine göre anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür. Maslach (1981), Girgin (1995), Torun (1995) ise gerçekleştirdikleri çalışmalarda tükenmişliğin genç yaşlarda daha yüksek çıktığını bulmuşlardır (Acar,2020:90). Babaoğlu (2006:125) gerçekleştirdiği çalışmada 46 ve üzeri yaş grubunda olan yöneticilerin 20-30 ve 31-35 yaş grubundaki yöneticilerden daha az duyarsızlaşma yaşadığını bulmuştur. Girgin(1995) ve Dolunay(2001)'in öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmada yaşın artması ile tükenmişliğin azaldığı, Özmen (2001)'in araştırmasında ise genç öğretmenlerde duyarsızlaşmanın daha fazla olduğu bulunmuştur (Babaoğlu, 2006:125).

Başaran, (2013:98)'in yaptığı çalışmada idari göreve sahip olan akademisyenler idari göreve sahip olmayan akademisyenlere göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları görülmüştür. Başaran (2013:98)'in araştırmasında duygusal tükenme puanı en yüksek olan akademisyenlerin 6-10 yıl arasında çalışanlar olduğu saptanmıştır.

Babaoğlu (2006:119)'ın gerçekleştirdiği çalışmada, duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlik boyutlarında anlamlı farklılık görülmekte olup çocuk sahibi olan yöneticilerin olmayanlara göre daha az tükenmişlik yaşadığı bulunmuştur. Başaran (2013:97)'in gerçekleştirdiği çalışmada tükenmişlik ve işkoliklik arasında, cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık saptanamamıştır.

Yağcı (2017:81) tarafından gerçekleştirilen çalışmada sosyal hizmet uzmanlarının kişisel başarı tükenmişliği puanları yüksek bulunurken duyarsızlaşma ve duygusal tükenme puanları yönünden anlamlı bir fark bulunmamıştır ayrıca tükenmişlik düzeyleri, eğitim düzeyleri ve çalıştıkları kurumlara göre fark göstermemektedir.

Yurtdışında yapılan çalışmalar incelendiğinde öncelikle Maslach ve Jackson gelmektedir. Maslach ve Jackson (1981) Amerika'da kamu çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini ölçmek için yaptıkları çalışmada Maslach Tükenmişlik Ölçeğini geliştirmişlerdir. Maslach ve Jackson (1986) tükenmişliğin genelde insanlara yardım etmeyi hedefleyen meslek alanlarında daha fazla görüldüğünü,

kadınların erkeklere göre duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma seviyelerinin daha fazla olduğunu, boşanan ya da bekâr bireylerin duygusal tükenmişliklerinin yüksek olduğunu, ayrıca tükenmişliğin çalışanların yaşları ile bağlantılı olduğunu ve genç çalışanların daha yüksek duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Meier (1984)'in Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile gerçekleştirdiği çalışmaya 320 akademisyen katılım sağlamış ve tükenmişlik ile depresyon arasında anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir (Akt. Başaran, 2013:57).

Dinham ve Scott (1996) tarafından gerçekleştirilen araştırmaya ilköğretimde görevli 529 yönetici ve öğretmen katılım sağlamış ve tükenmişlik ile yaş değişkeni arasında ilişki bulunmuştur.

Isaac A. Friedman tarafından 1991 yılında gerçekleştirilen araştırmaya 1597 öğretmen katılım sağlamış ve erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ortaya koyulmuştur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Bu bölümde çalışmanın yöntemi, evreni, örnekleme, veri toplama araçları, çalışmada kullanılan ölçek ve veri analizi teknikleri ile ilgili ayrıntılı bilgiler yer almaktadır.

3.1.Araştırmanın Modeli

Çocuk evlerinde çalışan bakım elemanlarının iş-aile çatışması ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi ele alan bu çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modelinde, iki ya da daha fazla değişken arasındaki ilişkilerin belirlenmesi ve neden-sonuç ilişkisiyle ilgili fikirler elde edilmesi amaçlanır (Büyüköztürk, vd. 2016:24).

3.2.Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı İstanbul ilinde Çocuk Evlerinde görev yapan bakım elemanları oluşturmaktadır. Çocuk evi sayısının çok fazla olmaması ve diğer şehirlerde bulunan çocuk evlerinde çalışan bakım elemanlarına ulaşmanın zorluğu ve zaman güçlüğü göz önünde bulundurularak, araştırma grubu İstanbul ilinde çocuk evlerinde görev yapan 225'i kadın, 19'u erkek olmak üzere 244 bakım elemanı ile sınırlandırılmıştır.

3.3.Veri Toplama Araçları

Araştırma konusuna uygun olarak yapılan literatür taraması sonucunda, araştırma ile ilgili bulguları toplayabilmek için araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu (Ek 1), İş-Aile Çatışması Ölçeği (Ek 2) ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Ek 3) kullanılmıştır. Ölçekleri geliştiren ya da uyarlayan kişilerden gerekli izinler alınmıştır. Adları verilen ölçme araçlarından bir veri seti oluşturulmuştur. Bu veri seti ile veriler internet ortamında toplanmıştır.

Bakım elemanlarına uygulanacak bu ölçeklerin ilk kısmında bakım elemanlarının kişisel bilgileri, ikinci kısımda ise bakım elemanlarının iş-aile çatışması ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesini amaçlayan sorular yer almaktadır. Araştırmada kullanılan ölçme araçları aşağıda kısaca tanıtılmıştır.

3.3.1. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmada ele alınan açıklayıcı değişkenler hakkında bilgi toplayabilmek amacıyla araştırma sürecinde araştırmacı tarafından geliştirilen “Kişisel Bilgi Formu” kullanılacaktır. Bu bölümde katılımcıların; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, çocuk sayısı, ortalama aylık gelir, bakım elemanı olmadan önce eğitim alma durumu, çocuk evlerindeki hizmet süresi, çocuk evlerinde çalışma memnuniyeti soruları yer almaktadır.

3.3.2. İş-Aile Çatışması Ölçeği

Efeoğlu (2006) tarafından Türkçeye uyarlaması gerçekleştirilen iş-aile çatışması ölçeği Netemeyer ve arkadaşları (1996) tarafından geliştirilmiştir. Çalışan bireylerin işten kaynaklanan iş-aile çatışması ile aileden kaynaklanan aile-iş çatışması düzeylerini ölçmeyi hedefleyen iki alt boyuttan oluşmaktadır. İş-aile çatışması ölçeği 10 maddeden oluşmaktadır. Araştırmada 5’li likert ölçeği kullanılırken 1) Kesinlikle Katılmıyorum, 2) Katılmıyorum, 3) Kararsızım, 4) Katılıyorum, 5) Kesinlikle Katılıyorum olarak derecelendirilmiştir. Netemeyer ve arkadaşları (1996) tarafından gerçekleştirilen güvenirlik analizleri sonucunda Cronbach Alfa güvenirlik katsayısı sırasıyla 0.88 ve 0.89 olarak bulunmuştur. Efeoğlu (2006) tarafından Türkçeye uyarlanan iş-aile çatışması ölçeğinin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı 0.83 olarak tespit edilmiştir.

Bu çalışma kapsamında Cronbach Alpha değerleri İş-Aile Çatışması Ölçeği için .847, İş-Aile Çatışması için .918, Aile-İş Çatışması için .794 olarak bulunmuştur. İş-Aile Çatışması ölçeği için Kaiser-Meyer-Olkin katsayısı .841 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca yapılan Barlett Küresellik Testi sonucu da istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Ki-Kare=1301,425; $p<0,001$). Bu bulgular İş-Aile Çatışması Ölçeği’nin araştırma örneklemini için geçerli bir ölçüm aracı olduğunu göstermiştir.

3.3.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach Burnout Inventory (MBI), Christina Maslach ve Susan E. Jackson (1981) tarafından geliştirilmiştir. Canan Ergin (1991) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçekte ulaşılmak istenen amaç bireylerin duygusal olarak ne kadar tükendikleri, iş hayatında karşılaştıkları kişilere ne kadar duyarsızlaştıkları ve iş hayatındaki bireysel başarılarını ne ölçüde değerlendirdiklerine ilişkin bilgileri öğrenmektir (Çağlayaner,

2019:55). Maslach Tükenmişlik ölçeği 22 maddeden oluşmakta ve 3 alt boyutu bulunmaktadır.

- ✓ Duygusal tükenme alt boyutu 9 maddeden (1,2,3,6,8,13,14,16,20) oluşmaktadır.
- ✓ Duyarsızlaşma alt boyutu 5 maddeden (5,10,11,15,22) oluşmaktadır.
- ✓ Kişisel başarı eksikliği alt boyutu 8 maddeden (4,7,9,12,17,18,19,21) oluşmaktadır.

Ölçekten elde edilen verilerin tükenmişliği ölçebilmesi adına kişisel başarı alt boyutu maddeleri ters çevrilmiş 5)Hiçbir Zaman, 4)Çok Nadir, 3)Bazen, 2)Çoğu Zaman, 1)Her Zaman şeklinde puanlanmıştır. Böylece kişisel başarı alt boyutundaki maddeler ters puanlanarak, diğer alt boyutlarda olduğu gibi puanın yükselmesi tükenmişlik göstergesi olarak yorumlanabilir duruma getirilmiştir (Dinibütün, 2013:89).

Ölçek 5’li likert şeklinde derecelendirilmiştir. Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen ölçeğin güvenirlik katsayısı duyarsızlaşma için 0.72, kişisel başarı için 0.83, duygusal tükenmişlik için 0.88 olarak saptanmış (Maslach vd., 2001: Başaran, 2013:66).

Bu çalışma kapsamında Cronbach Alpha değerleri Maslach Tükenmişlik Ölçeği için .813, Duygusal Tükenmişlik için .884, Duyarsızlaşma için .644, Kişisel Başarı Eksikliği için .808 olarak bulunmuştur. Maslach Tükenmişlik Ölçeği için Kaiser-Meyer-Olkin katsayısı .866 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca yapılan Barlett Küresellik Testi sonucu da istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Ki-Kare=2104,392; $p<0,001$). Bu bulgular Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin araştırma örneklemini için geçerli bir ölçüm aracı olduğunu göstermiştir.

3.4. Veri Toplama İşlemi

Yapılan araştırma, Aile ve Sosyal Hizmetler İstanbul İl Müdürlüğüne bağlı Atatürk Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi, Avrupa Yakası Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi, Eyüp Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi, Anadolu Yakası Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi ve Pendik Tenzile Erdoğan Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüklerinde görev yapan bakım elemanları ile sınırlandırılmıştır. Veriler toplanırken katılımcıların gönüllülük esasına göre çalışmaya katılımları

sağlanmıştır. Toplamda 244 kişiye ulaşılmış olup verilerin analizi gerçekleştirilmiştir. Ölçeklerin doldurulması ortalama 15 dakikada tamamlanmıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Anket sonucu elde edilen veriler SPSS 26 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Sonuçların değerlendirilmesi için tanımlayıcı istatistiksel yöntem olarak frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma kullanılmıştır.

Kullanılacak tekniklerin ve dağılımının normalliğine bakmak için ölçeklerin alt boyutlarının basıklık ve çarpıklık değerleri incelenmiştir ve dağılımın normal olduğu görülmüş ve parametrik testlerin kullanılmasına karar verilmiştir. Alt boyutların değerlendirilmesinde 2 değişkenli ölçmeler için T Testi, 2'den fazla değişkenli ölçmeler için ANOVA testi tercih edilmiştir. Varyans analizi sonucuna göre LSD (post-hoc) çoklu karşılaştırmasına göre farklılıklar incelenmiştir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam ve alt boyutları puanları ile İş-Aile Çatışması Ölçeği Toplam puan ve alt boyutlarından alınan puanlar arasındaki ilişkiyi test etmek için Pearson Korelasyon Analizi yapılmıştır. Ölçeklerden alınan puanların ilişkisinin anlamlı olduğu durumlarda çoklu doğrusal ve basit doğrusal regresyon kullanılmıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın amaç kısmındaki soruların analizi sonucunda elde edilen verilerin tabloları yer almaktadır.

Tablo 4.1. Katılımcıların Demografik Bilgileri İçin Sayı ve Yüzdeler Frekansları

Değişken	Kategori	n	%
Cinsiyet	Kadın	225	92,2
	Erkek	19	7,8
Yaş	25-30	36	14,8
	31-35	53	21,7
	36-40	52	21,3
	41-45	51	20,9
	45 üstü	52	21,3
	Lise	69	28,3
Eğitim durumu	Ön lisans	102	41,8
	Lisans	73	29,9
Medeni durum	Bekar	47	19,3
	Evli	197	80,7
	Çocuk sahibi olmayan	47	19,3
Çocuk sayısı	Tek çocuk	50	20,5
	2 çocuk	101	41,4
	3 çocuk ve üstü	46	18,9
Maddi durum	4000 TL ve altı	69	28,3
	4001- 5500 TL	74	30,3
	5501 TL ve üstü	101	41,4
Bakım elemanlığı öncesi eğitim alma	Evet	229	93,9
	Hayır	15	6,1
Bakım elemanlığı kıdem	3 yıl altı	22	9,0
	4-5 yıl	56	23,0
	6 yıl üstü	166	68,0
Çocuk evlerinde çalışma memnuniyeti	Evet	215	88,1
	Hayır	29	11,9
Toplam		244	100,0

Yapılan çalışmaya 25-59 yaş aralığında ($\bar{x}=38,82\pm7,43$) 225 kadın (%92,2) ve 19 erkek (%7,8) olmak üzere toplam 244 kişi katılmıştır. 25-30 yaş arasında olan 36 kişi (%14,8), 31-35 yaş arasında olan 53 kişi (%21,7), 36-40 yaş arasında olan 52 kişi (%21,3), 41-45 yaş arasında olan 51 kişi (%20,9) ve 45 yaş üstü olan 52 kişi (%21,3) bulunmaktadır. Eğitim durumu lise olan 69 kişi (%28,3), ön lisans olan 102 kişi (%41,8) ve lisans olan 73 kişi (%29,9) vardır.

Medeni durumu bekâr olan 47 kişiye (%19,3) karşın evli olan 197 kişi (%80,7) bulunmaktadır. Çocuğu olmayan 47 kişi (%19,3) varken tek çocuğu olan 50 kişi (%20,5), iki çocuğu olan 101 kişi (%41,4), üç ve üstü çocuğu olan 46 kişi (%18,9) vardır. Maddi durumu 4000 TL ve altı olan 69 kişi (%28,3), 4001-5500 TL arası olan 74 kişi (%30,3), 5501 TL ve üstü olan 101 kişi (%41,4) vardır.

Bakım elemanlığı öncesinde eğitim alan 229 kişi (%93,9) varken 15 kişi (%6,1) eğitim almamıştır. Bakım elemanlığı olarak çalışma süresi üç yıl altı olan 22 kişi (%9,0), 4-5 yıl arası olan 56 kişi (%23,0) ve altı yıl üstü olan 166 kişi (%68,0) bulunmaktadır. Çocuk evlerinde çalışmaktan memnun olan 215 kişi (%88,1) varken memnun olamayan 29 kişi (%11,9) bulunmaktadır.

Tablo 4.2. Araştırma Ölçek ve Alt Boyut Toplam Puanları İçin Betimleyici İstatistik

Ölçek	Min	Max	\bar{x}	ss	Çarpıklık	Basıklık
İş-aile çatışması	5	25	14,22	5,92	0,11	-1,09
Aile-iş çatışması	5	21	9,14	3,61	1,00	0,84
İş Aile Çatışması Ölçeği	10	42	23,36	7,70	0,20	-0,70
Duygusal tükenmişlik	9	43	20,84	7,08	0,50	-0,02
Duyarsızlaşma	5	19	8,65	3,31	0,85	0,03
Kişisel başarı eksikliği	8	37	20,64	5,92	0,33	-0,16
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	23	81	50,12	10,83	0,07	-0,27

Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve alt boyut toplam puanları için hesaplanan en küçük-en büyük değerler, ortalama ve standart sapma dağılımları Tablo 2’de verilmiştir. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin incelenmesinin sonucunda veri setinin normal dağılım gösterdiği görülmüştür (Tabachnick ve Fidell, 2013).

Tablo 4.3. Araştırma Ölçek ve Alt Boyut Toplam Puanları İç Tutarlılık Analizi

Ölçek	Cronbach Alfa
İş-aile çatışması	0,918
Aile-iş çatışması	0,794
İş Aile Çatışması Ölçeği	0,847
Duygusal tükenmişlik	0,884
Duyarsızlaşma	0,644
Kişisel başarı eksikliği	0,808
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	0,813

Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve alt boyutları için hesaplanan iç tutarlılık katsayılarının istenen düzeyde olduğu görülmüştür. Kullanılan ölçme araçlarının güvenilirlik ölçme araçları olduğu görülmüştür.

4.4. Araştırmanın Problemine ve Alt Problemlerine İlişkin Bulgular

Tablo 4.4. Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi

Ölçek	Cinsiyet	n	\bar{x}	ss	t	sd	p
İş-aile çatışması	Kadın	225	14,56	5,91	3,133	242	0,002**
	Erkek	19	10,21	4,48			
Aile-iş çatışması	Kadın	225	9,06	3,57	-	242	0,203
	Erkek	19	10,16	4,03	1,278		
Duygusal tükenmişlik	Kadın	225	20,67	7,13	-	242	0,211
	Erkek	19	22,79	6,31	1,254		
Duyarsızlaşma	Kadın	225	8,50	3,21	-	242	0,015*
	Erkek	19	10,42	4,02	2,458		
Kişisel başarı eksikliği	Kadın	225	20,40	5,85	-	242	0,032*
	Erkek	19	23,42	6,24	2,152		
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Kadın	225	49,57	10,61	-	242	0,006**
	Erkek	19	56,63	11,59	2,766		

*p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001

Cinsiyete göre katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut toplam puan ortalamaları arasındaki fark Bağımsız Örnek *t*-Testi ile incelenmiştir. Gerçekleştirilen analiz sonucunda kadın ve erkek katılımcıların iş-aile çatışması ($t_{(242)}=3,133$; $p<0,01$), duyarsızlaşma ($t_{(242)}=-2,458$; $p<0,05$), kişisel başarı eksikliği ($t_{(242)}=-2,152$; $p<0,05$) ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği ($t_{(242)}=-2,766$; $p<0,01$) toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Tablo geneli incelendiğinde, kadın katılımcıların iş-aile çatışma boyutu puan ortalamaları anlamlı şekilde yüksekken erkek katılımcıların duyarsızlaşma, kişisel başarı eksikliği boyutu ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam puan ortalamaları anlamlı şekilde yüksek görülmüştür.

Tablo 4.5. Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi

Ölçek	Yaş	n	\bar{x}	ss		KT	sd	KO	F	p
İş-aile çatışması	25-30	36	15,36	5,77	G.A.	275,898	4	68,97	2,00	0,09
	31-35	53	15,08	5,71	G.İ.	8228,15	239	34,42		
	36-40	52	14,58	6,17	Top.	8504,04	243			
	41-45	51	14,08	5,78						
	45 üstü	52	12,35	5,87						
Aile-iş çatışması	25-30	36	10,08	2,89	G.A.	46,127	4	11,53	0,88	0,47
	31-35	53	9,02	3,99	G.İ.	3117,85	239	13,04		
	36-40	52	9,15	4,04	Top.	3163,980	243			
	41-45	51	9,12	2,88						
	45 üstü	52	8,63	3,83						
Duygusal tükenmişlik	25-30	36	21,47	6,79	G.A.	463,011	4	115,75	2,36	0,05
	31-35	53	23,19	7,47	G.İ.	11708,43	239	48,989		
	36-40	52	20,17	6,80	Top.	12171,44	243			
	41-45	51	20,02	6,74						
	45 üstü	52	19,46	7,08						
Duyarsızlaşma	25-30	36	9,42	3,56	G.A.	46,724	4	11,681	1,06	0,37
	31-35	53	8,98	3,65	G.İ.	2614,965	239	10,941		
	36-40	52	8,12	2,73	Top.	2661,689	243			
	41-45	51	8,61	3,32						
	45 üstü	52	8,35	3,27						
Kişisel başarı eksikliği	25-30	36	20,89	4,80	G.A.	42,25	4	10,56	0,29	0,87
	31-35	53	21,30	6,39	G.İ.	8476,28	239	35,466		
	36-40	52	20,40	6,40	Top.	8518,53	243			
	41-45	51	20,14	5,63						
	45 üstü	52	20,50	6,06						
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	25-30	36	51,78	9,60	G.A.	1064,793	4	266,19	2,31	0,05
	31-35	53	53,47	11,37	G.İ.	27450,76	239	114,85		
	36-40	52	48,69	10,36	Top.	28515,55	243			
	41-45	51	48,76	9,27						
	45 üstü	52	48,31	12,32						

* p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001

Yaşa göre katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut toplam puan ortalamaları arasındaki fark Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile incelenmiştir. Gerçekleştirilen analiz neticesinde yaşa göre bakım elemanlarının İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir (p>0,05).

Tablo 4.6. Eğitim Durumuna Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi

Ölçek	Eğitim	n	\bar{x}	ss	KT	sd	KO	F	p	
İş-aile çatışması	Lise	69	12,75	5,61	G.A.	227,552	2	113,77	3,31	0,038
	Ön lisans	102	15,09	5,71	G.İ.	8276,49	241	34,34		*
	Lisans	73	14,40	6,29	Top.	8504,04	243			
Aile-iş çatışması	Lise	69	9,16	3,59	G.A.	1,923	2	0,96	0,07	0,929
	Ön lisans	102	9,05	3,44	G.İ.	3162,05	241	13,12		
	Lisans	73	9,26	3,89	Top.	3163,98	243			
Duygusal tükenmişlik	Lise	69	19,77	6,57	G.A.	292,675	2	146,33	2,96	0,053
	Ön lisans	102	20,39	6,62	G.İ.	11878,7	241	49,28		
	Lisans	73	22,47	7,92	Top.	12171,4	243			
Duyarsızlaşma	Lise	69	8,32	2,96	G.A.	15,179	2	7,59	0,69	0,502
	Ön lisans	102	8,64	3,63	G.İ.	2646,50	241	10,981		
	Lisans	73	8,97	3,17	Top.	2661,68	243			
Kişisel başarı eksikliği	Lise	69	21,25	6,54	G.A.	58,834	2	29,417	0,83	0,434
	Ön lisans	102	20,09	5,67	G.İ.	8459,70	241	35,102		
	Lisans	73	20,82	5,65	Top.	8518,53	243			
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Lise	69	49,33	9,71	G.A.	479,577	2	239,78	2,06	0,130
	Ön lisans	102	49,12	10,9	G.İ.	28035,9	241	116,33		
	Lisans	73	52,26	11,4	Top.	28515,5	243			

*p<0,05

Eğitim durumuna göre katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut toplam puan ortalamaları arasındaki fark Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda eğitim durumuna göre katılımcıların iş-aile çatışması ($F_{(2,241)}=3,313$; $p<0,05$) alt boyutu arasında anlamlı farklılık görülmüştür. Farklılığın hangi kategoriden kaynaklandığının belirlenmesi için yapılan LSD (Post Hoc) çoklu karşılaştırma sonucunda, temel farklılığın lise ve ön lisans eğitim kategorilerinden kaynaklandığı görülmüştür. Tablo geneli incelendiğinde, lise mezunu katılımcıların iş-aile çatışması

alt boyutu puan ortalaması anlamlı şekilde en düşükken, ön lisans mezunu katılımcıların puan ortalaması en yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.7. Medeni Duruma Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi

Ölçek	Medeni durum	n	\bar{x}	ss	t	sd	p
İş-aile çatışması	Bekar	47	13,83	6,16	-	242	0,615
	Evli	197	14,31	5,87	0,504		
Aile-iş çatışması	Bekar	47	8,62	3,24	-	242	0,267
	Evli	197	9,27	3,69	1,114		
Duygusal tükenmişlik	Bekar	47	21,43	7,91	0,635	242	0,526
	Evli	197	20,70	6,88			
Duyarsızlaşma	Bekar	47	8,81	3,43	0,370	242	0,711
	Evli	197	8,61	3,29			
Kişisel başarı eksikliği	Bekar	47	21,04	5,83	0,524	242	0,601
	Evli	197	20,54	5,95			
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Bekar	47	51,28	11,21	0,815	242	0,416
	Evli	197	49,84	10,75			

Medeni duruma göre katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut toplam puan ortalamaları arasındaki fark Bağımsız Örnek *t*-Testi ile incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda bekâr ve evli katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 4.8. Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi

Ölçek	Çocuk sayısı	n	\bar{x}	ss		KT	sd	KO	F	P
İş-aile çatışması	Yok	47	14,38	5,84	G.A.	4,338	3	1,44	0,04	0,98
	Tek çocuk	50	14,34	5,77	G.İ.	8499,71	240	35,41		
	2 çocuk	101	14,07	6,03	Top.	8504,04	243			
	3 çocuk	46	14,26	6,08						
Aile-iş çatışması	üstü									
	Yok	47	9,36	3,44	G.A.	7,749	3	2,58	0,19	0,89
	Tek çocuk	50	8,94	3,32	G.İ.	3156,23	240	13,15		
	2 çocuk	101	9,04	3,86	Top.	3163,98	243			
3 çocuk	46	9,37	3,59							
Duygusal tükenmişlik	üstü									
	Yok	47	22,49	6,96	G.A.	163,49	3	54,49	1,08	0,35
	Tek çocuk	50	20,66	7,43	G.İ.	12007,95	240	50,03		
	2 çocuk	101	20,31	7,39	Top.	12171,44	243			
3 çocuk	46	20,50	5,97							
Duyarsızlaşma	üstü									
	Yok	47	9,02	3,47	G.A.	38,66	3	12,88	1,17	0,31
	Tek çocuk	50	9,20	3,57	G.İ.	2623,02	240	10,92		
	2 çocuk	101	8,44	3,48	Top.	2661,68	243			
3 çocuk	46	8,13	2,26							
Kişisel başarı eksikliği	üstü									
	Yok	47	20,96	5,92	G.A.	25,79	3	8,59	0,24	0,86
	Tek çocuk	50	20,54	5,85	G.İ.	8492,73	240	35,38		
	2 çocuk	101	20,81	6,18	Top.	8518,53	243			
3 çocuk	46	20,02	5,54							
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	üstü									
	Yok	47	52,47	10,23	G.A.	394,46	3	131,48	1,12	0,34
	Tek çocuk	50	50,40	12,18	G.İ.	28121,08	240	117,17		
	2 çocuk	101	49,55	11,13	Top.	28515,55	243			
3 çocuk	46	48,65	9,01							

Çocuk sayısına göre katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut toplam puan ortalamaları arasındaki fark Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile incelenmiştir. Analiz neticesinde çocuk sayısına göre bakım elemanlarının İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır ($p>0,05$).



Tablo 4.9. Maddi Durum Değişkenine Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi

Ölçek	Maddi durum	n	\bar{x}	ss		KT	sd	KO	F	p
İş-aile çatışması	4000 TL ve altı	69	12,97	5,67	G.A.	154,43	2	77,21	2,22	0,11
	4001-5500 TL	74	14,89	6,17	G.İ.	8349,61	241	34,64		
	5501 TL ve üstü	101	14,58	5,81	Top.	8504,04	243			
Aile-iş çatışması	4000 TL ve altı	69	9,30	3,70	G.A.	13,90	2	6,953	0,53	0,58
	4001-5500 TL	74	9,38	3,59	G.İ.	3150,07	241	13,07		
	5501 TL ve üstü	101	8,86	3,57	Top.	3163,98	243			
Duygusal tükenmişlik	4000 TL ve altı	69	20,64	6,46	G.A.	6,446	2	3,223	0,06	0,93
	4001-5500 TL	74	20,77	6,83	G.İ.	12164,99	241	50,47		
	5501 TL ve üstü	101	21,02	7,69	Top.	12171,44	243			
Duyarsızlaşma	4000 TL ve altı	69	8,61	3,54	G.A.	68,29	2	34,14	3,17	0,044*
	4001-5500 TL	74	9,39	3,24	G.İ.	2593,39	241	10,76		
	5501 TL ve üstü	101	8,13	3,12	Top.	2661,68	243			
Kişisel başarı eksikliği	4000 TL ve altı	69	20,70	6,81	G.A.	1,264	2	,632	0,01	0,98
	4001-5500 TL	74	20,53	5,70	G.İ.	8517,27	241	35,341		
	5501 TL ve üstü	101	20,67	5,47	Top.	8518,53	243			
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	4000 TL ve altı	69	49,94	11,12	G.A.	35,14	2	17,571	0,14	0,86
	4001-5500 TL	74	50,69	10,10	G.İ.	28480,41	241	118,17		
	5501 TL ve üstü	101	49,82	11,24	Top.	28515,55	243			

*p<0,05

Maddi durumuna göre katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut puan ortalamaları arasında fark Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile incelenmiştir. Gerçekleştirilen analiz neticesinde maddi durumuna göre katılımcıların duyarsızlaşma ($F_{(2,241)}=3,173$; $p<0,05$) boyutu toplam

puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Farklılığın hangi kategoriden kaynaklandığının belirlenmesi için yapılan LSD (Post Hoc) çoklu karşılaştırma sonucunda, temel farklılığın 4001-5500 TL ve 5501 TL ve üstü maddi durum kategorilerinden kaynaklandığı görülmüştür. Tablo geneli incelendiğinde, 5501 TL ve üstü maddi duruma sahip katılımcıların duyarsızlaşma boyutu puan ortalaması anlamlı şekilde en düşükken, 4001-5500 TL maddi duruma sahip katılımcıların puan ortalaması en yüksek bulunmuştur.



Tablo 4.10. Bakım Elemanlığı Öncesi Eğitim Alma Değişkenine Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi

Ölçek	Eğitim alma	n	\bar{x}	ss	t	sd	P																																																								
İş-aile çatışması	Evet	229	14,45	5,87	2,426	242	0,016*																																																								
	Hayır	15	10,67	5,63				Aile-iş çatışması	Evet	229	9,18	3,67	0,601	242	0,548	Hayır	15	8,60	2,53	Duygusal tükenmişlik	Evet	229	20,68	7,03	-	242	0,182	Hayır	15	23,20	7,57	Duyarsızlaşma	Evet	229	8,45	3,20	-	242	0,000***	Hayır	15	11,60	3,70	Kişisel başarı eksikliği	Evet	229	20,41	5,90	-	242	0,020*	Hayır	15	24,07	5,28	Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Evet	229	49,55	10,61	-	242	0,001**
Aile-iş çatışması	Evet	229	9,18	3,67	0,601	242	0,548																																																								
	Hayır	15	8,60	2,53				Duygusal tükenmişlik	Evet	229	20,68	7,03	-	242	0,182	Hayır	15	23,20	7,57	Duyarsızlaşma	Evet	229	8,45	3,20	-	242	0,000***	Hayır	15	11,60	3,70	Kişisel başarı eksikliği	Evet	229	20,41	5,90	-	242	0,020*	Hayır	15	24,07	5,28	Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Evet	229	49,55	10,61	-	242	0,001**	Hayır	15	58,87	10,76								
Duygusal tükenmişlik	Evet	229	20,68	7,03	-	242	0,182																																																								
	Hayır	15	23,20	7,57				Duyarsızlaşma	Evet	229	8,45	3,20	-	242	0,000***	Hayır	15	11,60	3,70	Kişisel başarı eksikliği	Evet	229	20,41	5,90	-	242	0,020*	Hayır	15	24,07	5,28	Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Evet	229	49,55	10,61	-	242	0,001**	Hayır	15	58,87	10,76																				
Duyarsızlaşma	Evet	229	8,45	3,20	-	242	0,000***																																																								
	Hayır	15	11,60	3,70				Kişisel başarı eksikliği	Evet	229	20,41	5,90	-	242	0,020*	Hayır	15	24,07	5,28	Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Evet	229	49,55	10,61	-	242	0,001**	Hayır	15	58,87	10,76																																
Kişisel başarı eksikliği	Evet	229	20,41	5,90	-	242	0,020*																																																								
	Hayır	15	24,07	5,28				Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Evet	229	49,55	10,61	-	242	0,001**	Hayır	15	58,87	10,76																																												
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Evet	229	49,55	10,61	-	242	0,001**																																																								
	Hayır	15	58,87	10,76																																																											

*p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001

Bakım elemanlığı öncesi eğitim alma durumuna göre katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut aritmetik ortalamaları arasındaki fark Bağımsız Örnek *t*-Testi ile incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda eğitim alan ve almayan katılımcıların iş-aile çatışması ($t_{(242)}=2,426$; $p<0,05$), duyarsızlaşma ($t_{(242)}=-3,656$; $p<0,001$), kişisel başarı eksikliği ($t_{(242)}=-2,338$; $p<0,05$), Maslach Tükenmişlik Ölçeği ($t_{(242)}=-3,293$; $p<0,01$) aritmetik ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Tablo geneli değerlendirildiğinde, eğitim alan katılımcıların iş-aile çatışması puan ortalaması anlamlı şekilde yüksekken eğitim almayan katılımcıların duyarsızlaşma, kişisel başarı eksikliği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği anlamlı şekilde yüksek görülmüştür.

Tablo 4.11. Bakım Elemanlığı Kıdemine Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi

Ölçek	Kıdem	n	\bar{x}	ss		KT	sd	KO	F	p
İş-aile çatışması	3 yıl altı	22	13,77	5,01	G.A.	51,346	2	25,67	0,73	0,482
	4-5 yıl	56	15,05	6,46	G.İ.	8452,703	241	35,07		
	6 yıl üstü	166	14,00	5,84	Top.	8504,049	243			
Aile-iş çatışması	3 yıl altı	22	9,86	4,00	G.A.	37,051	2	18,52	1,42	0,242
	4-5 yıl	56	8,50	3,42	G.İ.	3126,928	241	12,97		
	6 yıl üstü	166	9,27	3,61	Top.	3163,980	243			
Duygusal tükenmişlik	3 yıl altı	22	21,68	6,39	G.A.	111,702	2	55,85	1,11	0,329
	4-5 yıl	56	21,88	7,58	G.İ.	12059,74	241	50,04		
	6 yıl üstü	166	20,37	6,98	Top.	12171,44	243	0		
Duyarsızlaşma	3 yıl altı	22	9,32	2,88	G.A.	18,223	2	9,11	0,83	0,437
	4-5 yıl	56	8,27	3,14	G.İ.	2643,466	241	10,96		
	6 yıl üstü	166	8,69	3,42	Top.	2661,689	243			
Kişisel başarı eksikliği	3 yıl altı	22	21,77	6,13	G.A.	76,973	2	38,48	1,09	0,335
	4-5 yıl	56	21,30	6,23	G.İ.	8441,56	241	35,02		
	6 yıl üstü	166	20,26	5,78	Top.	8518,537	243			
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	3 yıl altı	22	52,77	7,36	G.A.	359,77	2	179,88	1,54	0,217
	4-5 yıl	56	51,45	11,96	G.İ.	28155,78	241	116,82		
	6 yıl üstü	166	49,32	10,77	Top.	28515,55	243			

Bakım elemanı olarak çalışma süresine göre katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut aritmetik ortalamaları arasındaki fark Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile incelenmiştir. Analiz bulguları sonucunda çalışma kıdemine göre bakım elemanlarının İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 4.12. İş Memnuniyeti Değişkenine Göre Katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın İncelenmesi

Ölçek	İş memnuniyeti	n	\bar{x}	Ss	t	sd	p
İş-aile çatışması	Evet	215	13,93	5,77	-	242	0,033*
	Hayır	29	16,41	6,60	2,142		
Aile-iş çatışması	Evet	215	8,93	3,44	-	242	0,012*
	Hayır	29	10,72	4,44	2,541		
Duygusal tükenmişlik	Evet	215	19,56	6,12	-	242	0,000***
	Hayır	29	30,28	6,61	8,765		
Duyarsızlaşma	Evet	215	8,32	3,10	-	242	0,000***
	Hayır	29	11,10	3,78	4,416		
Kişisel başarı eksikliği	Evet	215	20,50	5,88	-	242	0,324
	Hayır	29	21,66	6,23	0,988		
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Evet	215	48,38	9,91	-	242	0,000***
	Hayır	29	63,03	8,47	7,596		

* p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001

Çocuk evlerinde çalışmadan memnuniyet durumuna göre katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut aritmetik ortalamaları arasındaki fark Bağımsız Örnek *t*-Testi ile incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda çalıştığı işten memnun olan ve olmayan katılımcıların iş-aile çatışması ($t_{(242)}=-2,142$; $p<0,05$), aile-iş çatışması ($t_{(242)}=-2,541$; $p<0,05$), duygusal tükenmişlik ($t_{(242)}=-8,765$; $p<0,001$), duyarsızlaşma ($t_{(242)}=-4,416$; $p<0,001$) ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği ($t_{(242)}=-7,596$; $p<0,01$) toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Tabloya göre çocuk evlerinde çalışmaktan memnun olmayan katılımcıların iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam puan ortalamaları anlamlı şekilde yüksek görülmüştür.

Tablo 4.13. İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Toplam Puanları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

		İş-aile çatışması	Aile-iş çatışması
Duygusal tükenmişlik	r	0,544***	0,347***
Duyarsızlaşma	r	0,137*	0,214**
Kişisel başarı eksikliği	r	-0,338***	-0,044
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	r	0,212**	0,268***

*p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001

İş-Aile Çatışması Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut toplam puanları arasındaki ilişkiler Pearson Korelasyon Analizi ile incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda iş-aile çatışması alt boyutu ile duygusal tükenmişlik ($r=0,544$; $p<0,001$), duyarsızlaşma ($r=0,137$; $p<0,05$) ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği ($r=0,212$; $p<0,01$) puanları arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre iş-aile çatışması puanı arttıkça duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanları da artacak veya iş-aile çatışması puanı azaldıkça duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanları da azalacaktır. İş-aile çatışması ile kişisel başarı eksikliği ($r=-0,338$; $p<0,01$) puanları arasında negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre iş-aile çatışması puanı arttıkça kişisel başarı eksikliği puanı azalacak veya iş-aile çatışması puanı arttıkça kişisel başarı eksikliği puanı azalacaktır.

Aile-iş çatışması alt boyutu ile duygusal tükenmişlik ($r=0,347$; $p<0,001$), duyarsızlaşma ($r=0,214$; $p<0,01$) ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği ($r=0,268$; $p<0,001$) puanları arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre aile-iş çatışması puanı arttıkça duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanları da artacak veya aile-iş çatışması puanı azaldıkça duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanları da azalacaktır.

Tablo 4.14. Maslach Tükenmiş Ölçeği Alt Boyut Puanları Yordayıcıları Olarak İş-Aile Çatışması Ölçeği Alt Boyut Puanlarının İncelenmesi

Bağımlı değişken	Bağımsız değişkenler	B(b)	B'nin standart hatası	Beta	t	p	F	R/R ²
Duyusal tükenmişlik	Sabit (a)	8,638	1,208		7,149	0,000	62,223 ***	0,34
	İş-aile çatışması	0,582	0,065	0,486	8,966	0,000		
	Aile-iş çatışması	0,429	0,106	0,219	4,036	0,000		
Duyarsızlaşma	Sabit (a)	6,855	0,566		12,111	0,000	11,588 **	0,21
	Aile-iş çatışması	0,196	0,058	0,214	3,404	0,001		
Kişisel başarı eksikliği	Sabit (a)	25,445	0,932		27,291	0,000	31,200 ***	0,34
	İş-aile çatışması	-0,338	0,061	-0,338	-5,586	0,000		

** p<0,01; *** p<0,001

Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut puanları yordayıcıları olarak İş-Aile Çatışması Ölçeği alt boyut puanları bağımsız değişken olarak atanarak “stepwise” yöntemi kullanılmıştır. Kurulan modellerde istatistiksel olarak anlamlı bulunan parametrelere dâhil edilmiştir.

Duyusal tükenmişlik puanının yordayıcılarının belirlenmesi için yapılan analiz sonucunda kurulan model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F_{(2,241)}=62,223$; $p<0,001$). Kurulan son model için sabit parametre değeri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t_{(241)}=7,149$; $p<0,001$). Kurulan modelde iş- aile çatışması ($t_{(241)}=8,966$; $p<0,001$) ve aile-iş çatışması ($t_{(241)}=4,036$; $p<0,001$) puanları duygusal tükenmişlik puanını yordamada istatistiksel olarak anlamlı parametrelerdir. İki değişken birlikte duygusal tükenmişlik puanının %34'lük kısmını açıklamaktadır. Model incelendiğinde, diğer parametreler sabit tutulduğunda duygusal tükenmişlik

puanını iş aile çatışması boyutu puanındaki 1 birimlik artış 0,582 birim arttırırken aile-iş çatışması boyutu puanındaki 1 birimlik artış 0,429 birim arttıracaktır.

Duyarsızlaşma puanının yordayıcılarının belirlenmesi için yapılan analiz sonucunda kurulan model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F_{(1,242)}=11,588$; $p<0,01$). Kurulan son model için sabit parametre değeri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t_{(242)}=12,111$; $p<0,001$). Kurulan modelde aile-iş çatışması ($t_{(242)}=3,404$; $p<0,01$) puanı duyarsızlaşma puanını yordamada istatistiksel olarak anlamlı parametredir. Aile-iş çatışması puanı duyarsızlaşma puanının %21'lik kısmını açıklamaktadır. Model incelendiğinde, duyarsızlaşma puanını aile-iş çatışması boyutu puanındaki 1 birimlik artış 0,196 arttıracaktır.

Kişisel başarı eksikliği puanının yordayıcılarının belirlenmesi için yapılan analiz sonucunda kurulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır ($F_{(1,242)}=31,200$; $p<0,001$). Kurulan son model için sabit parametre değeri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t_{(242)}=27,291$; $p<0,001$). Kurulan modelde iş-aile çatışması ($t_{(242)}=-5,586$; $p<0,001$) puanı kişisel başarı eksikliği puanını yordamada istatistiksel olarak anlamlı parametredir. İş-aile çatışması puanı kişisel başarı eksikliği puanının %34'lük kısmını açıklamaktadır. Model incelendiğinde, kişisel başarı eksikliği puanını iş-aile çatışması boyutu puanındaki 1 birimlik artış 0,338 azaltacaktır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırmaya ilişkin sonuçlar, tartışmalar ve bulunan sonuçlar üzerinden öneriler sunulmaktadır.

Sonuç ve Tartışma

Çalışmanın amacı çocuk evlerinde çalışan bakım elemanlarının iş – aile çatışması ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bu kapsamda aşağıda elde edilen bulgular belirtilmiştir.

Araştırmaya Katılan Kişilerin Tanımlayıcı Bilgileri

Yapılan çalışmaya 25-59 yaş aralığında 225 kadın (%92,2) ve 19 erkek (%7,8) olmak üzere toplam 244 kişi katılmıştır. 25-30 yaş arasında olan 36 kişi (%14,8), 31-35 yaş arasında olan 53 kişi (%21,7), 36-40 yaş arasında olan 52 kişi (%21,3), 41-45 yaş arasında olan 51 kişi (%20,9) ve 45 yaş üstü olan 52 kişi (%21,3) bulunmaktadır. Eğitim durumu lise olan 69 kişi (%28,3), ön lisans olan 102 kişi (%41,8) ve lisans olan 73 kişi (%29,9) vardır.

Medeni durumu bekâr olan 47 kişiye (%19,3) karşın evli olan 197 kişi (%80,7) bulunmaktadır. Çocuğu olmayan 47 kişi (%19,3) varken tek çocuğu olan 50 kişi (%20,5), iki çocuğu olan 101 kişi (%41,4), üç ve üstü çocuğu olan 46 kişi (%18,9) vardır. Maddi durumu 4000 TL ve altı olan 69 kişi (%28,3), 4001-5500 TL arası olan 74 kişi (%30,3), 5501 TL ve üstü olan 101 kişi (%41,4) vardır.

Bakım elemanlığı öncesinde eğitim alan 229 kişi (%93,9) varken 15 kişi (%6,1) eğitim almamıştır. Bakım elemanlığı olarak çalışma süresi üç yıl altı olan 22 kişi (%9,0), 4-5 yıl arası olan 56 kişi (%23,0) ve altı yıl üstü olan 166 kişi (%68,0) bulunmaktadır. Çocuk evlerinde çalışmaktan memnun olan 215 kişi (%88,1) varken memnun olamayan 29 kişi (%11,9) bulunmaktadır.

İş-Aile Çatışması Ölçeğinin Kişisel Bilgilere Göre Farklılaşma Durumu

Gerçekleştirilen analiz sonucunda kadın ve erkek katılımcıların iş-aile çatışması anlamlı şekilde farklılaştığı saptanmış olup kadın katılımcıların iş-aile çatışması alt boyutunu daha fazla yaşadıkları saptanmıştır. Bu durumun kadınlara yüklenen iş ve ev sorumluluklarının çatışması sonucunda meydana geldiği düşünülmektedir. Ayrıca pandemi döneminde normal çalışma süreleri dışında fazla mesai yapma, resmi

tatillerde çalışma gibi mecburiyetler kadınların ailesel beklentilerinin yerine getirilmesini engellemekte ve çatışmaya sebep olabilmektedir. Yapılan bu çalışmaya benzer bir şekilde Özkul (2014:79) cinsiyet değişkenine göre iş-aile çatışması boyutunun farklılaştığını belirlemiştir ve kadın öğretmenlerin iş-aile çatışması puanlarının daha yüksek olduğunu saptamıştır fakat bu etki düzeyinin düşük olduğunu belirtmiştir. Tremblay (2004) Kanada’da gerçekleştirdiği araştırmada kadın çalışanların iş aile yaşamını dengelemede erkek bireylere göre daha çok problem yaşadıklarını saptamıştır (Ersöz, 2017:64). Literatürde yapılan çalışmanın aksine bulgular da mevcuttur. Ersöz (2017:63) gerçekleştirdiği çalışmada iş-aile çatışmasının artmasıyla çalışan performansının düştüğünü bulmuştur ayrıca cinsiyet değişkeni açısından iş-aile çatışması yaşama durumunda farklılık tespit etmemiştir. Bir başka çalışmada Kurt (2018:70) erkek avukatların kadın avukatlara göre iş-aile çatışmasını daha yüksek yaşadığını bulmuştur.

Yaş değişkenine göre katılımcıların İş-Aile Çatışması Ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanamamıştır. Kurt (2018:69) avukatlar üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada yaş grubunun aile-iş çatışması ve iş-aile çatışması üzerinde anlamlı farklılık göstermediğini bulmuştur. Bu çalışma yapılan araştırma ile örtüşmektedir ve yaş değişkeninin iş aile çatışmasına etki etmediği görülmektedir. Bir başka çalışmada yaş ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (Gümüşsoy, 2018:91). Ergin (2018:103) yaş faktörünün iş-aile çatışmasına göre anlamlı farklılık göstermediğini tespit etmiştir.

Eğitim durumuna göre katılımcıların iş-aile çatışması yaşadığı görülmüş olup lise mezunu katılımcıların iş-aile çatışması alt boyutu puan ortalaması anlamlı şekilde en düşükken, ön lisans mezunu katılımcıların en yüksek bulunmuştur. Eğitim seviyesinin yükselmesi ile bireylerin sorumluluk bilinçlerinin daha fazla arttığı, bu durumun da iş-aile çatışması düzeyini yükselttiği söylenebilir. Yapılan çalışmanın aksine Kurt (2018:69) avukatlar üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada öğrenim durumunun iş-aile çatışması üzerinde anlamlı farklılık oluşturmadığını saptamıştır. Bir başka araştırmada Gümüşsoy (2018:92) eğitim düzeyinin yükselmesi ile iş-aile çatışması puanının azaldığını belirtmiştir. Ergin (2018:94)’in çalışmasında eğitim durumunun iş-aile çatışma yaşama durumunu etkilediği görülmüştür, ilkökul mezunlarının ortaokul mezunlarına göre daha fazla çatışma yaşadıkları tespit edilmiştir.

Kişilerin medeni durum değişkenine göre iş-aile çatışması ölçeğinden aldıkları puan incelenmiş olup anlamlı farklılık saptanamamıştır. Çalışanların evli ya da bekâr olmaları iş-aile çatışma düzeylerini etkilemediği görülmüştür. Yapılan çalışmanın aksine Gümüşsoy (2018:92) gerçekleştirdiği araştırmada medeni durum değişkenine göre, evli olan kişilerin iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması puanlarının bekârlara oranla daha yüksek olduğunu tespit etmiştir.

Kişilerin çocuk sayısı değişkenine göre iş-aile çatışması ölçeğinden aldıkları puanlar incelenmiş olup anlamlı farklılık saptanamamıştır. Bir başka çalışmada Yiğit (2018:87) iş-aile çatışması ve çocuk sayısı arasında anlamlı bir ilişki saptamıştır ve çocuk sayısı arttıkça iş-aile çatışmasının arttığı görülmüştür. Bunun sebebi çocuk sayısının artması ile bireyin sorumluluğunun artması olduğu söylenebilir. Çocukların okulları, dershaneleri, kursları vb. görevler çalışan bireylerin iş-aile dengesini kurmayı zorlaştırabileceği şeklinde değerlendirilmektedir. Bir başka çalışmada ise çocuk sahibi olmanın iş-aile çatışmasına etkisi istatistiksel olarak anlamlı görülmemiştir (Atay, 2020:180).

Kişilerin maddi durum değişkenine göre iş-aile çatışması ölçeğinden aldıkları puan incelenmiş olup anlamlı farklılık saptanamamıştır. Yapılan çalışmanın aksine Gümüşsoy (2018:92)'un gerçekleştirdiği araştırmada gelir algısı düzeyinin yükselmesi ile iş-aile çatışması puanının azaldığını tespit etmiştir. Bir başka çalışmada kadınların aylık gelirlerinin artması ile iş-aile çatışmalarını daha fazla yaşadıkları görülmüştür ayrıca çalışan kadınların ailelerinin net gelirleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık görülürken, ailenin aylık gelirinin artması ile bireylerde tükenmişlik hissi yükselmektedir (Yiğit, 2018:88).

Araştırma kapsamında çalışma süresi değişkenine göre iş-aile çatışması yaşama düzeyi arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır. Atay (2020:179) iş yerinde çalışma süresinin iş-aile çatışmasına bir etkisinin olmadığını tespit etmiştir. Bu çalışma yapılan çalışma ile benzerlik göstermektedir. Bir başka çalışmada bireylerin deneyim süresine göre iş-aile çatışma düzeyleri incelenirken 10-20 yıl arasında olanların aile-iş çatışması alt boyutu puanlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Gümüşsoy, 2018:91). Özkul (2014:69) 6-10 yıl kıdeme sahip öğretmenlerin 21 yıl ve üzeri kıdeme sahip öğretmenlere göre daha yüksek aile-iş çatışması yaşadığını tespit etmiştir.

Bakım Elemanlığı öncesi eğitim alan katılımcıların iş-aile çatışması puan ortalaması anlamlı şekilde yüksek bulunmuştur. Bakım elemanlığı öncesinde eğitim alan kişilerde iş-aile çatışması eğitim almayanlara göre yüksek bulunmuştur. Eğitim alan çalışanların çocuk evlerinde karşılaşılabileceği olası risklerle ilgili detaylı bilgilendirilmesi işe yönelik kaygı düzeyinin yükselmesine, iş sorumluluklarına daha fazla önem göstermesine ve aile sorumluluklarını ertelemesine sebep olduğu söylenebilir. Yapılan çalışmanın aksine Kılıç (2019:85) gerçekleştirdiği araştırmada bakım elemanlığı öncesi eğitim alan katılımcıların Psikolojik Sermaye Ölçeği, psikolojik dayanıklılık, umut ve öz yeterlilik alt boyutu puanlarının yüksek olduğunu bulmuştur.

İş memnuniyeti değişkenine göre katılımcıların iş-aile çatışması ölçeğinden aldıkları puanlar incelendiğinde çalıştığı işten memnun olan ve olmayan bakım elemanlarının iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması puanları farklılık göstermektedir. Çocuk evlerinde çalışmaktan memnun olmayan bireylerin iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması puan ortalamaları anlamlı şekilde yüksek bulunmuştur. Bu bulgular ışığında çalıştığı işten memnun olmayan personelin daha çok iş aile çatışması yaşadığı ortaya çıkmaktadır. Kişilerin işlerini sevmediğinde yaşadıkları olumsuzluk ve çatışmaların sadece işte kalmadığı, aile hayatlarını da negatif yönde etkilediği görülmüştür. İş yerinde mutlu olmayan, işe isteyerek gitmeyen çalışanların bu durumunun rutin yaşam doyumlarını genelde olumsuz etkilediği düşünülmektedir (Şimşek ve Koç, 2020:3079). Kılıç (2019:95)'ın gerçekleştirdiği araştırmada çocuk evlerinde çalışmaktan memnun olan bireylerin İş Doyumu Ölçeği, içsel doyum ve dışsal doyum puanlarının yüksek olduğunu tespit etmiştir. Şimşek ve Koç (2020:3085) gerçekleştirdiği çalışmada iş-aile çatışması yaşayan bireylerin yaşam doyumlarının daha düşük düzeyde olduğunu tespit etmiştir. Bulgular ışığında iş-aile çatışmasının bireylerin yalnızca iş ve aile rollerinin çatışmasında değil, bireylerin yaşam doyumunda azalma ve tükenmişlik hissinin oluşmasına neden olduğu söylenebilir.

Çocuk evlerinde çalışmaktan memnun olmayan bakım elemanlarının iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması puanlarının yüksek bulunmasının bir başka sebebi çalışmanın pandemi döneminde gerçekleşmiş olması sayılabilir. Bakanlık pandemi döneminde salgın hastalık sebebiyle uzun süreli nöbet uygulamalarına geçmiş ve bu durum

bireylerin aile içindeki sorumluluklarının aksamasına, iş motivasyonunun düşmesine ve bireylerin çatışma yaşamalarına sebep olduğu söylenebilir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Kişisel Bilgilere Göre Farklılaşma Durumu

Cinsiyet değişkenine göre katılımcıların Maslach tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanların anlamlı şekilde farklılaştığı görülmüştür. Duyarsızlaşma alt boyutu, kişisel başarı eksikliği alt boyutu ve Maslach tükenmişlik ölçeği toplam puan ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Erkek bakım elemanlarının duyarsızlaşma, kişisel başarı eksikliği boyutu ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği puan ortalamaları anlamlı şekilde yüksek görülmüştür. Bulgular ışığında erkek bakım elemanlarının daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Bunun nedeni erkek personelin çocuk evi içerisindeki sorumlulukları yerine getirmede kendilerini daha az ait hissetmeleri ve toplumsal roller ile çatışma yaşadıkları söylenebilir. Çalışmaya benzer şekilde Çoban (2014:107) bankacılık sektörü üzerinde yaptığı çalışmada erkek çalışanların daha fazla duyarsızlaşma yaşadığı sonucuna ulaşmıştır. Araştırmanın aksine Karaca (2019) sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada kişisel başarı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma alt boyutunun cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediğini tespit etmiştir. Bir başka araştırmada Kuzgun (2020:64), akademisyenlerin cinsiyete göre duygusal tükenmede istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği görülmüş ve kadın akademisyenlerin erkek akademisyenlere oranla daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları bulunmuştur. Bir başka çalışmada Koçak (2019:89) sosyal hizmetlerde çalışan mesleki personellerin cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark tespit etmemiştir.

Yaş değişkenine göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam puanları ve alt boyut aritmetik ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Literatür incelendiğinde Acar (2020:90) Sınıf öğretmenleri üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada tükenmişliğin alt boyutlarının ve genel tükenmişlik düzeylerinin yaşa göre anlamlı farklılık göstermediğini saptamıştır. Acar (2020)'ın Sınıf Öğretmenleri üzerinde gerçekleştirdiği çalışma yapılan çalışma ile örtüşmektedir. Araştırmanın aksine Maslach (1981), Girgin (1995), Torun (1995) ise gerçekleştirdikleri çalışmalarda tükenmişliğin genç yaşlarda daha yüksek çıktığını bulmuşlardır (Acar, 2020:90). Bir başka çalışmada Babaoğlu (2006:125) 46 ve üzeri yaş grubunda olan yöneticilerin 20-30 ve 31-35 yaş grubundaki yöneticilerden daha az duyarsızlaşma

yaşadığını bulmuştur. Girgin (1995) ve Dolunay (2001)'in öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmada yaşın artması ile tükenmişliğin azaldığı, Özmen (2001)'in araştırmasında ise genç öğretmenlerde duyarsızlaşmanın daha fazla olduğu bulunmuştur (Babaoğlu,2006:125). Çağlayaner (2019:68) Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı meslek elemanları üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada yaşları 24-34 arasında olanların 44-60 yaş arasında olan katılımcılara göre tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğunu tespit etmiştir.

Çalışma kıdemine göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam puanları ve alt boyut aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Gerçekleştirilen bir çalışmada Sınıf Öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin hizmet yılına göre farklılaşmadığı görülmüştür (Acar, 2020:91). İdareciler üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmada Başaran (2013:98), duygusal tükenme puanı en yüksek olan akademisyenlerin 6-10 yıl arasında çalışanlar olduğunu saptamıştır. Ayrıca idari göreve sahip olan akademisyenler idari göreve sahip olmayan akademisyenlere göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları tespit edilmiştir (Başaran, 2013:98). Özmen (2016:71) işe yeni başlayan hemşirelerde tükenmişliğin daha fazla olduğunu saptamıştır. Brodsky ve Edelwich'in tükenmişlik modelinde de ifade edildiği gibi yeni mezun olan hemşirelerin idealist bir şekilde yüksek beklenti içerisinde olmaları ve bekledikleri takdirleri görmediklerinde ve ideallerini gerçekleştirme döneminde engellendiklerinde tükenmişlik yaşamaya başlamaktadırlar (Özmen, 2016:72). Yiğit (2018:88) kadın çalışanlar üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada 10 yıldan fazla çalışan öğretmenlerin daha fazla tükenmişlik yaşadığını tespit etmiştir.

Çocuk sayısına göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam puanları ve alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. Literatür incelendiğinde çalışmanın aksine bulgular mevcuttur. Babaoğlu (2006:119) gerçekleştirdiği çalışmada çocuk sahibi olan yöneticilerin çocuğu olmayan yöneticilere göre daha az tükenmişlik yaşadığını saptamıştır. Polatçı (2007:145) gerçekleştirdiği çalışmada çocuk sayısı değişkeninin kişisel başarı alt boyutu üzerinde anlamlı farklılık saptamıştır. Polatçı (2007:145)'ya göre evli ve çocuğu olan bir kişinin, aile ve dost çevresinde kendine güven duygusunun arttığı ve hayata daha sıkı bağlandığı, böylece sosyal açıdan desteklenerek tükenmişlikle daha kolay başa çıktığını belirtmiştir. Sağlık-Sen'in tükenmişlikle ilgili raporunda

(2012:39) çocuk sahibi olmayanlarda duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın daha fazla, kişisel başarı hissini daha düşük olduğu ifade edilmiştir.

Katılımcıların eğitim durumuna göre Maslach tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanlar farklılık göstermemektedir. Araştırma sonucuna benzer şekilde Koçak (2019:90) Sosyal hizmetlerde çalışan meslek elemanlarının eğitim durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık tespit etmemiştir. Yağcı (2017:81) Sosyal hizmet uzmanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada bireylerin tükenmişlik düzeylerinin eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediğini tespit etmiştir.

Katılımcıların medeni durumlarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam puanları ve alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. Kuzgun (2020:64) akademisyenlerin tükenmişlik düzeylerinin medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık göstermediğini bulmuştur. Çağlayaner (2019:68) Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı meslek elemanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada meslek elemanlarının medeni durumlarına göre tükenmişlikleri arasında fark bulamamıştır. Bir başka çalışmada Koçak (2019:89) sosyal hizmetlerde çalışan meslek elemanlarının medeni durum değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık görülmediğini saptamıştır. Polatçı (2007:145) ise gerçekleştirdiği çalışmada kişisel başarı alt boyutunun medeni duruma göre anlamlı şekilde farklılaştığını saptamıştır.

Maddi duruma göre katılımcıların duyarsızlaşma boyutu toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. 5501 TL ve üstü maddi duruma sahip katılımcıların duyarsızlaşma boyutu puan ortalaması anlamlı şekilde en düşükken, 4001-5500 TL maddi duruma sahip katılımcıların puan ortalaması en yüksek bulunmuştur. Gelir düzeyi 5501 TL üstünde olan kişilerin duyarsızlaşma alt boyutunu daha az yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Gelir düzeyinin yükselmesi bireylerde ekonomik refah ile birlikte çevreye karşı olumsuz duyguların gelişmesini önler nitelikte olduğu söylenebilir. Bir başka çalışmada Kayasandık ve Çelebi (2018:89) 5000 lira ve üzeri gelire sahip olan bireylerin iş doyumlarının daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Araştırma sonucunun aksine Kuzgun (2020:64) akademisyenlerin tükenmişlik düzeylerinin algıladıkları ekonomik düzeye göre farklılaşmadığını tespit etmiştir.

Bakım elemanlığı öncesi eğitim alma değişkenine göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden aldıkları puanlar arasında anlamlı farklılık görülmüştür. Yapılan analiz sonucunda eğitim alan ve almayan katılımcıların duyarsızlaşma alt boyutu, kişisel başarı eksikliği alt boyutu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Bakım elemanlığı öncesi eğitim almayan katılımcıların duyarsızlaşma, kişisel başarı eksikliği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam puanları anlamlı şekilde yüksek görülmüştür. Bu durum bakım elemanlığı öncesi eğitim almayan kişilerin tükenmişlik duygularının daha yüksek olduğunu göstermektedir. Eğitim alan kişilerin hazırbulunuşluğu daha yüksek olduğu veya sorunlarla başa çıkma becerilerinin daha iyi gelişmiş olduğu ve sorunların üstesinden daha rahat gelebildiğini göstermektedir.

Çalıştığı işten memnun olan ve olmayan katılımcıların duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Çocuk evlerinde çalışmaktan memnun olmayan katılımcıların duygusal tükenmişlik alt boyutu, duyarsızlaşma alt boyutu ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam puan ortalamaları anlamlı şekilde yüksek görülmüş, böylelikle çalıştığı işten memnun olmayan kişilerin daha fazla tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir. Çalışmaya benzer şekilde Ulupınar (2013:82) mesleğini isteyerek gerçekleştiren öğretmenlerin diğerlerine oranla daha az tükenmişlik yaşadıklarını tespit etmiştir. Bunun nedenleri arasında sevdiği işi yapan bireylerin tükenmişlik duygusunu daha az hissetmeleri varsayılmaktadır.

Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Elemanlarının İş – Aile Çatışması Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

Yapılan analiz sonucunda iş-aile çatışması ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür.

İş-aile çatışması alt boyutu ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam puanları arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre iş-aile çatışması alt boyut puanı arttıkça duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanları da artacak veya iş-aile çatışması puanı azaldıkça duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanları da azalacaktır. İş-aile çatışması ile kişisel başarı eksikliği puanları arasında negatif yönde istatistiksel

olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre iş-aile çatışması puanı arttıkça kişisel başarı eksikliği puanı azalacak veya iş-aile çatışması puanı azaldıkça kişisel başarı eksikliği puanı artacaktır.

Aile-iş çatışması alt boyutu ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanları arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre aile-iş çatışması alt boyutu puanı arttıkça duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanları da artacak veya aile-iş çatışması puanı azaldıkça duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanları da azalacaktır.

Gerçekleştirilen regresyon araştırması sonucunda iş-aile çatışması alt boyutunun duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı eksikliğini yordadığı görülmüş ve aile-iş çatışması alt boyutunun duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik alt boyutlarını yordadığı saptanmıştır.

Bu bilgiler ışığında bakım elemanlarının iş-aile çatışma düzeyleri yükseldikçe tükenmişlik düzeylerinin yükseldiği ortaya çıkmaktadır. Araştırma sonucunu destekler nitelikte kadınlar üzerinde bir araştırma gerçekleştiren Yiğit (2018:89) çalışan kadınların iş-aile çatışmaları arttıkça tükenmişlik düzeylerinin de arttığını tespit etmiştir. Kişiler çatışma yaşadıkça bunun doğal sonucu olarak tükenmeyi daha fazla hissetmekte böylece hem çatışma hem de tükenmişlik yaşamaktadırlar. Araştırmaya benzer şekilde Macit (2015:186) iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının tükenmişlik üzerinde etkisinin olduğunu tespit etmiştir. Çoban (2014)'ın bankacılık sektörü üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada iş-aile çatışmasının tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi ile ilişkili olduğu sonucu elde edilmiştir. Literatür incelendiğinde iş-aile çatışmasından alınan puanların tükenmişlikle ilişkili olduğu ortaya çıkmaktadır. Bireylerin yaşadıkları çatışma azaldıkça tükenmişlik düzeylerinin azalacağı öngörülmektedir. Çalışma kapsamında bireylerin işten kaynaklı iş-aile çatışmaları veya aileden kaynaklı aile-iş çatışması yaşaması duygusal olarak tükenmişlik yaşamalarına sebep olduğu görülmüştür. Karabay (2015)'ın gerçekleştirdiği çalışmada sağlık çalışanlarının işten kaynaklı yaşadığı iş stresinin, iş-aile çatışmasını arttırdığı, aile doyumunu ise azalttığı saptanmıştır. Bunun yanında personelin aile-iş çatışması yaşamaları onların duyarsızlaşma hissetmelerine etki ettiği gerçekleştirilen araştırma ile görülmüştür. Atay (2020:183)'ın gerçekleştirdiği çalışmada ise aile desteği almayan bireylerin

iş-aile çatışmasını daha yüksek düzeyde yaşadıkları tespit edilmiştir. Bu durum bireylerin işten kaynaklı sorumluluklarının aile sorumlulukları ile çatışmaması adına aile fertlerinin birbirine desteğinin oldukça önemli olduğunu göstermektedir. Yapılan çalışma sonucunda iş-aile çatışmasının çalışanların olumsuz duygular yaşamasına etki ettiği, bunun da iş, aile ve sosyal hayatlarını önemli ölçüde etkilediği görülmüş ve iş-aile yaşam dengesinin sağlıklı bir şekilde kurulmasının bakım elemanlarının iş-aile çatışması ve tükenmişlik yaşamalarının azaltılmasına bağlı olarak gerçekleşeceği düşünülmektedir.

Öneriler

- Bakım elemanlığı öncesi eğitim almayan bireylerin tükenmişlik hissini daha az yaşamaları amacıyla oryantasyon sürecinde alan uzmanları tarafından personele eğitimler düzenlenebilir.
- Personele belirli aralıklarla hizmet içi eğitimler düzenlenerek çatışma ve tükenmişlik yaşamalarının azaltılması sağlanabilir. Araştırmada elde edilen iş-aile çatışmasının artmasıyla tükenmişliğin arttığı sonucuna istinaden personelin işten kaynaklı yaşadığı çatışmaların en aza indirgenmesi için tüm çalışanlara psiko-sosyal destek verilmesi konusunda çalışmalar yapılabilir.
- Çalışma sonucunda kadın bakım elemanlarının iş-aile çatışmasını daha fazla yaşadığı tespit edilmiştir. Toplumumuzda aileye ilişkin görevlerin önemli bir bölümü kadınlara yüklendiğinden iş hayatındaki beklentilerin yanı sıra ev işleri, çocukların bakımı gibi sorumluluklar kadınlarda iş-aile çatışmasının daha fazla yaşanmasına neden olabilmektedir. Bu çatışma düzeyinin azaltılabilmesi için personelin çocuklarının bakımı konusunda mesai saatlerine uygun hizmet veren kreşler yapılarak destek sağlanabilir.
- Bakım elemanlarının çalışma sürelerinin daha kısa tutularak normal mesai saati şeklinde planlanması iş-aile çatışması ve tükenmişlik düzeylerini azaltabilir.
- 24 saatli çalışan bakım elemanlarının gün içindeki iş yükünün fazlalığının azaltılması, tükenmişlik ve iş-aile çatışması yaşamalarını önleyebilir. Bu sebeple personel sayısının artırılarak yardımcı elemanlar alınabilir.
- Araştırmaya katılan 244 bakım elemanının 225'inin kadın 19'unun erkek olması erkek bakım elemanı sayısının az olduğunu göstermektedir. Koruma

ve bakım altındaki erkek çocukların rol model geliştirebilmeleri adına erkek personel sayısının artırılması önerilebilir.

- Bir sonraki araştırma, nicel araştırmanın yanında nitel araştırma modeli şeklinde gerçekleştirilebilir.
- Bir sonraki araştırma Kovid-19 salgınının bitmesiyle yeniden yapılarak pandemi öncesi ve sonrası elde edilen veriler karşılaştırılabilir.
- Araştırma Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı diğer kuruluşlarda gerçekleştirilebilir.
- Türkiye genelinde çalışma yapılarak çalışmanın örneklemi genişletilebilir.



KAYNAKÇA

- Acar, Z. (2021). *Mülteci Ve Sığınmacılarla Çalışan Meslek Elemanlarında Depresyon Düzeyi, Stres Ve Tükenmişlik Belirtilerinin Psikososyal Risk Faktörlerinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Klinik Psikoloji Bilim Dalı, Ankara.
- Acar, A. (2020). *Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki* (Yüksek Lisans Tezi). Siirt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Siirt.
- Açıkgöz, B. (2014). *Çalışan Annelerde Başa Çıkma Stratejilerinin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkileri: Zonguldak Örneği* (Doktora Tezi). Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Zonguldak.
- Adams, G. A., King, L. A., & King, D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 81(4):411-420. https://epublications.marquette.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1219&context=mgmt_fac
- Akgün, M.C. (2017). *Çalışmaya Tutkunluk İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İş-Aile Çatışmasının Biçimlendirici Rolü* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Kültür Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Endüstri Ve Örgüt Psikolojisi Bilim Dalı, İstanbul.
- Akın, M. (2008). Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(2):141-170. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/219452>
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S. & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2):278-308. [https://www.researchgate.net/publication/12533067_Consequences_Associated_With Work-to Family Conflict A Review and Agenda for Future Research](https://www.researchgate.net/publication/12533067_Consequences_Associated_With_Work-to_Family_Conflict_A_Review_and_Agenda_for_Future_Research)
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu Ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi*

Dergisi,0(32):21-46.

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/erciyesiibd/issue/5889/77887>

Arı, Sağlam G. ve Bal, Çına, E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim Ve Ekonomi Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 15(1): 131-148.

Aslan, E. (2016). *Ankara Aile Ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne Bağlı Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Elemanları Ve Çocuk Evi Sorumlularının İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri* (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Ankara.

Atay, A. (2020). *İş Yükü Fazlalığı İle İş Aile Çatışması Arasındaki İlişki: Kamu Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma (Meb Ankara Merkez Teşkilatı Örneğinde)* (Yüksek Lisans Tezi). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Ana Bilim Dalı, Sivas.

Atabay Sis, E. (2012). *İş-Aile Çatışması İle İş Tatmini İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.

Avcı, S. (2013). *Farklı Mesleklerde Çalışan Kadınların Yaşam Doyumu, İş Doyumu, Tükenmişlik Ve Algılanan Cinsiyet Ayrımcılığı Düzeylerinin Depresyon İle İlişkisinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.

Aydemir, C. (2017). *İş-Aile Çatışmasının Psikolojik Performans Üzerindeki Etkisi: İşe Yabancılaşma Ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü* (Doktora Tezi). Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı, Kayseri.

Babaoğlan, E. (2014). Tükenmişlik Olgusu: Nedenleri, Kişisel Ve Örgütsel Sonuçları. *Çağdaş Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1).
<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/848624>

Babaoğlan, E. (2006). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik (Düzce İli Örneği)* (Doktora Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı, Bolu.

- Ballıca, S.(2010). *İş Görenlerin İş Yaşam Dengesi Algulamaları İle Cinsiyet Rollerine Ve Bireysel Özelliklerinin İlişkisi: Büyük Ölçekli Bir İşletmede İnceleme* (Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adana.
- Bahar, E. (2006). *Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Aydın.
- Başer, H. (2013). *Çocuk Refahı Alanında Yeni Hizmet Modeli Çocuk Evleri* (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Baykal, B. (2014). Çalışma Saatleri İş–Aile Çatışması Açısından Belirleyici midir? Erkek Çalışanlar Açısından Bir İnceleme. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(2):10-23.
- Baysal, A. (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler* (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İzmir.
- Baysal, S.(2016) İş-Aile Çatışmasının Pozitif Psikolojik Sermayeye Etkisi: Kadın Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İzmir.
- Başaran, M. (2013). *İşkolikliğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi (Giresun Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Uygulama)* (Yüksek Lisans Tezi). Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Tokat.
- Başoğlu, B., Şekeroğlu, M.Ö., Altun, E. (2016). Öğretmenlerin Aile-İş Çatışması Ve İş-Aile Çatışmalarının Yaşam Doyumuna Etkisi Ve Bazı Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Yıl: 4, Sayı: 32, Kasım 2016, s. 277-291
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E.K., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (21. Baskım). Pegem Yayıncılık: Ankara.
- Byron, K. (2005). A Meta-Analytic Review Of Work-Family Conflict And Its Antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 67(2):169-198.

- Çağlayaner, S. (2019). *Aile, Çalışma Ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Bağlı Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlikleri İle Psikolojik Dayanıklılıkları Ve Umutları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, Ankara.
- Coşkuner, S. ve Şener, A. (2013). Akademisyenlerin İş ve Aile Karakteristiklerinin Evlilik, Aile ve Yaşam Tatmini İle İlişkisi: İş ve Aile Çatışmasının Aracı Rolü. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*, 1-22 <http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleler.htm>
- Cullati, S. (2014). The Influence Of Work-Family Conflict Trajectories On Self-Rated Health Trajectories In Switzerland: A Life Course Approach. *Social Science & Medicine*, 113, 23-33.
- Çarıkçı, İ. H., Çiftçi, M. ve Derya, S. (2010). İş -Aile Yaşam Çatışması: Türkiye'deki Kadın Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 2(2): 53-65.
- Çarıkçı, İ.H. (2001). *Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel ve Örgütsel Boyutlar)* (Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.
- Çarıkçı, İ.H., Çelikkol, Ö. (2009). İş – Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(9).<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/215558>
- Çarıkçı, İ., Avşar, N. (2005). Kamu Kesimi Yöneticilerinde Cinsiyet Rolü Algılamalarının Aile Dostu Düzenleme Ve Politikalara Etkileri. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(1):75-88. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/46414>
- Çavuşoğlu, O. (2020). *Endüstriyel Sosyal Hizmet Bağlamında İş Doyumu Ve İş-Aile Yaşamı Çatışması İlişkisinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Sakarya.

- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2009). Aile-İş Çatışması, İş Stresi ve Örgütsel Sadakatin İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Ampirik Bir Çalışma. *KHO Savunma Bilimleri Dergisi*, 8(2):217-245. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/180296>
- Çetinkaya, F. (2011). *Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Afyonkarahisar.
- Çetinceli, K. Çarıkçı, İ.H. (2020). İş-Aile Çatışması Neden Ve Sonuçları: Kuramsal Bir Değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (37):174-192.
- Çoban, H.(2014). *İş-Aile Çatışması Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Denizli
- Demir, N. (2010). Küçülmeye Giden İşletmelerde Geri Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi. *Öneri Dergisi*, 9(33):185-198. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/165679>
- Demircan, P. (2016). *İş -Aile Çatışması- Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Isparta.
- Diker, O. (2010). *İş-Aile Çatışması Ve İşe Bağlılık İlişkisinin Turizm Sektöründe İncelenmesi: Nevşehir Bölgesinde Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Genel İşletme Programı, Nevşehir.
- Dinibütün, S.R. (2013). *Örgüt İkliminin Tükenmişlik Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Bir Araştırma* (Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Dinham, S. ve C. Scott (1996). Teacher Satisfaction, Motivation and Health: Phase

One of the Teacher 2000 Project. *The Annual Meeting of the American Educational Research Association*, New York.

Dolgun, U. (2015). Tükenmişlik Sendromu D.E. Özler (Ed.), *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, Ekin Yayınevi, 287-308.
https://www.researchgate.net/publication/322386334_TUKENMISLIK_SEN_DROMU

Durna, U. (2005). A tipi ve B tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Faktörlerle İlgili Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1).

Duxbury, L. and Higgins, C. (2001). Work-life conflict in Canada in the new millenium.Ottawa:A Status Report.

Efeoğlu, İ.E. (2006). *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma* (Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adana.

Efeoğlu, İ.E., Özgen, H. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2): 237-254.

Ensari, H., Tuzcuoğlu, S. (1999). Marmara Üniversitesine Bağlı Fakültelerde Görev Yapan Yönetici ve Öğretim Elemanlarının Meslekten Yılgınlıklarında Kişilik Özelliklerinin Rolü. *Öneri Dergisi*, 2(11):51-63.

Ergin, E. (2018). *İş-Aile Çatışmasının İş Tatmini Kariyer Tatmini Ve Yaşam Tatmini Üzerine Etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.

Ergin, C. (1995). Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi, *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12(1-2):37-50.

Ersöz, B. (2017). *İş-Aile Çatışmasının İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Bilgi Teknolojileri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Bilişim Enstitüsü, Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı, Ankara.

- Fındık, E. (2016). *İş-Aile Çatışmasının Cam Tavan Sendromu Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Nevşehir.
- Frone, M.R., Russell, M., Cooper, M.L. (1992) Prevalence of Work-Family Conflict: Are Work and Family Boundaries Asymmetrically Permeable? *Journal of Organizational Behavior*, 13(7): 723-729.
- Giray, M.D. ve Ergin, C. (2006). Çift-Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşam Olayları ile İlişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 21 (57): 83-101.
- Güler, Kaplan, B. (2016). *Avukatlarda Bazı Demografik Değişkenlerin Tükenmişlik, Denetim Odağı Ve İş Doyumu Üzerindeki Etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Klinik Psikoloji Bilim Dalı, İstanbul.
- Güney, S. (2011). *Örgütsel Davranış*. (1. Basım). Nobel Yayıncılık: Ankara.
- Günüşen, N.P. ve Üstün, B. (2010). Türkiye’de İkinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşire ve Hekimlerde Tükenmişlik: Literatür İncelemesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 3(1):40-51.
file:///C:/Users/Pc/Downloads/D6.pdf
- Güven, Ö.Z. ve Sezici, E. (2016). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi. *Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2).
- Gürsoy, N. (2013). *Hastane Çalışanlarının İş Doyumu Ve Tükenmişlik Durumlarının Aile Yaşamına Etkisi: Kurum Ev İdaresi Personeli Üzerine Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.
- Gürboyoğlu, J. (2009). *Lider-Üye Etkileşiminin Örgütsel Adalet Algısı Ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri* (Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Gökçek Karaca, N. ve Demirci, A.E. (2011). *Sosyal Hizmet Kuruluşları ve Yönetimi*, (3. Baskı). Anadolu Üniversitesi Yayınları: Eskişehir.

- Girgin, G. (1995). *İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi (İzmir İli Kırsal ve Kentsel Yöre Karşılaştırması)* (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İzmir.
- Greenhaus, J. & Beutell, N.J. (1985) Source of Conflict Between Work and Family Roles, *Article in the Academy of Management Review*. January, 1985 p. 76-88
https://www.researchgate.net/publication/259309989_Source_of_Conflict_Between_Work_and_Family_Roles
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M. and Shaw, J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life, *Journal of Vocational Behavior*, 63 (3):510-531. <https://www.polyu.edu.hk/mm/jason/doc/Greenhaus-Collins-Shaw%202003%20JVB.pdf>
- Gümüüşoy, U. (2018). *Çalışanlarda Sosyal Desteğin İş-Aile Çatışması, Yaşam Doyumu Ve Yaşam Kalitesi İle İlişkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Manisa.
- Kapız Özen, S. (2002). İş-Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,4(3).https://acikerisim.deu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/20.500.12397/5450/4.3%2520kap_iz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Karabacak, G. (2013). *İş- Aile Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumuna Etkilerinin İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek Açısından Otel Personeli Üzerinde İncelenmesi* (Doktora Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Aydın.
- Karabay, M. E. (2015). Sağlık Personelinin İş Stresi, İş- Aile Çatışması Ve İş-Aile-Hayat Tatminlerine Yönelik Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(26), 113–134.
- Karaca, B. R. (2019). *Zihinsel İş Yükü İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Samsun İlinde Bir Dal Hastanesi Uygulaması* (Yüksek Lisans

Tezi). Ondokuzmayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Samsun

Kayasandık, A.E., Çelebi, F. (2018). Tükenmişlik Ve İş Tatmini İlişkisinde Ankara-Kızılay'daki Banka Çalışanları Örneği. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(4),84-92.

Keser, A., Yılmaz, G. ve Yürür, S. (2009). *Çalışma Yaşamında Davranış Güncel Yaklaşımlar*, (1. Basım). Umuttepe Yayınları: Kocaeli.

Keten, D. (2017). *Korunmaya Muhtaç Çocuklar: Ankara Çocuk Evleri Üzerine Niteliksel Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kılıç, F. (2019). *Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Elemanlarında Psikolojik Sermaye Algısı, İş Doyumu Ve Maneviyat Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kocacık, F. ve Gökkaya V.B. (2005). Türkiye'de Çalışan Kadınlar Ve Sorunları. *C.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(1). <http://eskidergi.cumhuriyet.edu.tr/makale/1065.pdf>

Kuzgun, N.E. (2020). *Akademisyenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Öz-Anlayış Ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, İstanbul.

Koçak, B.K. (2019). *Erzurum Aile, Çalışma Ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü Ve Bağlı Kuruluşlarda Çalışan Mesleki Personellerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Erzurum.

Kurt, İ. (2018). *İşkolikliğin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi: Avukatlar Üzerine Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı, Konya.

Küçükşakar, B. (2019). *İş-Aile Çatışmasının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Ortaokul Öğretmenleri Üzerinde Bir İnceleme* (Yüksek Lisans Tezi). Kütahya

Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı,
Kütahya.

Korkmazer, F. (2018). *İş Yükü Fazlalığı Algısının Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi: İş- Aile Çatışmasının Aracı Rolü* (Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Malatya.

Kırılmaz, Yıldız A., Çelen, Ü., Sarp, N. (2003). İlköğretim’de Çalışan Bir Öğretmen Grubunda “Tükenmişlik Durumu” Araştırması. *İlköğretim Online Dergisi*, 2(1). <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ilkonline/issue/8613/107272>

Laequee, S.H. (2014). Role of Work-Family Conflict in Job Burnout: Support from the Banking Sector of Pakistan. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 40:1-12.

Macit, M. (2015). *İşkoliklik, İş-Aile Çatışması Ve Tükenmişlik İlişkileri Üzerine Bir Araştırma* (Doktora Tezi). Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Tokat.

Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M. (2001). Job Burnout, *Annual Review of Psychology*, 52:398-420.

https://www.researchgate.net/publication/228079161_Job_Burnout

Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). "The measurement of experienced burnout." *Journal of Occupational Behavior*, 2: 99-113.

Morkoç, T. P. (2014). *Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği* (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Turizm İşletmeciliği Programı, İzmir.

Naktiyok, A. ve Karabey, C.N. (2005). İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2). <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/30061>

Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4):400–410.

- Özkuş, R. (2014). *Ortaokul Öğretmenlerinde İş-Aile Çatışması Ve Yaşam Doyum Düzeyleri* (Yüksek Lisans Tezi). İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Bilim Dalı, Malatya.
- Özen, F.(2015). *Öğretmenlerde İş Stresinin İş-Aile Çatışması, Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Isparta.
- Özen Kutanis, R. Ve Ulu, S. (2016). İşgücü Piyasalarında Ayrımcılığın Kaynakları. *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35):359-372
<http://dergisosyalbil.selcuk.edu.tr/susbed/article/view/1209>
- Özdevecioğlu, M., ve Doruk, N. Ç. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (33):69–99.
- Özmen, Z.(2016). *Maslach Tükenmişlik Ölçeği Açısından Hemşirelerde Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi: Bursa Şevket Yılmaz Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Hemşireleri Örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane Ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Özmutaf, N. M. (2007). Örgütlerde bireysel performans unsurları ve çatışma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2):41-60.
<http://eskidergi.cumhuriyet.edu.tr/makale/1539.pdf>
- Özdevecioğlu, M. ve Aktaş, A. (2007). Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık Ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28:1-20.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İngilizce İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Perlman, B. & Hertman, E. A. (1982). Burnout: Summary and Future Research. *Human Relations*, 35(4):283-305. doi:10.1177/001872678203500402

- Polatcı, S. (2007). *Tükenmişlik Sendromu Ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz)* (Yüksek Lisans Tezi). Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Tokat.
- Saçlı, Ç. (2011). *Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Konya.
- Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası. (2012). Sağlık Çalışanları Sosyo-Demografik Durum Belirleme ve Tükenmişlik Araştırması. *Sağlık-Sen Genel Merkezi*, Ankara
- Sarıkaya, P. (2007). *Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı İle İlişkisi Ve Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Selçukoğlu, Z. (2001). *Araştırma Görevlilerinde Tükenmişlik Düzeyi ile Yalnızlık Düzeyi ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Konya.
- Silah, M. (2005). *Endüstride Çalışma Psikolojisi*. (2. Baskı). Seçkin Yayıncılık: Ankara.
- Sönmez, M. (2019). *İşkoliklik Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiyi Ölçmeye Yönelik Avukatlar Üzerine Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Sivas.
- Süloğlu, A. (2009). *T.C. Sağlık Bakanlığı Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği Koordinatörü ve Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Klinik Şefi Uzm. Dr. Sami Hatipoğlu Diyaliz Merkezlerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromu*(Aile Hekimliği Uzmanlık Tezi). İstanbul.
- Sürgen, S. (2014). *Sınıf Öğretmenlerinin Denetim Odağı Eğilimleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki* (Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Eğitim Yönetimi ve Teftişi Bilim Dalı, Balıkesir.

- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, (1. Basım). Nobel Yayınları: Ankara.
- Şenocak, H. (2005). Korunmaya Muhtaç Çocuklar: İstanbul Yetiştirme Yurtları Üzerine Bir Alan Araştırması (Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, İstanbul.
- Şenocak, H. (2006). Korunmaya Muhtaç Çocuklara Sağlanan Bakım Yöntemleri. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 0(51):177-228. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/9187>
- Şentürk, M.(2014). *Tekirdağ İl Merkezinde Çalışan Hekimlerde Mesleki Doyum, Tükenmişlik Ve Mobbing'e Uğramanın Değerlendirilmesi*. <http://acikerisim.nku.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/20.500.11776/1136/0049328.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=T%C3%BCkenmi%C5%9Fluk%20kavram%C4%B1%2C%20ilk%20olarak%201974,Barut%C3%A7u%20ve%20Serinkan%2C%202008>
- Şıklar, E. ve Tunalı, D. (2012). Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Eskişehir Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 33(Ağustos). <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/55790>
- Şirin, M. S. (2019). *Ağır İş Yükü İle İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişki Ve Bu İlişkide Yönetici Desteğinin Aracılık Rolü* (Yüksek Lisans Tezi). Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Erzincan.
- Şimşek, Z. ve diğer, (2008). Kurum Bakımındaki Çocuk ve Ergenlerde Davranış ve Duygusal Sorunların Epidemiyolojisi; Ulusal Örnekleme Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 19(3):235-246.
- Şimşek, M.N. ve Koç, H. (2020). İş-Aile Çatışmasının İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisi: Bilişim Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2020, 12(3), 3072-3088.
- Tabachnick and Fidell (2013). B.G. Tabachnick, L.S. Fidell Using Multivariate Statistics (sixth ed.). Pearson, Boston.

- Tanrıverdi, H. ve Sarıhan, M. (2013). İşe Bağlılığın Tükenmişlik Ve Depresyon Düzeyleri Üzerindeki Etkileri: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Uluslararası İşletme Ve Yönetim Dergisi*, 1(2):206-228.
- Temelli, F.ve Şendurur, U. (2018). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: TRA1 Ve TRA2 Bölgelerinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(1):375-406.
- Tınaz, P. (2009). Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar. (2. Baskı). Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Topgül, S. (2016). İş ve Aile Yaşamı Dengesi(zlığı)nin Kadın Çalışanlar Üzerindeki Etkileri. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 23(1).
- Tosunoğlu, H. (2021). *İş-Aile Çatışmasının Duygusal Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermaye Ve İşkolikliğin Düzenleyici Rolü: Bir Alan Çalışması* (Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Toraman, Ö. (2009). *İş – Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı, Denizli.
- Tuncer, B. ve Erdoğan, T. (2018). Korunmaya Muhtaç Çocuklar Ve Korunmaya Muhtaç Çocuklara Sağlanan Bakım Yöntemleri. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (IBAD)*, 3(2):515-527. DOI: 10.21733/ibad.417251
- Tunç, C. (2019). *İş-Aile Çatışması Ve Çalışan İyi Oluş Hali İlişkisinde Teknoloji Kullanımının Düzenleyici Rolü* (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Organizasyon ve Örgütsel Davranış, Ankara.
- Ulupınar, S. (2013). *Konya İlinde Bulunan Yatılı İlköğretim Bölge Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Anabilim Dalı, Karaman
- Yağcı, C. (2017). *Aile Ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Çocuk Refahı Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yükleri Ve*

Tükenmişlik Düzeyleri (Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Kocaeli.

Yaşar, Ö. ve Dağdelen N. (2013). Korunmaya Muhtaç Çocukların Yetiştirilmesinde Çocuk Yurtlarından Çocuk Evlerine Geçişin, Çocukların Sosyo-Kültürel ve Psikolojik Gelişimlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma: Isparta Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(18).

Yazıcı, E. (2012). Korunmaya Muhtaç Çocuklar ve Çocuk Evleri. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(18):499-525.

Yıldırım, F. (1996). *Banka Çalışanlarında İş Doymu ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Yıldırım, N. ve Benlier, O.C. (2017). Tükenmişlik Düzeyleri ile Örgütsel Adalet Algıları Arasındaki İlişki: Tunceli İli Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Akademik Bakış Dergisi*, 63. Eylül–Ekim 2017 Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi ISSN:1694-528X Calal-Abad Uluslararası Üniversitesi, Türk Dünyası Kırgız –Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü Calal-Abad–Kırgızistan

Yıldırım, N. ve Yıldırım, K. (2008). *Sosyal Hizmete Giriş*, (1. Baskı). Sakarya Yayıncılık: Sakarya.

Yiğit, S.(2018) *Kadın Çalışanlarda Yaşanan İş-Aile Çatışması Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Burdur/Bucak Örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Isparta.

Yörükoğlu, A. (2007). *Değişen Toplumda Aile ve Çocuk*, (7. Basım). Özgür Yayınları: İstanbul.

Yurdakul, A.(2016). *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına Bağlı Kurum Bakımında Kalan Çocuklarla Koruyucu Aile Yanında Kalan Çocukların Benlik Saygısı Ve Psikososyal Gelişimleri Arasındaki Farklılıkların incelenmesi*.(Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yücel, S. (2019). *Kişilik Özelliklerinin İş-Aile Yaşam Çatışması Ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri* (Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalı, Konya.

Yüksel, A. (2020). *İş-Aile Çatışmasının Çalışanlar Üzerindeki Etkisi: Öğretmenler Üzerinde Nitel Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bilgi Yönetimi Ana Bilim Dalı, Mersin.

Yüksel, G. (2017). *Çocuk Bakım Elemanlarının Bazı Özellikleri İle Sosyal Sorun Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Amasya Çocuk Evleri Örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Çocuk Evleri Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin Uygulanması Hakkında Genelge 2011/02
<https://www.ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/genelgeler/2011-02-cocuk-evleri-calisma-usul-ve-esaslari-hakkinda-yonetmeligin-uygulanmasi.pdf> erişim 06.06.2021 20:07

2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2828.pdf> (Erişim: 02.05.2021, 18:15)

5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5395.pdf> (Erişim: 02.05.2021, 18:15)

Sosyal Hizmetler Ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Çocuk Evleri Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2008/10/20081005-1.htm> erişim 04.06.2021 15:15

Türk Medeni Kanunu 347. Madde
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4721.pdf> (Erişim: 02.05.2021, 18:15)

Türk Dil Kurumu (2021) <https://sozluk.gov.tr/> erişim 04.06.2021 15:40

EK-1

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Değerli Katılımcı,

“Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Elemanlarının İş-Aile Çatışması ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” konulu araştırma kapsamında sizlerin değerli görüşlerine ihtiyaç duyulmaktadır. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Aile Danışmanlığı ve Eğitimi Anabilim Dalı kapsamında gerçekleştirilen araştırma sonucunda elde edilecek veriler yalnızca yüksek lisans tez çalışması için kullanılacaktır. Katılımcılardan ad soyad bilgisi istenmeyecektir ayrıca verdiğiniz cevaplar gizli tutulacaktır. Lütfen hiçbir bölümü boş bırakmayınız ve birden fazla işaretleme yapmayınız.

Katılımınız için teşekkür ederim.

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Besra TAŞ
Yüksek Lisans Öğrencisi: Edanur UYSAL

1) Cinsiyetiniz:

Kadın

Erkek

2) Yaşınız:.....

3) Eğitim Durumunuz:

Lise

Ön lisans

Lisans

Lisansüstü

4) Medeni Durum:

Bekar

Evli

Eşi Vefat Etmiş

Boşanmış

5) Kaç çocuğunuz var ?

0

1

2

3 ve üzeri

6) Ailenizin Ortalama Aylık Geliri:

Asgari ücret

3000- 4000 TL arası

4001- 5500 TL arası

5501

TL ve üstü

7) Bakım elemanı olmadan önce eğitim aldınız mı?

Evet

Hayır

8) Çocuk Evlerinde Bakım Elemanı olarak görev yaptığınız süre nedir?

0-1 yıl

2-3 yıl

4-5 Yıl

6 Yıl ve üzeri

9) Çocuk Evlerinde çalışmaktan memnun musunuz?

Evet

Hayır

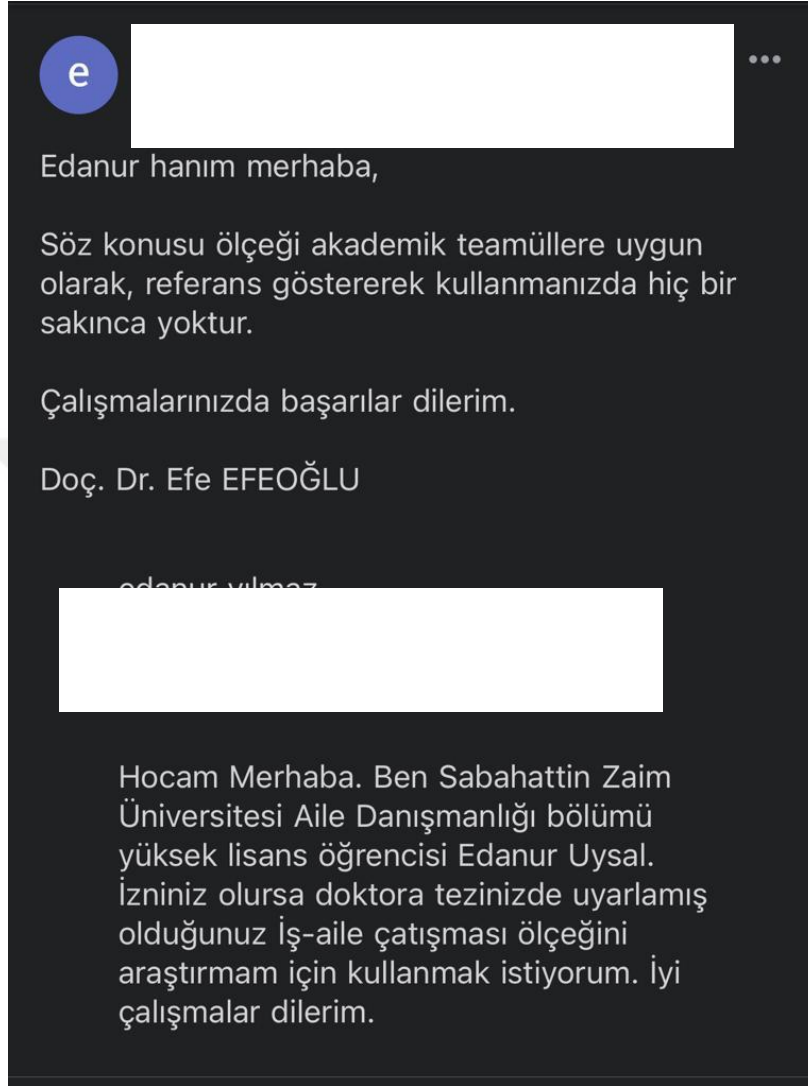
EK-2

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1) İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.					
2) İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.					
3) İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
4) İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
5) İş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.					
6) Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.					
7) Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.					
8) Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					
9) Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor.					
10) Aile yaşantımın yarattığı gerginlik ve yük işimle ilgili görevlerimi yapma becerimi olumsuz olarak etkiliyor.					

EK-3

	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 hissediyorum.					
4-İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5-İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6-Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten yıpratıcı.					
7-İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8-Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum					
9-Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10-Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11-Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum					
12-Çok şeyler 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 insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17-İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18-İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi dinlenmiş hissederim.					
19-Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim					
20-Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21-İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22-İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissederim.					

EK-4 Ölçekler ve Araştırma İçin Alınan İzinler



İZİN BELGESİ

31.03.2021

Sayın Edanur Uysal

Sabahattin Zaim Üniversitesi
Aile Danışmanlığı Bölümü
Yüksek Lisans Öğrencisi

Yürüteceğiniz "Sosyal Hizmetlere Bağlı Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Personelinin İş-aile Çatışması ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki" konulu çalışmanızda, Maslach Tükenmişlik Ölçeğini (MBI) kullanmanızda bir sakınca bulunmamaktadır.

Çalışmalarınızda başarılar dilerim.

Prof. Dr. Canan Ergin
Özyeğin Üniversitesi
Psikoloji Bölümü



T.C.
AİLE VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı

Sayı : E-84459573-605.01-781082
Konu : Veri Toplama (Araştırma/Makale Yayım
Talepleri)

DAĞITIM YERLERİNE

Başkanlığımıza iletilen ve ekte bilgileri bulunan araştırma/makale yayım talepleri Bakanlık Makamının 06/08/2021 tarihli ve 11 sayılı Olurları ile uygun görülmüş olup yazımız ekinde gönderilmektedir.

Ek-1'deki çizelge doğrultusunda İl Müdürlüğünüzü/ Biriminizi ilgilendiren araştırma/makale yayım talebinin, ilgili kişilerin bilgilendirilerek ve Ek 2'de gönderilen taahhütnamenin imzalatılarak uygulanmasının sağlanması hususunda;

Gereğini ve bilgilerinizi arz/rica ederim.

Ahmet Abdullah SEZEN
Bakan a.
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkan V.

Ek:

- 1 - Onay ve Çizelge (7 Sayfa)
- 2 - Taahhütname (1 Sayfa)

Dağıtım:

Gereği:

Bilgi:

ANKARA VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü)	Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğüne Personel Genel Müdürlüğüne
GİRESUN VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü)	Gazi Üniversitesi Rektörlüğüne İnönü Üniversitesi Rektörlüğüne
MALATYA VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü)	Çağ Üniversitesi Rektörlüğüne Atatürk Üniversitesi Rektörlüğüne
HATAY VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü)	Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Rektörlüğüne İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Rektörlüğüne
KARS VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü)	Kto-Karatay Üniversitesi Rektörlüğüne Uşak Üniversitesi Rektörlüğüne
İSTANBUL VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü)	Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Rektörlüğüne Kafkas Üniversitesi Rektörlüğüne
TOKAT VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü)	Kırklareli Üniversitesi Rektörlüğüne İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Rektörlüğüne Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Rektörlüğüne

Mevcut Elektronik İmzalar

AHMET ABDULLAH SEZEN (Yazı İşleri Müdürlüğü - Uzman) 10.08.2021 08:56

Doğrulama Kodu: 2865F64D-4B25-4F7B-83F1-7F33İFD54050

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/>

Eskişehir Yolu Söğütözü Mah. 2177. Sok. No: 10/ A Kat: 27 Posta Kodu: 06510
Çankaya/ Ankara
(312)705 57 00
(312)705 57 57

Bilgi için:Cemalettin ULUFER
Sosyal Çalışmacı



Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır. Evrak sorgulaması (VALUF

KONYA VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal Hizmetler İl Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlüğüne
Müdürlüğü) İstanbul Gelişim Üniversitesi Rektörlüğüne
UŞAK VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal Hizmetler İl Bezm-İ Alem Vakıf Üniversitesi Rektörlüğüne
Müdürlüğü)
ADANA VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal Hizmetler İl
Müdürlüğü)
RİZE VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal Hizmetler İl
Müdürlüğü)
TRABZON VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal
Hizmetler İl Müdürlüğü)
VAN VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal Hizmetler İl
Müdürlüğü)
TEKİRDAĞ VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal
Hizmetler İl Müdürlüğü)
KIRKLARELİ VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal
Hizmetler İl Müdürlüğü)
İZMİR VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal Hizmetler İl
Müdürlüğü)
YALOVA VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal Hizmetler
İl Müdürlüğü)
EDİRNE VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal Hizmetler
İl Müdürlüğü)
OSMANİYE VALİLİĞİNE (Aile ve Sosyal
Hizmetler İl Müdürlüğü)
Kadının Statüsü Genel Müdürlüğüne

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Doğrulama Kodu: 2865F64D-4B25-4F7B-83F1-7F33İFD54050 Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/>
Eskişehir Yolu Söğütözü Mah. 2177. Sok. No: 10/ A Kat: 27 Posta Kodu: 06510 Bilgi için: Cemalettin ULUFER
Çankaya/ Ankara Sosyal Çalışmacı
(312)705 57 00
(312)705 57 57



ÖZGEÇMİŞ

Edanur UYSAL

A.EĞİTİM

- **Yüksek Lisans:** İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Aile Danışmanlığı ve Eğitimi Anabilim Dalı, Aile Danışmanlığı ve Eğitimi Bilim Dalı, 2021, İstanbul
- **Lisans:** Ankara Üniversitesi, DTCF, Sosyoloji Bölümü, 2013, Ankara

B. MESLEKİ DENEYİM

2014-2017 : İstanbul Atatürk Kız Yetiştirme Yurdu Müdürlüğü, Sosyolog

2017-Halen : İstanbul Atatürk Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü,
Sosyolog