T.C.
İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME DOKTORA PROGRAMI

İŞ-YAŞAM DENGESİ, SOSYAL DESTEK ve SOSYO-DEMOGRAFİK FAKTÖRLERİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Doktora Tezi

Türker TUĞSAL

İstanbul, Mayıs 2017

T.C.
İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME DOKTORA PROGRAMI

İŞ-YAŞAM DENGESİ, SOSYAL DESTEK ve SOSYO-DEMOGRAFİK FAKTÖRLERİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Doktora Tezi

Türker TUĞSAL

Danışman: Doç. Dr. Beliz ÜLGEN

İstanbul, Mayıs 2017

T.C. İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ

T.C.
İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

DOKTORA TEZİ ONAY FORMU

İŞLETME

Anabilim Dalı İŞLETME

doktora programı 10000197787 numaralı öğrencisi Türker Tuğsal 'ın

"İş-Yaşam Dengesi, Sosyal Destek ve Sosyo-Demografik Faktörlerin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi"

başlıklı doktora tez çalışması jürimiz tarafından oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunmuştur.

TEZ DANIŞMANI	: Doç. Dr. Beliz İlgen	
JÜRİ ÜYESİ	: Prof. Dr. F. Gülruh Gürbüz	
JÜRİ ÜYESİ	: Prof. Dr. H. Sinem Ergun	
JÜRİ ÜYESİ	: Prof. Dr. Tuğba Karabulut	
JÜRİ ÜYESİ	: Doç. Dr. Ergen Yıldırım	

İstanbul Ticaret Üniversitesi SOSYAL BİLİMLER Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun 21/06/2017 Tarih, 451 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Hazırlamış olduğum doktora tezi özgün bir çalışma olup YÖK ve İstanbul Ticaret Üniversitesi Lisansüstü Yönetmeliklerine uygun olarak hazırlanmıştır. Ayrıca, bu çalışmayı yaparken bilimsel etik kurallarına tamamıyla uyduğumu; yararlandığım tüm kaynakları gösterdiğimi ve hiçbir kaynaktan yaptığım ayrıntılı alıntı olmadığını beyan ederim. Bu tezin ihtiva ettiği tüm hususlar şahsi görüşüm olup İstanbul Ticaret Üniversitesi'nin resmi görüşünü yansıtmamaktadır.

05/05/2017



Türker Tuğsal

ÖZET

İŞ-YAŞAM DENGESİ, SOSYAL DESTEK VE SOSYO-DEMOGRAFİK FAKTÖRLERİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Tuğsal, Türker

İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Beliz Ülgen

Mayıs, 2017, xii + 121 sayfa

İş ve yaşam dengesinin, sosyal desteğin ve sosyo-demografik faktörlerin; çalışanların tükenmişlik durumuna etki edebileceği problemi, tezin konusunu oluşturmaktadır. Alanyazında iş-yaşam dengesi ile tükenmişlik ilişkisini ve sosyal destek ile tükenmişlik ilişkisini inceleyen birçok araştırmaya rastlanılmaktadır. Buna karşılık iş-yaşam dengesi, sosyal destek, sosyo-demografik faktörler ve tükenmişlik ilişkisini birlikte araştıran çalışmaya rastlanılmamaktadır. Tezin bu bağlamda alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırmanın örneklemini perakende, lojistik, sanayi, eğitim ve hizmet sektörü çalışanları oluşturmaktadır. İş-yaşam dengesinin, sosyal desteğin ve sosyo-demografik faktörlerin çalışanların tükenmişlikleri üzerindeki etkileri hiyerarşik regresyon analizi ile değerlendirilmiştir.

Araştırma bulgularına göre; çalışanların yaşları arttıkça, duyarsızlaşmalarının azaldığı görülmektedir. Kendine zaman ayırma düzeyi arttığında da çalışanların duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı görülmektedir. Çalışanlar kendine daha fazla zaman ayırdıkça, duyarsızlaşmada olduğu gibi benzer şekilde duygusal tükenmişlik de azalmaktadır. Çalışanlar yaşamı ne kadar fazla ihmal ederse, kişisel başarıları da azalmaktadır. Buna karşılık; çalışanların yaşamı ihmal etme düzeyleri arttıkça, insanlarla daha fazla ilgilenmektedirler. İş-yaşam uyumu ve yaşamın işten ibaret olması değişkenlerinin kişisel başarı üzerindeki etkisinde bilgisel ve maddi desteğin kısmi aracılık etkisi; yaşamı ihmal etme değişkeninin insanlarla ilgilenme üzerindeki etkisinde duygusal desteğin kısmi aracılık etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmaktadır.

Sonuç olarak; insan motivasyonunda en temel gereksinimler olan fizyolojik ihtiyaçlar ve güvenlik ihtiyaçları, asgari düzeyde dahi karşılanamayıp kendine zaman ayıramayan çalışanların tükenmişlikleri artmakta; iş ve aile yaşamları olumsuz etkilenebilmektedir.

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORK-LIFE BALANCE, SOCIAL SUPPORT AND SOCIO-DEMOGRAPHIC FACTORS ON BURNOUT

Tuğsal, Türker

Business Administration Department, Doctoral Dissertation

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Beliz Ülgen

May, 2017, xii + 121 pages

The object of the dissertation is exploring the effect of work-life balance, social support and socio-demographic factors on employees' burnout. In the literature, there have been many studies about the relationship between work-life balance and burnout, also the relationship between social support and burnout. On the contrary, it is not encountered to any study in the literature that researches the relationship together with both work-life balance, social support, socio-demographic factors and also burnout. In this context, it is thought that this dissertation should contribute to the literature. Employees of retailing, logistics, industry, education and service sectors comprise the sample of the research. The effects of work-life balance, social support and socio-demographic factors on employees' burnout have been analyzed via hierarchical regression analysis.

In compliance with research findings; the older the employees, the less their depersonalization is. When the level of taking time for oneself increases, the level of employees' depersonalization decreases. As employees level of taking time for oneself increases, emotional exhaustion is diminishing, likewise depersonalization. Besides, should neglecting life level of employees' increase, their personal accomplishment level decreases. On the contrary, as the neglecting life level of employees' increases, involvement with people level of them increases. The effect of variables work-life accordance and life is just working on personal accomplishment; informational and instrumental support has a partial mediating effect. Besides, the effect of neglecting life on involvement with people; emotional support has a statistically significant partial mediating effect.

As a result; if physiological needs and security needs which are the basic requirements in human motivation can not be met even at the minimum level; then, employees who are not able to take time for oneself should be exhausted or burned out; so, their work and family lives can be affected negatively.

ÖNSÖZ

İş yaşamının her geçen gün artan temposu ve çalışma saatlerinin esnekleşmesi, günümüzde çalışanların aile yaşamını ihmal etmesine, iş-yaşam dengesini sağlayamamasına ve zamanla tükenmişlik hissetmesine sebep olmaktadır. Çalışanların iş-yaşam dengesini sağlamada aile fertlerinden, arkadaşlarından, çalışma arkadaşları ve yöneticilerinden, eşlerinden, danışman ya da özel birinden duygusal ya da bilgisel ve maddi destek sağlama ihtiyaçları; günümüz örgüt çalışanları arasında daha sık ifade edilmektedir. İş-yaşam dengesi, tükenmişlik ve sosyal destek ilişkisini incelediğim bu araştırmanın çalışanlara, örgütlere ve bu konuyla ilgili araştırma yapmak isteyen araştırmacılara fayda sağlamasını diliyorum.

Doktora öğrenimim ve tez yazım süresince bana ışık tutan, araştırmalarıma yön veren, yoğun çalışma temposunda dahi zaman ayıran Danışman Hocam Doç. Dr. Beliz Ülgen'e çok teşekkür ederim. Tez izleme komiteleri süresince tezime katkı sağlayan, kendimi akademik anlamda geliştirmemi sağlayan Hocalarım Prof. Dr. Ahu Tuğba Karabulut ve Doç. Dr. Figen Yıldırım'a; tez jüri üyesi Hocalarım Prof. Dr. Gülruh Gürbüz ve Prof. Dr. Sinem Ergun'a, araştırmanın yapılabilmesi için geliştirdikleri ve Türkçe'ye uyarladıkları ölçeklerden faydalanmam için izin veren Hocalarım Prof. Dr. Canan Ergin'e, Prof. Dr. Alev Torun'a ve Doç. Dr. Çiğdem Apaydın'a, anlayışı ve yardımları için yüksekokul müdürü Hocam Prof. Dr. Hamparsun Hampikyan'a, doktora tezimle ilgili değerli görüşleri, sabır ve anlayışları, maddi manevi destekleri için Hocalarım Yrd. Doç. Dr. Engin Yörük'e ve Doç. Dr. Gökhan Uğur'a, yaptığım istatistiksel analiz ve yorumlarımla ilgili değerli görüşleri için Prof. Dr. Hüseyin İnce'ye, Yrd. Doç. Dr. Yekta Kayman'a ve Yrd. Doç. Dr. Celal Özkale'ye teşekkür ederim. Araştırmada verilerin toplanması konusunda katkıda bulunan değerli katılımcılara zaman ayırıp emek verdikleri için teşekkür ederim. İstatistiksel analizi yaparken bana ışık tutan değerli eserleri için Prof. Dr. Hamdi İslamoğlu ve Doç. Dr. Ümit Alnıaçık'a, Prof. Dr. Andy Field'e ve manevi destekleri için "Akvaryum"daki değerli araştırma görevlisi arkadaşlarıma teşekkürü borç bilirim.

Çalışmalarım süresince iş-yaşam dengesini korumaya çalışsam da araştırmamı tamamlayabilmek için ihmal ettiğim zamanlarda bana bilgisel, maddi ve duygusal anlamda sosyal destek sağlayan değerli aileme minnettarım, iyi ki varsınız, çok teşekkür ederim.

İstanbul, 2017 Türker Tuğsal

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

Tez Onay Sayfası ……..... ii

Bilimsel Etik Bildirim ……... iii

Özet …….…..... iv

Abstract ……..……. v

Önsöz …….…. vi

İçindekiler …….…… vii

Tablolar Listesi ……..…… ix

Şekiller Listesi ……..…… xii

GİRİŞ …….……. 1

A. Araştırmanın Konusu ve Soruları ..……..……. 3

B. Araştırmanın Amacı ve Önemi ……..……... 3

C. Araştırmanın Örneklemi ……..……. 4

D. Araştırmanın Ön Kabulleri ve Kısıtları ……..…..……..…….. 5

1. KAVRAMLAR ve TEORİK ÇERÇEVE ……..……..…... 7

1.1. İş-Yaşam Dengesi Tanımı ve Kavramsal Gelişimi ……..…... 7

1.1.1. İş-Yaşam Dengesi ve İş-Aile İlişkilerini Açıklayan Yaklaşımlar …..…. 11

1.1.2. İş-Yaşam Dengesi Kavramını Yordayan Değişkenler ……..….. 14

1.1.3. İş-Yaşam Bütünleşmesinin Çalışanlara ve Örgütlere Faydaları ……..... 16

1.1.4. İş-Yaşam Dengesi Sağlama Yöntemleri ……..……... 19

1.1.5. İş-Yaşam Dengesi İçin Örgütlerin Sorumlulukları ve İş-Yaşam Dengesi Politikaları …….…… 20

1.2. Sosyal Destek Kavramının Tanımı ve Teorik Dayanağı …….……. 22

1.2.1. Sosyal Destek Kavramına Temel Oluşturan Kaynak Yaklaşımları ..….. 27

1.2.2. Sosyal Destek Kaynakları ……..…… 28

1.2.3. Sosyal Desteğin Çalışanlara Etkileri …….……. 29

1.3. Tükenmişlik Tanımı ve Tarihsel Gelişimi …….……... 34

1.3.1. Depresyon, Moral Bozukluğu, Stres, Tükenmişlik Ayırımı ve Tükenmişlik

Belirtileri ……... 39
1.3.2. Tükenmişliğe Sebep Olan Bireysel Faktörler ……..… 41
1.3.3. Tükenmişliğe Yol Açan Örgütsel ve Çevresel Faktörler ……... 42
1.3.4. Tükenmişliğin Çalışanlara Etkileri …….……..... 45

2. YÖNTEM …….…... 47

2.1. Araştırmanın Modeli ……..… 47
2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem …….…... 49
2.3. Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler …….…… 49
2.4. Alanyazındaki Veri Toplama ve Ölçüm Araçları ……..... 52
2.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Genel Bilgi ..……..... 55
2.5.1. Güvenilirlik Analizleri ……..... 55
2.5.2. Ölçeklerin Faktör Yapıları ve Açıklayıcı Faktör Analizleri …….….. 57

3. ANALİZ ve BULGULAR ……...…. 65

3.1. İş-Yaşam Dengesi, Sosyal Destek ve Sosyo-Demografik Faktörlerin Çalışanların Duyarsızlaşmaları Üzerindeki Etkileri …….……..… 65
3.2. İş-Yaşam Dengesi, Sosyal Destek ve Sosyo-Demografik Faktörlerin Çalışanların Duygusal Tükenmeleri Üzerindeki Etkileri ……...…… 72
3.3. İş-Yaşam Dengesi, Sosyal Destek ve Sosyo-Demografik Faktörlerin Çalışanların Kişisel Başarıları Üzerindeki Etkileri ……..…….…… 77
3.4. İş-Yaşam Dengesi, Sosyal Destek ve Sosyo-Demografik Faktörlerin Çalışanların İnsanlarla İlgilenmeleri Üzerindeki Etkileri ……..…….…... 84

4. SONUÇ ……..... 90

KAYNAKÇA ……...…..… 95

EKLER …… 111

TABLOLAR LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 1. İş-Yaşam Dengesi ile İlgili Alanyazındaki Araştırmalar ……... 10

Tablo 2. Sosyal Destek ile İlgili Alanyazındaki Araştırmalar ……..….. 23

Tablo 3. Tükenmişlikle İlgili Alanyazındaki Araştırmalar …… 36

Tablo 4. Sosyo-Demografik Faktörlerin Frekans ve Yüzde Dağılımı …….…….. 50

Tablo 5. Alanyazındaki Ölçüm Araçları ve Özellikleri ……..…… 52

Tablo 6. Sosyal Destek Ölçeği'nin Güvenilirlik İstatistikleri …… 55

Tablo 7. Sosyal Destek Ölçeği'nin Ölçek İstatistikleri …….……. 56

Tablo 8. İş-Yaşam Dengesi Ölçeği'nin Güvenilirlik İstatistikleri …….…… 56

Tablo 9. İş-Yaşam Dengesi Ölçeği'nin Ölçek İstatistikleri …….…….. 56

Tablo 10. Tükenmişlik Ölçeği'nin Güvenilirlik İstatistikleri …….…… 57

Tablo 11. Tükenmişlik Ölçeği'nin Ölçek İstatistikleri …….…….. 57

Tablo 12. Sosyal Destek Ölçeği'nin Açıklayıcı Faktör Analizi …….……..... 58

Tablo 13. Sosyal Destek Ölçeği'nin İstatistik Sonuç Değerleri …….…… 59

Tablo 14. İş-Yaşam Dengesi Ölçeği'nin Açıklayıcı Faktör Analizi …….……. 60

Tablo 15. İş-Yaşam Dengesi Ölçeği'nin İstatistik Sonuç Değerleri …….……. 61

Tablo 16. Tükenmişlik Ölçeği'nin Açıklayıcı Faktör Analizi …….…….. 62

Tablo 17. Tükenmişlik Ölçeği'nin İstatistik Sonuç Değerleri …….…….. 62

Tablo 18. Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkilerin Model Özeti Tablosu …….. 66

Tablo 19. Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkilerin ANOVA İstatistik Değerleri Tablosu .. 67

Tablo 20. Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkilerin Katsayılar Tablosu …….. 68

Tablo 21. Duyarsızlaşma Üzerinde Etkisi Bulunan Tahmin Değişkenlerinin İstatistik Değerleri ……. 69

Tablo 22. Bağımsız Değişkenlerin Duyarsızlaşma Üzerindeki Etki Şiddeti ve Yönü . 71

Tablo 23. Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkilerin Model Özeti Tablosu …… 72

Tablo 24. Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkilerin ANOVA İstatistik Değerleri Tablosu …… 73

Tablo 25. Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkilerin Katsayılar Tablosu ……..…. 74

Tablo 26. Duygusal Tükenme Üzerinde Etkisi Bulunan Tahmin Değişkenlerinin İstatistik Değerleri …… 75

Tablo 27. Bağımsız Değişkenlerin Duygusal Tükenme Üzerindeki Etki Şiddeti ve Yönü …… 76

Tablo 28. Kişisel Başarı Üzerindeki Etkilerin Model Özeti Tablosu ……..... 78

Tablo 29. Kişisel Başarı Üzerindeki Etkilerin ANOVA İstatistik Değerleri Tablosu … 79

Tablo 30. Kişisel Başarı Üzerindeki Etkilerin Katsayılar Tablosu …… 80

Tablo 31. Kişisel Başarı Üzerinde Etkisi Bulunan Tahmin Değişkenlerinin İstatistik Değerleri ……. 81

Tablo 32. Bağımsız Değişkenlerin Kişisel Başarı Üzerindeki Etki Şiddeti ve Yönü … 82

Tablo 33. Bağımsız Değişkenlerin Aracı Değişken Bilgisel ve Maddi Destek'e Etkileri …… 83

Tablo 34. Aracı Değişken Bilgisel ve Maddi Destek'in Bağımlı Değişken Kişisel Başarı'ya Etkisi ……..…….. 83

Tablo 35. Aracılık Etkisinin Doğrulanması ve Sobel Test İstatistik Sonuçları ….…… 84

Tablo 36. İnsanlarla İlgilenme Üzerindeki Etkilerin Model Özeti Tablosu …….. 85

Tablo 37. İnsanlarla İlgilenme Üzerindeki Etkilerin ANOVA İstatistik Değerleri Tablosu …… 86

Tablo 38. İnsanlarla İlgilenme Üzerindeki Etkilerin Katsayılar Tablosu …….. 87

Tablo 39. İnsanlarla İlgilenme Üzerinde Etkisi Bulunan Tahmin Değişkenlerinin İstatistik Değerleri ……..…….. 88

Tablo 40. Bağımsız Değişkenlerin İnsanlarla İlgilenme Üzerindeki Etki Şiddeti ve Yönü …… 89

Tablo 41. Bağımsız Değişkenin Aracı Değişken Duygusal Destek'e Etkisi …… 89

Tablo 42. Aracı Değişken Duygusal Destek'in Bağımlı Değişken İnsanlarla İlgilenme'ye Etkisi …….. 89

Tablo 43. Aracılık Etkisinin Doğrulanması ve Sobel Test İstatistik Sonuçları …….. 89

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No

Şekil 1. İş-Yaşam Dengesi, Sosyal Destek ve Sosyo-Demografik Faktörlerin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi Modeli ……. 48

Şekil 2. Çoklu Regresyon Denkleminde Karşılaştırma Modeli …… 48

Şekil 3. Regresyon Doğrusu Üzerinde Bağımsız Değişkenlerin Duyarsızlaşma Üzerindeki Etki Şiddeti ve Yönü ……..…… 70

Şekil 4. Regresyon Doğrusu Üzerinde Bağımsız Değişkenlerin Duygusal Tükenme Üzerindeki Etki Şiddeti ve Yönü …….…….. 75

Şekil 5. Regresyon Doğrusu Üzerinde Bağımsız Değişkenlerin Kişisel Başarı Üzerindeki Etki Şiddeti ve Yönü ……..…… 81

Şekil 6. Regresyon Doğrusu Üzerinde Bağımsız Değişkenlerin İnsanlarla İlgilenme Üzerindeki Etki Şiddeti ve Yönü ……..... 88

GİRİŞ

İnsanın varoluşundan beri üretim, emek ve birlikte iş yapma faaliyetleri, tarihsel değişimler göstererek günümüze kadar gelmiştir ve gelişimi devam etmektedir. Birlikte iş yapma faaliyetlerinin sonucu olarak girişimcinin üretim faktörlerini kâr elde etmek üzere bir araya getirmesiyle başlayan yönetim faaliyeti, ancak Endüstri Devrimi'nden sonra 19. yüzyılda bilimsel bir nitelik kazanmıştır. Bilimsel yönetimle birlikte iş ve yaşam, birlikte ve dengeli sürüdürülmesi gereken iki temel yaşam alanı olmuştur.

İş-yaşam dengesi kavramı, sanayi devrimi döneminin ilk zamanlarına kadar uzanmaktadır. 12 saat civarında olan çalışma süreleri ve aile bireylerinin tamamına yakınının çalışıyor olması, bireylerin 'yaşamak için çalışmak' yerine 'çalışmak için yaşamak' durumunda olması, iş-yaşam dengesizliğinin yüksekliğinin derecesi hakkında fikir vermektedir. Günümüze gelindiğinde; çalışanların iş-yaşam dengesi için sekiz saat çalışma, sekiz saat uyku ve sekiz saat dinlenmenin daha makul olduğu ileri sürülebilir. Çalışma saatlerinin azalmaya başlaması iş-yaşam dengesi anlayışını da şekillendirmektedir. Denge şekli; ekmeği kazanan erkek ile yuvakuran kadının iş ve iş-dışı yaşamda rolleri paylaşması ile olmuştur. Bununla birlikte bu denge durumu da yıllar itibariyle dönüşüme uğramış ve uğramaya devam etmektedir. Kadınların da eşit eğitim ve çalışma fırsatlarından faydalanmaları emek piyasasına katkı sağlamaktadır. Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü verileri yıllar itibariyle emek piyasasına katılan kadınların oranının arttığını göstermektedir.

Emek piyasasının yapısındaki değişimlerle birlikte; pazar ekonomisinde ise temel amaç kâr elde etmek olunca, başta emek olmak üzere üretim faktörlerinin verimliliği önem teşkil etmektedir. Çalışan insan kaynağının verimliliği ise teknoloji, bilgi, değişim ve çevre faktörlerinin etkisiyle günümüz çalışma yaşamında bireye, ailesine ve örgütlere etkileri olan sorunları da beraberinde getirmektedir. Modern yönetim döneminden günümüze kadar geçen süre içinde; iş çevresindeki, örgüt yapılarındaki ve yönetim biçimlerindeki büyük değişimler, işgücüne katılan kadın çalışan sayısının artması ve sosyo-demografik faktörlerin değişmesi, iş ve aile yaşamında bireylerin rollerinin, işlerinin ve bireylerarası ilişkilerin değişmesi, daha küçük ailelerin kurulması, boşanma ve bekâr yaşama oranlarının artması gibi gelişmeler iş-yaşam dengesi konusunun öneminin artmasını sağlamakta ve güncelliğini korumaktadır.

İşletme kârlılığını ve verimliliğini sürdürülebilir kılmak için, çalışanlar işyerinde esnek çalışmaya başlamıştır ve verimlilik arttırmaya yönelik meslekî eğitimler almak amacıyla daha fazla zaman geçirmeye başlamıştır. Bu sebeple, iş yaşamına iş dışındaki yaşamlarından daha fazla zaman ayırmaktadırlar. Çalışanlar daha uzun süre işyerinde zaman geçirmekte veya eve iş getirmektedirler.

Günümüz iş yaşamında işverenler ya da yöneticiler, çalışanlardan elektronik postalarını iş yerinde ve evde kontrol etmelerini, mobil telefonlarından gelen aramaları cevaplamalarını beklemektedir. Bu durum günün herhangi bir anında ya da geceleri, hatta izin günlerinde ve tatillerde bile çalışanların ulaşılabilir olmasını beraberinde getirmektedir. Yaz aylarında tatil beldelerindeki otellerde bilgisayarı ile lobide çalışıyor görülen insan sayısının her geçen yıl arttığı gözlenmektedir. Benzer şekilde kumsalda bir şemsiye altında cep telefonu ile konuşan insanların satış raporları, bütçe hedefleri, iptal edilen siparişler, gelen sevkiyatlar veya vadesinde ödenmemiş çekler ile ilgili konuştuklarına daha fazla şahit olunmaktadır. Çalışanların iş-yaşam dengesini etkileyen bu sürekli ulaşılabilir olma durumunun strese ve tükenmişliğe yol açması beklenmektedir.

İş ve iş-dışı yaşamlarında işle ilgili daha fazla zaman geçirilmesi sonucu çalışanların iş ve iş dışındaki yaşamlarının dengesi daha fazla önem kazanmaktadır. Teknoloji, artan rekabet, iç ve dış müşterilere daha hızlı yanıt verme ihtiyacı, hizmet kalitesinin arttırılması gereksinimi, değişime uyum sağlama, kadın işgücünün artması sonucu aileye ve çocuklara daha az vakit ayrılması, yaşam zorlukları (anne, baba ve/veya çocuk bakımı; çamaşır, ütü, temizlik, alışveriş gibi ev işleri) iş-yaşam dengesini etkilemektedir. İş ve iş dışındaki yaşam dengesinin bozulması sonucunda çalışanların motivasyonu, iş tatmini, işe bağlılıkları ve performansları etkilenmektedir. Bu etkinin olumsuz olması durumunda çalışanlar üzerinde bilişsel, duygusal, psikolojik ve davranışsal bozukluklar olabileceği düşünülmektedir.

Olumsuz etkilerin bertaraf edilmesi ya da azaltılması için aile, arkadaş, akraba, meslektaş, yönetici veya özel bir kişinin sosyal destek sağlamasının etkili olabileceği gözlemlenmektedir. Bu bağlamda, iş-yaşam dengesinin sebep olabileceği sonuçlardan biri olarak tükenmişlikle ilişkisi ve tükenmişliği yordayan bir faktör olarak sosyal destekle ilişkisi çalışanlar ve örgütler için daha fazla önem kazanmaktadır.

Sosyal destek ve tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalarda gelişen önemli trendin sosyal desteğin çeşitleri üzerine olduğu belirtilmektedir. Sosyal desteğin önem kazanan bu çeşitlerinin duygusal destek, araçsal destek ve bilgisel destek olduğu ifade edilmektedir. Bu bağlamda; iş-yaşam dengesi, tükenmişlik ve sosyal destek ilişkilerini araştırmak için alanyazında doldurulması gereken boşluklar bulunmaktadır. Yapılmış araştırmaların bulgularına dayanarak, sosyal destek çeşitlerinin tükenmişliğin boyutlarıyla ilişkili olduğu; fakat bu ilişkinin araştırıldığı çalışma sayısının çok az olduğu ve sosyal destek çeşitleriyle iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkinin araştırılmasının araştırmacılara ışık tutacağı görülmektedir.

A. Araştırmanın Konusu ve Soruları

Alanyazındaki incelemeler ve toplumsal gözlemler sonucunda araştırmanın konusu; sosyal desteğin, iş-yaşam dengesinin ve sosyo-demografik faktörlerin bireylerin tükenmişlik durumuna etki edebileceğidir. Araştırmaya konu olan üç kavramsal yapı iş-yaşam dengesi, sosyal destek ve tükenmişliktir. Bu bağlamda araştırmada şu sorulara cevap aranmaktadır:

İş-yaşam dengesi boyutlarıyla sosyal desteğin boyutlarının ve sosyo-demografik faktörlerin (cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir, eğitim düzeyi, çalışılan sektör ve görev alanı, iş tecrübesi, mesai saatleri dışında çalışma durumu, çocuk sayısı, bakmakla yükümlü olunan kimse olma durumu) tükenmişliğin duyarsızlaşma, duygusal tükenme, kişisel başarı ve insanlarla ilgilenme boyutları üzerinde etkisi var mıdır? Varsa bu etkinin düzeyi ve yönü (pozitif/negatif) nasıldır?

B. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışan insan kaynağının verimliliğini arttırma çabası teknoloji, bilgi, değişim ve çevre faktörlerinin etkisiyle; günümüz çalışma yaşamında bireye, ailesine ve örgütlere etkileri olan sorunları da beraberinde getirmektedir. İşletme kârlılığını ve verimliliğini sürdürülebilir kılmak için çalışanların işyerinde daha fazla zaman geçirmeye başladığı düşünülmektedir. Bu sebeple çalışanların iş yaşamına kişisel yaşamlarından daha fazla zaman ayırdığı ileri sürülebilir. İş yaşamında daha fazla zaman geçirilmesi sonucu çalışanların iş ve kişisel yaşamlarının dengesi daha fazla önem kazanmaktadır.

İş ve kişisel yaşam dengesinin bozulması sonucunda çalışanların motivasyonu, iş tatmini, işe bağlılıkları ve performansları etkilenebilir. Bu etkinin olumsuz olması durumunda çalışanlar üzerinde bilişsel, duygusal (psikolojik) ve davranışsal bozukluklar olabileceği düşünülmektedir. Olumsuz etkilerin bertaraf edilmesi ya da azaltılması için aile bireylerinin, arkadaşların, yöneticilerin, meslektaşların veya özel bir kişinin sosyal destek sağlamasının etkili olabileceği gözlemlenmekte ve ilgili yazındaki araştırmalarla desteklenmektedir.

Araştırmanın amacı; yukarıda ifade edilen gözlem ve düşünceler doğrultusunda, çalışanların sosyo-demografik özellikleri ile sosyal destek, iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik algıları arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır. Böylelikle, günümüzde yüksek tempoda ve esnek çalışma şartlarında çalışanların tükenmişliklerini azaltmak ve iş-yaşam dengelerini sağlamak için çalışanların ve örgütlerin nelere dikkat etmeleri gerektiğini ortaya koymak açısından bu araştırmanın fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda, örgütlerde tükenmişlik düzeyi yüksek olan çalışanların iş tatmini, motivasyon, verimlilik ve örgütsel bağlılık düzeylerinin iyileştirilmesi için iş-yaşam dengesi ve sosyal destek ile ilgili insan kaynakları politikaları geliştirmenin öneminin artacağı ileri sürülebilir.

Araştırmanın önemi; çalışanların sosyo-demografik özellikleri ile sosyal destek, iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik algıları arasındaki ilişkinin daha önceki araştırmalarda birlikte ele alınmaması, erişim sağlanan Türkçe ve İngilizce kaynaklarda daha önce araştırıldığına ilişkin bulguya rastlanmamasıdır. Dolayısıyla, araştırma bu boşluğu doldurarak literatüre katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Bu araştırma ile ayrıca; çalışanlara sosyal destek sağlanmasının ve bu yöndeki politikaların uygulanmasının öneminin daha iyi anlaşılması hedeflenmektedir. Ayrıca; iş, aile ve toplum yaşamında iş-yaşam dengesi kurulmasının tükenmişliği azaltmada etkileri açısından örgütlere ve çalışanlara fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

C. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın örneklemini perakende, lojistik, sanayi, eğitim ve hizmet sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Katılımcılar üretim, satış, idari işler, muhasebe-finans, insan kaynakları, bilgi işlem ve halkla ilişkiler departmanlarındaki çalışanlardan oluşmaktadır. Araştırma İstanbul'daki çalışanları kapsamaktadır.

Örneklem seçiminde tesadüfi örnekleme yöntemlerinden kümelere göre tek aşamalı örnekleme yöntemi kullanılmaktadır. Bu örnekleme yönteminde en güvenilir örneği elde

etme yerine, en düşük maliyetle mümkün olan en doğru örneği elde etmek amaçlanmaktadır. Ana kitle önce kümelere ayrılır sonra kümelerden bireylere geçilir. Bu tür örnekleme sağlıklı bir ana kitle çerçevesinin elde bulunmaması ya da çok büyük ana kitleden çekim yapmanın çok zor ve maliyetinin yüksek olması durumunda uygulanmaktadır. Zaman, maliyet ve güvenilirlik sebebiyle internet üzerinden anket formu oluşturulmuştur.

Katılımcıların ilk gönderilen anket formuna yeterli katılım sağlamaması üzerine anket katılımını arttırmak üzere ikinci ve daha sonra üçüncü kez bildirim yapılmıştır. Katılım sonuçlarına göre perakende sektöründe 80 çalışan, eğitim sektöründe 64 çalışan, hizmet sektöründe 64 çalışan, sanayi sektöründe 31 çalışan, lojistik sektöründe 22 çalışan olmak üzere toplam 261 kişi katılım sağlamıştır.

D. Araştırmanın Ön Kabulleri ve Kısıtları

Araştırmaya dayanak oluşturan ön kabul katılımcıların Ekler kısmında sunulan anket formuna tam, doğru, samimi ve güvenilir cevap verdikleridir. Bununla birlikte, araştırmanın belirli kısıtları bulunmaktadır. Araştırmanın teorik yapısı ve uygulama sonuçlarının yorumlanması erişim sağlanabilen Türkçe ve İngilizce yazılı kaynaklarla ve veri tabanlarındaki elektronik kaynaklarla sınırlıdır.

Araştırma perakende, lojistik, sanayi, eğitim ve hizmet sektörü çalışanları ile sınırlıdır. Bunun sebebi bu sektörlerde esnek çalışmanın yaygın olması sebebiyle diğer sektörlere nazaran iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik algısında daha belirleyici rol oynadığının düşünülmesidir. Veri toplama ve ölçüm araçlarının düzenlenmesinde ve örnek çekilişlerinde sistematik hata yapmamaya özen gösterilmiştir. Bununla birlikte birçok işletme yöneticisi tarafından farklı gerekçeler sunularak bilgilerin paylaşılmasına izin verilmemesi sebebiyle araştırmaya katılım düzeyi daha fazla arttırılamamıştır. Araştırmanın güvenilirliğini ve geçerliliğini etkileyebilecek başka bir durum olmadığı düşünülmektedir.

Araştırmada sosyal destek, iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik kavramları doğrulayıcı faktör analizinde tek faktörle açıklanamadığı için, kavramların birbiriyle doğrudan ilişkisi değil, açıklayıcı faktör analizi yapılarak alt ölçekler düzeyinde boyutlar arası ilişkiler ile açıklanmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın birinci bölümünde; iş-yaşam dengesi olgusu, iş-yaşam dengesi ve iş-aile ilişkilerini açıklayan kuramlar, iş-yaşam bütünleşmesinin çalışanlara ve örgütlere faydaları, iş-yaşam dengesi için örgütlerin yerine getirmesi gereken sorumlulukları ve iş-yaşam

dengesi politikaları ele alınmaktadır. Daha sonra sosyal desteğe ilişkin kavramsal ve teorik çerçeve ele alınmaktadır. Sosyal destek ile ilgili yapılmış olan çalışmalara, alanyazın taramasına ve güncel gelişmelere yer verilmektedir. Sosyal destek kaynakları açıklandıktan sonra sosyal desteğin çalışanlara etkileri açıklanmaktadır. Daha sonra tükenmişlik kavramının tanımı ve belirtileri; depresyon, stres ve moral bozukluğu ayırımı açıklanmaktadır. Tükenmişliğe etki eden bireysel ve örgütsel faktörlerle tükenmişliğin çalışanlara etkileri ele alınmaktadır.

Araştırmanın ikinci bölümünde; araştırmanın modeli, araştırmanın evreni ve örneklemi, katılımcılara ilişkin demografik bilgiler, veri toplamada kullanılan ölçüm araçları, güvenilirlik ve geçerlilik analizleri ve açıklayıcı faktör analizleri ifade edilmektedir.

Araştırmanın üçüncü bölümünde; iş-yaşam dengesinin *yaşamı ihmal etme, yaşamın işten ibaret olması, iş-yaşam uyumu, kendine zaman ayırma* ve *eve iş getirme* boyutları düzeyleri ile, sosyal desteğin *duygusal destek* ve *bilgisel ve maddi destek* boyutlarının ve sosyodemografik faktörlerin; tükenmişliğin *duyarsızlaşma, duygusal tükenme, kişisel başarı* ve *insanlarla ilgilenme* boyutlarına etkisi boyutlar düzeyinde hiyerarşik regresyon analizi ile analiz edilmektedir.

Dördüncü bölümde, araştırmanın sonuçlarına yer verilmektedir.

1. KAVRAMLAR ve TEORİK ÇERÇEVE

Araştırmanın birinci bölümünde; iş-yaşam dengesi, tükenmişlik ve sosyal destek kavramlarına ilişkin kavramsal ve teorik çerçeve ele alınmaktadır. Kavramlar ile ilgili tanımlara ve literatür taramasına yer verilmekte; kavramlara ilişkin özellikler, türler, boyutlar ve araştırmacıların farklı yaklaşımları ele alınmaktadır.

Alanyazında hem iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik ilişkisi üzerine (Chiang, Birtch ve Kwan, 2010; Chimote ve Srivastava, 2013; Karabacak, 2013; Pichler, 2009) hem de sosyal destek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine (Constable ve Russell, 1986; Ericson-Lidman ve Ahlin, 2015; Etzion, 1984; Fırat ve Kaya, 2015; Halbesleben, 2006; Kutsal ve Bilge, 2012; Nie ve ark., 2015; Novara, Garro ve Di Rienzo, 2015; Ross, Altmaier ve Russell, 1989; Smoktunowicz ve ark., 2015; Torun, 1995; Umene-Nakano ve ark., 2013; Woodhead, Northrop ve Edelstein, 2014; Yürür ve Sarıkaya, 2011) yapılmış birçok araştırma bulunmaktadır. Sosyal destek ve tükenmişlik, iş-yaşam dengesi ve tükenmişlik ilişkileri ile ilgili yapılan araştırmalar çoğunlukla eğitim, sağlık ve emniyet alanlarında; genellikle hemşireler (Altay, Gönener ve Demirkıran, 2010; Constable ve Russell, 1986; Demir, 2010; Güven, 2013; Li, Ruan ve Yuan, 2015; Medland, Howard-Ruben ve Whitaker, 2004; Nie ve ark., 2015; Woodhead, Northrop ve Edelstein, 2014); doktorlar (Umene-Nakano ve ark., 2013); öğretmenler (Avanzi, Schuh, Fraccaroli ve Dick, 2015; Fiorilli ve ark., 2015; Hakanen, Bakker ve Schaufeli, 2006; Kahn, Schneider, Jenkins-Henkelman ve Moyle, 2006; Khezerlou, 2013; Otacıoğlu, 2008); akademisyenler (Budak ve Sürgevil, 2005; Kutanis ve Karakiraz, 2013; Moeller ve Chung-Yan, 2013; Ross, Altmaier ve Russell, 1989) ve polis memurları (Hendrix, Cantrell ve Steel, 1988; Novara, Garro ve Di Rienzo, 2015) üzerinde yapılmıştır. Örgütlerde yapılan araştırmaların sayısının ise çok az olduğu görülmektedir.

1.1. İş-Yaşam Dengesi Tanımı ve Kavramsal Gelişimi

'İş-aile' çalışmaları çalışan kadınlara, özellikle de çalışan annelere odaklanmaya başlayınca; 1990'larda dilbilimsel değişim ile 'iş-yaşam dengesi' söylemleri ve araştırmalarının başladığı göze çarpmaktadır (Lewis, Gambles ve Rapoport, 2007, s. 360). Fleetwood (2007, s. 392) iş-yaşam dengesi söylemlerinin dilbilimsel değişiminin bu dönemde neoliberal yönetim ve politikalar kapsamında yaratıldığına şüphe olmadığını belirtmektedir. Bu değişim özellikle de Amerika Birleşik Devletleri ve Birleşik Krallık'ta en az düzeyde

yasal düzenleme yaparak, piyasa güçlerine güvenerek ve ücretli iş ile yaşamın geri kalanı arasındaki dengesizliğin en yüksek olduğu yerde rekabeti sağlayan politika ve uygulamalara odaklanarak gerçekleşmiştir. Esnek çalışma, çalışan-dostu politikalar, yarı-zamanlı çalışma gibi söylem, uygulama ve politikalar, Reagan ve Thatcher döneminde yeni bir sınıf stratejisi olarak şekillendirilmiş olup, bireysellik ve özgürlük kavramlarıyla nitelendirilmiştir. Bu bağlamda iş-yaşam dengesi söylemi tarihsel olduğu kadar kültürel bir yere de sahiptir. Örnek vermek gerekirse; 1991 yılında ekonomisi dışa açılan Hindistan, küresel rekabet ve ekonomik büyüme fırsatlarıyla birlikte, artan iş taleplerine ve yeni ekonomi çalışanlarının uzun saatlerce çalışmasına maruz kalmıştır (Lewis, Gamble ve Rapoport, 2007, s. 363). Dolayısıyla iş-yaşam dengesi söylemi aslında küresel rekabet ve eğilimlerle ilişkili olarak, işyerlerinin ve işin doğasının değişimini yansıtmaktadır. İş, yaşam ve denge kavramlarını ayrı ayrı tanımlamak, iş-yaşam dengesi kavramının daha iyi anlaşılması için fayda sağlayabilir.

İş; belirli bir amaç ya da zihindeki hedefler doğrultusunda yapılan görevler dizisidir; işin nerede yapıldığıyla ilgili bir sınırlama bulunmamaktadır. Görev ve etkinliklerden oluşan iş, ücretli çalışılan bir örgütte veya evde aile içinde yapılabilir. Aile de bir örgüt olduğu için iş her türlü örgütte yapılabilmektedir. Ekonomik bir değeri olduğu için ve tüm ev işleri ve aktivitelerinin de ücret mukabili satın alınabilmesi mümkün olduğu için; ev işleri de iş olarak sayılmaktadır (Zedeck, 1987, s. 10).

İş, daha basit bir ifadeyle ücretli istihdam olarak; yaşam ise iş-dışı aktiviteler olarak tanımlanmaktadır. Denge ise, işte ve evde en düşük düzeyde rol çatışması ile tatmin ve iyi işlevsellik olarak tanımlanmaktadır (Clark, 2000). Daha güncel bir başka tanıma göre yaşam bir değişken olarak (1) çalışılmayan zaman, (2) evde yapmak istenilen aktivitelerden keyif almak, (3) eşle veya aileyle zaman geçirmek ve (4) aile sorumlulukları olarak tanımlanmaktadır (Pichler, 2009, s. 461). Çalışma hukuku ile ilgili düzenlemeler çerçevesinde daha nesnel bir tanıma göre; düzenli olarak haftada 48 saatten fazla çalışan bireylerin iş ve yaşam dengesinin olmadığı ifade edilmektedir (Guest, 2002, s. 264).

Noon ve Blyton (2007, s. 356) iş-yaşam dengesini "*birinin bir başkasının tatmin olduğu deneyimlerine zarar verecek aşırı baskılar olmadan, iş ve iş-dışı yaşamlarını başarıyla sürdürme yetenekleri"* olarak tanımlamaktadırlar.

İş-yaşam dengesi; iş, aile, arkadaşlar, sağlık ve bireyin ruh hali olmak üzere yaşamın beş alanını aynı anda dengede tutabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Byrne, 2005,

s.54; akt. Pichler, 2009). Bu bağlamda dengeli bir yaşamda bir alanın bir diğerine olumsuz etkisi bulunmaması gerekmektedir. İş ve aile, aile ve arkadaşlar ayırımlarında ilişkilerdeki, sağlıktaki veya ruh halindeki etki, karışma, çatışma veya değişim iş-yaşam dengesini bozabilmektedir.

İş-yaşam dengesi kavramı Lockwood'un (2003, akt. Apaydın, 2011) tanımına göre; bir kişinin işiyle ilgili taleplerinin, kişisel yaşam talepleriyle dengede olması durumudur. Yaşam dengesi yaklaşımı ile ifade edilmek istenen; iş ve aile yaşamının çatışma halinden uzak olması durumu olarak tanımlanmaktadır (Friedman, Christensen ve Degroot, 1998).

Guest (2002, s. 265) iş-yaşam dengesi ile ilgili olarak; iş-dışı yaşamı temsil etmek için kısaca ev ve aile terimlerinin kullanıldığını ileri sürmektedir. Dolayısıyla; iş-yaşam dengesinin belirleyicileri işyeri ve ev bağlamında konumlanmaktadır. Lockwood ise (2003, akt. Apaydın, 2011) iş-yaşam dengesini, işveren açısından iş-yaşam dengesi ve çalışan açısından iş-yaşam dengesi olarak ayırmaktadır. İşveren açısından iş öncelik teşkil ederken, çalışan açısından yaşamın öncelik teşkil edeceği ileri sürülebilir.

Örgütsel yaşamda çalışanlar açısından değerlendirildiğinde iş yaşam dengesi, işle ilgili sorumluluklar ile özel yaşamdaki sorumluluklar arasında bir denge oluşturmaktır (De Cieri, Holmes, Abbott ve Pettit, 2005). Bu nedenle iş yaşam dengesi kavramı; çalışanlar, yöneticiler, araştırmacılar ve örgütler açısından önemli bir insan kaynakları uygulaması olarak ilgi çekmektedir. İnsan kaynakları yönetimi açısından, çalışanların işe bağlılıklarını sağlama ve örgütte tutma stratejilerinin önemli unsurlarından birisidir. Araştırmalar, örgütlerin çalışanlarının ihtiyaçlarının farkında olmaları gerektiğine ve çalışanlarını kaybetmemek için, esnek iş-yaşam dengesi politikaları uygulamaları gerektiğine dikkat çekmektedir (Bruck, Allen ve Spector, 2002; Küçükusta, 2007).

Noon ve Blyton (2007, s. 357) iş ve iş-dışı yaşamdaki dengesizliğin iki temel şekilde olduğunu ifade etmektedirler. İlk olarak, iş yaşamındaki baskıların iş-dışı yaşamdaki sorumlulukların yerine getirilmesini zorlaştırdığını ve ikinci olarak; ailenin ya da diğer baskı unsurlarının iş yükümlülüklerinin yerine getirilmesini zorlaştırdığını belirtmektedirler. Guest'e (2002, s. 267) göre haftada 55 saat çalışmak iş-yaşam dengesizliğini yansıtsa da, iş ve ev arasındaki denge önceliğini işine veren bir çalışan, bu durumu dengesizlik olarak kabul etmeyebilir. Dolayısıyla iş-yaşam dengesi sübjektif bir özellik gösterebilmektedir.

İş-yaşam dengesi ile ilgili yapılan araştırmaların genellikle örgütsel performans (Beauregard ve Henry, 2009; Chimote ve Srivastava, 2013); tükenmişlik ve iş stresi ilişkisi (Chiang, Birtch ve Kwan, 2010; Karabacak, 2013); demografik faktörler (Khallash ve Kruse, 2012; Panisoara ve Serban, 2013; Pichler, 2009); işe bağımlılık (Apaydın, 2011); iş-yaşam çatışması ve iş-yaşam zenginleştirme (Carlson, Grzywacz ve Zivnuska, 2009); iş-yaşam dengesinin belirleyicileri (Darcy, McCarhty, Hill ve Grady, 2012); yaşam kalitesi (Greenhaus, Collins ve Shaw, 2003); işe yabancılaşma (Köstereliođlu, 2011); esnek çalışma düzenlemeleri (Subramaniam, Overton ve Maniam, 2015); örgütsel bağlılık (Vatansever, 2008) ve iş-aile çatışması (Zhao, Qu ve Liu, 2013) üzerine olduğu görülmektedir.

Tablo 1. İş-Yaşam Dengesi ile İlgili Alanyazındaki Araştırmalar

Araştırmacı(lar)	Araştırma Konusu ve Bulgular
Apaydın (2011)	Öğretim üyelerinin işe bağımlılık düzeyi ile iş-yaşam ve aile dengesi arasındaki ilişki incelenmiştir.
Beauregard ve Henry (2009)	Örgütlerde genellikle benimsenen iş-yaşam dengesi uygulamaları, daha iyi çalışan adayları çekmek ve örgütsel performansı arttırmak için mevcut çalışanlar arasında iş-yaşam çatışmasının azaltılmasına dayanmaktadır. İş-yaşam dengesi uygulamalarının örgütsel performansı etkilediği yollar; artan maliyet tasarrufu, geliştirilmiş verimlilik ve düşük ciro olmaktadır.
Chiang, Birtch ve Kwan (2010)	Çalışmada iş, stres, başa çıkma kaynakları ve iş stresi arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Veriler; otel ve catering sektöründe, gıda servis çalışanlarından toplanmıştır. Hiyerarşik regresyon analizi sonucunda iş talepleri ve iş kontrolü iş stresi üzerinde önemli etkiler göstermiştir.
Chimote ve Srivastava (2013)	Araştırma sonuçlarına göre iş-yaşam dengesi devamsızlığı azaltmakta, birey ve örgüt verimliliğine pozitif etki yapmakta, sadakati ve bağlılığı sağlamakta, örgüt imajını iyileştirmekte, çalışan devir hızını azaltmakta, iş tatminini arttırmakta; iş stresini, fiziksel ve ruhsal hastalıkları azaltmaktadır.
Darcy ve ark. (2012)	Araştırmada çalışanlar için iş-yaşam dengesinin belirleyicileri incelenmiştir. İş-yaşam dengesi sorunlarının bir çalışanın çalışma hayatı boyunca nasıl geliştiği ve iş-yaşam dengesinin nasıl ve nelerden etkilendiği farklı kariyer aşamaları ile açıklanmaktadır.
Greenhaus, Collins ve Shaw (2003)	Kamu sektöründeki muhasebe profesyonelleri arasında iş-aile dengesi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişki incelenmiştir. Ailesine daha çok zaman ayıranların, daha yüksek bir yaşam kalitesi olduğu; fakat işe daha fazla zaman ayıran çalışanların, daha düşük bir yaşam kalitesi olduğu sonucuna varılmıştır.
Karabacak (2013)	İş-aile çatışması; iş stresi ve algılanan sosyal destek açısından incelenmiştir.

Khallash ve Kruse (2012)	Avrupa'daki sosyal, ekonomik ve demografik değişimlerin bireylerde sebep olduğu dönüşümün, Danimarka'da etkileri gösterilmekte ve iş-yaşam dengesiyle arasındaki etkileşim incelenmektedir.
Köşterelioğlu (2011)	Öğretmenlerin iş-yaşam kalitesi ile işe yabancılaşması arasındaki ilişki araştırılmıştır.
Küçükusta (2007)	İş-yaşam dengesinin çalışma yaşamına etkisi araştırılmıştır.
Fisher-McAuley, Stanton, Jolton, Gavin (2003)	Araştırmacılar iş-yaşam dengesi ölçeği geliştirmiş olup 4 faktör ile açıklanmaktadır. Bunlar; kişisel yaşamın işle karışması, işle kişisel yaşamın karışması, kişisel yaşamın işi geliştirmesi, işin kişisel yaşamı geliştirmesidir.
Panisoara ve Serban (2013)	Çalışmada örgütleri anlayarak ve uygun motivasyon politikaları uygulayarak; medeni durumun iş-yaşam dengesi üzerinde bir etkisi olup olmadığı incelenmiştir. Araştırmada, çalışanlar dört kategoride incelenmiştir; evlenmemiş, evli ama çocuksuz, evli ve 18 yaşından küçük çocuklu, evli ve 18 yaşından büyük çocuklu. Kategoriler arasında iş-yaşam dengesi açısından önemli ölçüde düzey farkı bulunamamıştır.
Pichler (2009)	İş-yaşam dengesini yordayan faktörler araştırılmıştır. Bunlar, işle ilgili objektif faktörler yani çalışma saatleri dışında çalışmaktır. Bununla birlikte; diğer faktörler yaş, cinsiyet, iş deneyimi, çalışma saatleri, eş desteği, çocuk bakımı ve çalışma koşulları olarak açıklanmaktadır.
Subramaniam, Overton ve Maniam (2015)	Araştırmanın sonucuna göre; esnek çalışma düzenlemelerinin, iş-yaşam dengesini arttırma ihtimali olduğu belirtilmektedir.
Süß ve Sayah (2013)	Araştırmada taşeron işçilerin sözleşme sebebiyle uzun çalışmalarının bireysel iş-yaşam dengesini düşürdüğü ve zorladığı belirtilmektedir. Sonuçlar sektörün özelliklerinin, demografik özelliklerin ve çalışma koşullarının; iş-yaşam dengesi için belirleyici olduğunu göstermektedir.
Vatansever (2008)	İş ve iş-dışı yaşam dengesi ile örgütsel bağlılık ilişkisi incelenmiştir.
Zhao, Qu ve Liu (2013)	271 otel çalışanı ile anket yapılan çalışmada, işverenler çalışanlarına eğlence faaliyetleri ile destek olduklarında iş-aile çatışması azalmıştır.

Emek piyasasına katılımdaki değişimler, çalışma saatlerinin yapısındaki değişimler, çalışma tecrübesindeki değişimler ve iş-dışı yaşam stillerindeki değişimler iş-yaşam dengesinin öneminin artmasında etkili olmaktadır (Noon ve Blyton, 2007, s. 355).

İş-yaşam dengesinin önemi arttıkça; yaklaşımlar, modeller ve teoriler geliştirilmektedir.

1.1.1. İş-Yaşam Dengesi ve İş-Aile İlişkilerini Açıklayan Yaklaşımlar

i. *Yayılma (Spillover) Modeli:* Staines (1980) iş çevresinde gerçekleşen olaylarla aile çevresinde gerçekleşen olaylar arasında benzerlik olduğunu; işteki mutluluğun evde de mutlu

olmayı sağladığını savunmaktadır. Aynı şekilde bireyin iş tecrübeleri iş-dışı yaşamda da etkili olmaktadır. Kando ve Summers'a (1971) göre bireyin sadece iş tecrübeleri değil, örgütteki davranış biçimleri de ev yaşamına taşınmaktadır.

Payton-Miyazaki ve Brayfield'e (1976) göre iş; çalışanın beceriler, değerler, beklentiler ve sosyal düşünceler öğrenip eve taşıdığı, bilişsel ve davranışsal sosyalleşme gücü olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla bireylerin davranışlarının sınırı olmamaktadır. Yayılma teorisi, bu bağlamda iş ve aile değişkenleri arasındaki pozitif korelasyon olarak tanımlanmaktadır (Payton-Miyazaki ve Brayfield, 1976). Staines'e (1980) göre yayılma teorisinin özü benzerlik, genişleme, genelleme, aynılık, eşbiçimlilik, devamlılık ve ahenk ile tanımlanmaktadır.

Payton-Miyazaki ve Brayfield'e (1976) göre yayılma teorisinin önemli varsayımı etkinin yönünün işten aileye doğru olmasıdır. Bu yönüyle düşünüldüğünde iş; aile yaşamının da belirleyicisi olmaktadır. Payton-Miyazaki ve Brayfield (1976) yayılma teorisi ile ilgili olarak bir işle ilgili duyguların aslında, yaşamın geneliyle ilgili duyguların bileşeni olduğunu; dolayısıyla işteki tatminin yaşam tatminini arttıracağını; işteki huzursuzluğun genel huzuru azaltacağını savunmaktadır.

Barnett ve Hyde (2001, s. 785) yayılma kuramının tamamlayıcısı olarak da ifade edilebilecek olan genişleme kuramında bireylerin iş ve iş dışı rollerini gerçekleştirdikçe, fiziksel ve ruhsal olarak iyi olabileceklerini ifade etmektedirler. Zedeck (1987) bunun tam tersinin de olabileceğini, yayılmanın enerji eksikliği biçiminde olabileceğini ileri sürmektedir. İşin sıkıcı, tekdüze ya da monoton olması ve çalışanın tembelleşmesi sonucu; çalışanın evde de aile bireyleriyle zaman geçirmemesine ya da evde yapılabilecek belirli iş ve aktiviteleri yapmamasına yol açabilmektedir.

ii. *Telafi (Compensation) Teorisi:* Staines (1980) iş ve aile arasında ters ilişki bulunduğunu savunmaktadır. Kando ve Summers (1971) tamamlayıcı telafi kavramı ile; arzulanan deneyimlerin, davranışların ve psikolojik durumların işyerinde yetersiz olması halinde, aile aktiviteleri ile telafi edildiğini belirtmektedir. Reaktif telafi ile de işyerinde gerçekleşen istenmeyen olayların, iş-dışı yaşamda dinlenme ve eğlence gibi faaliyetlerle telafi edilmesi amaçlanmaktadır.

iii. *Bölümlendirme (Segmentation) Teorisi:* Teoriye göre iş ve yaşam; birinin diğerini etkilemeden bireyin başarılı olabileceği iki ayrı alandır (Evans ve Bartolome, 1984; Payton-Miyazaki ve Brayfield, 1976). Piotrkowski'ye (1978) göre iş ve yaşam; yan yana olan

fakat tüm uygulama amaçları birbirinden ayrı olan iki alandır. Zaman, mekân ve işlev bağlamında ayrılma, bireye yaşamını bölümlendirme imkânı vermektedir. Bununla birlikte aile yaşamındaki ilişkilerde bağlılık, sadakat ve doğruluk önemliyken; iş yaşamındaki ilişkilerde rekabet ön planda olmaktadır.

iv. *Etkileşimci Yaklaşım:* Zedeck (1987) etkileşimci yaklaşım olarak ifade ettiği modelinde; aileyi ve çalışılan örgütleri, görevlerin ya da işlerin yapıldığı çevreler olarak açıklamaktadır. İş-aile ilişkisini de aile *içinde* çalışmak ve örgüt *içinde* çalışmak olarak değerlendirmektedir. Örgüt *içinde* çalışmak; ücretli istihdam edilmek anlamına gelmektedir. Aile *içinde* çalışmak ise; ev işlerinin aslında hepsinin ücret karşılığı hizmet alınabilecek, ekonomik değeri olan işlerin birey tarafından yapılmasını ifade etmektedir.

v. *İş/Aile Sınır Teorisi:* Clark (2000, s. 754) bireylerin denge sağlamak için iş ve ailelerini ve aralarındaki sınırları nasıl yönettiklerini ve uzlaşmaya vardıklarını açıklamaktadır. Teorinin merkezindeki fikir iş ve ailenin birbirini etkileyen iki farklı alan olmasıdır. Sınır teorisinin temel kavramları iş ve ev alanları, iş ve ev arasındaki sınırlar, sınır-aşanlar, sınır muhafızları ve diğer önemli bireyler olarak sıralanmaktadır. İş ve ev alanlarının özellikleri bölümlendirme, bütünleşme ve kültürlerin üst üste gelmesi durumu olarak açıklanmaktadır. Sınırların özellikleri güç, esneklik ve süreklilik olarak nitelendirilirken; sınır-aşanların özellikleri merkez alan üyeliği, kimlik ve etki olarak ifade edilmektedir.

vi. *Guest'in İş-Yaşam Dengesi Modeli:* Guest (2002, s. 265) iş-yaşam dengesi modelinde iş-yaşam dengesinin belirleyicisi olan bireysel ve örgütsel faktörleri, dengenin objektif ve sübjektif göstergelerini ve iş-yaşam dengesinin etki ve sonuçlarını açıklamaktadır.

Modelde iş-yaşam dengesinin belirleyicisi olan bireysel faktörler; iş uyumu, kişilik, enerji, kişisel kontrol ve başa çıkmak, cinsiyet, yaş, yaşam ve kariyer evresi olarak sıralanmaktadır. Örgütsel faktörler ise işin talepleri, işin kültürü, evin talepleri ve evin kültürü olarak açıklanmaktadır. Dengenin nesnel göstergeleri çalışma saati, serbest zaman ve aile rolleri olarak sıralanırken; öznel göstergeler ev merkezli denge, iş merkezli denge, ev ve iş eşit denge, işin eve yayılması ve/veya çatışma, evin işe yayılması ve/veya çatışma olarak açıklanmaktadır (Guest, 2002, s. 265).

Modele göre iş-yaşam dengesinin işyerindeki çalışanlara ve evdeki diğer aile bireylerine etkileri olmaktadır. Dolayısıyla işyerinde çalışanların, evde ise diğer aile bireylerinin davranışlarına ve performanslarına etkileri olmaktadır. İş-yaşam dengesinin çalışanlara ve diğer bireylere iş tatmini, yaşam tatmini, ruh sağlığı ve iyi olma, stres ve hastalık gibi

sonuçları bulunmaktadır. Bu özelliği ile Guest'in modelinin yayılma modeline benzediği söylenebilir.

vii. *Lewis, Gambles ve Rapoport'un İş-Yaşam Dengesi Modeli:* Bu modele göre iki önemli konu zamanın kişisel kontrolü ve işyeri esnekliğidir. Zamanın kişisel kontrolü örgütsel ihtiyaçlar ya da sosyo-ekonomik değişimden çok, bireye ya da aileye odaklanmaktadır. Sorumluluklar ya da dengede olma durumu kişiseldir ve tercihe göre değişebilmektedir. Daha fazla çalışmak ya da uzun saatler çalışmak kişinin sorumluluklarına, yapısal, kültürel ve uygulama kısıtlarına göre belirlenmektedir. İşyeri esnekliği de iş-yaşam dengesi ile ilgili politikaları temsil etmektedir (Lewis, Gambles ve Rapoport, 2007, s. 361).

viii. *Cinsiyete Göre İş-Yaşam Dengesi Modeli:* Modelde yönetim uygulamalarının işyerinde aile-dostu bir kültür yaratması, kadın ve erkek tüm çalışanlara kendi esnek çalışma saatlerini yönetebilme serbestisi verilmesi, yöneticilerin kadın çalışanlara iş-dışı roller için kolaylık sağlaması, kadın ve erkek çalışanların birbirlerinin yaşam koşullarını anlamasını sağlamak için cinsiyet/iş-yaşam dengesi eğitimleri düzenlenmesi, erkeklerde iş-duyarlı performans değerlendirmesi ve kadınlarda bütünsel yaşam-duyarlı performans değerlendirmesi yapılmasını önerilmektedir (Fujimoto, Azmat ve Hartel, 2013, s. 165).

Modeller göstermektedir ki, araştırmaların odakları etki, davranış, aktiviteler ve başarıya göre değişmektedir. Yayılma modeli iş ve aile çevresindeki olayların birbiriyle ilişkili olduğunu savunurken, telafi teorisi iş ve ailedeki olayların ters ilişkili olduğunu ileri sürmektedir. Bölümlendirme teorisi iş ve ailenin birbirini etkilemeyen iki ayrı alan olduğunu; sınır teorisi ise bu iki alanın etkilenmemesi için belirlenmesi gereken sınırı açıklamaktadır. Dolayısıyla; etki, davranış, ihtiyaç ve beklenen sonuç dikkate alınarak bu modellerin uygulanmasında biri veya birkaçı tercih edilebilir. Aslında burada belirleyici olan hususun durumsallık olduğu ileri sürülebilir.

1.1.2. İş-Yaşam Dengesi Kavramını Yordayan Değişkenler

İş-yaşam dengesi genellikle çalışma zamanı, esneklik, istihdam ve işsizlik, refah, sosyal güvenlik, aile, göç, doğum, demografik değişimler, tüketim, boş zaman ve dinlenme zamanı ile ilişkilendirilmektedir (Dex ve Bond, 2005, akt. Pichler, 2009; MacInnes, 2006; Smithson ve Stokoe, 2005). Yaş, doğum, göç, sürdürülebilir refah ve sosyal güvenlik gibi demografik eğilimler iş-yaşam dengesinin yapısal bileşenlerini oluşturmaktadır. Kişisel

durumlar, cinsiyet, bakmakla yükümlü olunan aile bireyleri, aile ilişkileri gibi faktörler ise iş-yaşam dengesinin kişisel bileşenlerini oluşturmaktadır (Pichler, 2009, s. 450).

İş-yaşam dengesini yordayan değişkenleri belirlemeye yönelik yapılmış olan açıklayıcı araştırmalarda kişilik özellikleri, değerler, meslek, çalışma saatleri, çalışma koşulları, çocuk ve yaşlı bakımı, ev işleri ve görevleri, temizlik, dinlenme ve eğlence zamanı değişkenleri sıralanmaktadır (Crooker, Smith ve Tabak, 2002; Noor, 2003; Pichler, 2009). İstatistiksel açıklamalarda da yaş, cinsiyet, iş deneyimi, çalışma saatleri, eş desteği, çocuk bakımı ve çalışma koşulları (esnek çalışma, iş talepleri ve kontrol) değişkenleri de dikkate alınmaktadır (Pichler, 2009, s. 452).

İş-yaşam dengesini yordayan en güçlü faktörlerin işle ilgili objektif faktörler, yani; çalışma saatleri dışında (akşam, hafta sonu ve tatillerde) çalışmak olduğu iddia edilmektedir (Pichler, 2009).

Guest (2002, s. 265) iş-yaşam dengesini belirleyen bireysel faktörler arasında enerji, kişisel kontrol ve başa çıkma, cinsiyet, yaş ve kişiliği saymaktadır. Örgütsel faktörleri ise işin talepleri, iş kültürü, evin talepleri ve ev kültürü olarak sıralamaktadır. Örgütsel faktörlerin iş-yaşam dengesi üzerindeki etkilerinin stres, ruhsal sağlık problemleri, iş ve yaşam doyumu ile iş performansı olarak ifade etmektedir.

İş-yaşam dengesi ve tükenmişliği en güçlü yordayan değişken, çalışma saatleri ve çalışma programı üzerinde kontrol gücü olması olarak açıklanmaktadır. Buna karşılık cinsiyet ve yaş; iş-yaşam dengesi ve tükenmişliği açıklamada yeteri kadar güçlü olmamaktadır (Keeton, Fenner, Johnson ve Hayward, 2007).

Apaydın (2011) üniversitede çalışan öğretim üyelerinin işe bağımlılık düzeyleri ile iş-yaşam dengesi ve iş- aile yaşam dengesi düzeylerini; bununla birlikte işe bağımlılıkla iş-yaşam ve iş-aile yaşam dengesi arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırmada öğretim üyeleri iş ve yaşamları arasında büyük ölçüde bir denge kurabildiklerini düşünmektedirler. Profesörler, doçent ve yardımcı doçentlere göre görece daha fazla iş-yaşam uyumu sağladıklarını düşünmektedirler. Profesörlerin, yardımcı doçentlere göre, yaşamı daha fazla ihmal ettiklerini düşündükleri belirlenmiştir. Öğretim üyelerinin unvanları yükseldikçe kendilerine zaman ayırmaları da artmaktadır. Öğretim üyelerinin tamamına yakını, işlerinin aile yaşamlarını olumsuz yönde etkilediğini belirtmektedir. Fen bilimleri alanında

çalışan öğretim üyeleri, sosyal ve sağlık bilimlerinde çalışan öğretim üyelerine göre kendilerini, sadece çalışmayı bilen, yaşamın geri kalan kısmını yaşamayan biri olarak görmekte ve ailelerine yönelik etkinlikleri yapamadıklarına inanmaktadırlar.

Panisoara ve Serban (2013) bir başka araştırmada evlilik ile iş-yaşam dengesi arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışmada belirli motivasyon politikaları uygulanmış; böylece medeni durumun iş-yaşam dengesi üzerinde bir etkisi olup olmadığı incelenmiştir. Araştırmanın sonucu olarak daha önceki araştırma bulgularıyla benzer sonuçlar elde edilmediği ifade edilmektedir. Araştırmanın uygulamaya yönelik sonucu olarak; işverenlere bekâr çalışanları evliliğe teşvik edebilecekleri, evli ve çocuksuz çalışanların çocuk sahibi olmaktan çekinmemeleri gerektiği ifade edilmektedir.

1.1.3. İş-Yaşam Bütünleşmesinin Çalışanlara ve Örgütlere Faydaları

İş-yaşam bütünleşmesinin bireylere ve örgütlere çeşitli etkileri olmaktadır. Yapılan araştırmalara göre bu faydalar; birey düzeyinde, çalışan sağlığını korumak ve performansı arttırmak; örgüt düzeyinde ise verimliliği arttırmak olarak ifade edilmektedir.

Çalışanlara ve örgütlere faydaları bağlamında; Lewis (2001) yarı zamanlı çalışmanın iş-yaşam dengesi sağlamaya katkıda bulunacağını ifade etmektedir. Wise ve Bond (2003) da iş-yaşam dengesini destekleyen örgüt kültürüne sahip işletmelerde çalışanların stres ve işe devamsızlıklarının azaldığını ve motivasyonlarının arttığını belirtmektedir. Thompson, Beauvais ve Lyness (1999, s. 393) iş-yaşam dengesi politikaları uygulanmayan ya da desteklenmeyen örgütlerde, çalışanların özel hayatlarında yaşadıkları gerilime bağlı olarak; işlerine yoğunlaşmakta zorlandıklarını ve verimliliklerinin düştüğünü ifade etmektedir. Buna karşılık, iş-yaşam dengesi politikaları uygulamak için örgütün kültürü ve örgütün büyüklüğü önemli olmaktadır (Hyman ve Summers, 2004). Petchsawang ve Morris (2005, s. 114) ise yönetici ve meslektaş desteğinin iş-yaşam dengesi politikalarının uygulamasında önemli olduğunu belirtmektedir.

Çalışanların ve örgütlerin yaşadıkları sorunlarla ilgili olarak; Greenhaus ve Beutell (1985, akt. Noon ve Blyton, 2007, s. 357) iş ve iş-dışı yaşam faaliyetleri arasında çatışmaya sebep olan üç temel kaynağı zaman-merkezli çatışma, yük-merkezli çatışma ve davranış-merkezli çatışma olarak sıralamaktadır. Çalışanlar yaşamsal yükümlülüklerine ayırmaları gereken zamanı da işe ayırdıklarında veya işi bitirebilmek için eve getirdiklerinde zaman-

merkezli çatışma olmaktadır. Aile bireylerinden birinin hastalanması ya da kişisel problemler sebebiyle ev yükümlülüklerinin baskı oluşturması sonucu, işe odaklanma ve yükümlülüklerini yerine getirme çabalarındaki zorluklar yük-merkezli çatışmaya sebep olmaktadır. İşle ilgili davranışların aktarılması sürecinde örneğin, bir konuyla ilgili talimatın astlara bildirilmesi gibi bir davranış; astlara uygun olmayan bir zamanda örneğin çalışanların evinde ailesiyle zaman geçirdiği zamanda olması evdeki aile bireyleri arasında huzursuzluğa sebep olmakta ve davranış-merkezli çatışma teşkil etmektedir.

Warren (2004) ile Noon ve Blyton (2007) düşük ücret düzeyindeki çalışanlar ve tasarrufu olmayan borçlu kimseler için iş-yaşam dengesinin ikinci bir problem olabileceğini ifade etmektedir. Araştırmacılar, çalışanın yetersiz finansal kaynak sebebiyle boş zaman geçirmesinin kolay olmaması sonucu; daha uzun saatler çalışmak zorunda olabileceğini ya da ek işte çalışmasının belki iki yakasını bir araya getirebileceğini belirtmektedir.

İş-yaşam dengesi birçok araştırmacı tarafından da işyerinde çalışan devir hızını, stresi, örgütsel bağlılığı, işe devamsızlığı, iş tatminini ve verimliliği etkileyen önemli bir faktör olarak gösterilmektedir (Parris, Vicker ve Wilkes, 2008; Thomas ve Ganster, 1995; Veiga, Baldrigde ve Eddleston, 2004).

Çalışanlara ve örgütlere faydaları bağlamında; Lazar, Osoian ve Ratiu'ya (2010) göre iş-yaşam dengesinin örgütlere sağladığı yararlar devamsızlık azalması, verimlilik artışı, örgütsel sadakat, çalışanı koruma, çalışan devir hızı azalması, örgüt imajını korumak olarak sıralanmaktadır. Bireysel kazanımlar ise iş tatmini, iş güvenliği, otonomi, stres azalması ve sağlık olarak sıralanmaktadır. Chimote ve Srivastava'nın (2013) araştırma sonuçlarına göre iş-yaşam dengesi devamsızlığı azaltmakta, birey ve örgüt verimliliğine pozitif etki yapmakta, sadakati ve örgütsel bağlılığı sağlamakta, örgüt imajını iyileştirmekte, çalışan devir hızını azaltmakta, iş tatminini arttırmakta; buna karşılık iş stresini, fiziksel ve ruhsal hastalıkları azaltmakta olduğu ileri sürülmektedir.

Umene-Nakano ve ark.'nın (2013) araştırma sonuçlarına göre; iş-yaşam dengesinde zorluklar yaşayan çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri yükselmektedir. Bununla birlikte iş-yaşam dengesi ile kişisel başarı arasında anlamlı bir korelasyon bulunmamaktadır. Bir başka araştırmaya göre aile dostu örgüt politikalarının aile-iş karışmasına ve iş-aile karışmasına dolaylı etkisi bulunmaktadır (Selvarajan, Cloninger ve Singh, 2013).

Lin, Huang, Yang ve Chiang'ın (2014, s. 244) turizm sektörü çalışanlarının katılımıyla yaptıkları araştırma bulgularına göre, iş-dinlenme çatışması tükenmişliği pozitif yönde etkilemekte; dinlenme aktivitelerine katılımı ve iyi olma halini negatif yönde etkilemektedir. Buna karşılık sosyal destek bu olumsuzlukları azaltıcı etkiye sahiptir. Diğer bir ifadeyle, iş-dinlenme çatışması yaşayan çalışanların tükenmişlik düzeyleri yükselmekte; dinlenme aktivitelerine katılımları ve iyi olma düzeyleri düşük olmaktadır.

Guest'e (2002, s. 265) göre iş-yaşam dengesinin işyerinde çalışanlara, evde ise diğer aile bireylerine iş tatmini, yaşam tatmini, ruh sağlığı ve iyi olma gibi olumlu sonuçları, stres ve hastalık gibi olumsuz sonuçları bulunmaktadır.

Demografik faktörlerin incelendiği araştırmaların sonuçlarına göre; kadın çalışanlar iş-yaşam çatışması yaşamakta ve bu da duygusal tükenmeye, sağlık problemlerine ve evliliklerı üzerinde negatif etkilere yol açmaktadır (Mauno ve Kinnunen, 1999; Guest, 2002).

İş-yaşam dengesinin çalışanlara faydaları bağlamında; Greenhaus, Collins ve Shaw (2003) kamu sektöründe muhasebe profesyonelleri arasında iş-aile dengesi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Ailesine daha çok zaman ayıran çalışanların, daha yüksek bir yaşam kalitesi olduğu ve işe daha fazla zaman ayıran çalışanların daha düşük bir yaşam kalitesi olduğu sonucuna varılmıştır. Örgütsel bağlamda ise Maxwell ve McDougall'a (2004, s. 381) göre; iş-yaşam dengesinin örgütsel faydaları çalışanların işe devamsızlığının azalması, hizmet kalitesinin arttırılması ve örgütsel bağlılığın artmasıdır.

Duxbury ve Higgins (2003) iş-yaşam dengesinin çalışanlara etkilerini algılanan stres, depresyon hali ve tükenme olarak ifade etmektedir. Araştırmacılara göre hasta veya çocuk bakım sorumluluğu olmayan çalışanlar, iş-yaşam dengesi kurmada daha başarılı olmakta; iş dışı talepler azaldıkça, işle ilgili özgürlükler arttıkça iş-yaşam dengesi kurmak kolaylaşmaktadır. Ayrıca yöneticilerin ve uzmanların (meslek sahibi profesyonellerin) iş talepleri yüksek olduğu için, iş-yaşam dengesi kurmak ve korumak diğer mesleklere ve hiyerarşik pozisyonlara göre daha zor olmaktadır. Bir diğer bulgu ise çalışanların 1/3'ünün iş stresi yaşadığı, yarıya yakınının ise ruhsal ve fiziksel sağlık problemleri sebebiyle işe devamsızlık yaptığıdır.

İş-yaşam dengesinin faydaları üzerine yapılan bir başka araştırmada; Robinson'a (2000, s. 35; 1998, s. 67) göre ailede işe bağımlı bir bireyin olması, ailenin etkinliklerini ve aile içi iletişimi etkilemektedir. Benzer şekilde; Piotrowski ve Vodanovich (2008, s. 104) de

işe bağımlı davranışlar ile aile etkileşimi ve birlikte zaman geçirme faaliyetlerinden haz almama ve kaçınma davranışı arasında ilişki olduğunu ifade etmektedir. Robinson (1998, s. 67) işkolik bireylerin aile içinde iletişim ve aile içi etkinliklere katılımda zorluklar ve sorunlar yaşadıklarını belirtmektedir. Robinson'a (2000, s. 36) göre bireyin işe bağımlılığı arttıkça, çocukların bakımını eşler tek başına üstlenmekte ve aile içinde sorunlara yol açmaktadır. Taris, Schaufeli ve Verhoeven'in (2005, s. 60) yaptığı araştırmanın bulgularından biri işe bağımlılığın, işle ilgili çabalar ile işte zorlanmayı ve tükenmeyi doğrudan ve dolaylı olarak etkilemesidir. Apaydın (2011, s. 198) iş-yaşam dengesi ile işe bağımlılığın ters orantılı ilişkiye sahip olduğunu ifade etmektedir. Aziz ve Cunningham'ın (2008, s. 553) işe bağımlılık, iş stresi ve iş-yaşam dengesi ilişkisini araştırdığı çalışmada, iş-yaşam dengesi ile işe bağımlılık arasında ters yönlü ilişki tespit edilmiştir.

1.1.4. İş-Yaşam Dengesi Sağlama Yöntemleri

Çalışanlara ve örgütlere faydaları bulunan iş-yaşam dengesinin sağlanması kolay olmamaktadır. Bunun için birçok araştırmacı tarafından çeşitli yöntemler ileri sürülmektedir. Bunlardan birine göre Ghazi ve Jones (2004) gönüllü basitlik ve vites küçültme olarak isimlendirdikleri; daha sade ve basit yaşam biçimini tercih ederek, çalışanların iş-yaşam dengesi sağlayabileceklerini ileri sürmektedirler.

Goulding ve Reed (2006) ile Noon ve Blyton (2007, s. 371) ise arkadaşlar, yakın akrabalar ve komşular gibi kişisel toplulukların yaşam, aile sorumlulukları ve başarılı kariyer için destek kaynağı olduğunu belirtmektedirler. Bununla birlikte; aile yapısındaki değişimler ve kültürel değerlerdeki değişimler iş-dışı yaşamdaki değişimleri temsil etmektedir. Geniş aile bağları çocuk ve yaşlı bakımı ile diğer destek faaliyetlerine imkân sağlamaktadır (Noon ve Blyton, 2007, s. 364).

Çalışma saatlerinin artmasının altında yatan temel sebeplerden biri; tatmin olunan bir yaşam için ne kadar gelir elde etmek gerektiği sorusu olabilir. Bu bağlamda, bireylerin tatminlerine şekil veren tüketim kavramı önemli rol oynamaktadır. Yaşamak için mi çalışmalı yoksa çalışmak için mi yaşamalı sorusunun cevabı, iş-yaşam dengesini ya da dengesizliğini de belirleyebilir. Tüketim stilleri ve kalıpları nasıl bireyler olduğumuzu, hangi çevrelere ve gruplara ait olduğumuzu, amaçlarımızın ve güdülerimizin neler olduğunu açıklaması bakımından; yaşamımız için ne kadar gelire ihtiyaç duyduğumuz ve iş-yaşam dengesi için ne kadar çalışmamız gerektiği konusunda yardımcı olabilir.

1.1.5. İş-Yaşam Dengesi İçin Örgütlerin Sorumlulukları ve İş-Yaşam Dengesi Politikaları

Faydaları ve etkileri sebebiyle önemi artan iş-yaşam dengesi olgusu, örgütlere de belirli sorumluluklar yüklemektedir. Bu sorumluluklar politika ve programlar çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Cascio (2000, s. 166) iş-yaşam dengesi programlarını "*bir işverenin; çalışanlarının iş ve iş-dışı taleplerini dengelemesine yardımcı olacak fayda veya çalışma koşullarını sağlaması*" olarak tanımlamaktadır. Bu faydalar çalışanların çalışma saatlerinin geçici olarak azaltılması, esnek çalışma düzenlemeleri, zaman yönetimi eğitimi, çalışan destek hizmetleri, stres yönetimi eğitimi, çocuk bakım hizmetleri ya da bakımı için finansal destek sağlanması olarak sıralanmaktadır.

Örgütten sağlanan sosyal desteği ifade eden aile-dostu örgüt politikalarının iş-yaşam çatışmasını azaltmada faydalı etkileri olmaktadır (Anderson, Coffey ve Byerly, 2002; Hammer, Allen ve Grigsby, 1997; Kossek, Lautsch ve Eaton, 2006; Russell, O'Connell ve McGinnity, 2009; Selvarajan, Cloninger ve Singh, 2013). Aile-dostu örgüt politikaları; çalışanların iş talepleri ile aile sorumluluklarının çatışmamasını sağlamaktadır. Dolayısıyla, çalışanların iş-yaşam dengesi sağlamasında faydalı olmaktadır.

Bununla birlikte; iş-yaşam dengesi politikalarının uygulanmasını kolay bir süreç olarak değerlendirmek güçtür. Örgüt kültürü ve özellikle yöneticilerin yaklaşımları ve meslektaşların bakışları iş-yaşam dengesi politikalarının uygulanmasında engel olarak görülmektedir (Allen, 2001; Lambert, 2000). Örgüt kültürünün iş-yaşam politikalarında temel engel olduğu ileri sürülmektedir (Lewis, 1997). Wise ve Bond (2003, s. 24) ise araştırmalarında; katılımcıların çoğunluğunun iş-yaşam konularında işverenlerinin destekleyici olduğunu; bununla birlikte, kadın ebeveynlerin daha yoğun olduğu örgütlerde kültürün daha az destekleyici olduğunu belirtmektedir. Araştırmacılar ayrıca, kadın ebeveynlerin en büyük problemleri politikalara erişimde yaşadıklarını belirtmektedirler. Kadın ebeveynlerin %35'i izin istediğinde ya da esnek çalışmak istediğinde reddedilmiş, hatta bazı kadın çalışanlar soramadıklarını bile ifade etmişlerdir.

Maslach ve Leiter (1997, s. 5) artan rekabet baskısının işletmeleri verimliliğe yöneltirken, örgütlerin miyop olmasına yol açtığını ileri sürmektedir. Uzun dönemde etkisi anlaşılacak olan program ve politikalar, kısa dönem maliyet kesintisi sebebiyle ihmal edilmektedir. Kârlılık ve verimlilik baskısı yöneticileri iş-yaşam dengesi politikalarıyla çözüm üret-

meye zorlamaktadır. İşe yerleştirme ve kaliteli emek gücünü koruma zorlukları, devamsızlık, çalışan devir hızı, yeri doldurulamayan boş kadrolar gibi durumlar yöneticilerde bu baskıyı arttırmaktadır (Felstead, Jewson, Phizacklea ve Walters, 2002).

Subramaniam, Overton ve Maniam (2015) esnek çalışma düzenlemelerinin iş-yaşam dengesini arttırma ihtimali olduğunu belirtmektedirler. Ayrıca birçok araştırmacıya göre aile yaşamını destekleyici bir örgüt iklimi, iş-yaşam dengesizliğini azaltmada önemli bir faktördür (Allen, 2001; Selvarajan, Cloninger ve Singh, 2013; Thompson, Beauvais ve Lyness, 1999).

Yöneticilerin çalışanlarla ve çalışma koşullarıyla ilgili aldıkları kararlar; çalışanların örgütsel bağlılığı ile nitelendirilerek istismar edilebilmekte, kötüye kullanılabilmektedir (Appelbaum ve Berg, 2001; Lewis, Gambles ve Rapoport, 2007; White, Hill, McGovern, Mills ve Smeaton, 2003). İş yükü ve iş talepleri arttırılarak çalışanların isteğe bağlı ya da gönüllü olarak çalışması cesaretlendirilerek performansını arttırması hedeflenmekte, bunun aslında kişisel sorumluluk ya da bireysel karar olarak hissettirilmesi sağlanmaktadır. Lewis, Gambles ve Rapoport'un (2007, s. 367) mülakat yaptıkları bayan bir araştırmacı; insanların yoğun bir biçimde çalıştıklarını ve uzun saatler sürdüğünü; fakat insanların bunun kendi tercihleri olduğuna inandıklarını ifade etmektedir.

Darcy ve ark. (2012) çalışanlar için iş-yaşam dengesi öncüllerini belirlemeye çalışmış ve iş-yaşam dengesinin kariyer aşamasında ayırıcı etkilerini incelemişlerdir. Araştırmanın sonucu olarak örgütlerin iş-yaşam dengesine önem veren bir örgüt kültürü geliştirmeleri önerilmektedir. Diğer bir sonuç ise; örgütlerin farklı yaş gruplarındaki çalışanlarının iş-yaşam dengesi ihtiyaçlarına göre politikalar geliştirmeleri gerektiğidir. İşe bağlanma, algılanan yönetici desteği ve algılanan kariyer sonucunun hepsinin 18-29 yaş (ilk kariyer grubu) çalışanlarda iş-yaşam dengesi ile anlamlı korelasyona sahip olduğu ifade edilmiştir. Algılanan yönetici desteği ve algılanan kariyer sonucunun 30-39 yaş (ikinci kariyer grubu) çalışanlarda iş-yaşam dengesi ile ilişkili olduğu görülmektedir. İşe bağlanma, algılanan yönetici desteği ve algılanan kariyer sonucunun hepsinin 40-49 yaş (ilerleyen kariyer grubu) çalışanlarda iş-yaşam dengesi ile anlamlı korelasyona sahip olduğu belirtilmektedir. Algılanan yönetici desteği ve algılanan kariyer sonucunun 50 ve üzeri yaş (emeklilik öncesi kariyer grubu) çalışanlarda iş-yaşam dengesi ile ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır.

Beauregard ve Henry (2009) iş-yaşam dengesi uygulamaları ile örgütsel performans arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmanın sonuçlarına göre iki husus açıklık kazanmaktadır. Birincisi; bazı uygulamalar çalışanların iş-yaşam çatışma düzeyini azaltmada etkili olmamaktadır. Destekleyici yöneticilerin ve örgüt ikliminin varlığı da çatışmayı azaltmada çok önemli bulunmamıştır. İkincisi; iş-yaşam çatışmasının etkilerinden ayrı olarak iş-yaşam dengesi uygulamaları genellikle gelişmiş örgütsel performans ile ilişkili bulunmuştur. Bu bağlamda, uygulamaları çalışanlar için makul yapmak ve örgütsel destek sağlandığı imajı; işe alımlarda örgüte rekabet üstünlüğü sağlamakta ve çalışanların pozitif iş-kaynaklı davranışlarında artışa yol açmaktadır (Casper ve Buffardi, 2004).

Örgütlerde genellikle benimsenen iş-yaşam dengesi uygulamaları, daha iyi adayları örgüte çekmek ve örgütsel performansı artırmak için mevcut çalışanlar arasında iş-yaşam çatışmasının azaltılmasına dayanmaktadır.

1.2. Sosyal Destek Kavramının Tanımı ve Teorik Dayanağı

İnsanın yaşamı boyunca geçen süre içinde geçim sağlamak amacıyla yapılan iş için belirli bir güç, emek ve enerji gerekmektedir. Emek sürecinde yitirilen güç ise çalışanlarda tükenmeye sebep olabilmektedir. Bu bağlamda tükenme ya da çaba gösterememe durumunu aşmak için çalışanlar maddi ve manevi desteğe ihtiyaç duymaktadırlar. Çalışanlar ihtiyaç duydukları maddi veya manevi destek kaynaklarını eşlerinden, ailelerinden, çocuklarından, akrabalarından, arkadaşlarından, meslektaşlarından veya yöneticilerinden temin edebilmektedirler.

Maslach ve Leiter'e (1997, s. 1) göre günümüzde işyerleri hem ekonomik hem de psikolojik anlamda soğuk, düşmanca ve zahmetli bir çevreye bürünmektedir. İşyerlerindeki ve işlerin doğasındaki temel değişimler insanların duygusal, fiziksel ve ruhsal olarak tükenmelerine sebep olmaktadır. İşe bağlanma ve kendini adama duygusu zayıflamaktadır. İnsanlar sinik olmakta, mesafelerini korumakta ve örgütsel faaliyetlere katılmaktan kaçınmaktadırlar. Bu durum daha iyi bir yaşama ulaşmayı engellemektedir. Yaşanan olumsuzlukları aşmada sosyal destek faydalı olabilmektedir. McCormack ve Cotter'e (2013, s. 44) göre sosyal destek ile bireyler diğer bireyler tarafından önemsendiğini hissetmektedir. Ayrıca araştırmacılara göre sosyal destek duygusal ya da fiziksel olabilmektedir.

Sosyal destek ile ilgili yapılan araştırmalarda sosyal desteğin genellikle sosyal destek türleri ve sosyal destek kaynakları olmak üzere iki yönünün incelendiği dikkat çekmektedir

(Fenlason ve Beehr, 1994, s. 158). Bununla birlikte; araştırmaların çoğunlukla tükenmişlik (Constable ve Russell, 1986; Etzion, 1984; Kutsal ve Bilge, 2012; Nie ve ark., 2015; Novara, Garro ve Di Rienzo, 2015; Ross, Altmaier ve Russell, 1989; Yürür ve Sarıkaya, 2011) ve sosyal destek ölçeği geliştirme (Eker, Arkar ve Yaldız, 2001; Krespi, 1993; Zimet, Dahlem, Zimet ve Farley, 1988) üzerine yapıldığı görülmektedir.

Tablo 2. Sosyal Destek ile İlgili Alanyazındaki Araştırmalar

Araştırmacı(lar)	Araştırma Konusu ve Bulgular
Constable ve Russell (1986)	Constable ve Russell (1986) sosyal destek ve iş çevresinin tükenmişlik üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Araştırmada tükenmişlik 3 faktörle açıklandığı için duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı faktörlerinin; iş çevresinin ve sosyal desteğin alt boyutlarıyla ilişkisini ayrı ayrı incelemişlerdir. Regresyona öncelikle demografik değişkenler, sonra iş çevresiyle ilgili değişkenler, daha sonra sosyal destek ile ilgili değişkenler dâhil edilmiştir.
Çivilidağ (2011)	Öğretim elemanları üzerinde psikolojik taciz, iş doyumu ve sosyal destek ilişkisi araştırılmıştır.
Eker, Arkar ve Yaldız (2001)	Eker, Arkar ve Yaldız (2001) Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin psikometrik özelliklerini test etmişlerdir. Faktör yapısı, geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Ölçeğin faktör yapısının genellenebilirliği doğrulanmıştır.
Ericson-Lidman ve Ahlin (2015)	Ericson-Lidman ve Ahlin (2015) vicdanın stresi, vicdanın algıları, tükenmişlik ve sosyal destek değerlendirmelerinin karşılaştırmasını yaptıkları çalışmanın sonucuna göre; işyerinde üstleri tarafından tanınmak, önemsenmek, onaylanmak anlamlarında; takdir edilmek bir sosyal destek çeşidi olarak ifade edilmektedir.
Etzion (1984)	Araştırmada tükenmişlik, stres ve sosyal destek ilişkisi incelenmiştir. Kadınların erkeklerden daha fazla tükenmişlik algıladıkları ifade edilmektedir. Tükenmişlik stres ile pozitif, sosyal destek ile negatif korelasyona sahiptir. Kadınların yaşamında, erkeklerin ise işinde; iş stresi ve tükenmişlik sosyal destek ile yordanmaktadır.
Fırat ve Kaya (2015)	Öğrenciler üzerinde sosyal destek ve stresle mücadele stilleri araştırılmıştır.
Halbesleben (2006)	Halbesleben (2006) bir kaynak olarak sosyal desteğin en güçlü ilişkiye tükenmişliğin duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarıyla, daha sonra duygusal tükenme boyutuyla güçlü ilişkiye sahip olduğunu iddia etmektedir.
Krespi (1993)	Çalışmada geliştirilen sosyal destek ölçeğinde 5 faktör bulunmuştur. Faktörler duygusal destek, bilgisel destek, maddi destek, takdir desteği, birlikte zaman geçirme olarak açıklanmıştır.
Kutsal ve Bilge (2012)	Araştırmacılar lise öğrencilerinin tükenmişlik düzeyleri ile algıladıkları sosyal destek düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymuştur. Araştırmada, öğrencilerin tükenmişlik düzeylerinin algıladıkları sosyal destekle açıklandığı;

	cinsiyetin öğrencilerin tükenmişlik düzeylerinde orta düzeyde etkisi olduğu bulunmuştur.
Nie ve ark. (2015)	Nie ve ark. (2015) hastane hemşireleri üzerinde tükenmişlik ve sosyal destek arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Lojistik regresyon analizi yapılan araştırmada duyarsızlaşma sosyal destek ile negatif, kişisel başarı ile pozitif korelasyona sahip bulunmuştur.
Novara, Garro ve Di Rienzo (2015)	Novara, Garro ve Di Rienzo (2015) araştırmalarında asker, sınır polisi ve itfaiyecilerden oluşan acil servis çalışanlarının tehlikeli durumlar sebebiyle yüksek düzeyde stres yaşayabileceklerini; bu durumla baş edebilmek için aileden sağlanan sosyal desteğin önemli bir kaynak çeşidi olduğunu ifade etmişlerdir.
Ross, Altmaier ve Russell (1989)	Ross, Altmaier ve Russell (1989) çoklu regresyon yöntemlerinden hiyerarşik regresyon analizi uygulayarak, tükenmişlik ve sosyal destek ilişkisini araştırmışlardır.
Smoktunowicz ve ark. (2015)	Smoktunowicz ve ark. (2015) iş talepleri, tükenmişlik ve zarar verici iş davranışları arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmada; yüksek iş taleplerinin zarar verici iş davranışları ile dolaylı ilişkili olduğu sonucuna varmışlardır. Sosyal destek düşük olduğunda iş talepleri daha yüksek tükenmişlik ile ilişkili olmaktadır.
Torun (1995)	Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri incelenmiştir.
Umene-Nakano ve ark. (2013)	Araştırmada sosyal destek yetersizliği ve iş-yaşam dengesini sağlamada yaşanan zorluklar incelenmiş ve yüksek duygusal tükenme ile anlamlı ilişki bulunmuştur. Daha fazla sosyal destek almak ile artan kişisel başarı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır.
Woodhead, Northrop ve Edelstein (2014)	Woodhead, Northrop ve Edelstein (2014) 250 hemşire üzerinde stres ve sosyal desteğin tükenmişlikle ilişkisini araştırmıştır. Hiyerarşik regresyon analizi yapılan araştırmada iş taleplerinin daha yüksek duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile ve daha düşük kişisel başarı ile ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Bununla birlikte iş kaynakları olarak ifade edilen aile, arkadaş ve yöneticiden sağlanan sosyal desteğin daha düşük duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile ve daha yüksek düzeyde kişisel başarı ile ilişkili olduğu belirtilmektedir.
Yardımcı (2007)	Öğrenciler üzerinde sosyal destek ile öz yeterlilik ilişkisi ve etkileyen değişkenler araştırılmıştır.
Yürür ve Sarıkaya (2011)	Araştırmada, yönetici ve çalışma arkadaşlarından algılanan sosyal desteğin tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, yöneticilerden algılanan sosyal desteğin, duygusal tükenme ve kişisel başarı olmak üzere tükenmişliğin iki boyutu üzerinde doğrudan etkisi bulunmuştur.
Zimet ve ark. (1988)	Çalışmada geliştirilen 7'li Likert tipi sosyal destek ölçeği 3 faktörle açıklanmaktadır. Boyutlar aile, arkadaş ve önemli biri olarak açıklanmıştır.

Shumaker ve Brownell'e (1984) göre sosyal destek; destek alacak kişiye yardım amacıyla, en az iki kişi arasında kaynakların değişimi olarak tanımlanmaktadır. Bireyler empati, önem vermek, sevmek ve güvenmek şeklinde duygusal destek alabileceği gibi; zaman, para ve enerji yardımı şeklinde araçsal destek; geribildirim şeklinde değerlendirme desteği; ya da tavsiye, bilgi, danışma, öneri gibi bilgisel destek alabilmektedirler (House, 1981, s. 39; akt. van Daalen, Willemsen ve Sanders, 2006, s. 464).

House (1981; akt. Himle, Jayaratne ve Thyness, 1991) bireye sağladığı fayda açısından sosyal desteğin dört şekilde olabileceğini ifade etmektedir. Sosyal desteğin bu dört türü (1) bilgisel ve maddi destek, (2) araç desteği ya da yardım etmek, (3) bilgi desteği ve (4) geribildirim desteğidir.

Zimet ve ark. (1988) sosyal destek kaynaklarını aile, arkadaşlar ve özel biri olarak ele almakta, iş yaşamında örgütsel anlamda ise çalışma arkadaşları ve yöneticiler olarak ele almaktadırlar. Karasek ve Theorell (1990, s. 6) sosyal desteği; işyerinde yönetici ve çalışma arkadaşlarıyla yaşanan yararlı sosyal etkileşimler olarak tanımlamaktadırlar. Brown, Prashantham ve Abbott'ın (2003) ve LaRocco, House ve French'in (1980) çalışmalarında görüldüğü üzere; çalışanların işle ilgili stres ve tükenmişlik durumlarını aile ve arkadaşlardan ziyade; yönetici ve çalışma arkadaşlarının sosyal desteği daha çok etkilemektedir.

Armsden ve Greenberg (1987), Banaz (1992), Bayram (1999), Cheng (1997), Compas, Wagner, Slavin ve Vannatta (1986) ve Soylu'nun (2002) çalışmaları; algılanan sosyal destek ile depresyon, kaygı, suça yönelik davranışlar ve stres arasında anlamlı ilişkiler olduğunu göstermektedir. Jacobs ve Dodd (2003), Pazin (2000) ve Weaver'ın (2000) araştırmalarında ise tükenmişlik ve sosyal destek ilişkisi incelenmiş olup, algılanan sosyal desteğin tükenmişlikle ilişkisi olduğu, arkadaş ile danışman desteğinin önemli olduğu belirlenmiştir.

Torun (1995) tükenmişliğin etkisini azaltacağı varsayılan aile yapısı ve sosyal destek değişkenleriyle, tükenmişliğin ilişkisini araştırmıştır. Ailedeki mutluluk işyerindeki sorunları hafifletebilmekte, evdeki sorunlar ise işyerindeki sorunları büyütebilmektedir. Araştırmada tükenmişlik ve sosyal destek ilişkisinde duygusal tükenmenin sosyal desteğin tüm boyutlarıyla ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca sosyal desteğin çocuk sayısı ve medeni durum değişkenleriyle de bağlantılı olabileceği vurgulanmıştır. Buna karşılık

cinsiyet ve tükenmişlik ilişkisi tutarlı biçimde belirlenememiştir. Üniversite mezunlarında üniversiteye devam etmeyenlere oranla daha yüksek düzeyde tükenmişlik belirlenmiştir.

Daha güncel bir başka araştırmada; Kutsal ve Bilge (2012) genel liselerde okuyan öğrencilerin tükenmişlik düzeyleri ile algıladıkları sosyal destek düzeyleri arasındaki ilişkiyi ve öğrencilerin özelliklerine göre tükenmişlik düzeylerini incelemişlerdir. İnancını kaybetme alt ölçeğini yordama bakımından en etkili değişkenin öğretmen desteği olduğu; daha sonra aile desteğinin geldiği tespit edilmiştir. Bulgulara göre özyetkinlik alt ölçeğini yordama gücü bakımından en etkili değişkenin yine sırasıyla öğretmen desteği, aile ve arkadaş desteği olduğu ifade edilmektedir. Araştırmada öğrencilerin tükenmişlik düzeylerinin algıladıkları sosyal destekle yordandığı ifade edilmektedir.

Yürür ve Sarıkaya (2011) sosyal çalışmacıların sosyal destek algılarının tükenmişliğe etkisini araştırmıştır. Çalışma arkadaşlarından algılanan sosyal destek ile sadece duygusal tükenme arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Yöneticilerden algılanan sosyal destek ile duygusal tükenme arasında negatif, kişisel başarı ile arasında pozitif ilişki bulunmuştur. Buna karşılık çalışma arkadaşlarından algılanan sosyal desteğin tükenmişliğin hiçbir alt boyutuna doğrudan etkisinin olmadığı görülmüştür. Araştırmanın bir diğer sonucu olarak; sosyal desteğin işe ilişkin taleplerle başa çıkmayı kolaylaştırarak, bireyi koruyabileceği belirtilmektedir. Ayrıca tükenmişlik açısından bakıldığında, işteki sosyal destek kaynaklarının iş dışındaki kaynaklardan daha önemli olduğu sonucuna varılmaktadır.

Teorik ve uygulamalı araştırmalar olmakla birlikte; Eker, Arkar ve Yaldız (2001) Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin gözden geçirilmiş formunun psikometrik özelliklerini test etmişlerdir. Araştırmada faktör yapısı, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ölçeğin faktör yapısının genellenebilirliği doğrulanmıştır. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği ve alt ölçeklerinin iç tutarlılığı kabul edilebilir düzeyde bulunmuştur. Psikiyatri örneklemi diğer örneklemlerle karşılaştırıldığında en düşük sosyal desteğe sahip gruptur. Korelasyonlar ve gruplar arası karşılaştırmalar Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin yapı geçerliliğine katkı sağlamaktadır. Araştırma sonuçları Batı kültüründe bulunmuş olan destek kaynaklarının kültürümüze genellenebilirliğini desteklemektedir. Yakın kişiler, özellikle de aile ve arkadaşlar algılanan sosyal desteğin yordayıcısıdır. Arkadaş alt ölçeğinde kadınların daha fazla sosyal destek algıladığı görülmektedir. Özel bir insan alt ölçeğinde erkekler daha fazla sosyal destek algılamıştır.

1.2.1. Sosyal Destek Kavramına Temel Oluşturan Kaynak Yaklaşımları

Sosyal destek yazınında teorik olarak temel teşkil eden iki yaklaşım bulunmaktadır. Sosyal destek yaklaşımlarından ilki Hobfoll'un (1989) *Kaynakların Korunması Teorisi*'dir. Hobfoll (1989) bireylerin kişisel kaynaklara veya sosyal destek gibi sosyal kaynaklara sahip olmaları durumunda çevresel etkenlerle daha kolay mücadele edebileceğini ileri sürmektedir.

Hobfoll'un (1989) *Kaynakların Korunması Teorisi* adını verdiği motivasyonel stres teorisi; insanların bireysel ve sosyal kaynakları elde etmek ve korumak için çabalamaları gerektiği düşüncesinden ve durumlar tehdit ettiğinde veya değerli durumların kaybıyla sonuçlandığında, stres yaşamaları gibi temel motivasyonel inançtan yola çıkmaktadır. Bu temel inançtan yola çıkarak stres üç durumda ortaya çıkmaktadır. İlk olarak kaynakların kaybolma tehdidi var olduğunda stres ortaya çıkmaktadır. İkincisi, kaynaklar gerçekten kaybolduğunda; üçüncüsü ise daha önce kaynakların yatırımı ile orantılı olarak kaynakları elde etmede başarısızlık söz konusu olduğunda stres ortaya çıkmaktadır.

Kaynaklar; birey tarafından değer atfedilmiş ya da elde edilmesi bakımından birey tarafından değer ifade eden nesneler, durumlar, kişisel özellikler ya da enerji türleri olarak tanımlanmaktadır. Nesneler otomobil veya ev gibi olabilmektedir. Durumlar iş güvenliği veya iyi bir evlilik şeklinde olabilmektedir. Kişisel özellikler özgüven veya hüner gibi; enerji çeşitleri ise para, bilgi veya bahşedilmiş iyilikler olabilmektedir (Hobfoll, Freedy, Lane ve Geller, 1990).

Kaynakların Korunması Teorisi'nin sonuçlarından ilki, insanların kaynakları kazanma ve kayıplardan kaçınma sürecinin aktif katılımcısı olmalarıdır. İnsanlar stresli bir durumun gelmesini pasif bir biçimde beklememekte; tam aksine kaynakları arttırmak için motive olup, gelecekte muhtemel kayıplara karşılık kaynakları geliştirmektedirler. İkinci sonuç, bireylerin saklayıp korumak zorunda oldukları kaynakların aslında diğer kaynaklar olması durumudur. Örneğin; birey özsaygısını korumak için saygısını kullanmakta, sağlığını kaybetmemek için parasını da korumaktadır. Üçüncü sonuç; diğer kaynakların kazanımı ya da kayıpların önlenmesi, bir fiyatı olan diğer kaynaklara yatırımı gerektirmektedir. Örnek olarak; maliyet düşürmek ya da fire azaltmak için insan kaynağına eğitim yatırımı yapılması verilebilir. Dördüncü sonuca göre; strese verilen tepkide bireysel farklılıklar olmakta, kaynaklara erişimde ve çevresel koşullarda farklılık söz konusu olmaktadır (Hobfoll ve ark., 1990).

Grandey ve Cropanzano (1999) çalışmalarında Hobfoll'un (1989) *Kaynakların Korunması Teorisi*'nin iş-aile yazınıyla ilişkili olduğunu; iş ve aile rollerini tahmin etmede özsaygının hafifletici etkisi olabileceğini ve yaşamdaki değişimlerin stres üzerindeki etkisini açıklayabileceğini ileri sürmektedirler. Araştırmalarının bulguları ise iş-aile çatışmasının işle ilgili değişkenlerle; aile-iş çatışmasının ise aileyle ilgili değişkenlerle yordandığını göstermektedir. Aile değişkenleri işi; iş değişkenleri de aileyi yordamamaktadır.

Sosyal destek yaklaşımlarından ikincisi; Demerouti, Bakker, Nachreiner ve Schaufeli'nin (2001) *İş Talepleri-Kaynakları Modeli*'dir. Demerouti ve ark. (2001) tükenmişliğin iki ayrı fakat birbiriyle ilişkili bileşeni olduğunu ileri sürmektedirler. Bu iki bileşeni iş talepleri ve iş kaynakları olarak açıklamaktadırlar. Araştırmacılar iş taleplerini fiziksel iş yükü, zaman baskısı, fiziksel çevre ve vardiyalı iş olarak açıklamaktadırlar. İş kaynaklarıyla ilgili olarak ise, çalışanların işe bağlılığını azaltan faktörün tükenme olmadığını; iş yerindeki talepleri karşılayabilmek için gerekli olan geribildirim, ödüller, işi kontrol etme, katılım, iş güvenliği, yönetici desteği gibi uygun kaynakların eksik olmasının sonucu olduğunu vurgulamaktadırlar.

Kaynak bu bağlamda; işle ilgili taleplerin, fiziksel ve duygusal zararların etkilerini azaltan, bununla birlikte çalışanın kişisel gelişimine katkı sağlayan fiziksel, duygusal, sosyal ve örgütsel iş koşulları olarak tanımlanmaktadır. Kaynaklar ücret, kariyer fırsatları, iş güvenliği gibi örgüt düzeyinde bulunabileceği gibi; ast ve üstlerden destek, örgüt iklimi gibi sosyal ilişkiler şeklinde ya da görev belirsizliği, kararlara katılım, yetkinlik geliştirme, otonomi ya da geribildirim gibi işin organizasyonu düzeyinde olabilmektedir (Bakker, Demerouti ve Verbeke, 2004, s.86).

1.2.2. Sosyal Destek Kaynakları

Hobfoll ve ark. (1990) yardım istenilebilecek, sosyal destek alınabilecek kişilerin ancak ve ancak daha önceden var olması, destek ilişkisinin önceden kurulmuş olması durumunda bireylerin sosyal destek alabileceğini belirtmektedirler. Bununla birlikte, sosyal destek kaynaklarının da sınırlı kaynaklara sahip olduğunu; sahip olamadıkları zaman ve enerjilerini veremeyeceklerini ifade etmektedirler.

House (1981; akt. Himle, Jayaratne ve Thyness, 1991) bireye sağladığı fayda açısından sosyal destek kaynaklarının dört şekilde olabileceğini belirtmektedir. Sosyal desteğin bu

dört kaynağı bilgisel ve maddi destek, araç desteği ya da yardım etmek, bilgi desteği ve geribildirim desteğidir.

Bireyler önemsenmek, sevilmek ve güvenmek şeklinde duygusal destek alabileceği gibi; zaman, para ve enerji yardımı şeklinde araçsal destek; geribildirim şeklinde değerlendirme desteği; ya da tavsiye, bilgi, danışma, öneri gibi bilgisel destek alabilmektedirler (House, 1981, s. 39; akt. van Daalen, Willemsen ve Sanders, 2006, s. 464).

Zimet ve ark. (1988) ise sosyal destek kaynaklarını aile, arkadaşlar ve özel biri olarak ele almakta, örgütsel anlamda ise çalışma arkadaşları ve yöneticiler olarak ele almaktadırlar. Özel biri olarak belirtilen kişi bireyin eşi veya nişanlısı, danışmanı, psikoloğu ya da bir başkası olabilir.

Bakker, Demerouti ve Verbeke'ye (2004, s. 86) göre ise kaynaklar; ücret, kariyer fırsatları, iş güvenliği gibi örgüt düzeyinde bulunabileceği gibi; ast ve üstlerden destek, örgüt iklimi gibi sosyal ilişkiler şeklinde olabilmektedir.

1.2.3. Sosyal Desteğin Çalışanlara Etkileri

Maslach ve Leiter (1997) çalışanların işyerinde saygı duydukları ve sevdikleri insanlarla mutluluğu, rahatlığı, mizahı ve takdir edilmeyi paylaştıkları zaman, örgüt için en iyi şekilde çalıştıklarını belirtmektedirler. Araştırmacılara göre duygusal etkileşim ve araçsal desteğe ilave olarak; sosyal destek, paylaşılan değerler aracılığıyla örgüt tarafından bireyin kabulünü yeniden onaylamaktadır. Bununla birlikte örgüt içinde çalışanlar arasında kronik ve çözülemeyen çatışmalar yıkıcı olmakta ve negatif duygular sosyal desteği azaltabilmektedir.

Wrzesniewski ve Dutton'a (2001) göre çalışanlar kaynakları paylaştıklarında veya meslektaşlarından destek aldıklarında başarı eğilimli olmaktadırlar. Wayne, Shore ve Liden (1997) algılanan örgütsel desteğin meslektaşlara yardım ve vatandaşlık davranışını yordadığını ileri sürmektedirler.

Halbesleben (2006) ile Hobfoll ve Freedy (1993) taleplerin gerilimi tetiklediğini; bununla birlikte kaynakların stresle başa çıkmaya ve dolayısıyla tükenmişliğin olasılığını azaltmaya yardımcı olacağını önermektedirler. Hobfoll (1985; 1989) sosyal destek kaynaklarının tükenmişliğin boyutları üzerinde farklı etkileri olduğunu ileri sürmektedir. Sosyal

destek kaynaklarının bir kişiye pozitif etkiler sağlamasının, bireyin bu kişiden kaçınmasını engelleyeceğini; dolayısıyla duyarsızlaşmasının azalabileceğini ve kişisel başarı algısının artabileceğini ileri sürmektedir.

Bu bağlamda, Halbesleben'in (2006) araştırma bulguları duygusal tükenmenin sosyal destek ile ilişkisinin; duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile ilişkisinden daha güçlü olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte; duyarsızlaşma ve kişisel başarıyla karşılaştırıldığında, işle ilgili desteğin duygusal tükenmeyle daha güçlü ilişkisi olduğu ortaya çıkmaktadır. İşdışı kaynakların ise duyarsızlaşma ve kişisel başarıyla daha güçlü ilişkisi olduğu sonucuna varılmaktadır.

Çalışanlara etkileri bakımından sosyal destek bazı araştırmalarda pozitif sağlık faydaları ile ilişkilendirilmektedir (Boren ve Veksler, 2011). Aynı şekilde Bakker, Demerouti ve Verbeke (2004, s. 88) de iş taleplerinin stres ve tükenmişliğe yol açan etkileri azaltmada iş kaynaklarının tampon etkisi olduğunu belirtmektedirler. Alanyazındaki birçok araştırmaya göre sosyal destek; iş stresi ve tükenmişlik üzerinde tampon etkisi olan, muhtemelen en çok bilinen durumsal değişken özelliği göstermektedir (Haines, Hurlbert ve Zimmer, 1991; Johnson ve Hall, 1988; Van der Doef ve Maes, 1999).

Bu bağlamda pozitif sağlık faydaları ile ilgili olarak sosyal destek sistemleri geliştirilmesinin stres ve tükenmişliği azaltacağı önerilmektedir (Hendrix, Cantrell ve Steel, 1988, s. 68). Etzion'a (1984) göre iş çevresindeki sosyal destek, erkekler için stres ve tükenmişliğin olumsuz etkilerini azaltmada faydalı olabilmektedir. Fakat kadınlarda stres ve tükenmişliğin olumsuz etkilerini azaltmada aile ve arkadaşlardan sağlanan sosyal destek etkili olmaktadır.

Cohen ve Wills (1985) tükenmişliğin etkilerini azaltan sosyal desteğin iş stresi üzerinde doğrudan ve dolaylı etkisi olduğunu savunmaktadır. Doğrudan etki stres kaynakları üzerinde ve stresin sonuçlarına yönelik olmaktadır. Daha açık ifade etmek gerekirse; sosyal destek alan çalışanların, yaşadıkları olumsuz durumla ilgili olarak stres kaynaklarının hissettirdiği tehdit azalmaktadır; bu doğrudan etki yaratmaktadır.

Tampon etkisi olarak da ifade edilen dolaylı ya da aracılık etkisi ise; sosyal desteğin tükenmişliğe doğrudan etkisi olan bir başka durumun olumsuz etkilerini azaltmaya yardımcı olması olarak açıklanmaktadır. Tükenmişlik ile ilgili araştırmalar sosyal desteğin hem doğrudan hem de aracılık etkisi olduğunu göstermektedir (Jenkins ve Elliott, 2004;

Schaufeli ve Greenglass, 2001). Schaufeli ve Greenglass'a (2001) göre duygusal, bilgisel ya da araçsal sosyal destek alan çalışanlar, kendilerini kontrol sahibi olarak hissettikleri için tükenmişlik duyguları azalmaktadır.

Sosyal desteğin tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile negatif korelasyona sahip olduğu sonucuna varan çalışmalar (Kahn ve ark., 2006; Mede, 2009) olduğu gibi; ilişki olmadığını gösteren araştırmalar da (Yürür ve Sarıkaya, 2011) bulunmaktadır. Bazı araştırmacılara göre stres tükenmişliği arttırmaktadır fakat sosyal destek tükenmişliği azaltmada hafifletici etki yapmaktadır (Hendrix, Cantrell ve Steel, 1988, s. 68; LaRocco, House ve French, 1980). Önceki araştırmaların (Etzion, 1984; LaRocco, House ve French, 1980) sonuçlarına uygun olarak sosyal desteğin stres ve tükenmişlik üzerinde etkisi olduğu sonucuna varılmaktadır.

Sosyal desteğin düşük olduğu durumda ağır veya fazla iş yükü, daha fazla tükenmişliğe yol açmaktadır. Sosyal destek, özellikle de çalışma arkadaşlarından sağlanan sosyal destek, iş yükünün tükenmişlik üzerindeki negatif etkisini hafifletmektedir. Belirli koşullar altında artan iş yükü ile çalışan tükenmişliği arasında ilişki bulunmaktadır. Belirli koşullar olarak ifade edilenler arasında en önemli koşul düşük sosyal destek, özellikle de iş arkadaşlarından sağlanan sosyal destek gösterilmektedir. Araştırma sonuçlarına göre, sosyal desteğin olduğu bir iş çevresi oluşturmanın, sosyal hizmet çalışanlarının tükenmişliğini azaltacağı önerilmektedir (Koeske ve Koeske, 1989, s. 246). Daha güncel bir başka çalışmada da sosyal destek yetersizliği ve iş-yaşam dengesini sağlamada yaşanan zorluklar ile yüksek duygusal tükenme arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır. Daha fazla sosyal destek almak ile artan kişisel başarı arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır (Umene-Nakano ve ark., 2013).

Sosyal desteğin çalışanlara faydalarını inceleyen araştırmalar çoğunlukla tükenmişlikle ilgili olmaktadır. İşyerinde algılanan sosyal destek öğretmenlerin tükenmişliğini azaltmaktadır (Ju, Lan, Li, Feng ve You, 2015). Aynı şekilde, yine öğretmenler üzerinde yapılan bir diğer araştırmada duygusal sosyal destek ile tükenmişlik arasında ilişki bulunmaktadır. Duygusal destek alanların tükenmişlik düzeyleri daha düşük olurken, duygusal destek almayanların tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir (Kahn ve ark., 2006, s. 799). Sosyal desteğin pozitif etkisini hisseden bireylerde, stresin etkilerinin azaldığı gözlenmiştir (Dahlem, Zimet, Walker, 1991, s. 760).

Duygusal sosyal destek alan öğretmenlerin kişisel başarı düzeyleri daha yüksek düzeyde bulunmuştur (Kahn ve ark., 2006, s. 801). Tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalarda sosyal desteğin tükenmişliği yordadığı; özellikle de arkadaşlardan ve özel birinden alınan sosyal desteğin etkili olduğu ifade edilmektedir (Jacobs ve Dodd, 2003; Kovach, 2002).

Kossek, Baltes ve Matthews (2011) çalışanların üstlerinden ya da örgütten sosyal destek alması durumunda iş-yaşam dengesi düzeylerinin iyileşmesine katkı sağlayacağını savunmaktadır. Benzer şekilde McCormack ve Cotter (2013, s. 2) de üstlerinden destek almayan çalışanların, işle ilgili stresle baş etmede zorlandıklarını ifade etmektedir. Sonuç olarak, işyerindeki sayısız faktörle birlikte işin hızı ve hacmi; birçok çalışanın işini yapamaz hale gelmesine ve genellikle en sonunda tükenmesine yol açmaktadır.

Bates ve Toro'ya (1999) göre sosyal desteğin strese karşı güçlü tampon etkisi bulunmaktadır. Kalimo, Pahkin, Mutanen ve Topipinen-Tanner'in (2003) araştırmalarında ise sosyal destek yetersizliği tükenmişliğin açıklayıcısı olmaktadır. Boyas, Wind ve Kang'a (2012) göre genç çalışanlara üstlerinin sağladıkları sosyal destek iş stresini azaltmaktadır.

Öncül araştırmaların yanı sıra daha güncel araştırmalar da sosyal desteğin önemini vurgulamaktadır. Ericson-Lidman ve Ahlin (2015) vicdanın stresi, vicdanın algıları, tükenmişlik ve sosyal destek değerlendirmelerinin karşılaştırmasını; yaşlı bakıcı personeller üzerinde, tanımlayıcı istatistik bilgiler doğrultusunda araştırmışlardır. İşyerinde üstleri tarafından tanınmak, önemsenmek, onaylanmak anlamında; takdir edilmek bir sosyal destek çeşidi olarak ifade edilmektedir. İyi performansın bir ödülü olarak gösterilmektedir.

Novara, Garro ve Di Rienzo (2015) asker, sınır polisi ve itfaiyecilerden oluşan acil servis çalışanlarının tehlikeli durumlar sebebiyle yüksek düzeyde stres yaşayabileceklerini ileri sürmektedirler. Bu durumla baş edebilmek için aileden sağlanan sosyal desteğin önemli bir kaynak çeşidi olduğu sonucuna varılmaktadır.

Nie ve ark. (2015) hastane hemşireleri üzerinde tükenmişlik ve sosyal destek arasındaki ilişkiyi araştırmıştırlardır. Araştırmada sosyal destek 9 soru ile ölçülmekte, tükenmişlik ise Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile ölçülmektedir. Lojistik regresyon analizi yapılan araştırmada yaş, cinsiyet, medeni durum, iş tecrübesi, gelir, eğitim düzeyi ve uzmanlık alanı sosyo-demografik kontrol değişkenleri olarak analize dâhil edilmektedir. Araştırma sonuçlarına göre duyarsızlaşma sosyal destek ile negatif, kişisel başarı ile pozitif korelasyona sahip bulunmuştur.

Kim (2015) internet ve mobil teknolojideki gelişmelerin günlük hayatı etkilemesiyle; sosyal ağ hizmetlerinde duygusal emek çalışanlarının ve sosyal çalışanların tükenmişliği arasındaki ilişkide sosyal desteğin etkisini araştırmıştır. Yapısal eşitlik modeli ile yapılan analizde duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu; duygusal zekânın ise tükenmişlik üzerinde negatif etkiye sahip olduğu ifade edilmektedir. Sosyal ağ hizmetlerinde sosyal desteğin duygusal zekâ üzerinde doğrudan etkisi olmakla birlikte; duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide hafifletici etkisi bulunmaktadır.

Farklı olarak kuramsal çalışmalarında Smoktunowicz ve ark. (2015) iki teorik çerçeveyi, Kaynakların Korunması Teorisi'ni ve Talep-Kontrol-Destek Model'ini; iş talepleri, tükenmişlik ve zarar verici iş davranışları arasındaki ilişkiyi sosyal destek ve iş kontrolü bağlamında 625 polis memuru üzerinde incelemişlerdir. Yüksek iş taleplerinin zarar verici iş davranışları ile dolaylı ilişkili olduğu ve tükenmişliğin aracılık rolü olduğu sonucuna varılmıştır. Bu dolaylı etkilerin işle ilgili kaynaklar (sosyal destek ve iş kontrolü) aracılığıyla olduğu ileri sürülmektedir. Sosyal destek düşük olduğunda, iş talepleri daha yüksek tükenmişlik ile ilişkili olmaktadır.

Bir başka çalışmada Woodhead, Northrop ve Edelstein (2014) 250 hemşire ile stres ve sosyal desteğin tükenmişlikle ilişkisini araştırmışlardır. Hiyerarşik regresyon analizi yapılan araştırmada iş taleplerinin daha yüksek duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile ve daha düşük kişisel başarı ile ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Bununla birlikte iş kaynakları olarak ifade edilen aile, arkadaş ve yöneticiden sağlanan sosyal desteğin daha düşük duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile ve daha yüksek düzeyde kişisel başarı ile ilişkili olduğu belirtilmektedir. Sonuç olarak, tükenmişliği azaltmak için iş-dışı sosyal destek kaynaklarına odaklanmanın faydalı olabileceği ileri sürülmektedir.

Kim, Yoo ve Rhim (2016) golf oyuncuları üzerinde stres ve tükenmişliğe sosyal desteğin hafifletici etkisini araştırmışlardır. Araştırma bulgularına göre golfle ilgili stresin sosyal destek ve tükenmişlik üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Bununla birlikte sosyal desteğin golfle ilgili stres ve tükenmişlik üzerinde hafifletici etkisi olduğu iddia edilmektedir.

Halbesleben ve Ronald Buckley'e (2006) göre, yüksek düzeyde sosyal destek sağlanan çalışanların duygusal tükenme ve sinizm düzeylerinin yüksek olma eğilimi düşüktür. Carlson ve Perrewe'e (1999) göre iş çevresinden alınan sosyal destek; iş rolleri çatışması, iş rolü belirsizliği ve iş zaman baskısından oluşan iş-yaşam çatışmasını azaltmaktadır.

Ailedeki sosyal destek de benzer biçimde aile rolü belirsizliği, aile rolleri çatışması ve aile zaman baskısından oluşan aile-iş çatışmasını azaltmaktadır. Yöneticiden sağlanan sosyal destek ile aile-iş karışması ve iş-aile karışması arasında da ilişki bulunmaktadır (Selvarajan, Cloninger ve Singh, 2013).

İş baskısı, iş yükü artışı ve yönetici desteği duygusal tükenmeyi yordamaktadır. Yöneticinin sağladığı sosyal destek arttıkça iş baskısı ve duygusal tükenme azalmaktadır. İş artışı duyarsızlaşmayı yordayan bir değişken iken, sosyal desteğin hiçbir çeşidi tükenmişliği yordamamaktadır. Kişisel başarıyı sadece iş artışı açıklamaktadır. Bireyin iş çevresi içinden ya da iş çevresi dışından sağladığı sosyal destek; işle ilgili stresin ve tükenmişliğin etkilerini azaltmaktadır (Constable ve Russell, 1986). Daha güncel bir başka araştırmada da sosyal destek ile tükenmişlik arasında ters yönlü, self-motivasyon ile pozitif ilişki bulunmaktadır (Keeton ve ark., 2007).

Hobfoll ve ark. (1990) sosyal desteğin ilk kez incelendiği dönemden bu yana çok daha karmaşıklaştığını; araştırmacıların sosyal destek ile psikolojik ve fiziksel sağlık ilişkisini didiklemesi gerektiğini önermektedir. Bu bağlamda sosyal destek ve tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalar daha fazla önem kazanmaktadır.

1.3. Tükenmişlik Tanımı ve Tarihsel Gelişimi

Tükenmişlik kavramı; üzerinde ortak bir karara varılmış bir tanımı olmamakla birlikte; kavramı ilk ortaya atan ve geliştiren teorisyenlerce farklı şekillerde ifade edilmiştir.

Burnout (tükenmişlik) kelimesini ilk kez kullanan Freudenberger'e (1980) göre tükenmişlik; belirli bir süre çalışan bireylerde gözlemlenen motivasyon eksikliği ve tükenme durumudur. "*Beklenti içine girilen ödülü elde edebilmek için yaşamdan, ilişkilerden ya da başka bir sebepten dolayı özveride bulunan bireyin; yorgunluk ve hayal kırıklığı durumu*"dur (akt. McCormack ve Cotter, 2013, s. 6).

Shirom'a (1989, s. 33) göre "*tükenmişlik; fiziksel yorgunluk, duygusal tükenme ve bilişsel yorgunluk hallerinin bileşimi*"dir.

Pines ve Aronson (1988, s. 9) ise tükenmişliği "*duygusal emek isteyen durumlara uzun süre müdahil olma sonucunda duygusal tükenme durumu*" olarak tanımlamaktadır.

Schaufeli ve Greenglass (2001, s. 501) da tükenmişliği benzer bir ifadeyle "*duygusal emek isteyen işle ilgili durumlara uzun süre müdahil olma sonucunda fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu*" olarak açıklamaktadır.

"*Tükenmişlik; insanların ne olduğu ile ne yapmaları gerektiği arasındaki sapma endeksidir*" şeklinde tanımlanmaktadır. "*Değerlerdeki, haysiyetteki, maneviyattaki ve iradedeki erozyon durumudur*" (Maslach ve Leiter, 1997, s. 17).

Tükenmişlik kavramını Maslach ve Jackson (1981); insanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları, yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu belirti olarak tanımlamaktadırlar. Maslach'ın tükenmişlik modeli; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve düşük kişisel başarı hissi (feeling of reduced personal accomplishment) olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Tükenmişliğin üç boyutunu açıklamak gerekirse; boyutlardan *duygusal tükenme*; gerilim, kaygı, fiziksel yorgunluk ve uykusuzluk ile ilişkili olarak gerginliği temsil eder (Lee ve Ashforth, 1990). Duygusal tükenme fazla iş yükü ile başa çıkabilmek için kişinin işiyle arasına duygusal ve bilişsel olarak mesafe koyması durumudur. Boyutlardan *duyarsızlaşma* durumunda, birey mesafeyi kendisiyle hizmet alan kişiler arasına koymakta; kişileri önemsememekte ya da görmezden gelmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Lee ve Ashforth'a (1990) göre duyarsızlaşma; istenmeyen taleplere ve algılanan tehditlere karşı bir savunma mekanizması oluşturmanın bir şeklidir. Bir diğer boyut *kişisel başarının azalması* ise; yetersizlik, başarısızlık duygusu, düşük moral, iş verimliliğinde azalma, düşük üretkenlik, kişilerarası anlaşmazlık, sorunlarla başa çıkmada yetersiz kalma, benlik saygısında (öz saygıda azalma) gibi belirtiler ile karakterize edilir (Sürgevil, 2006, s. 45). Kişisel başarı düşüklüğü daha çok ilgili kaynaklardan yoksunluk ile ilişkilendirilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

70'li ve 80'li yıllardaki tükenmişlik araştırmalarının öncüllerinin katkısı; temel olgunun tanımlanması, isimlendirilmesi ve olağan bir sonuç olmadığının ortaya konması yönündedir. 70'li yıllarda tükenmişlik, sebepleri ve ilişkileri bilinmemekle birlikte, acil çözüm beklenen bir problem olarak görülmüştür. İlk araştırmalar sadece hizmet ve sağlık sektörlerinde yapıldığı için de duygusal ve kişiler arası stres kaynakları ile ifade edilmiştir.

Ayrıca bu araştırmalar dönemin sosyal, ekonomik, tarihsel ve kültürel faktörlerini yansıtmaktadır. İlk araştırmalarda öncelikli odak depresyon ve iş tatmini üzerine olmuştur. 1980'li yıllara gelindiğinde; tükenmişlik araştırmaları daha sistemli görgül araştırmalar olarak yapılmış olup, endüstriyel psikoloji ve örgüt psikolojisi alanlarının teorik ve yöntemsel katkıları olmuştur. Bu yıllarda tükenmişlik iş stresinin bir türü olarak görülmekte ve iş tatmini, örgütsel bağlılık ve çalışan deviri ile ilişkilendirilmektedir.

İngilizce yazındaki araştırmalarda (Avanzi ve ark., 2015; Khezerlou, 2013; Nie ve ark., 2015; Novara, Garro ve Di Rienzo, 2015; Woodhead, Northrop ve Edelstein, 2014) olduğu gibi Türkiye'de de tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalar farklı meslek gruplarında olmakla birlikte hizmet sektöründe yoğunlaşmaktadır. Meslek gruplarını genellikle hemşireler (Altay, Gönener ve Demirkıran, 2010; Constable ve Russell, 1986; Demir, 2010; Güven, 2013; Li, Ruan ve Yuan, 2015; Medland, Howard-Ruben ve Whitaker, 2004; Nie ve ark., 2015; Woodhead, Northrop ve Edelstein, 2014); doktorlar (Umene-Nakano ve ark., 2013); öğretmenler (Avanzi ve ark., 2015; Fiorilli ve ark., 2015; Hakanen, Bakker ve Schaufeli, 2006; Kahn ve ark., 2006; Khezerlou, 2013; Otacıoğlu, 2008); akademisyenler (Budak ve Sürgevil, 2005; Kutanis ve Karakiraz, 2013; Moeller ve Chung-Yan, 2013; Ross, Altmaier ve Russell, 1989) ve polis memurları (Hendrix, Cantrell ve Steel, 1988; Novara, Garro ve Di Rienzo, 2015) oluşturmaktadır. Örgütlerde yapılan araştırmaların sayısının ise çok az olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Tükenmişlikle İlgili Alanyazındaki Araştırmalar

Araştırmacı(lar)	Araştırma Konusu ve Bulgular
Adriaenssens, De Gucht ve Maes (2015)	Araştırmacılar 1989 ve 2014 yılları arasında İngilizce olarak yayımlanmış olan araştırmaları inceleyerek sistematik tarama yapmışlardır. Araştırmacılar demografik değişkenlerin, kişilik özelliklerinin, baş etme stratejilerinin, travmatik olayların, iş özelliklerinin ve örgütsel değişkenlerin tükenmişliğin belirleyicileri olduğunu ileri sürmektedirler.
Avanzi ve ark. (2015)	Avanzi ve ark. (2015) örgütsel özdeşleşmenin tükenmişlikle ilişkisini öğretmenler üzerinde, iki aşamalı aracılık modeliyle incelemişlerdir. Örgütüyle özdeşleşmesi güçlü olan çalışanların, meslektaşlarından sosyal destek alma eğilimi daha yüksek olmaktadır.
Budak ve Sürgevil (2005)	Öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin, demografik değişkenlere ve akademik unvana göre farklılaşmaları araştırılmıştır.

Çapri (2006)	Pines ve Aronson'un (1988) tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması yapılmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda benzer sonuçlar elde edilmiştir.
Demerouti ve Bakker (2008)	Araştırmada geliştirilen tükenmişlik ölçeği 2 faktör ile açıklanmaktadır. Faktörler duygusal tükenme ve duyarsızlaşma olarak tanımlanmaktadır.
Demir (2010)	Hastane çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumunun etkileri incelenmiştir. Eğitim durumuna göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu görülmüştür.
Güllüce ve İşcan (2010)	Araştırmada mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre; mesleki tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında ters yönlü bir ilişki bulunmuştur.
Güven (2013)	Hemşirelerin tükenmişlik yaşadıkları ve örgütte mizah kullanımının tükenmişliği azaltmada bir yöntem olarak kullanılabileceği belirlenmiştir.
Khezerlou (2013)	İran ve Türkiye'deki öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri kültürlerarası düzeyde incelenmiştir.
Kristensen, Borritz, Villadsen ve Christensen (2005)	Araştırmada geliştirilen tükenmişlik ölçeği 3 faktör ile açıklanmaktadır. Bunlar kişisel tükenme, işle ilgili tükenme, müşteri ile ilgili tükenme olarak ifade edilmiştir.
Kutanis ve Karakiraz (2013)	Kopenhag Tükenmişlik Envanteri kullanılarak, öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeylerindeki demografik farklılıklar araştırılmıştır. Öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeylerinde unvana göre anlamlı bir farklılık olmadığı; idari görev ve ders yükü değişkenlerine göre farklılık olduğu saptanmıştır.
Maslach ve Jackson (1986)	Araştırmada geliştirilen tükenmişlik ölçeği 3 faktör ile açıklanmaktadır. Bu faktörler duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı olarak açıklanmıştır.
Okutan (2010)	Çalışmada kişilik özelliklerinin tükenmişliğe etkisi araştırılmıştır.
Pines, Aronson ve Kafry (1981)	Araştırmada geliştirilen 7'li Likert tipi tükenmişlik ölçeği tek faktörle açıklanmaktadır.
Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma ve Bakker (2002)	Schaufeli ve ark. (2002) işe cezbolma (işe adanma) ve tükenmişlik ilişkisini incelemişlerdir. Tükenmişlik ve işe adanma (işe cezbolma) tek faktörlü verilere uygun sonuç vermemiştir.
Şıklar ve Tunalı (2012)	Çalışmada sanayi işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri incelenmiştir.

Yıldırım ve İçerli (2010)	Araştırmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği'nin yapı geçerliliği test edilmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Tükenmişliğin boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında orta düzey ilişkiler tespit edilmiştir.

Casner-Lotto ve Hickey (1998, s. 39) küçülme, birleşme ve yüksek performans talebi sonucunda çalışanlarda işle ilgili stresin arttığını ifade etmektedir. Duxbury ve Higgins (2003) iş-yaşam dengesinin çalışana yönelik olumsuz sonuçları arasında tükenmeyi de saymaktadır.

Brotherigde ve Grandey (2002) tükenmişliğin negatif duygulanma etkilerinin belirleyicileri olarak duygusal emeğin iki yaklaşımını karşılaştırmışlardır. Araştırmanın sonuçlarına göre insan işlerinde (people work), diğer mesleklerle karşılaştırıldığında önemli derecede yüksek duygusal tükenme tespit edilmemiştir. Üzüntü ve korku gibi negatif duyguları saklama ihtiyacı yüksek düzeyde olan işlerde, etkisi yüksek olan boyut duygusal tükenme boyutudur. Bununla birlikte, duygusal emeğin boyutlarından biri olan yüzeysel davranış duyarsızlaşmanın önemli bir göstergesidir. Çalışanlar işyerinde duygusal ifadelerini ne kadar maskelerse, kendilerinin müşterilerden ve onlara nesne gibi davranan insanlardan o kadar uzaklaştıklarını ifade etmişlerdir. Bir diğer sonuca göre; eğer çalışanlar duygularını maskelerse, kişisel başarı hissi kaybolmaktadır.

Bakker, Demerouti ve Verbeke (2004) İş Talepleri-Kaynakları modelini kullanarak, tükenmişlik ve performans arasındaki ilişkiyi yapısal eşitlik modeli ile incelemişlerdir. İş taleplerinin (iş baskısı ve duygusal talepler) tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunda en önemli belirleyicisi olacağı varsayılmıştır. Araştırmanın uygulamaya yönelik sonuçlarına göre; İş Talepleri-Kaynakları modeli her mesleğin tükenmişlikle ilgili olarak kendine özgü risk faktörleri taşıdığını varsayarken; bu faktörlerin iki genel sınıfa (örneğin İş Talepleri ve İş Kaynakları) ayrılabileceğini ifade etmektedirler.

Borritz ve ark. (2006a; 2006b) Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ne alternatif olan Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği'nin üç boyutunu (kişisel tükenme, iş sebepli tükenme, müşteri sebepli tükenme) incelemişlerdir. Tükenmişlik kavramının temel unsuru tükenme olduğu için Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği'nde sadece işle ilgili değil; kişisel tükenmişlik, işle ilgili tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişlik olmak üzere tükenmenin üç farklı türüne odaklanılmıştır (Borritz ve ark., 2006a; 2006b).

Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu ölçmediği için yazında eleştirilse de yabancı yazında çok yeni bir ölçek olması, tükenmişlik kavramına net bir tanım getirmesi, iş dışındaki tükenmişlik boyutunu dikkate alması, ölçekteki ifadelerin Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ne göre daha net bir şekilde ifade edilmiş olması oldukça önemlidir (Deliorman, Boz, Yiğit ve Yıldız, 2009, s. 79). Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği, her biri ayrı ayrı kullanılabilen üç farklı ölçeğin birleşiminden meydana gelmektedir. Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği'nin tüm insanların meslekleri ve çalıştığı sektöre bakmaksızın cevaplayabileceği genel bir ölçek olduğu iddia edilmektedir (Deliorman ve ark., 2009, s. 80; Kristensen ve ark., 2005, s. 197).

Ölçekte işle ilgili tükenme "*bireyin işi ile ilgili olarak algıladığı, uzun süreli fiziksel/psikolojik yorgunluk ve bitkinliğin ifadesi*" olarak tanımlanmaktadır (Kristensen ve ark., 2005, s. 197, Deliorman ve ark., 2009, s. 80). Müşteri (hizmet alan) ile ilgili tükenme ise "*kişinin müşteri (hizmet alan) ile yüz yüze olan işi ile ilgili olarak algıladığı, uzun süreli fiziksel/psikolojik yorgunluk ve bitkinliğin bir ifadesi*" olarak tanımlanmaktadır (Deliorman ve ark., 2009, s. 80; Kristensen ve ark., 2005, s. 197).

1.3.1. Depresyon, Moral Bozukluğu, Stres, Tükenmişlik Ayırımı ve Tükenmişlik Belirtileri

Tükenmişlik kavramı aynı anlamı ifade ettiği düşünülerek depresyon, stres ve moral bozukluğu kavramlarıyla karıştırılabilmektedir. Aslında aralarında farklılık olmakla birlikte, bu karışıklığın giderilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda birçok araştırmacı söz konusu kavramlara ilişkin çeşitli tanımlamalar öne sürmüşlerdir.

McCormack ve Cotter (2013, s. 11) tükenmişliğin bir işyeri ürünü olduğunu; fakat depresyonun kişisel düşünceler ve duygular ile ilgili olduğunu, durumsal olabileceğini belirtmektedirler. Bu bağlamda depresyonu ölçmeye yarayan ölçeklerden biri olan Beck Depresyon Ölçeği; bireylerin kötümserlik, suçluluk, değersizlik, intihar gibi duygularını; ağlama, libido kaybı, cinsel istekte azalma, karar verme becerisinde azalma, uyku problemleri ve iştahsızlık gibi fiziksel durumlarını ölçmektedir. Tükenmişlik durumunda bu ölçümler bulunmamaktadır.

Düşük moral ise çalışanın zihinsel durumu olarak açıklanmaktadır; fakat tükenmişlik paylaşılan bir deneyim değil, aksine tek başına katlanılan bir durum olarak ifade edilmekte-

dir. Düşük moral çoğunlukla iş tatminsizliğinden kaynaklanmakta ve kendini grup davranışı olarak göstermektedir. Çalışanların haz almaması, sürekli şikâyetçi olmaları, disiplinsiz ya da uyumsuz davranmaları moral düşüklüğünü göstermektedir (McCormack ve Cotter, 2013, s. 10).

Stres, aciliyet ve hiperaktiflik üreten aşırı reaktif bir duygusal durum olarak açıklanırken; tam aksine, tükenmiş bireyler kendini duyguları körelmiş, çaresiz ve yenilmiş hissetmektedirler. Stresli bireyler genellikle aşırı bağlı olurken, tükenmiş bireyler daha serbest olmaktadırlar (Smith, Segal ve Segal, 2012).

Maslach, Schaufeli ve Leiter (2001) tükenmişliğin özellikle işle bağlantılı bir problem olduğunu; buna karşılık depresyonun bireyin yaşamının her alanına yayılma eğilimi olduğunu ifade etmektedirler. Bununla birlikte araştırmacılara göre nevrotik bireyler ve depresyon eğilimli bireyler tükenmişliğe daha yatkın olmaktadırlar.

Dünya Sağlık Örgütü'nün hastalıkları ve sağlıkla ilgili diğer problemleri sınıflandırdığı kılavuzda, tükenmişlik 1992 yılından bu yana sağlıkla ilgili bir problem olarak sınıflandırılmaktadır. Tükenmişliğin tanımlı olduğu sınıf 'yaşam yönetimi zorluğu ile ilgili problemler' (Z73) sınıfıdır ve 'hayati tükenme durumu' olarak tanımlanmaktadır (ICD-10, 2016).

Tükenmişliğin belirtileri; fiziksel tükenme, çaresizlik ve umutsuzluk hissi, duygusal boşalma; işe, yaşama ve diğer insanlara karşı negatif davranışlar gelişmesi olarak tanımlanmaktadır (Constable ve Russell, 1986; Pines, Aronson ve Kafry, 1981).

McCormack ve Cotter (2013, s. 17) ise tükenmişlikle ilgili belirtileri davranışlardaki değişimler, duygulardaki değişimler, düşünmedeki değişimler ve sağlıktaki değişimler olarak sıralamaktadırlar. Davranışta değişim Maslach ve Leiter'e (1997) göre duygusal yükten kurtulmak isteyen bireylerin diğer bireylerle iletişimini kesmesi ya da azaltmak istemesi durumudur. Ayrıca, bu durumdaki çalışanlar işlerine daha az zaman ve enerji harcamaktadırlar. Duygularda değişim McCormack ve Cotter'e (2013, s. 18) göre tükenmiş bireylerin ilk önce hayal kırıklığına uğraması ve üzgün olmalarıyla başlamaktadır. Daha sonra çalışanların işten haz almamaya ve işyerine bağlanmamaya başladıklarına dikkat çekmektedirler. Düşüncede değişim Ekstedt ve Fagerberg'e (2005) göre tükenmiş bireylerin odaklanma ve karar verme zorluğu yaşamaları durumudur. Sağlıkta değişim ise Maslach ve Leiter'e (1997) göre fiziksel ve ruhsal hastalıklar olması durumudur. Sağlıkla

ilgili olarak Melamed ve ark. (2006) tükenmişliğin kalp-damar ve diyabet gibi hastalıklarla ilişkili olduğunu ileri sürmektedirler.

1.3.2. Tükenmişliğe Sebep Olan Bireysel Faktörler

Tükenmişlik yazınında tükenmişliğe yol açan faktörlerin bireysel faktörler ile örgütsel ve çevresel faktörler olduğu ifade edilmektedir. Bireysel faktörler, tükenmişlik yaşayan bireylerin kendilerine has özellikleri olarak tanımlanmaktadır. Bireysel faktörler yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim gibi sosyo-demografik değişkenlerden; kişilik özelliklerinden ve işle ilgili davranış biçimlerinden oluşmaktadır.

McCormack ve Cotter'a (2013) göre nevrotik bireyler mizacı gereği stresle baş edemediği için üzülmeye, sinirlenmeye daha yatkın olmaktadırlar. Buna karşılık, duygusal anlamda daha dengeli ve sağlam olan bireyler stresli durumlara daha etkili uyum sağlayabilmektedirler. Ghorpade, Lackritz ve Singh'e (2011) göre dışa dönük, duygusal olarak dengeli, deneyime açık ve uyumlu bireylerin duyarsızlaşma eğilimleri daha düşük olmaktadır.

Schmitz, Neumann ve Oppermann'a (2000) göre daha düşük kontrol odağına sahip çalışanlar stres ve tükenmişliğe daha yatkın olmaktadırlar. Khajeddin, Hakim Shoushtari ve Hajebi'ye (2006) göre de kontrol odağı tükenmişliğin açıklayıcısıdır.

Yaş, cinsiyet, medeni durum, iş tecrübesi gibi sosyo-demografik faktörlerle tükenmişlik arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar (Constable ve Russell, 1986; Etzion, 1984; Kutsal ve Bilge, 2012; Panisoara ve Serban, 2013; Pichler, 2009) çalışanlar arasındaki tükenmişlik farklılıklarının açıklanmasına katkı sağlamaktadır.

Bireyler daha stresli olduklarında ve özel yaşamlarında daha az destek aldıklarında, işleriyle ilgili problemlerin üstesinden gelmede zorlanmaktadırlar. Tükenmişlik hisseden çalışanlar, işten psikolojik ve fiziksel olarak çekilmektedirler. İşe daha az zaman harcamakta ve sadece kesinlikle yapılması gereken işleri yapmaktadırlar (Maslach ve Leiter, 1997, s. 19).

Dillon ve Tanner (1995) ile Yıldırım (2008) araştırmalarında cinsiyet, yaş ve medeni durum ile tükenmişlik arasında ilişki bulunmadığını belirtirken; Jackson (1993) ile Cordes ve Dougherty (1993) araştırmalarında, bu değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmektedirler.

Yaş ile ilgili olarak Duffy, Oyebode ve Allen (2009) tükenmişliğin üç boyutuyla yaşın anlamlı korelasyona sahip olduğunu belirtmektedirler. Brewer ve Shapard (2004) genç insanların uygun olmadıkları belirli bir iş ya da mesleğe girmeleri durumunda; uygun olmama durumunun, daha yüksek oranda stres ve tükenmişliğe sebep olabileceğini ileri sürmektedirler.

Gülalp, Karcıoğlu, Sarı ve Köseoğlu'na (2008) göre medeni durum ile tükenmişlik arasında ilişki bulunmazken; Ifeagwazi (2006) evli bireylerin tükenmişlik belirtilerinin evli olmayan bireylerden anlamlı derecede daha düşük düzeyde olduğunu ileri sürmektedir.

Cinsiyet ile ilgili olarak yapılan araştırmada Norlund ve ark.'na (2010) göre kadınlarda tükenmişlik eğilimi, erkeklerden daha yüksek olmaktadır. Purvanova ve Muros'a (2010) göre kadınlarda tükenmişlik eğilimi, erkeklerde ise duyarsızlaşma eğilimi daha yüksek olmaktadır.

Peeters, Montgomery, Bakker ve Schaufeli'nin (2005) araştırma bulgularına göre iş-ev karışması da tükenmişliğe sebep olabilmektedir. İş yükü, aşırı yük, ölçüsüz talepler ve zaman baskısı ile duygusal tükenmişlik arasında güçlü ilişki bulunmaktadır (Bakker ve ark., 2003; Schaufeli ve Enzmann, 1998).

1.3.3. Tükenmişliğe Yol Açan Örgütsel ve Çevresel Faktörler

Tükenmişlik genellikle işin doğası ile işi yapan kişinin doğası arasında önemli bir uyumsuzluk durumunda ortaya çıkmaktadır. Örgütsel yaşamda bu uyumsuzluğun sebepleri aşırı iş yükü, kontrol eksikliği, ödüllendirilmeme, örgütte sosyalleşme eksikliği, dürüstlük eksikliği ve değerlerin çatışması olarak sıralanmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997, ss. 9-16).

McCormack ve Cotter'e (2013, s. 45) göre karşılıklılık; bir bireyin diğerine belirli bir ilişkide yatırım yapmasını ve bu yatırımın geri dönüşünü içermektedir. Çalışanlar açısından ise müşterileriyle, patronlarıyla, arkadaşlarıyla, vb. kişilerle ilişkilerinde; eğer çalışan, karşı tarafa kendisine sağlanandan daha fazla katkı sağlıyorsa, artan tükenmişlik riski bulunmaktadır.

Rose, Madurai, Thomas, Duffy ve Oyebode'ye (2010) göre çalışanlar doğal olarak emek, zaman, beceri ve sadakat olarak sağladıkları katkılarının karşılığını; çalıştıkları örgütten takdir, adil ücret, mevki ya da daha fazla kaynak şeklinde geri dönmesini beklemektedir.

Örgütte bu karşılıklılığın yetersiz olduğunu hisseden çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma eğilimleri yüksek olmaktadır.

Maslach, Schaufeli ve Leiter (2001, s. 414) ile Maslach ve Leiter (1997) iş yaşamında tükenmişlikle ilişkisi bulunan altı temel örgütsel faktörü iş yükü, kontrol, ödül, topluluk, eşitlik ve değerler olarak sıralamaktadır. İş yükündeki uyumsuzluk, çok sayıda talebin bireyin üstesinden gelememesi sonucu enerjisini tüketmesine yol açmaktadır. İşyükü daha çok, tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu ile doğrudan ilişkili olmaktadır. Kontrol faktöründeki uyumsuzluk, bireylerin işlerini yapabilmeleri için gerekli olan kaynakları kontrol edememeleri; ya da işlerini daha etkili biçimde yapmaları için gerekli otorite eksikliği hissetmeleri şeklinde olabilmektedir. Kontrol ile tükenmişlik ilişkisi araştırmaları, genellikle tükenmişliğin kişisel başarı boyutunun yordandığını göstermektedir.

Birçok araştırmacıya göre sosyal destek; iş stresi ve tükenmişlik üzerinde tampon etkisi olan muhtemelen en çok bilinen durumsal değişken özelliği göstermektedir (Haines, Hurlbert ve Zimmer, 1991; Johnson ve Hall, 1988; Van der Doef ve Maes, 1999). Örgütteki sosyal destek kaynakları tükenmişliği etkileyen örgütsel bir faktör olmaktadır. İş baskısı, iş yükü artışı ve yönetici desteği duygusal tükenmeyi yordamaktadır. Yöneticinin sağladığı sosyal destek arttıkça iş baskısı ve duygusal tükenme azalmaktadır. İş artışı duyarsızlaşmayı yordayan bir değişken iken, sosyal desteğin hiçbir çeşidi tükenmişliği yordamamaktadır. Kişisel başarıyı sadece iş artışı açıklamaktadır (Constable ve Russell, 1986).

Umene-Nakano ve ark.'nın (2013) araştırma sonuçlarına göre iş-yaşam dengesinde zorluklar yaşayan çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri yükselmektedir. Bununla birlikte iş-yaşam dengesi ile kişisel başarı arasında anlamlı bir korelasyon bulunmamaktadır. Örgütteki iş-yaşam dengesi politikaları tükenmişliği etkileyen örgütsel bir faktör olmaktadır.

Yüksek düzeyde sosyal destek, turizm sektörü çalışanlarının tükenmişliklerini azaltmakta, düşük düzeyde sosyal destek ise tükenmişliğin etkilerini arttırmaktadır (Lin ve ark., 2014, s. 250). Akademisyen, avukat, doktor ve bankacılar ile yapılan daha güncel bir başka araştırmada; tükenmişlik ve sosyal destek arasında negatif ilişki bulunmaktadır (Doğan, Laçin ve Tutal, 2015, s. 1804). Karatepe (2013) fazla iş yükü olan çalışanların,

iş ve yaşam rollerinde denge sağlayabilmesi için destek bulamadıklarında duygusal tükenmişlik yaşadıklarını belirtmektedir.

McCormack ve Cotter (2013, s. 2) üstlerinden destek almayan çalışanların, işle ilgili stresle baş etmede zorlandıklarını ifade etmektedirler. Sonuç olarak, işyerindeki sayısız faktörle birlikte işin hızı ve hacmi; birçok çalışanın işini yapamaz hale gelmesine ve genellikle en sonunda tükenmesine yol açmaktadır.

Farklı araştırmalarda da görüldüğü üzere iş yükü, aşırı yük, ölçüsüz talepler ve zaman baskısı ile duygusal tükenmişlik arasında güçlü ilişki bulunmaktadır (Bakker ve ark., 2003; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Schaufeli ve Enzmann, 1998).

Çalışanlara işlerinin gerektirdiği ilave kaynaklar (sosyal destek, karar verme gücü, geribildirim, ödül, iş güvenliği) temin edildiğinde iş yerindeki bağlılık, adanma ve iş tatmininin arttığı görülmektedir. Yani iş talepleri tükenmişliği açıklamada önemli rol oynamaktadır (Bakker, Demerouti ve Euwema, 2005; Xanthopoulou ve ark., 2007).

Pines ve Aronson'a (1988) göre konforsuz bir fiziksel çevrede (gürültü, aşırı soğuk veya sıcak ortam, kir, zararlı madde, yetersiz aydınlatma olması durumunda) çalışanların tükenmişlik riski eğilimi daha yüksek olmaktadır.

Maslach, Schaufeli ve Leiter'e (2001) göre çalışanlar çok fazla işe sahip fakat çok az kaynakla işi yapmaya çalışıyorlarsa; bu durum işyerinde kişiler arası çatışmaya katkı sağlamaktadır. Sosyal destek, özellikle de meslektaşlardan sağlanan sosyal destek çalışanların işyerinde stresle daha iyi baş edebilmesini sağlamaktadır (Abrahamson, Suitor ve Pillemer, 2009). Embriaco ve ark. (2007) işyerindeki çatışma ile yüksek düzeyde tükenmişlik arasında ilişki bulunduğunu ileri sürmektedirler. Çatışmayla ilgili daha güncel bir araştırmada McCormack ve Cotter'e (2013, s. 42) göre rol çatışması ve rol belirsizliği ile tükenmişlik arasında ilişki bulunmaktadır. Tunç ve Kutanis'e (2009) göre rol çatışması ve rol belirsizliği yüksekse, tükenmişlik düzeyi de yüksek olmaktadır.

Adriaenssens, De Gucht ve Maes (2015) 1989 ve 2014 yılları arasında acil servis hemşireleri üzerinde gerçekleştirilmiş olan ve İngilizce olarak yayımlanmış araştırmaları inceleyerek sistematik bir tarama yapmışlardır. Araştırmanın sonuçları hemşirelerin %26'sının tükenmişlik hissettiğini göstermektedir. Araştırmacılar demografik değişkenlerin, kişilik özelliklerinin, baş etme stratejilerinin, travmatik olayların, iş özelliklerinin ve örgütsel değişkenlerin tükenmişliğin belirleyicileri olduğunu ileri sürmektedirler.

Avanzi ve ark. (2015) örgütsel özdeşleşmenin tükenmişlikle ilişkisini 192 İtalyan yüksek okul öğretmeniyle, iki aşamalı aracılık modeliyle incelemişlerdir. Örgütüyle özdeşleşmesi güçlü olan çalışanların, meslektaşlarından sosyal destek alma eğilimi daha yüksek olmaktadır. Dolayısıyla bu eğilim, kolektif etki sağlamakta ve sonuç olarak tükenmişliği azaltmaya yardımcı olmaktadır.

1.3.4. Tükenmişliğin Çalışanlara Etkileri

Maslach, Schaufeli ve Leiter (2001) tükenmişliğin sosyal odağının insan sağlığı olduğunu belirtmektedirler. Dolayısıyla tükenmişlik önlenebildiğinde bireyin iyi olma durumuna katkı sağlayabilmektedir. Ayrıca araştırmacılara göre, iş tatmini ve tükenmişlik arasında negatif korelasyon bulunmaktadır.

Tükenmişliğin etkileri araştırmalarda iş performansı ve sağlık olarak da değerlendirilmektedir. İş performansı bağlamında tükenmişlik ile işten kaçınmanın çeşitli türleri, örneğin; devamsızlık, işten ayrılma niyeti veya işten fiilen ayrılmanın kendisi ilişkilendirilmektedir. Bununla birlikte işe devam eden çalışanlar açısından tükenmişlik verimliliğin ve işteki etkililiğin azalmasına yol açmaktadır. Dolayısıyla, tükenmişlik azalan iş tatmini̇yle ve işe ya da örgüte bağlılıkta azalmayla ilişkilidir. Tükenmişlik hisseden çalışanlar daha büyük kişisel çatışmalara sebep olarak ya da iş görevlerini yapmayarak meslektaşlarını negatif etkileyebilirler. Tükenmişlik bu sebeple bulaşıcı olabilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Burke ve Greenglass'a (2001) göre tükenmişliğin çalışanların aile yaşamını da etkileyebilecek negatif yayılma etkisi bulunmaktadır.

Maslach ve Jackson'a (1981) göre tükenmişlik düzeyi yüksek çalışanlar, bir yıl içinde işten ayrılma niyetindedir. Bununla birlikte; tükenmişlik hisseden çalışanlar, insanlarla birlikte çalışmak için daha az zaman geçirmek istemektedirler. Araştırmada ayrıca daha fazla mola/dinlenme süresi kullanan çalışanların duygusal tükenme düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Devamsızlık ile duyarsızlaşma arasında da yüksek korelasyon bulunmaktadır.

Dallender ve ark. (1999) psikiyatristler için işle ilgili zorluklarla mücadelede en önemli mekanizmanın, sevilen birinin ya da bir meslektaşın desteği olduğunu belirtmektedir. Ayrıca, sosyal desteğin duygusal tükenmeyi azaltmada ve insanlarla ilgilenme düzeyini arttırmada etkili olduğunu öne sürmektedirler. Maslach ve Leiter'e göre (1997) duygusal

yükten kurtulmak isteyen bireyler diğer bireylerle iletişimini azaltmak istediğini belirtmektedir. İşlerine daha az zaman ve enerji harcamaktadırlar.

McCormack ve Cotter'e (2013) göre tükenmiş çalışanların işyerindeki meslektaşlarına destek sağlama eğilimleri daha az olmakta; örgüte ve örgütsel hedeflere ilgi gösterme eğilimleri daha az olmaktadır.

Sağlıkla ilgili etkiler bağlamında yapılan araştırmalarda ise; Kalia (2002) tükenmişlik ile sırt sağlığında ve üst gövdede iskelet-kas rahatsızlıkları arasında ilişki olduğunu ileri sürmektedir. Fontana ve Abouserie (1993), Mills ve Huebner (1998), Zellars, Perrewe ve Hochwarter'e (2000) göre nörotizm ile tükenmişlik arasında ve içe kapanıklık ile tükenmişlik arasında ilişki bulunmaktadır. Tükenmişlik baş ağrısı, gastroenterolojik hastalıklar, yüksek tansiyon, kas gerilimi ve kronik yorgunluk gibi fiziksel rahatsızlıklar aracılığıyla kişilerde işlevsel sorunlara yol açmaktadır. Ayrıca endişe, depresyon, uyku bozuklukları gibi zihinsel sıkıntılara da sebep olmaktadır. Eğer bireyler tükenmişlik halini eve getirirse; tükenme ve diğer negatif duygular aile ve arkadaş ilişkilerini de etkilemeye başlamaktadır (Maslach ve Leiter, 1997, s. 19).

Casserley ve Megginson'a (2009) göre tükenmiş çalışanların iş ve ev arasında sınırları olmamakta; çeşitli fiziksel ve duygusal ihtiyaçlar feda edilirken, bireylerin zararı işin bir parçasıymış gibi görünmektedir.

2. YÖNTEM

Bu bölümde hiyerarşik regresyon analizi yöntemiyle yapılan analiz, araştırmanın modeli, araştırmanın evreni ve örneklem, katılımcılara ilişkin demografik bilgiler, araştırmada kullanılan veri toplama araçları ve özellikleri açıklanmaktadır.

Araştırmada tesadüfi örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Bu yöntem; mümkün olan en doğru ve uygun örneklem en düşük maliyetle, zamanlılık ilkesine uygun olarak elde edilebildiği için tercih edilmiştir (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014, s. 191; Şencan, 2007).

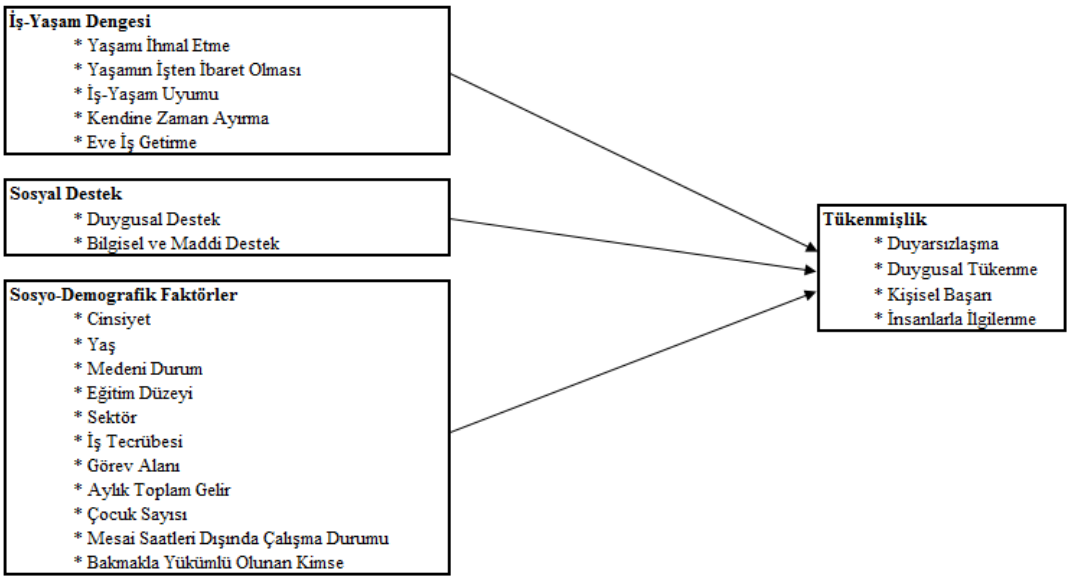
Teorik bilgiler doğrultusunda (Constable ve Russell, 1986; Ross, Altmaier ve Russell, 1989; Şencan, 2007, s. 118) araştırmanın modeline uygun yöntem olarak hiyerarşik regresyon analizi kullanılmıştır. Çoklu regresyon analizi modellerinden biri olan hiyerarşik regresyon analizi ile birden fazla bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkileri eş zamanlı olarak gösterilmektedir (Şencan, 2007, s. 53).

Hiyerarşik regresyon analizinde bağımsız değişkenler teorik bilgiye bağlı olarak, modele bloklar halinde dâhil edilmektedir. "*Bu metodu kullanırken genel ilke, bağımlı değişken üzerinde etkisi daha önce ortaya konmuş değişkenlerin bir blok halinde ve kendi içlerinde en etkiliden en düşük etkisi olan değişkene doğru sıralanmış halde ilk blokta modele dâhil edilmesidir.*" (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014, s. 367). Daha sonra, diğer değişkenler ikinci ve üçüncü blok olarak etki hiyerarşisine göre modele eklenmektedir.

2.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modelinde iş-yaşam dengesi, sosyal destek kavramları ile sosyo-demografik faktörlerin tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmektedir.

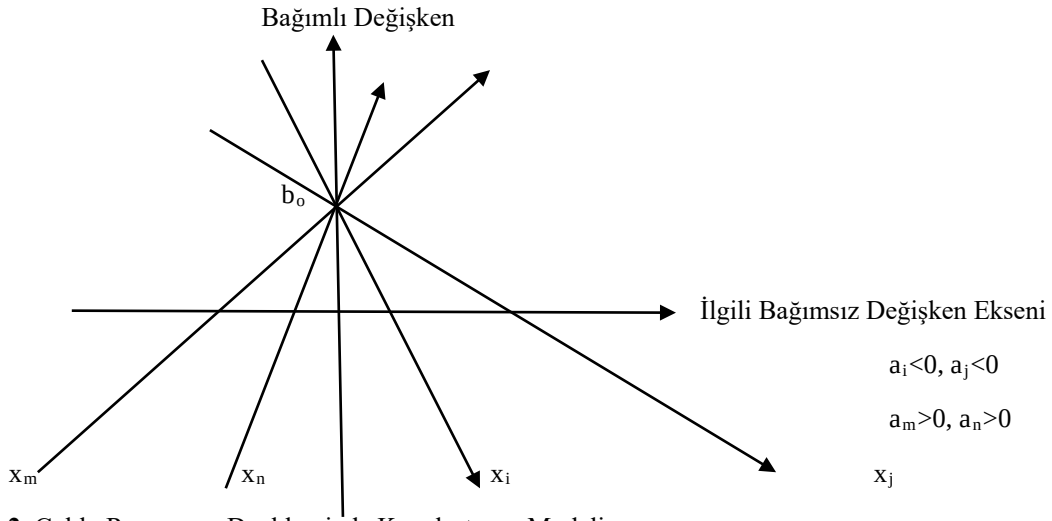
Sosyal destek kavramı; duygusal destek faktörü ile bilgisel ve maddi destek faktörünü kapsamaktadır. *İş-yaşam dengesi kavramı*; yaşamı ihmal etme, yaşamın işten ibaret olması, iş-yaşam uyumu, kendine zaman ayırma ve eve iş getirme faktörlerinden; *tükenmişlik kavramı* ise; duyarsızlaşma, duygusal tükenme, kişisel başarı ve insanlarla ilgilenme faktörlerinden oluşmaktadır.



Şekil 1. İş-Yaşam Dengesi, Sosyal Destek ve Sosyo-Demografik Faktörlerin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi Modeli

Araştırma modelindeki değişkenlerin ölçümünde evrensel bir ölçüm aracı (uzunluğun metre ile ölçülmesi gibi) bulunmadığı için, araştırmada değişkenlerin analiz sonucu elde edilen sayısal değerleri karşılaştırılmaktadır. Karşılaştırma yapılırken dikkat edilmesi gereken unsurlardan biri, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etki şiddeti (regresyon doğrusunun eğimi); diğeri ise, etki şiddetinin yönünü belirten pozitif veya negatif olma durumudur. Bu bağlamda; araştırmanın kabul edilen ve reddedilen hipotezleri; söz konusu değişkenlerin tanımları, istatistiksel anlamlılıkları ve etki şiddetleri ile birlikte değerlendirildiğinde daha iyi anlaşılmaktadır. Regresyon denkleminin gösterimine aşağıda yer verilmektedir.

Bağımlı Değişken = $b_0+a_1x_1+\ldots.+a_nx_n$



Şekil 2. Çoklu Regresyon Denkleminde Karşılaştırma Modeli

$a>0$: Bağımlı değişken ve bağımsız değişken aynı yönde değişmektedir (Bağımsız değişkenin etki yönü bağımlı değişkenin artan yönünde olmaktadır.)

$a<0$: Bağımsız değişken bağımlı değişkenin tersi yönde değişmektedir (Bağımsız değişkenin etki yönü bağımlı değişkenin azalan yönünde olmaktadır.)

$|a_i|>|a_j|$ ve ($a_i<a_j$); $a_n>a_m$ olmak üzere; x_i değişkeninin bağımlı değişken üzerinde etkisi x_j'ye oranla daha fazla olmaktadır.

İlgili bağımsız değişken arttığında bağımlı değişken de değişmektedir. Etki şiddeti (eğim) ne kadar fazlaysa, bağımsız değişken bağımlı değişken üzerinde o kadar değişim yapmaktadır. $a<0$ ise etki yönü azalan; $a>0$ ise etki yönü artan yönde gerçekleşmektedir.

Model içinde a_n, a_m, a_i, a_j değerlerinden hangisinin mutlak değeri en fazla ise; modele en fazla etkisi olan bağımsız değişkenin o olduğu söylenebilir.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırma 5 sektörde yapılmış olup katılımcıların 80'i (%30.65) perakende sektörü çalışanı, 64'ü (%24.52) eğitim sektörü çalışanı, 64'ü (%24.52) hizmet sektörü çalışanı, 31'i (%11.88) sanayi sektörü çalışanı ve 22'si (%8.43) lojistik sektörü çalışanıdır. Bu bölümde çalışanlardan toplanan verilerin çözümlenmesi sonucunda ortaya çıkan bulgular ve yorumlar yer almaktadır. Araştırmada kullanılan çoklu regresyon analizinde örneklem büyüklüğünün, modeldeki her bir tahmin değişkeni için 10 ila 15 arasında ölçüm ya da veri olması gerekmektedir (Field, 2013, s. 222). Araştırmada kullanılan iş-yaşam dengesi ölçeğinde 5 tahmin değişkeni, sosyal destek ölçeğinde 2 tahmin değişkeni, sosyo-demografik ifadelerde 11 tahmin değişkeni olmak üzere toplam 18 tahmin değişkeni bulunmakta ve yaklaşık olarak 10x18=180 ile 15x18=270 arasında ölçüm gerekmekte; örneklemi oluşturan 261 verinin yeterli olacağı düşünülmektedir.

2.3. Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler

Araştırmaya katkıda bulunan çalışanlara ilişkin sosyo-demografik bilgilerinin frekans ve yüzde dağılımları Tablo 4'te belirtilmektedir.

Tablo 4. Sosyo-Demografik Faktörlerin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Değişken	Düzey	N	%
Cinsiyet	Kadın	123	%47.13
	Erkek	135	%51.72
	Kayıp Veri	3	%1.15
Yaş	18-29	101	%38.70
	30-39	88	%33.72
	40-55	53	%20.31
	56 ve üzeri	18	%6.90
	Kayıp Veri	1	%0.38
Medeni Durum	Bekâr	118	%45.21
	Evli	134	%51.34
	Boşanmış	9	%3.45
	Eşini Kaybetmiş	0	%0.00
Eğitim Düzeyi	Lise	53	%20.31
	Önlisans	28	%10.73
	Lisans	86	%32.95
	Yükseklisans	48	%18.39
	Doktora	42	%16.09
	Diğer	4	%1.53
Sektör	Perakende	80	%30.65
	Eğitim	64	%24.52
	Hizmet	64	%24.52
	Sanayi	31	%11.88
	Lojistik	22	%8.43
İş Tecrübesi	1-3 yıl	32	%12.26
	4-7 yıl	61	%23.37
	8-11 yıl	56	%21.46
	12 yıl ve üzeri	112	%42.91
Görev Alanı	Üretim	61	%23.37
	Satış	64	%24.52
	İdari İşler	16	%6.13
	Muhasebe-Finans (Mali İşler)	8	%3.07
	İnsan Kaynakları	23	%8.81
	Bilgi İşlem	7	%2.68
	Halkla İlişkiler-Müşteri Hizmetleri	2	%0.77
	Diğer (Eğitim, Satınalma, Kalite Kontrol, vb.)	80	%30.65
Çocuk Sayısı	Yok	153	%58.62
	1	52	%19.92
	2	46	%17.62
	3 ve daha fazla	4	%1.53
	Kayıp Veri	6	%2.30
Aylık Toplam Gelir (Maaş ve Diğer Gelirler)	0-1,500TL	40	%15.33
	1,501TL-3,000TL	83	%31.80
	3,001TL-5,000TL	67	%25.67
	5,001TL ve üzeri	70	%26.82
	Kayıp Veri	1	%0.38
Mesai saatleri dışında çalışma durumu	Çalışıyorum	119	%45.59
	Çalışmıyorum	142	%54.41
Bakmakla yükümlü olunan kişi	Yok	117	%44.83
	Var	144	%55.17

Çalışanlardan 32 kişi (%12.26) 1 ile 3 yıl arasında iş tecrübesine sahip olup; 61 kişi (%23.37) 4 ile 7 yıl arasında; 56 kişi (%21.46) 8 ile 11 yıl arasında; 112 kişi (%42.91) 12 yıldan daha fazla iş tecrübesine sahip olduğunu ifade etmektedir. Çalışanların görev alanı

dağılımının %23.37'sini (61 kişi) üretim, %24.52'sini (64 kişi) satış, %8.81'ini (23 kişi) insan kaynakları, %6.13'ünü (16 kişi) idari işler, %3.07'sini (8 kişi) muhasebe-finans, %2.68'ini (7 kişi) bilgi işlem, %0.77'sini (2 kişi) halkla ilişkiler-müşteri hizmetleri bölümü çalışanları oluştururken, %30.65'ini (80 kişi) diğer bölümlerde (eğitim, satınalma, kalite kontrol, vb.) çalışanlar oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların 123'ü (%47.13) kadın, 135'i (%51.72) erkektir. Çalışanların yaşlarının frekansına bakıldığında 18-29 yaş aralığında 101 kişi (%38.70), 30-39 yaş aralığında 88 kişi (%33.72), 40-55 yaş aralığında 53 kişi (%20.31), 56 yaş ve üzerinde ise 18 kişi (%6.90) olduğu görülmektedir. Çalışanların %45.21'i (118 kişi) bekâr olup, %51.34'ü (134 kişi) evlidir. 9 çalışan (%3.45) eşinden boşandığını ifade ederken, eşini kaybetmiş bir çalışan bulunmamaktadır.

Çalışanların eğitim düzeyi incelendiğinde lise mezunu çalışan sayısı 53 (%20.31) iken, önlisans düzeyinde mezun çalışan sayısı 28 (%10.73), lisans düzeyinde mezun çalışan sayısı 86 (%32.95), yükseklisans düzeyinde mezun çalışan sayısı 48 (%18.39), doktora düzeyinde mezun çalışan sayısı 42 (%16.09), ve eğitim düzeyini diğer olarak ifade eden çalışan sayısı 4 (%1.53) olarak görülmektedir. Aylık toplam gelir düzeyine göre çalışanların %15.33'ünün (40 kişi) geliri yaklaşık olarak asgari ücret düzeyini temsil eden 0-1,500TL arasında olup, %31.80'inin (83 kişi) geliri 1.501-3.000TL arasında, %25.67'sinin (67 kişi) geliri 3.001-5.000TL arasında ve %26.82'sinin (70 kişi) geliri 5,001TL ve üzerindedir.

Araştırmaya katılım sağlayan çalışanlardan 119 kişi (%45.59) mesai saatleri dışında da çalıştığını ifade ederken, 142 kişi (%54.41) mesai saatleri dışında çalışmadığını belirtmiştir. 153 çalışan (%58.62) çocuk sahibi olmadığını, 52 çalışan (%19.92) 1 çocuk sahibi olduğunu, 46 çalışan (%17.62) 2 çocuk sahibi olduğunu ve 4 çalışan (%1.53) 3 veya daha fazla çocuk sahibi olduğunu ifade etmiştir. Çalışanlardan 144 kişinin (%55.17) bakmakla yükümlü olduğu eş, çocuk, anne, baba, kardeş, büyükanne veya büyükbabası bulunurken; çalışanlardan 117 kişinin (%44.83) bakmakla yükümlü olduğu herhangi bir kimse bulunmamaktadır.

2.4. Alanyazındaki Veri Toplama ve Ölçüm Araçları

İş-yaşam dengesi, tükenmişlik ve sosyal destek ile ilgili farklı araştırmalar yapıldığı gibi, bu araştırmalarda farklı ölçekler geliştirilmiş ve kullanılmıştır. Ölçeklerin benzerliklerinin yanı sıra farklılıkları da bulunmaktadır. Ölçeklerdeki farklılıklar bu araştırmada kullanılacak ölçeklerin belirlenmesinde önemli etkiye sahiptir.

Tablo 5. Alanyazındaki Ölçüm Araçları ve Özellikleri

Ölçek Adı	Araştırmacı(lar)	Faktörler
Atlet Tükenmişlik Ölçeği	Raedeke ve Smith (2001)	15 maddeli ölçek 3 faktörle açıklanmaktadır. Bu faktörler duygusal ve fiziksel tükenme, azalan kişisel başarı ve spora ilgisizlik olarak isimlendirilmektedir.
Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği	Zimet ve ark. (1988)	12 maddeli 7'li Likert tipi ölçek sosyal desteği algılanan kaynağa göre aile, arkadaşlar ve önemli biri olarak ayırmaktadır.
İş-Yaşam Dengesi Ölçeği	Wong ve Ko (2009)	20 maddeli 5'li Likert tipi ölçek 7 faktörle açıklanmıştır.
İş-Yaşam Dengesi Ölçeği	Apaydın (2011)	30 maddeli ölçek 4 faktörle açıklanmıştır. Yaşamı ihmal etme, yaşamın işten ibaret olması, iş-yaşam uyumu ve kendine zaman ayırma. Ölçek 5'li Likert tipidir.
Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği	Kristensen ve ark. (2005)	19 maddeli ölçek 3 boyutludur. Kişisel tükenme, işle ilgili tükenme ve müşteriyle ilgili tükenmeyi ölçmektedir. Ölçek 5'li Likert tipidir.
Oldenburg Tükenmişlik Ölçeği	Demerouti ve Bakker (2008)	16 maddeli ölçek tükenme ve duyarsızlaşma olarak iki boyutu ölçmektedir. Ölçek 4'lü ölçektir.
Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeği	Kushnir ve Melamed (1992), Melamed ve ark. (1999)	22 maddeli ölçek 5 faktörle açıklanmaktadır. Bu faktörler duygusal tükenme, fiziksel tükenme, gerilim, ilgisizlik ve bilişsel yorgunluktur. Ölçek 7'li Likert tipidir.
Sosyal Destek Ölçeği	Umene-Nakano ve ark. (2013)	14 maddeli ölçek 2 faktör ile açıklanmaktadır. Ölçek 5'li Likert tipidir.
Sosyal Destek Ölçeği	Parasuraman, Greenhaus ve Granrose (1992)	16 maddeli ölçeği 2 faktör ile açıklamaktadırlar. Faktörlerden birincisi eşten alınan destek, diğeri ise meslektaşlardan alınan destek olarak isimlendirilmektedir. Ölçek 5'li Likert tipidir.
Sosyal Destek Ölçeği	Torun (1995)	19 maddeli ölçek 3 faktörle açıklanmıştır. Bilgisel ve maddi destek, duygusal destek ve beraberlik desteği. Ölçek 5'li Likert tipidir.
Tükenmişlik Ölçeği	Maslach ve Jackson (1986)	22 maddeli 5'li Likert tipi ölçek tükenmişlik ölçeğinin faktör analizinde duygusal tükenme, duyarsızlaşma, azalan kişisel başarı ve dördüncü bir faktör olarak insanlarla ilgilenme (involvement with people) boyutunun da bulunduğunu, isteğe bağlı olarak kullanılabileceğini ifade etmektedirler.
Tükenmişlik Ölçeği	Ergin (1992)	22 maddeli ölçek 3 faktörle açıklanmıştır. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı. Ölçek 5'li Likert tipidir.

Wong ve Ko (2009) 20 maddeli 7 faktörlü 5'li Likert tipi iş-yaşam dengesi ölçeği geliştirmişlerdir. Ölçeğin açıklanan faktörleri işten yeterli boş zaman kalması, iş-yaşam dengesi için işyeri desteği, işe bağlılık, iş programında esneklik, yaşam uyumu, kişisel ihtiyaçların tatmini için sözleşmedeki çalışma saatlerinin gönüllü olarak azaltılması ve son olarak kariyer ve iş için fazla çalışmak olarak ifade edilmektedir. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanmış örneğinin olmaması ve Türk toplum yapısına uygunluğunun belirsizliği sebebiyle tercih edilmemiştir.

Fisher-McAuley, Stanton, Jolton ve Gavin'in (2003) geliştirdiği ve Küçükusta'nın (2007) uyarladığı iş-yaşam dengesi ölçeği 5'li Likert tipi ve Türkçe uyarlaması olmakla birlikte; ölçeğin boyutları incelendiğinde, bu araştırmanın konusuna yönelik ölçüm yapmada Apaydın'ın (2011) ölçeğinin Türkiye'de yapılan araştırma için daha uygun olacağı varsayılmıştır.

Umene-Nakano ve ark. (2013) 14 maddeli 5'li Likert tipi iki faktörlü sosyal destek ölçeği geliştirmişlerdir. Benzer şekilde Parasuraman, Greenhaus ve Granrose'un (1992) geliştirdikleri 5'li Likert tipi sosyal destek ölçeğini iki faktör ile açıklamaktadırlar. Faktörlerden birincisi eşten alınan destek, diğeri ise meslektaşlardan alınan destek olarak isimlendirilmektedir.

Caplan, Cobb ve French (1975) Evde Sosyal Destek Ölçeği ve İşyerinde Yöneticilerden ve Diğerlerinden Alınan Sosyal Destek Ölçeği geliştirmişlerdir. Evde Sosyal Destek Ölçeği aileden, arkadaşlardan ve akrabalardan alınan sosyal desteği ölçmektedir. İşyerinde Yöneticilerden ve Diğerlerinden Alınan Sosyal Destek Ölçeği ise patrondan, üst yönetimden ve iş arkadaşlarından alınan desteği ölçmektedir (akt. Hendrix, Cantrell ve Steel, 1988, s.68).

Barrera, Sandler ve Ramsay (1981) 40 maddeli 5'li Likert tipi Sosyal Destek Davranışları Ölçeği geliştirmişlerdir. Zellars ve Perrewe (2001) 18 maddeli 5'li Likert tipi duygusal sosyal destek ölçeği geliştirmişlerdir. Ölçeğin boyutları pozitif destek, negatif destek, işle ilgili olmayan destek ve empati desteği olarak isimlendirilmektedir.

Zimet ve ark. (1988) 12 maddeli 7'li Likert tipi Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'ni geliştirmişlerdir. Ölçek sosyal desteği algılanan kaynağa göre aile, arkadaşlar ve önemli biri olarak ayırmaktadır. Bu araştırmada kullanılan diğer ölçekler 5'li Likert

tipi olduğundan; istatistiksel anlamda homojen bir yapı olmaması, araştırmanın bulgularının karşılaştırılabilirliğini ve doğru yorumlanabilmesini etkileyeceği için Zimet ve ark.'nın (1988) sosyal destek ölçeği tercih edilmemiştir.

Benzer sebeple Yıldırım'ın (2004) geliştirdiği sosyal destek ölçeği 3'lü ölçek olduğu için homojen bir yapı olmaması sebebiyle tercih edilmemiştir. Etzion'un (1984) geliştirdiği iş sosyal destek ölçeği ise 5'li Likert tipi ölçek olmakla birlikte, ölçek daha çok sosyal desteğin derecesini/düzeyini ölçmekte olduğu için tercih edilmemiştir.

Tükenmişlik kavramı ile ilgili olarak yaygın ölçek Maslach Tükenmişlik Ölçeği olmakla birlikte birçok ölçek geliştirme denemesi yapılmıştır. Kristensen ve ark., (2005) Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği'ni geliştirmişlerdir. Ölçek 3 boyutludur ve kişisel tükenme, işle ilgili tükenme ve müşteriyle ilgili tükenmeyi ölçmektedir.

Demerouti ve Bakker'in (2008) geliştirdiği Oldenburg Tükenmişlik Ölçeği (OLBI) tükenme ve duyarsızlaşma olarak iki boyutu ölçmektedir. Tükenmişlik kavramı ile ilgili olarak Pines, Aronson ve Kafry (1981) 7'li Likert tipi bir ölçek geliştirmişlerdir. Araştırmalarında yaptıkları faktör analizi sonucunda ölçek tek faktör ile açıklanmaktadır.

Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeği 22 maddeden oluşmakta ve 5 faktörle açıklanmaktadır. Bu faktörler duygusal tükenme, fiziksel tükenme, gerilim, ilgisizlik ve bilişsel yorgunluktur (Kushnir ve Melamed, 1992; Melamed ve ark., 1999).

Raedeke ve Smith (2001) geliştirdikleri 15 maddeli Atlet Tükenmişlik Ölçeği'ni 3 faktörle açıklamaktadır. Bu faktörler duygusal ve fiziksel tükenme, azalan kişisel başarı ve spora ilgisizlik olarak isimlendirilmektedir.

Literatürdeki ölçek zenginliği dikkate alındığında bu araştırmada doğru ve güvenilir ölçümün yapılabilmesi için hassasiyet gösterilmiştir. İstatistiksel anlamda homojen bir yapı olması, araştırmanın bulgularının karşılaştırılabilirliği ve doğru yorumlanabilmesi için ölçeklerin tamamının Türkçe uyarlaması, güvenilirlik ve geçerlilikleri yapılmış olan 5'li Likert tipi ölçek olmasına dikkat edilmiştir. Bu bağlamda araştırmada Apaydın'ın (2011) iş-yaşam dengesi ölçeği**,** Ergin'in (1992) Maslach ve Jackson'dan (1986) uyarladığı tükenmişlik ölçeği ve Torun'un (1995) uyarladığı sosyal destek ölçeği kullanılmıştır. Ölçeklere ilişkin izin yazıları araştırmacılardan temin edilmiş olup ekte sunulmaktadır.

2.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Genel Bilgi

Araştırmada Krespi (1993) tarafından geliştirilen sosyal destek ölçeğinden yararlanarak Torun'un (1995) hazırladığı sosyal destek ölçeği; Apaydın (2011) tarafından madde havuzu oluşturulup uzman görüşüne sunulan, güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılan iş-yaşam dengesi ölçeği; Maslach ve Jackson'ın (1986) tükenmişlik ölçeğinin Ergin (1992) tarafından güvenilirliği ve geçerliliği test edilmiş Türkçe uyarlaması kullanılmıştır.

Ölçekler; araştırmaya katılımı arttırmak, zaman kısıtı sebebiyle verileri daha hızlı toplamak, verilerde hata ve yanlış düzeyini azaltmak ve araştırma maliyetinin daha düşük olması sebebiyle internet ortamında hazırlanmıştır. Dijital ortamda hazırlanan ölçekler yer ve zaman sınırlılıklarını azaltmaktadır (Şimşek, Veiga ve Lubatkin, 2005, s. 180).

Verilerin analizine başlamadan önce araştırmada elde edilen anket verileri incelenmiştir. Kayıp değerler veri analizine başlamadan önce belirlenmiştir. Sosyal destek ölçeğinde 11, 13, 16 ve 18 numaralı maddeler; tükenmişlik ölçeğinde ise 3 ve 21 numaralı maddelerde kayıp veriler tespit edilmiştir ve serilerin ortalaması yöntemiyle dönüştürülmüştür. Kayıp değerler sebebiyle veri setinden çıkarılan gözlemlerin oranının toplam gözlem sayısının %5'ini aşmadığı görülmektedir. Kayıp değer dönüştürülme işleminden sonra kontrol sorularındaki veriler yeniden kodlanarak dönüştürme işlemi yapılmıştır. İş-yaşam dengesi ölçeğinde 3, 5, 7, 9, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 28 ve 30 numaralı maddeler ters maddelerdir.

Analiz öncesinde kayıp değerlerin dönüştürülmesi ve yeniden kodlama işlemlerinin yapılması gerekmektedir. Bu işlemler sonrasında veri seti, analize hazır hale getirilmiştir. Analizde öncelikle araştırmaya konu olan üç kavrama ilişkin üç ölçeğin ayrı ayrı güvenilirlik analizleri yapılmıştır. İlk olarak Sosyal Destek Ölçeği (Torun, 1995) güvenilirlik analizi, ikinci olarak İş-Yaşam Dengesi Ölçeği (Apaydın, 2011) güvenilirlik analizi ve son olarak Maslach ve Jackson'ın (1986) Tükenmişlik Ölçeği'nin Türkçe uyarlamasının (Ergin, 1992) güvenilirlik analizi yapılmıştır.

2.5.1. Güvenilirlik Analizleri

Veri setinden çıkarılması gereken gözlem olmadığı için örneklemdeki 261 gözlemin tamamı analizde kullanılmıştır.

Tablo 6. Sosyal Destek Ölçeği'nin Güvenilirlik İstatistikleri

Cronbach's Alpha	Standart Maddelere Dayalı Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
.959	.961	19

Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek için kullanılan istatistiksel yöntemlerden en çok kabul görenlerin başında Cronbach'ın (1951) geliştirdiği Cronbach's Alpha katsayısı yöntemi gelmektedir. Cronbach's Alpha yöntemi ölçeğin iç tutarlılığını ölçmektedir. 0 ile 1 arasında değerler alabilen Cronbach's Alpha katsayısı 1'e yaklaştıkça ölçüm aracındaki ifadeler arasındaki içsel uyum yükselmektedir.

Sosyal bilimlerde yapılan araştırmalarda Cronbach's Alpha katsayısına ilişkin yer verilen bilgilere göre; Cronbach's Alpha katsayısı .00 ile .40 arasında ise, ölçek güvenilir değildir. Cronbach's Alpha katsayısı .41 ile .60 arasında ise, güvenilirliğinin düşük olduğu kabul edilmektedir. Cronbach's Alpha katsayısı .61 ile .80 arasında olduğunda ölçek güvenilirliğinin kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir. Cronbach's Alpha katsayısı .81 ile 1.00 arasında ise, ölçek güvenilirliğinin yüksek olduğu şeklinde yorumlanmaktadır (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014, s. 283). Sosyal Destek Ölçeği'nin güvenilirlik analizi sonucunda hesaplanan Cronbach's Alpha değeri .959 olarak saptanmıştır ve ölçeğin güvenilirliğinin yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo 7. Sosyal Destek Ölçeği'nin Ölçek İstatistikleri

Ortalama	Varyans	Standart Sapma	Madde Sayısı
71.364	266.725	163.317	19

Ölçek istatistik değerlerinde ortalama 71.364, varyans 266.725, standart sapma 163.317 ve ölçeğin madde sayısı 19'dur.

Tablo 8. İş-Yaşam Dengesi Ölçeği'nin Güvenilirlik İstatistikleri

Cronbach's Alpha	Standart Maddelere Dayalı Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
.888	.885	30

İş-Yaşam Dengesi Ölçeği'nin güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri .888 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin güvenilirliğinin yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 9. İş-Yaşam Dengesi Ölçeği'nin Ölçek İstatistikleri

Ortalama	Varyans	Standart Sapma	Madde Sayısı
96.755	339.388	18.4225	30

İş-Yaşam Dengesi Ölçeği'nin ölçek istatistik değerlerinde ortalama 96.755, varyans 339.388, standart sapma 18.4225 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 10. Tükenmişlik Ölçeği'nin Güvenilirlik İstatistikleri

Cronbach's Alpha	Standart Maddelere Dayalı Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
.844	.816	22

Tükenmişlik Ölçeği'nin güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri .844 olarak ölçülmüştür. Dolayısıyla ölçeğin güvenilirliğinin yüksek düzeyde olduğu söylenebilir.

Tablo 11. Tükenmişlik Ölçeği'nin Ölçek İstatistikleri

Ortalama	Varyans	Standart Sapma	Madde Sayısı
67.917	176.859	13.2988	22

Tükenmişlik Ölçeği'nin ölçek istatistik değerlerinde ortalama 67.917, varyans 176.859, standart sapma 13.2988 olarak hesaplanmıştır.

2.5.2. Ölçeklerin Faktör Yapıları ve Açıklayıcı Faktör Analizleri

Her üç ölçekte de doğrulayıcı faktör analizinde tek faktörle açıklama yapılamadığı için açıklayıcı/keşifsel faktör analizi yapılması gerekmektedir.

Keşifsel faktör analizinin uygulanabilmesi için iki test yapılmaktadır. Öncelikle örneklem yeterliliğini ölçmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi yapılması gerekmektedir. KMO testi değerinin örneklem yeterliliğinin kabul edilmesi için .60'tan büyük olması önerilmektedir. KMO örneklem yeterliliği katsayısının .60 ile .70 arasında olması durumunda örneklem yeterliliği kabul edilebilir olarak yorumlanmaktadır. KMO katsayısı .70 ile .80 arasındaysa iyi; .80 ile .90 arasındaysa çok iyi; .90 ile 1.00 arasındaysa örneklem yeterliliği mükemmel olarak ifade edilmektedir (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014, s. 403).

Keşifsel faktör analizinin uygulanabilmesi için yapılan bir diğer test Bartlett küresellik testidir. Bartlett küresellik testi, değişkenler arasında yeterli düzeyde ilişki olup olmadığını göstermekte, modelin geçerliliğini test etmektedir (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2013, s. 79). Bartlett küresellik testi değişkenler arasındaki ilişkinin 0'dan farklı olup olmadığını, modelin geçerli olup olmadığını test etmektedir. Faktör analizinin uygulanabilmesi için Bartlett küresellik testinin sonucunun istatistiksel olarak anlamlı ($p<.05$) olması gerekmektedir (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014, s. 396).

Faktör analizinde faktör yapısı oluşturulurken veri döndürme işlemi yapılarak değişkenler arasındaki ilişkilerin daha net değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Varimax veri döndürme işlemi ile veriler dikey olarak döndürülmektedir (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014, s.

400). Varimax dikey döndürme sonucunda özdeğeri 1 ve üzerinde olan faktörler toplam varyansı belirli yüzdeler ile açıklamaktadır (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014, s. 408). Özdeğerliğin 1.0'den büyük olması ve faktör yüklerinin ise .50'den büyük olması gerektiği önerilmektedir (Hair ve ark., 2005).

Faktör analizinde her bir faktör en az iki sorudan oluşmalıdır. Bir sorudan oluşan faktörler varsa bu faktörü oluşturan soru çıkarılıp faktör analizinin yeniden yapılması gerekmektedir (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2013, s. 84).

- ***Sosyal Destek Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi***

Sosyal destek ölçeği ile ilgili doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Uyum indisleri referans değerlere uygun sonuç vermemiş; bu bağlamda açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır.

Tablo 12. Sosyal Destek Ölçeği'nin Açıklayıcı Faktör Analizi

Madde No	İfade	Faktör Yükleri	
		1	2
	Faktör 1: Duygusal Destek		
SD6	Zor bir durumla karşılaştığınızda yakınlarınız, ihtiyaç duyduğunuz önerileri ne sıklıkta veriyorlar?	.868	
SD5	İhtiyacınız olduğunda yakınlarınız ne sıklıkta sizi neşelendiriyor, moralinizi düzeltmek için şakalar yapıyorlar?	.850	
SD7	İhtiyacınız olduğunda size gerekli bilgileri veya yardımı nereden alabileceğinizi yakınlarınız ne sıklıkta söylüyor?	.817	
SD4	Her şeyin iyiye gideceği hakkında temin edilme ve teselli edilme ihtiyacını hissettiğinizde yakınlarınız bunu ne sıklıkta yapıyorlar?	.800	
SD8	İçinde bulunduğunuz zor durumlarda, yakınlarınız ne sıklıkta çare buluyor veya çözümler getiriyorlar?	.797	
SD3	Sarılma, öpme, dokunma gibi yollarla fiziksel olarak sevgi görme ihtiyacını hissettiğinizde yakınlarınız bunu ne sıklıkta yapıyorlar?	.768	
SD2	İhtiyacınız olduğunda yakınlarınız size sevgilerini ne sıklıkta hissettiriyorlar?	.731	
SD9	Gelecekle ilgili planlar yaparken yakınlarınızın görüşlerine ihtiyaç duyduğunuzda size ne sıklıkta katkıda bulunuyorlar?	.619	
SD16	Yakınlarınız, yaptığınız işlere değer verdiklerini ne sıklıkta hissettiriyorlar?	.615	
SD15	Yakınlarınız, size değer verdiklerini ne sıklıkta hissettiriyorlar?	.608	
SD18	Yakınlarınız sizi ne sıklıkta, yaptığınız yanlışlara rağmen kabul ediyorlar?	.565	
SD1	İhtiyacınız olduğunda duygu ve düşüncelerinizi paylaştığınız, dertleştiğiniz kişileri ne sıklıkta bulabiliyorsunuz?	.540	
	Faktör 2: Bilgisel ve Maddi Destek		
SD11	İhtiyacınız olduğunda yakınlarınız size araba veya benzeri değerli bir eşyayı ne sıklıkta ödünç verebiliyorlar?		.806
SD10	Maddi yardıma ihtiyacınız olduğunda yakınlarınızdan bu yardımı ne sıklıkta alabiliyorsunuz?		.800
SD14	Hastalık, iş gezisi, tatil, vb. gibi nedenlerle evden uzak kalmanız gerektiğinde yakınlarınız ne sıklıkta aile bireylerinizle ilgileniyorlar?		.703
SD13	Yakınlarınızın sizinle birlikte gideceğiniz yerlere gelmesine ve size eşlik etmesine ihtiyaç duyduğunuzda bunu ne sıklıkta yapıyorlar?		.688
SD17	Uzun süreli ve çözümlenmesi güç bir sorunla karşı karşıya olduğunuzda yakınlarınız ne sıklıkta sizin yanınızda olduklarını hissettiriyorlar?		.608

SD12	Yakınlarınız size işlerinizde ne sıklıkta yardım ediyorlar?	.605
SD19	Yakınlarınız size ne sıklıkta boş zamanlarınızda beraber olmayı, bir arada bir şeyler yapmayı teklif ediyorlar?	.604

Tablo 13. Sosyal Destek Ölçeği'nin İstatistik Sonuç Değerleri

İstatistik Sonuç Değerleri	**Faktör1**	**Faktör2**
Özdeğerler	11.258	1.348
Açıklanan Toplam Varyans (%)	59.252	7.095
Açıklanan Kümülatif Varyans (%)	59.252	66.347
Alt Ölçek Cronbach's Alfa Değeri	.954	.889
Keiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği	.956	
Bartlett Küresellik Testi	171	
p	.000	
Ölçek Cronbach's Alfa Değeri	.959	

Anketteki ifadeler 1-Hiçbir Zaman, 5-Her Zaman aralıkları arasında değerlendirilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda Keiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği değerinin .956 olduğu hesaplanmıştır. Diğer bir ifadeyle örneklem yeterliliğinin mükemmel olduğu söylenebilir. Modelin geçerliliğini test eden Bartlett küresellik testinin sonucu ise 171'dir ve model $p<.001$ düzeyinde anlamlıdır. Dolayısıyla faktör analizi yapılmasına engel bir durum bulunmamaktadır.

Özgün ölçekte duygusal destek, bilgisel ve maddi destek, beraberlik desteği olmak üzere 3 faktör olmakla birlikte; keşifsel faktör analizi sonucunda varimax dik döndürme tekniği uygulanmış olup, bu araştırmada 2 faktörle açıklanmaktadır. Ölçek maddeleri orijinal ölçek maddeleriyle karşılaştırılarak, birinci faktör duygusal destek olarak, ikinci faktör bilgisel ve maddi destek olarak isimlendirilmiştir. Modeldeki birinci faktör olan duygusal destek, toplam varyansın %59.252'ini açıklamaktadır; bu çok yüksek bir orandır. İkinci faktör bilgisel ve maddi destek ise varyansın %7.095'ini açıklamaktadır; bu düşük bir orandır. Ölçeğin açıklanan kümülatif varyansı %66.347 olmaktadır.

- ***İş-Yaşam Dengesi Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi***

Doğrulayıcı faktör analizi yapılan iş-yaşam dengesi ölçeğinde tek faktörle açıklama yapılamadığı için, açıklayıcı faktör analizi yapılması gerekmektedir. Yapılan açıklayıcı faktör analizinin sonucunda 6. ve 7. faktörler tek maddeyle temsil edilmektedir. Faktör analizinde her bir faktör en az iki sorudan oluşmalıdır. Bir sorudan oluşan faktörler varsa bu faktörü oluşturan soru çıkarılıp faktör analizinin yeniden yapılması gerekmektedir (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2013, s. 84).

İstatistiksel olarak tek ifadeyle faktör açıklanamayacağı için 6. ve 7. faktörleri açıklayan madde 6 ve madde 10 çıkarıldıktan sonra tekrar açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan ikinci açıklayıcı faktör analizine ilişkin faktör yükleri Tablo 14'te, istatistik sonuç değerleri Tablo15'te ifade edilmektedir.

Tablo 14. İş-Yaşam Dengesi Ölçeği'nin Açıklayıcı Faktör Analizi

Madde No	İfade	Faktör Yükleri				
		1	2	3	4	5
	Faktör 1: Yaşamı İhmal Etme					
İYD5	Yaşamı geriden izlediğimi düşünüyorum.	.759				
İYD19	Yaşamımın ideal yaşam biçimini yansıttığını düşünsem de, bir şeyleri kaçırdığım düşüncesiyle yaşıyorum.	-.731				
İYD1	Gün içinde basit şeyler için bile zaman bulamıyorum.	.681				
İYD3	Kendimi sadece çalışmayı bilen, yaşamın geri kalan kısmını yaşamayan biri olarak görüyorum.	.631				
İYD15	İşlerimin yoğunluğuna yetişemiyorum.	.620				
İYD21*	Keşke daha fazlasını yapabilseydim diye düşünüyorum.	.613				
İYD18	İş sıkıntısından gülmeyi bile unutuyorum.	.551				
	Faktör 2: Yaşamın İşten İbaret Olması					
İYD25	Hafta sonları aralıksız çalışmaya devam ediyorum.		.839			
İYD24	İş yerinden çoğunlukla geç saatlerde çıkıyorum.		.719			
İYD26	İşime harcadığım zamandan dolayı iş dışındaki etkinlikleri özlüyorum.		.610			
İYD7	Çok fazla işi aynı anda yapmaya çalıştığım için uyku, düzenli beslenme ve hareket etme gibi temel yaşamsal etkinliklerden fedakârlık ediyorum.		.593			
İYD20*	En yakın arkadaşlarım işe boğulduğumu ve yaşamın diğer alanlarını göz ardı ettiğimi söylüyor.		.584			
İYD4	Hafta sonlarını eşimle ve/veya arkadaşımla birlikte bir şeyler yaparak geçiriyorum.		.526			
	Faktör 3: İş-Yaşam Uyumu					
İYD11	İş yaşamımda önceliklerimin neler olduğuna karar veriyor ve bu doğrultuda hareket ediyorum.			-.688		
İYD12	İşim ve kişisel yaşamım arasında bir denge kurabiliyorum.			.663		
İYD8*	Yaşamımı iyi planlayarak her işimi yapabiliyorum.			.635		
İYD13*	İş yükümü oldukça iyi yönettiğime inanıyorum.			.606		
İYD29	Hem iş hem özel yaşamıma zamanımı uygun biçimde dağıttığımı düşünüyorum.			.559		
İYD27	İşimde ve özel yaşamımda hoşlandığım etkinlikleri yapıyorum.			.507		
İYD16	İş dışında kendimi dinlendirmek için sevdiğim hobilerle uğraşıyorum.			.497		
	Faktör 4: Kendine Zaman Ayırma					
İYD30*	Özel yaşamımdan ödün vermediğim için işimde zorluk yaşıyorum.				.649	
İYD23	"Beni mutlu edecek işlerle uğraşsaydım, belki daha mutlu olurdum" diye düşünüyorum.				.647	
İYD22*	Sıradan bir gün içinde, zamanımı ve enerjimi hangi işlere vereceğim konusunda sağlıksız kararlar veriyorum.				.618	
İYD28	İşimden kaynaklanan gerginlikler özel yaşamımı olumsuz yönde etkiliyor.				.591	
İYD9	Kişisel sorunlarımla iş yerinde de ilgilendiğim için işimi bitirmede zorlanıyorum.				.555	
	Faktör 5: Eve İş Getirme					
İYD2	"Ev evdir, iş iştir" düşüncesiyle yaşamıma yön veriyorum.					.758
İYD17	"Çalışmazsam ilerlemem mümkün değil" şeklinde düşünerek akşamları çalışmaya devam ediyorum.					.746
İYD14	İşlerimi mesai bitse de zihnen eve taşıyorum.					.718

Tablo 15. İş-Yaşam Dengesi Ölçeği'nin İstatistik Sonuç Değerleri

İstatistik Sonuç Değerleri	Faktör1	Faktör2	Faktör3	Faktör4	Faktör5
Özdeğerler	9.553	2.505	1.889	1.531	1.328
Açıklanan Toplam Varyans (%)	34.119	8.946	6.747	5.469	4.744
Açıklanan Kümülatif Varyans (%)	34.119	43.065	49.811	55.281	60.025
Alt Ölçek Cronbach's Alfa Değeri	.602	.847	.725	.740	.683
Keiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği	.910				
Bartlett Küresellik Testi	435				
P	.000				
Ölçek Cronbach's Alfa Değeri	.888				

Yapılan faktör analizi sonucunda Keiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği değerinin .910 olduğu hesaplanmıştır. Örneklem yeterliliğinin mükemmel olduğu şeklinde yorumlanabilir. Modelin geçerliliğini test eden Bartlett küresellik testinin sonucu 435'tir ve model $p<0.001$ düzeyinde anlamlıdır. Diğer bir ifadeyle, faktör analizi yapılmasında bir sakınca bulunmamaktadır.

Ölçeğin faydalanıldığı araştırmada yaşamı ihmal etme, yaşamın işten ibaret olması, iş-yaşam uyumu, kendine zaman ayırma olmak üzere 4 faktör olmakla birlikte; keşifsel faktör analizi sonucunda varimax dik döndürme tekniği uygulanmış olup, 7 faktörle açıklanmaktadır. Faktör sayısındaki farklılık özgün ölçek formunun kullanılması ile açıklanabilir. Apaydın'ın (2011) ölçek kullanım yönergesi doğrultusunda ölçeğin 20 maddelik değil, özgün ölçeğin 30 maddelik formu kullanılmıştır. 6. ve 7. faktörler birer soru ile ifade edildiği için ve tek soru ile faktör açıklanamadığı için; 6. ve 7. faktörler açıklayıcı faktör analizi sonucunda çıkarılmıştır.

Ölçek maddeleri orijinal ölçek maddeleriyle karşılaştırılarak, Apaydın'ın (2011) çalışmasındaki isimlendirmelerden yararlanılmıştır. Birinci faktör yaşamı ihmal etme olarak, ikinci faktör yaşamın işten ibaret olması olarak, üçüncü faktör iş-yaşam uyumu olarak, dördüncü faktör kendine zaman ayırma olarak adlandırılmıştır. Bu araştırmadaki açıklayıcı faktör analizi sonucu ilave olarak açıklanan beşinci faktör ilgili ölçek maddeleri dikkate alınarak, *eve iş getirme* olarak isimlendirilmiştir.

Modeldeki birinci faktör yaşamı ihmal etme boyutu toplam varyansın %34.119'u ile açıklanmaktadır; bu yüksek bir orandır. İkinci faktör yaşamın işten ibaret olması toplam varyansın %8.946'sını, üçüncü faktör iş-yaşam uyumu %6.747'sini, dördüncü faktör kendine zaman ayırma %5.469'unu ve beşinci faktör eve iş getirme varyansın %4.744'ünü açıklamaktadır. Ölçeğin açıklanan kümülatif varyansı %60.025 olarak hesaplanmıştır.

- ***Tükenmişlik Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi***

Doğrulayıcı faktör analizi yapılan tükenmişlik ölçeğinde tek faktörle açıklama yapılamadığı için, açıklayıcı faktör analizi yapılması gerekmektedir.

Tablo 16. Tükenmişlik Ölçeği'nin Açıklayıcı Faktör Analizi

Madde No	İfade	Faktör Yükleri			
		1	2	3	4
	Faktör 1: Duyarsızlaşma				
T10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	.810			
T11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	.773			
T5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	.716			
T16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	.692			
T6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	.672			
T22	İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	.564			
T14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	.515			
T15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	.460			
	Faktör 2: Duygusal Tükenme				
T1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.		.804		
T3	Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.		.796		
T8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.		.747		
T2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.		.737		
T20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.		.706		
T13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.		.625		
	Faktör 3: Kişisel Başarı				
T4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.			.887	
T7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.			.780	
T9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.			.777	
T21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.			.544	
T19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.			.496	
	Faktör 4: İnsanlarla İlgilenme				
T17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.				.830
T18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.				.798
T12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.				.573

Tablo 17. Tükenmişlik Ölçeği'nin İstatistik Sonuç Değerleri

İstatistik Sonuç Değerleri	Faktör1	Faktör2	Faktör3	Faktör4
Özdeğerler	8.859	2.715	1.497	1.139
Açıklanan Toplam Varyans (%)	40.269	12.340	6.806	5.179
Açıklanan Kümülatif Varyans (%)	40.269	52.609	59.415	64.594
Alt Ölçek Cronbach's Alfa Değeri	.891	.933	.792	.620
Keiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği	.908			
Bartlett Küresellik Testi	231			
p	.000			
Ölçek Cronbach's Alfa Değeri	.844			

Tükenmişlik ölçeği ile ilgili olarak yapılan faktör analizi sonucunda Keiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği değeri .908 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç örneklem yeterliliğinin

mükemmel olduğu şeklinde yorumlanmaktadır. Modelin geçerliliğini test eden Bartlett küresellik testinin sonucu 231'dir ve model p<.001 düzeyinde anlamlıdır. Dolayısıyla faktör analizinin yapılabileceği söylenebilir.

Ergin'in (1992) Türkçe uyarlamasını yaptığı araştırmada tükenmişliği açıklayan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere 3 faktör olmakla birlikte; keşifsel faktör analizi sonucunda varimax dik döndürme tekniği uygulanmış olup; bu araştırmada da Torun'un (1995) çalışmasındakine benzer bulgular elde edilmiştir ve ölçek 4 faktörle açıklanmaktadır. Ölçek maddeleri özgün ölçek maddeleriyle karşılaştırılarak faktörler aynı isimle adlandırılmıştır.

Maslach ve Jackson (1981, s. 104) tükenmişlik ölçeğinin faktör analizinde duygusal tükenme, duyarsızlaşma, azalan kişisel başarı ve dördüncü bir faktör olarak *insanlarla ilgilenme* (involvement with people) boyutunun da bulunduğunu, isteğe bağlı olarak kullanılabileceğini ifade etmektedirler. Torun (1995) ise araştırmasında yaptığı açıklayıcı faktör analizi sonucunda bu boyutu *canlılık* olarak isimlendirmektedir. Bu araştırmada yapılan açıklayıcı faktör analizinde de dördüncü faktör bulunmaktadır fakat Torun'un (1995) ifade ettiği şekilde canlılık olarak tanımlanmamıştır. Ölçeğin orijinalindeki adlandırmayı daha iyi temsil edeceği için, daha açık ve anlaşılır bir anlam ifade ettiği düşünülerek; Maslach ve Jackson'ın (1981, s. 104) özgün ölçeğindekinin karşılığı olabileceği için, *insanlarla ilgilenme* şeklinde kullanılması daha uygun görülmüştür.

Modeldeki birinci faktör *duyarsızlaşma,* toplam varyansın %40.269'unu açıklamaktadır; bu yüksek bir orandır. İkinci faktör *duygusal tükenme,* %12.34'ünü; üçüncü faktör *kişisel başarı*, %6.806'sını; dördüncü faktör *insanlarla ilgilenme*, %5.179'unu açıklamaktadır; bu düşük bir orandır. Ölçeğin açıklanan kümülatif varyansı %64.594'tür.

Yöntem bilgisi olarak verilerin yorumlanmasında belli yorum ölçütleri verilmesi (araştırmacının düşünmesi) gerekmektedir. Örneğin; başarı oranı, hava kirliliği, ilişki düzeyi gibi değişkenlerin hangi düzeyde normal ya da kabul edilebilir sayılacağının ifade edilmesi gerekmektedir (Karasar, 2008, s. 245). Dolayısıyla, açıklayıcı faktör analizleri ile belirlenen değişkenlerin tanımlarının yapılması bulguların doğru yorumlanması için önem arz etmektedir. Bu bağlamda **iş-yaşam dengesi** kavramının ilgili değişkenlerinden;

- *Yaşamı ihmal etme*; bireylerin iş yoğunluğu sebebiyle sadece işine odaklanması ya da iş-dışı yaşamla ilgili etkinliklere katılamaması gibi nedenlerle;

- *Yaşamın işten ibaret olması* değişkeni ise; iş yükü fazlalığı, çalışanların fazla mesaiye kalmaları ya da hafta sonu ve resmi tatillerde dahi çalışmaları gibi durumlar sebebiyle; bireyin uyku, beslenme gibi temel yaşamsal ihtiyaçlardan bile mahrum kalması durumuyla,
- *İş-yaşam uyumu* değişkeni; çalışanların iş yaşamında önceliklerini belirleyebilmesi ve iş-dışı yaşamlarını planlayarak iş ve yaşam arasında uygun dağılım yapabilme becerisi ile,
- *Kendine zaman ayırma* değişkeni; çalışanların dinlenme veya kendini mutlu edecek etkinlikler yapabilme durumuyla,
- *Eve iş getirme* değişkeni ise; çalışanın mesai bitse de işlerini fiziken ya da zihnen eve taşıması durumuyla açıklanabilir.

Sosyal destek kavramına ilişkin değişkenler dikkate alındığında;

- *Duygusal destek* değişkeni; çalışanın aile, eş, akraba, meslektaş ya da yöneticiden tavsiye/bilgi alabilme, sevgi ve saygı görebilme, takdir edilme ve onaylanma, kendisine değer verildiğini hissetme ve sorunlarıyla ilgili dertleşebilme şeklinde destek alabilmesi durumu ile,
- *Bilgisel ve maddi destek* değişkeni; maddi veya parasal yardım alabilme, otomobil gibi değerli eşyayı ödünç alabilme, işlerde yardım alabilme, aile bireyleriyle ilgilenilmesi ya da bakmakla yükümlü hasta veya çocuğa bakılması şeklinde destek alabilmesi durumuyla ifade edilebilir.

Tükenmişlik kavramına ilişkin değişkenler ise;

- *Duyarsızlaşma*; insanlarla doğrudan çalışan bireylerin insanlara karşı ilgisiz, kaba veya sert davranması durumuyla,
- *Duygusal tükenme*; işten yılma ve işin bireyi kısıtlaması sonucunda çalışanın işten soğuyup bıkmasıyla,
- *Kişisel başarı*; insanları anlayıp onlara çözüm sunması ve yaşamlarına katkı sağlamasıyla,
- *İnsanlarla ilgilenme*; iş gereği karşılaşılan insanlarla yakın çalışabilme becerisiyle açıklanabilir.

Araştırmanın birinci bölümünde kuramsal alanyazın, ikinci bölümünde araştırma yöntem bilim ifade edilmiştir. Tezin bundan sonraki bölümünde ise; hipotezler, yapılan analiz ve bulgular açıklanarak araştırmanın sonuçları ortaya konulmaktadır.

3. ANALİZ ve BULGULAR

Kuramsal araştırmalar doğrultusunda (Constable ve Russell, 1986; Ross, Altmaier ve Russell, 1989; Carlson, Grzywacz ve Zivnuska, 2009; Şencan, 2007, s. 118) araştırmanın verileri çoklu regresyon analizi modellerinden hiyerarşik regresyon analizi ile değerlendirilmiştir. Analiz ve modelin hesaplamaları SPSS 20.0 yazılımıyla yapılmıştır.

Çalışanlarda; iş-yaşam dengesinin *yaşamı ihmal etme, yaşamın işten ibaret olması, iş-yaşam uyumu, kendine zaman ayırma* ve *eve iş getirme* boyutları düzeyleri ile, sosyal desteğin *duygusal destek* ile *bilgisel ve maddi destek* boyutlarının ve sosyo-demografik faktörlerin; tükenmişliğin *duyarsızlaşma, duygusal tükenme, kişisel başarı* ve *insanlarla ilgilenme* boyutlarına etkisi boyutlar düzeyinde hiyerarşik regresyon analizi ile analiz edilmektedir. Araştırmanın temel hipotezi;

H_0: İş-yaşam dengesi, sosyal destek ve sosyo-demografik faktörlerin çalışanların tükenmişlikleri üzerinde etkisi **yoktur**.

H_1: İş-yaşam dengesi, sosyal destek ve sosyo-demografik faktörlerin çalışanların tükenmişlikleri üzerinde etkisi **vardır**.

İş-yaşam dengesi, sosyal destek ve tükenmişlik kavramları tek faktörle açıklanamadığı için, boyutlar düzeyinde alt hipotezler kurulmuştur. Analizler ve bulgular sırasıyla şöyledir:

3.1. İş-Yaşam Dengesi, Sosyal Destek ve Sosyo-Demografik Faktörlerin Çalışanların Duyarsızlaşmaları Üzerindeki Etkileri

İlk modelde; iş-yaşam dengesi boyutlarının, sosyal destek boyutlarının ve sosyo-demografik faktörlerin tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerindeki etkileri araştırılmaktadır.

h_{0a}: İş-yaşam dengesi boyutlarının, sosyal destek boyutlarının ve sosyo-demografik faktörlerin çalışanların ***duyarsızlaşma***ları üzerinde etkisi **yoktur**.
h_{1a}: İş-yaşam dengesi boyutlarının, sosyal destek boyutlarının ve sosyo-demografik faktörlerin çalışanların ***duyarsızlaşma***ları üzerinde etkisi **vardır**.

h_{0a} hipotezinin test edilme sürecinde; *iş-yaşam dengesi*nin boyutlarından, yaşamı ihmal etme, yaşamın işten ibaret olması, iş-yaşam uyumu, kendine zaman ayırma ve eve iş ge-

tirme değişkenlerinin; *sosyal destek* kavramının boyutlarından, duygusal destek ile bilgisel ve maddi destek değişkenlerinin ve *sosyo-demografik faktörler*in; tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu (bağımlı değişken) üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

Hipotezlerin test edilme süreci aşağıdaki aşamaları içermektedir:

- Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerindeki etkilerin model özeti,
- Tahmin değişkenlerinin hiyerarşik regresyon analizi,
- Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde etkisi bulunan tahmin değişkenlerinin belirlenmesi,
- Bağımsız değişkenlerin tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu (bağımlı değişken) üzerindeki etki şiddetlerinin ve yönlerinin belirlenmesi.

İlk modelde Durbin-Watson değerinin 1.905 olduğu hesaplanmaktadır. Durbin-Watson değerinin 2'ye yakın olması, varsayımın neredeyse tamamıyla karşılandığı şeklinde yorumlanmaktadır. 1'den küçük ve 3'ten büyük olması modelde sorun olduğunu göstermektedir (Field, 2013, s. 236; İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014, s. 372). Hesaplanan 1.905 değeri modelde varsayımın neredeyse tamamıyla karşılandığını göstermektedir.

Tablo 18. Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkilerin Model Özeti Tablosu

Aşama	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	Değişim İstatistikleri			Durbin-Watson Değeri
				R^2 Değişimi	F Değişimi	p	
1	.475	.226	.190	.226	6.293	.000	
2	.614	.377	.335	.151	11.286	.000	
3	.622	.387	.339	.010	1.871	.156	1.905

Hiyerarşik regresyon analizine tahmin değişkenleri olarak; sabit (duyarsızlaşma), aylık toplam gelir, cinsiyet, mesai, görev alanı, sektör, medeni durum, yükümlülük, iş tecrübesi, eğitim durumu, çocuk sayısı ve yaş değişkenleri dâhil edilmiştir. Birinci aşamada sosyo-demografik faktörler varyansın %22.6'sını açıklamaktadır ($p<.001$). İkinci aşamada modele dâhil edilen iş-yaşam dengesinin yaşamı ihmal etme, yaşamın işten ibaret olması, iş-yaşam uyumu, kendine zaman ayırma ve eve iş getirme boyutlarıyla varyansın %37.7'si açıklanmaktadır ($p<.001$). Bu oran varyansın açıklama gücünün yüksek olduğunu ifade etmektedir (Pichler, 2009, s. 460). Üçüncü aşamada sosyal desteğin duygusal destek ile bilgisel ve maddi destek boyutları modele dâhil edilmektedir. Üçüncü aşama istatistiksel olarak anlamlı sonuç vermemektedir ($p=.156$).

Modelin genellenebilirliğini gösteren düzeltilmiş R^2 değerinin, R^2 değerine çok yakın ol-

ması beklenmektedir (Field, 2013, s. 235). Araştırmada ikinci aşamada dâhil edilen tahmin değişkenleriyle birlikte düzeltilmiş R^2 değeri .335 olarak hesaplanmaktadır. Düzeltilmiş R^2 değeri ile, R^2 değeri arasındaki fark .377-.335=.042 (yaklaşık %4.2) olmaktadır. Bu bağlamda, ikinci model örneklem yerine evrenden oluşturulmuş olsaydı; sonucun yaklaşık %4.2 daha düşük varyans ile açıklanacağı; yani toplam varyansın %33.5'i ile açıklanacağı şeklinde yorumlanmaktadır.

Tablo 19. Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkilerin ANOVA İstatistik Değerleri Tablosu

Aşama		Kareler Toplamı	Ortalamaların Karesi	F	p
1	Regresyon Değeri	56.127	5.102	6.293	.000
	Artık Değer	192.172	.811		
	Toplam	248.298			
2	Regresyon Değeri	93.725	5.858	8.792	.000
	Artık Değer	154.573	.666		
	Toplam	248.298			
3	Regresyon Değeri	96.200	5.344	8.082	.000
	Artık Değer	152.098	.661		
	Toplam	248.298			

İlk modelin ANOVA tablosunda her üç aşamada da F değerlerinin istatistiksel olarak $p<.001$ düzeyinde anlamlı olduğu görünmektedir. Dolayısıyla ortalamaları kullanmak yerine, en iyi tahmin olarak modelleri kullanmak önerilmektedir. Bununla birlikte F değerinin arttığı ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu model daha yüksek tahmin gücüne sahip olduğu için bunun tercih edilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda; ilk aşamada tahmin gücünün anlamlı olduğu görülmektedir ($F_{249\text{-}11}=6.293$). Fakat ikinci aşamada modele eklenen tahmin değişkenleri ile F değeri artmaktadır ($F_{249\text{-}16}=8.792$). Modeli daha iyi açıklamaktadır ve anlamlılık yüksektir ($p<.001$). Buna karşılık üçüncü aşama anlamlı olmasına rağmen F değeri düşmektedir ($F_{249\text{-}18}=8.082$).

Tablo 20. Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkilerin Katsayılar Tablosu

Aşama	Bağımsız Değişkenler	Standartlaştırılmayan Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	p	Eşdoğrusallık İstatistik Değerleri	
		B	St. Hata	Beta		Tolerans	VIF
1	(Sabit)	.511	.387		.189		
	Yaş	-.391	.107	-.356	.000	.345	2.896
	Cinsiyet	.076	.132	.038	.564	.753	1.327
	Medeni Durum	.075	.101	.051	.458	.692	1.444
	Eğitim Durumu	.014	.057	.019	.813	.527	1.896
	Sektör	-.061	.049	-.077	.219	.826	1.211
	Yükümlülük	.226	.148	.113	.127	.601	1.664
	Çocuk Sayısı	.011	.105	.009	.920	.425	2.355
	Mesai	.062	.126	.031	.623	.818	1.222
	İş Tecrübesi	.250	.082	.270	.002	.422	2.369
	Görev Alanı	-.021	.023	-.060	.363	.763	1.310
	Aylık Toplam Gelir	-.282	.083	-.294	.001	.434	2.306
2	(Sabit)	.686	.374		.068		
	Yaş	-.303	.098	-.276	.002	.335	2.981
	Cinsiyet	.015	.121	.007	.903	.731	1.369
	Medeni Durum	-.091	.094	-.062	.336	.653	1.532
	Eğitim Durumu	.006	.054	.008	.914	.493	2.030
	Sektör	-.033	.048	-.043	.493	.698	1.434
	Yükümlülük	.007	.139	.004	.959	.558	1.793
	Çocuk Sayısı	.033	.096	.028	.733	.413	2.419
	Mesai	-.044	.123	-.022	.722	.707	1.414
	İş Tecrübesi	.175	.076	.188	.022	.401	2.493
	Görev Alanı	.002	.021	.005	.938	.709	1.410
	Aylık Toplam Gelir	-.151	.079	-.157	.056	.400	2.498
	Yaşamı İhmal Etme	-.200	.056	-.198	.000	.872	1.146
	Yaşamın İşten İbaret Olması	-.255	.065	-.255	.000	.647	1.547
	İş-Yaşam Uyumu	-.008	.055	-.008	.889	.901	1.110
	Kendine Zaman Ayırma	-.318	.057	-.318	.000	.820	1.219
	Eve İş Getirme	-.056	.059	-.056	.340	.771	1.297
3	(Sabit)	.668	.373		.074		
	Yaş	-.282	.099	-.257	.005	.331	3.019
	Cinsiyet	.044	.122	.022	.717	.719	1.391
	Medeni Durum	-.095	.094	-.065	.315	.648	1.542
	Eğitim Durumu	.006	.054	.009	.906	.491	2.035
	Sektör	-.038	.048	-.048	.437	.695	1.438
	Yükümlülük	.027	.139	.014	.844	.552	1.811
	Çocuk Sayısı	.034	.096	.028	.728	.413	2.419
	Mesai	-.059	.123	-.029	.633	.700	1.429
	İş Tecrübesi	.151	.077	.163	.049	.390	2.564
	Görev Alanı	.002	.021	.005	.932	.709	1.410
	Aylık Toplam Gelir	-.142	.079	-.148	.075	.390	2.566
	Yaşamı İhmal Etme	-.234	.059	-.232	.000	.786	1.273
	Yaşamın İşten İbaret Olması	-.269	.065	-.268	.000	.634	1.577
	İş-Yaşam Uyumu	-.021	.058	-.021	.715	.782	1.279
	Kendine Zaman Ayırma	-.339	.059	-.339	.000	.761	1.315
	Eve İş Getirme	-.064	.059	-.065	.274	.767	1.304
	Duygusal Destek	.113	.059	.113	.056	.774	1.292
	Bilgisel ve Maddi Destek	.002	.060	.002	.979	.732	1.366

Bağımlı Değişken: Duyarsızlaşma

Katsayılar tablosundaki B değerleri bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi göstermektedir. B değeri pozitifse tahmin değerleri ile sonuç arasında pozitif ilişki; negatifse negatif ilişki bulunmaktadır. B değeri ayrıca, diğer tüm tahmin değişkenleri sabit tutulduğunda, her tahmin değişkeninin bağımlı değişkeni hangi düzeyde etkilediğini göstermektedir (Field, 2013, s. 238; İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014, s. 373).

Katsayılar tablosunda ayrıca; tolerans ve VIF (Varyans Enflasyon Faktörü) değerlerine bakarak eşdoğrusallık problemi olup olmadığı tespit edilmektedir. Tolerans değerinin 0.2'den büyük olması; Varyans Enflasyon Faktörü değerinin ise 10'dan küçük olması eşdoğrusallık bulunmadığı şeklinde yorumlanmaktadır (Field, 2013, s. 242; İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014, s. 374). Model özeti ve ANOVA değerleri istatistiksel olarak anlamlı olan ve tercih edilen ikinci modelde, tolerans ve Varyans Enflasyon Faktörü değerlerinin uygun olduğu görülmektedir.

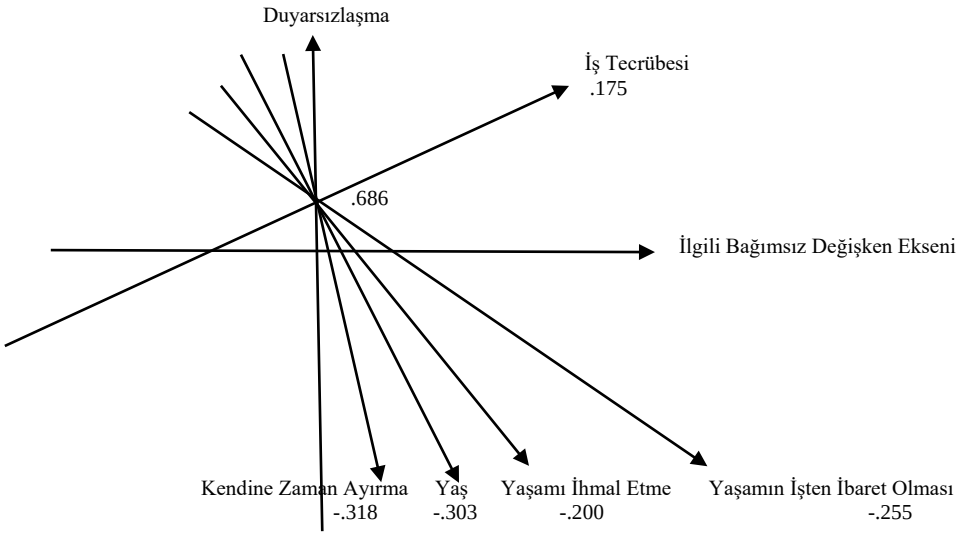
Tablo 21. Duyarsızlaşma Üzerinde Etkisi Bulunan Tahmin Değişkenlerinin İstatistik Değerleri

		B	Standart Hata	Beta	p
1. Aşama					
	Sabit (Duyarsızlaşma)	.511	.387		
	Yaş	-.391	.107	-.356	.000
	İş Tecrübesi	.250	.082	.270	.002
	Aylık Toplam Gelir	-.282	.083	-.294	.001
2. Aşama					
	Sabit (Duyarsızlaşma)	.686	.374		
	Yaş	-.303	.098	-.276	.002
	İş Tecrübesi	.175	.076	.188	.022
	Yaşamı İhmal Etme	-.200	.056	-.198	.000
	Yaşamın İşten İbaret Olması	-.255	.065	-.255	.000
	Kendine Zaman Ayırma	-.318	.057	-.318	.000

* 1. Aşama için R^2=.226 (p<.001); 2. Aşama için R^2=.377 (p<.001); Δ R^2=.151

İstatistiksel hesaplamalar doğrultusunda ikinci aşamada kabul edilen modelin regresyon denklemi şu şekilde ifade edilmektedir:

Duyarsızlaşma=*.686+[(-.303xYaş)+(.175xİş Tecrübesi)+(-.200xYaşamı İhmal Etme)+(-.255xYaşamın İşten İbaret Olması)+(-.318xKendine Zaman Ayırma)]*



Şekil 3. Regresyon Doğrusu Üzerinde Bağımsız Değişkenlerin Duyarsızlaşma Üzerindeki Etki Şiddeti ve Yönü

Bulgular değerlendirildiğinde tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi olan sosyo-demografik faktörlerden;

- ***Yaş***ın çalışanların ***duyarsızlaşma***ları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi ($p<.01$) olduğu tespit edilmiştir. Hipotez kabul edilmektedir. Dolayısıyla; ***Yaş 1 birim arttığında, duyarsızlaşma .303 birim azalmaktadır*** denebilir.
- ***İş tecrübesi***nin çalışanların ***duyarsızlaşma***ları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi ($p<.05$) vardır. Hipotez kabul edilmektedir. ***İş tecrübesi 1 birim arttığında, duyarsızlaşma .175 birim artmaktadır.***

Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi olan iş-yaşam dengesinin boyutlarından;

- ***Yaşamı İhmal Etme***nin çalışanların ***duyarsızlaşma***ları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi bulunmuştur ($p<.001$). ***Yaşamı İhmal Etme 1 birim arttığında, duyarsızlaşma .200 birim azalmaktadır.***
- ***Yaşamın İşten İbaret Olması***nın çalışanların ***duyarsızlaşma***ları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi bulunmuştur ($p<.001$). Hipotez kabul edilmektedir. ***Yaşamın İşten İbaret Olması 1 birim değiştiğinde, duyarsızlaşma .255 birim azalmaktadır.***

- ***Kendine Zaman Ayırma***nın çalışanların ***duyarsızlaşma***ları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi bulunmuştur (p<.001). ***Kendine Zaman Ayırma 1 birim arttığında, duyarsızlaşma .318 birim azalmaktadır.***

Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde sosyal destek boyutlarının hiçbirinin istatistiksel olarak anlamlı etkisi olmadığı görülmüştür.

Tablo 22. Bağımsız Değişkenlerin Duyarsızlaşma Üzerindeki Etki Şiddeti ve Yönü

Bağımsız Değişken	**Etki Şiddeti**	**Etki Yönü**
Kendine Zaman Ayırma	.318	-
Yaş	.303	-
Yaşamın İşten İbaret Olması	.255	-
Yaşamı İhmal Etme	.200	-
İş Tecrübesi	.175	+

Alanyazın incelendiğinde; sosyal desteğin tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile negatif korelasyona sahip olduğu sonucuna varan çalışmalar (Kahn ve ark., 2006; Mede, 2009) olduğu gibi; ilişki olmadığını gösteren araştırmalar da (Yürür ve Sarıkaya, 2011) bulunmaktadır.

Bu araştırmada saptanan bulgular ile alanyazındaki araştırma sonuçları karşılaştırıldığında; Halbesleben'in (2006) araştırma bulgularından farklı olarak sosyal desteğin duygusal destek ile bilgisel ve maddi destek boyutlarının tükenmişlik üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı sonucuna varılmaktadır. Bununla birlikte Halbesleben (2006) işle ilgili desteğin duygusal tükenmeyle; duyarsızlaşma ve kişisel başarıyla karşılaştırıldığında daha güçlü ilişkisi olduğunu belirtmektedir. Aynı araştırmada iş dışı kaynakların ise duyarsızlaşma ve kişisel başarıyla daha güçlü ilişkisi olduğu sonucuna varılmaktadır.

Araştırmadaki yaşamı ihmal etme ve kendine zaman ayırma boyutlarıyla ilgili bulgular Maslach ve Jackson'ın (1981) araştırmasını kısmen desteklemektedir. Maslach ve Jackson (1981) tükenmişlik ve aile ilişkilerini inceledikleri çalışmada bir polis memurunun ailesiyle vakit geçirmek yerine yalnız kalmayı tercih ettiğini gözlemlemiştir. Aynı araştırmada duyarsızlaşma hisseden polis memurunun aile kutlamalarına katılmadığı, duygularını eşiyle paylaşmadığı ve eşini fazla önemsemediği gözlemlenmiştir.

Birbirleriyle ilgi ve endişelerini paylaşan ilişkilere sahip insanların daha az duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya maruz kaldıkları görülmektedir (Constable ve Russell, 1986; Ross, Altmaier ve Russell, 1989). Buna karşılık bu araştırmada duygusal desteğin duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır.

Hemşirelerle yapılan bir başka araştırmada ise duyarsızlaşmayı açıklayan faktörler arasında gösterilen yaş (Li, Ruan ve Yuan, 2015) değişkeni bulgusu, bu araştırma ile desteklenmektedir.

3.2. İş-Yaşam Dengesi, Sosyal Destek ve Sosyo-Demografik Faktörlerin Çalışanların Duygusal Tükenmeleri Üzerindeki Etkileri

Bu modelde; iş-yaşam dengesi boyutlarının, sosyal destek boyutlarının ve sosyo-demografik faktörlerin tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerindeki etkileri araştırılmaktadır.

h_{0b}: İş-yaşam dengesi boyutlarının, sosyal destek boyutlarının ve sosyo-demografik faktörlerin çalışanların ***duygusal tükenme***leri üzerinde etkisi **yoktur**.
h_{1b}: İş-yaşam dengesi boyutlarının, sosyal destek boyutlarının ve sosyo-demografik faktörlerin çalışanların ***duygusal tükenme***leri üzerinde etkisi **vardır**.

h_{0b} hipotezinin test edilme sürecinde; *iş-yaşam dengesi*nin boyutlarından, yaşamı ihmal etme, yaşamın işten ibaret olması, iş-yaşam uyumu, kendine zaman ayırma ve eve iş getirme değişkenlerinin; *sosyal destek* kavramının boyutlarından, duygusal destek ile bilgisel ve maddi destek değişkenlerinin ve *sosyo-demografik faktörler*in; tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu (bağımlı değişken) üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

Hipotezlerin test edilme aşamaları şöyledir:

- Tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerindeki etkilerin model özeti,
- Tahmin değişkenlerinin hiyerarşik regresyon analizi,
- Tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde etkisi bulunan tahmin değişkenlerinin belirlenmesi,
- Bağımsız değişkenlerin tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu (bağımlı değişken) üzerindeki etki şiddetlerinin ve yönlerinin belirlenmesi.

Bu modelde Durbin-Watson değerinin 2.137 olduğu hesaplanmaktadır ve modelde bir problem olmadığı şeklinde yorumlanmaktadır.

Tablo 23. Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkilerin Model Özeti Tablosu

Aşama	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	Değişim İstatistikleri			Durbin-Watson Değeri
				R^2 Değişimi	F Değişimi	p	
1	.377	.142	.102	.142	3.569	.000	
2	.655	.429	.389	.287	23.299	.000	
3	.660	.436	.391	.007	1.360	.259	2.137

Hiyerarşik regresyon analizine tahmin değişkenleri olarak; sabit (duygusal tükenme), aylık toplam gelir, cinsiyet, mesai saatleri dışında çalışma, görev alanı, sektör, medeni durum, bakmakla yükümlü olunan kimse bulunması, iş tecrübesi, eğitim durumu, çocuk sayısı, yaş değişkenleri dâhil edilmiştir. İlk aşamada sosyo-demografik faktörler varyansın %14.2'sini açıklamaktadır ($p<.001$). İkinci aşamada modele dâhil edilen iş-yaşam dengesinin yaşamı ihmal etme, yaşamın işten ibaret olması, iş-yaşam uyumu, kendine zaman ayırma ve eve iş getirme boyutları varyansın %42.9'unu açıklamaktadır ($p<.001$). Bu oran varyansın açıklama gücünün yüksek olduğunu ifade etmektedir (Pichler, 2009, s. 460).

Üçüncü aşamada sosyal desteğin duygusal destek ile bilgisel ve maddi destek boyutları modele dâhil edilmektedir. Üçüncü aşama anlamlı sonuç vermemektedir ($p=.259$). Araştırmada ikinci aşamada dâhil edilen tahmin değişkenleriyle birlikte düzeltilmiş R^2 değeri .389 olarak hesaplanmaktadır. Düzeltilmiş R^2 değeri ile R^2 değeri arasındaki fark .429-.389=.04 (yaklaşık %4) olmaktadır. Bu bağlamda, ikinci model örneklem yerine evrenden oluşturulmuş olsaydı; sonucun yaklaşık %4 daha düşük varyans ile açıklanacağı; yani toplam varyansın %38.9'u ile açıklanacağı söylenebilir.

Tablo 24. Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkilerin ANOVA İstatistik Değerleri Tablosu

Aşama		Kareler Toplamı	Ortalamaların Karesi	F	p
1	Regresyon Değeri	35.197	3.200	3.569	.000
	Artık Değer	212.494	.897		
	Toplam	247.692			
2	Regresyon Değeri	106.230	6.639	10.889	.000
	Artık Değer	141.461	.610		
	Toplam	247.692			
3	Regresyon Değeri	107.883	5.994	9.860	.000
	Artık Değer	139.808	.608		
	Toplam	247.692			

ANOVA tablosunda her üç aşamada da F değerlerinin istatistiksel olarak $p<.001$ düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Dolayısıyla ortalamaları kullanmak yerine, en iyi tahmin için modelleri kullanmak önerilmektedir. Bununla birlikte F değerinin arttığı ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu model daha iyi açıklayacağı için bu modelin tercih edilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda; ilk aşamada tahmin gücünün anlamlı olduğu görülmektedir ($F_{249\text{-}11}=3.569$). Fakat ikinci aşamada modele eklenen tahmin değişkenleri ile F değeri artmaktadır ($F_{249\text{-}16}=10.889$). Tahmin gücü daha yüksek olmuştur ve anlamlılık yüksektir ($p<.001$). Üçüncü aşamada ise F değeri düşmektedir ($F_{249\text{-}18}=9.860$).

Tablo 25. Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkilerin Katsayılar Tablosu

Aşama	Bağımsız Değişkenler	Standartlaştırılmayan Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	p	Eşdoğrusallık İstatistik Değerleri	
		B	St. Hata	Beta		Tolerans	VIF
1	(Sabit)	.311	.407		.446		
	Yaş	-.095	.112	-.087	.397	.345	2.896
	Cinsiyet	-.181	.139	-.091	.192	.753	1.327
	Medeni Durum	.276	.106	.189	.010	.692	1.444
	Eğitim Durumu	-.042	.060	-.058	.488	.527	1.896
	Sektör	-.037	.052	-.048	.471	.826	1.211
	Yükümlülük	.097	.155	.048	.533	.601	1.664
	Çocuk Sayısı	-.037	.110	-.031	.736	.425	2.355
	Mesai	-.250	.133	-.125	.062	.818	1.222
	İş Tecrübesi	.211	.086	.227	.015	.422	2.369
	Görev Alanı	-.019	.024	-.054	.431	.763	1.310
	Aylık Toplam Gelir	-.103	.088	-.108	.239	.434	2.306
2	(Sabit)	-.011	.358		.976		
	Yaş	.031	.094	.028	.740	.335	2.981
	Cinsiyet	-.170	.116	-.085	.145	.731	1.369
	Medeni Durum	.113	.090	.077	.210	.653	1.532
	Eğitim Durumu	.020	.052	.028	.694	.493	2.030
	Sektör	-.011	.046	-.013	.821	.698	1.434
	Yükümlülük	-.047	.133	-.024	.722	.558	1.793
	Çocuk Sayısı	-.101	.092	-.084	.276	.413	2.419
	Mesai	-.199	.118	-.100	.093	.707	1.414
	İş Tecrübesi	.081	.073	.088	.264	.401	2.493
	Görev Alanı	.002	.020	.007	.909	.709	1.410
	Aylık Toplam Gelir	.046	.075	.048	.539	.400	2.498
	Yaşamı İhmal Etme	-.202	.054	-.200	.000	.872	1.146
	Yaşamın İşten İbaret Olması	-.196	.062	-.195	.002	.647	1.547
	İş-Yaşam Uyumu	-.223	.052	-.223	.000	.901	1.110
	Kendine Zaman Ayırma	-.398	.055	-.399	.000	.820	1.219
	Eve İş Getirme	.313	.056	.315	.000	.771	1.297
3	(Sabit)	-.005	.357		.989		
	Yaş	.043	.094	.039	.652	.331	3.019
	Cinsiyet	-.153	.117	-.076	.192	.719	1.391
	Medeni Durum	.122	.090	.083	.178	.648	1.542
	Eğitim Durumu	.017	.051	.023	.744	.491	2.035
	Sektör	-.010	.046	-.013	.831	.695	1.438
	Yükümlülük	-.026	.133	-.013	.844	.552	1.811
	Çocuk Sayısı	-.100	.092	-.083	.281	.413	2.419
	Mesai	-.219	.118	-.109	.066	.700	1.429
	İş Tecrübesi	.078	.074	.084	.290	.390	2.564
	Görev Alanı	.003	.020	.008	.894	.709	1.410
	Aylık Toplam Gelir	.033	.076	.034	.664	.390	2.566
	Yaşamı İhmal Etme	-.224	.056	-.222	.000	.786	1.273
	Yaşamın İşten İbaret Olması	-.209	.062	-.209	.001	.634	1.577
	İş-Yaşam Uyumu	-.256	.056	-.256	.000	.782	1.279
	Kendine Zaman Ayırma	-.423	.057	-.424	.000	.761	1.315
	Eve İş Getirme	.308	.056	.310	.000	.767	1.304
	Duygusal Destek	.055	.056	.055	.331	.774	1.292
	Bilgisel ve Maddi Destek	.083	.058	.084	.149	.732	1.366

Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenme

Model özeti ve ANOVA değerleri istatistiksel olarak anlamlı olan ve tercih edilen ikinci modelde tolerans ve Varyans Enflasyon Faktörü değerlerinin uygun olduğu görülmektedir.

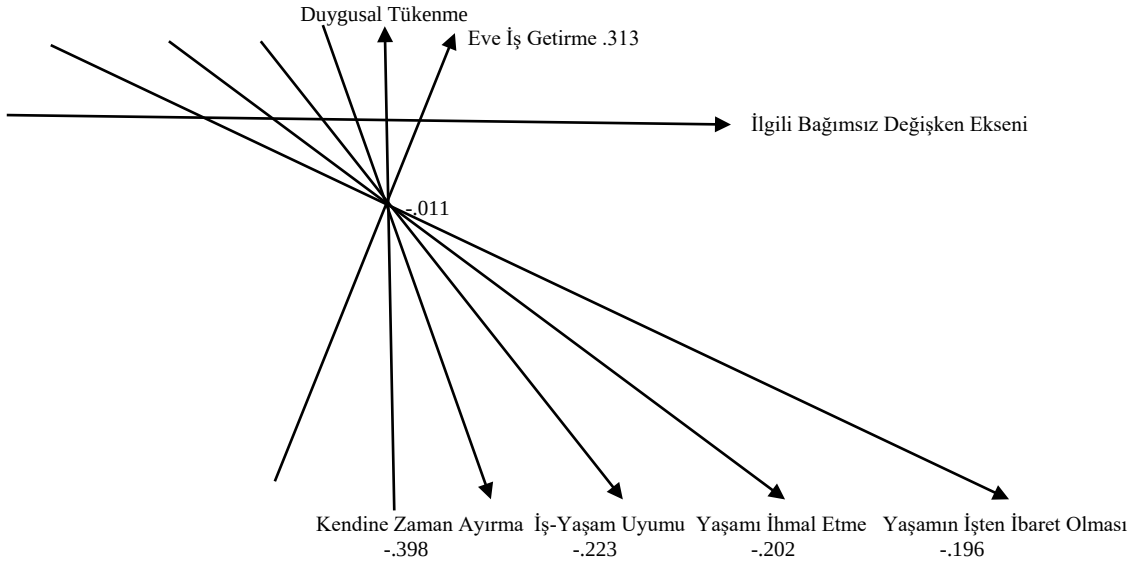
Tablo 26. Duygusal Tükenme Üzerinde Etkisi Bulunan Tahmin Değişkenlerinin İstatistik Değerleri

		B	Standart Hata	Beta	p
1. Aşama					
	Sabit (Duygusal Tükenme)	.311	.407		
	Medeni Durum	.276	.106	.189	.010
	İş Tecrübesi	.211	.086	.227	.015
2. Aşama					
	Sabit (Duygusal Tükenme)	-.011	.358		
	Yaşamı İhmal Etme	-.202	.054	-.200	.000
	Yaşamın İşten İbaret Olması	-.196	.062	-.195	.002
	İş-Yaşam Uyumu	-.223	.052	-.223	.000
	Kendine Zaman Ayırma	-.398	.055	-.399	.000
	Eve İş Getirme	.313	.056	.315	.000

* 1. Aşama için R^2=.142 (p<.001); 2. Aşama için R^2=.429 (p<.001); Δ R^2=.287

İstatistiksel hesaplamalar doğrultusunda ikinci modelin regresyon denklemi şu şekilde ifade edilmektedir:

Duygusal Tükenme= *-.011+[(-.202xYaşamı İhmal Etme)+(-.196xYaşamın İşten İbaret Olması)+(-.223xİş-Yaşam Uyumu)+(-.398xKendine Zaman Ayırma)+(.313xEve İş Getirme)]*



Şekil 4. Regresyon Doğrusu Üzerinde Bağımsız Değişkenlerin Duygusal Tükenme Üzerindeki Etki Şiddeti ve Yönü

Bulgular değerlendirildiğinde tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi olan iş-yaşam dengesinin boyutlarından;

- ***Yaşamı İhmal Etme*** çalışanların ***duygusal tükenme***leri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etki bulunmuştur (p<.001). Hipotez kabul edilmektedir. ***Yaşamı İhmal Etme 1 birim değiştiğinde, duygusal tükenme .202 birim azalmaktadır.***
- ***Yaşamın İşten İbaret Olması*** çalışanların ***duygusal tükenme***leri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahiptir (p<.01). ***Yaşamın İşten İbaret Olması 1 birim değiştiğinde, duygusal tükenme .196 birim azalmaktadır.***
- ***İş-Yaşam Uyumu*** çalışanların ***duygusal tükenme***leri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahiptir (p<.001). Hipotez kabul edilmektedir. ***İş-Yaşam Uyumu 1 birim değiştiğinde, duygusal tükenme .223 birim azalmaktadır.***
- ***Kendine Zaman Ayırma*** çalışanların ***duygusal tükenme***leri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahiptir (p<.001). ***Kendine Zaman Ayırma 1 birim değiştiğinde, duygusal tükenme .398 birim azalmaktadır.***
- ***Eve İş Getirme***nin çalışanların ***duygusal tükenme***leri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi bulunmuştur (p<.001). Hipotez kabul edilmektedir. ***Eve İş Getirme 1 birim değiştiğinde, duygusal tükenme .313 birim artmaktadır.***

Tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu üzerinde sosyal destek boyutlarının hiçbirinin istatistiksel olarak anlamlı etkisi olmadığı görülmüştür.

Tablo 27. Bağımsız Değişkenlerin Duygusal Tükenme Üzerindeki Etki Şiddeti ve Yönü

Bağımsız Değişken	Etki Şiddeti	Etki Yönü
Kendine Zaman Ayırma	.398	-
Eve İş Getirme	.313	+
İş-Yaşam Uyumu	.223	-
Yaşamı İhmal Etme	.202	-
Yaşamın İşten İbaret Olması	.196	-

Bu araştırmada saptanan bulgular ile alanyazındaki araştırma sonuçları karşılaştırıldığında; sosyal destekle ilgili önceki araştırmalar desteklenmemektedir. Sosyal desteğin duygusal tükenme üzerinde etkisi teyit edilememiştir. Buna karşılık önceki araştırmalarda; iş baskısı, iş yükü artışı ve yönetici desteğinin duygusal tükenmeyi yordadığı görülmektedir. Yöneticinin sağladığı sosyal destek arttıkça iş baskısı ve duygusal tükenme

azalmaktadır (Constable ve Russell, 1986).

Bir başka araştırmada; birbirleriyle ilgi ve endişelerini paylaşan insanların, daha az duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya maruz kaldıkları görülmektedir (Constable ve Russell, 1986; Ross, Altmaier ve Russell, 1989).

Hemşirelerle yapılan bir diğer araştırmada duygusal tükenmeyi yordayan en güçlü faktörün iş arkadaşlarından alınan sosyal destek olduğu gözlenmektedir (Li, Ruan ve Yuan, 2015). Prins ve ark. (2007) da sosyal destek düzeyi düşük çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin yüksek olduğunu ifade etmektedirler.
Duygusal tükenme düzeyinin cinsiyete göre farklılaştığı, kadınların erkeklerden daha yüksek düzeyde duygusal tükenme hissettikleri görülmektedir. Kadınların duygusal tükenmelerinin daha yüksek olmasının açıklayıcıları olarak değer, iş yükü ve kontrolde uyumsuzluk yaşamaları belirtilmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005).

3.3. İş-Yaşam Dengesi, Sosyal Destek ve Sosyo-Demografik Faktörlerin Çalışanların Kişisel Başarıları Üzerindeki Etkileri

Bu modelde; iş-yaşam dengesi boyutlarının, sosyal destek boyutlarının ve sosyo-demografik faktörlerin tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerindeki etkileri araştırılmaktadır.

h_{0c}: İş-yaşam dengesi boyutlarının, sosyal destek boyutlarının ve sosyo-demografik faktörlerin çalışanların ***kişisel başarı***ları üzerinde etkisi **yoktur**.
h_{1c}: İş-yaşam dengesi boyutlarının, sosyal destek boyutlarının ve sosyo-demografik faktörlerin çalışanların ***kişisel başarı***ları üzerinde etkisi **vardır**.
h_{0c} hipotezinin test edilme sürecinde; *iş-yaşam dengesi*nin boyutlarından, yaşamı ihmal etme, yaşamın işten ibaret olması, iş-yaşam uyumu, kendine zaman ayırma ve eve iş getirme değişkenlerinin; *sosyal destek* kavramının boyutlarından, duygusal destek ile bilgisel ve maddi destek değişkenlerinin ve *sosyo-demografik faktörler*in; tükenmişliğin kişisel başarı boyutu (bağımlı değişken) üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

Hipotezlerin test edilme süreci şöyledir:

- Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerindeki etkilerin model özeti,
- Tahmin değişkenlerinin hiyerarşik regresyon analizi,
- Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerinde etkisi bulunan tahmin değişkenlerinin belirlenmesi,

- Bağımsız değişkenlerin tükenmişliğin kişisel başarı boyutu (bağımlı değişken) üzerindeki etki şiddetlerinin ve yönlerinin belirlenmesi.

Modelin Durbin-Watson değeri 1.923 olarak hesaplanmaktadır. Modeli etkileyecek olumsuz bir durum bulunmamaktadır.

Tablo 28. Kişisel Başarı Üzerindeki Etkilerin Model Özeti Tablosu

Aşama	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	Değişim İstatistikleri			Durbin-Watson Değeri
				R^2 Değişimi	F Değişimi	p	
1	.311	.097	.055	.097	2.306	.011	
2	.579	.335	.289	.238	16.614	.000	
3	.599	.359	.309	.024	4.304	.015	1.923

Hiyerarşik regresyon analizine tahmin değişkenleri olarak; sabit (kişisel başarı), aylık toplam gelir, cinsiyet, mesai saatleri dışında çalışma, görev alanı, sektör, medeni durum, bakmakla yükümlü olunan kimse bulunması, iş tecrübesi, eğitim durumu, çocuk sayısı ve yaş değişkenleri dâhil edilmiştir. İlk aşamada sosyo-demografik faktörler varyansın %9.7'sini açıklamaktadır ($p<.05$). Bu çok düşük bir orandır. İkinci aşamada modele dâhil edilen iş-yaşam dengesinin yaşamı ihmal etme, yaşamın işten ibaret olması, iş-yaşam uyumu, kendine zaman ayırma ve eve iş getirme boyutlarıyla varyansın %33.5'i açıklanmaktadır ($p<.001$). Bu oran varyansın açıklama gücünün yüksek olduğunu ifade etmektedir (Pichler, 2009, s. 460).

Üçüncü aşamada sosyal desteğin duygusal destek ile bilgisel ve maddi destek boyutları modele dâhil edildiğinde varyansın açıklama gücü %2.4 artmakta ve toplam varyansın açıklama gücü %35.9'a çıkmaktadır ($p<.05$). Araştırmada ikinci aşamada dâhil edilen tahmin değişkenleriyle birlikte düzeltilmiş R^2 değeri .289 olarak hesaplanmaktadır. Düzeltilmiş R^2 değeri ile R^2 değeri arasındaki fark .335-.289=.046 (yaklaşık %4.6) olmaktadır. Bu bağlamda, ikinci model örneklem yerine evrenden oluşturulmuş olsaydı; sonucun yaklaşık %4.6 daha düşük varyans ile açıklanması; yani toplam varyansın %28.9'u ile açıklanması şeklinde yorumlanmaktadır. Araştırmada üçüncü aşamada dâhil edilen tahmin değişkenleriyle birlikte düzeltilmiş R^2 değeri .309 olarak hesaplanmaktadır. Düzeltilmiş R^2 değeri ile R^2 değeri arasındaki fark .359-.309=.05 (yaklaşık %5) olmaktadır. Bu bağlamda, üçüncü model örneklem yerine evrenden oluşturulmuş olsaydı; sonucun yaklaşık %5 daha düşük varyans ile açıklanacağı; yani toplam varyansın %30.9'u ile açıklanacağı şeklinde yorumlanmaktadır.

Tablo 29. Kişisel Başarı Üzerindeki Etkilerin ANOVA İstatistik Değerleri Tablosu

Aşama		Kareler Toplamı	Ortalamaların Karesi	F	p
	Regresyon Değeri	24.375	2.216	2.306	.011
1	Artık Değer	227.730	.961		
	Toplam	252.104			
	Regresyon Değeri	84.417	5.276	7.300	.000
2	Artık Değer	167.688	.723		
	Toplam	252.104			
	Regresyon Değeri	90.467	5.026	7.152	.000
3	Artık Değer	161.638	.703		
	Toplam	252.104			

ANOVA tablosunda her üç aşamada da F değerlerinin istatistiksel olarak sırasıyla $p<.05$, $p<.001$ ve $p<.001$ düzeylerinde anlamlı olduğu görülmektedir. Dolayısıyla ortalamaları kullanmak yerine en iyi tahmin için tahmin gücü yüksek modelleri kullanmak önerilmektedir. Bununla birlikte F değerinin arttığı ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu model daha iyi yordadığı için tercih edilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda; ilk aşamada tahmin gücünün anlamlı olduğu ($p<.05$) fakat düşük değerde olduğu görülmektedir ($F_{249-11}=2.306$). Buna karşılık ikinci aşamada modele eklenen tahmin değişkenleri ile F değeri artmaktadır ($F_{249-16}=7.300$), daha iyi açıklamaktadır ve anlamlılık yüksektir ($p<.001$). Üçüncü aşamada eklenen sosyal destek değişkenleriyle birlikte, model anlamlı olmasına rağmen F değeri düşmektedir ($F_{249-18}=7.152$).

Bu modelde en dikkat çekici sonuç; duyarsızlaşma ve duygusal tükenme üzerinde sosyal desteğin etkisi bulunmazken, bilgisel ve maddi desteğin kişisel başarıyı yordayan bir değişken olmasıdır. Ailesinden, eşinden, arkadaşlarından, yöneticilerinden ya da meslektaşlarından bilgisel ve maddi destek alan çalışanların, kişisel başarılarında pozitif değişim olduğu görülmektedir. Bilgisel ve maddi destek düzeyi artan çalışanların kişisel başarı düzeyleri de artmaktadır. Tersi durum da geçerli olup; kişisel başarı düzeyi düşük olan çalışanların, bilgisel ve maddi destek alma düzeylerinin düşük olması beklenmektedir.

Tablo 30. Kişisel Başarı Üzerindeki Etkilerin Katsayılar Tablosu

Aşama	Bağımsız Değişkenler	Standartlaştırılmayan Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	p	Eşdoğrusallık İstatistik Değerleri	
		B	St. Hata	Beta		Tolerans	VIF
1	(Sabit)	-.909	.422		.032		
	Yaş	.053	.116	.047	.652	.345	2.896
	Cinsiyet	.210	.143	.104	.144	.753	1.327
	Medeni Durum	-.019	.110	-.013	.865	.692	1.444
	Eğitim Durumu	.067	.062	.091	.285	.527	1.896
	Sektör	.109	.053	.139	.042	.826	1.211
	Yükümlülük	.346	.161	.171	.032	.601	1.664
	Çocuk Sayısı	-.064	.114	-.053	.579	.425	2.355
	Mesai	-.063	.138	-.031	.646	.818	1.222
	İş Tecrübesi	-.005	.089	-.005	.957	.422	2.369
	Görev Alanı	-.012	.025	-.034	.633	.763	1.310
	Aylık Toplam Gelir	.018	.091	.019	.840	.434	2.306
2	(Sabit)	-.570	.390		.145		
	Yaş	.047	.102	.042	.646	.335	2.981
	Cinsiyet	.112	.126	.056	.376	.731	1.369
	Medeni Durum	-.051	.098	-.035	.601	.653	1.532
	Eğitim Durumu	.046	.056	.063	.410	.493	2.030
	Sektör	.023	.050	.029	.648	.698	1.434
	Yükümlülük	.112	.145	.055	.441	.558	1.793
	Çocuk Sayısı	-.063	.100	-.052	.530	.413	2.419
	Mesai	-.035	.128	-.017	.787	.707	1.414
	İş Tecrübesi	.096	.079	.103	.226	.401	2.493
	Görev Alanı	-.005	.022	-.013	.834	.709	1.410
	Aylık Toplam Gelir	-.016	.082	-.016	.846	.400	2.498
	Yaşamı İhmal Etme	-.392	.058	-.385	.000	.872	1.146
	Yaşamın İşten İbaret Olması	-.049	.067	-.048	.468	.647	1.547
	İş-Yaşam Uyumu	.288	.057	.286	.000	.901	1.110
	Kendine Zaman Ayırma	.157	.059	.156	.009	.820	1.219
	Eve İş Getirme	-.098	.061	-.098	.109	.771	1.297
3	(Sabit)	-.540	.384		.161		
	Yaş	.053	.102	.048	.605	.331	3.019
	Cinsiyet	.121	.126	.060	.335	.719	1.391
	Medeni Durum	-.028	.097	-.019	.770	.648	1.542
	Eğitim Durumu	.038	.055	.052	.492	.491	2.035
	Sektör	.028	.050	.036	.570	.695	1.438
	Yükümlülük	.139	.144	.069	.333	.552	1.811
	Çocuk Sayısı	-.061	.099	-.051	.538	.413	2.419
	Mesai	-.063	.127	-.031	.620	.700	1.429
	İş Tecrübesi	.110	.079	.118	.164	.390	2.564
	Görev Alanı	-.004	.022	-.011	.857	.709	1.410
	Aylık Toplam Gelir	-.053	.082	-.055	.518	.390	2.566
	Yaşamı İhmal Etme	-.409	.061	-.402	.000	.786	1.273
	Yaşamın İşten İbaret Olması	-.065	.067	-.065	.330	.634	1.577
	İş-Yaşam Uyumu	.228	.060	.226	.000	.782	1.279
	Kendine Zaman Ayırma	.123	.061	.122	.045	.761	1.315
	Eve İş Getirme	-.100	.060	-.100	.099	.767	1.304
	Duygusal Destek	.016	.061	.016	.795	.774	1.292
	Bilgisel ve Maddi Destek	.181	.062	.181	.004	.732	1.366

Bağımlı Değişken: Kişisel Başarı

Model özeti ve ANOVA değerleri istatistiksel olarak anlamlı olan ve tercih edilen ikinci

modelde tolerans ve Varyans Enflasyon Faktörü değerlerinin uygun olduğu görülmektedir.

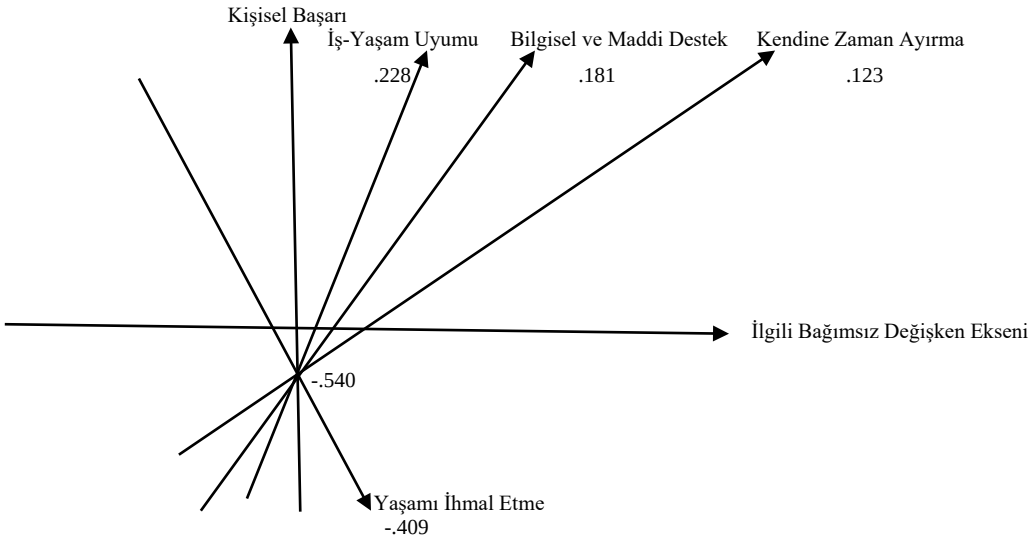
Tablo 31. Kişisel Başarı Üzerinde Etkisi Bulunan Tahmin Değişkenlerinin İstatistik Değerleri

		B	Standart Hata	Beta	p
1. Aşama					
	Sabit (Kişisel Başarı)	-.909	.422		
	Sektör	.109	.053	.139	.042
	Yükümlülük	.346	.161	.171	.032
2. Aşama					
	Sabit (Kişisel Başarı)	-.570	.390		
	Yaşamı İhmal Etme	-.392	.058	-.385	.000
	İş-Yaşam Uyumu	.288	.057	.286	.000
	Kendine Zaman Ayırma	.157	.059	.156	.009
3. Aşama					
	Sabit (Kişisel Başarı)	-.540	.384		
	Yaşamı İhmal Etme	-.409	.061	-.402	.000
	İş-Yaşam Uyumu	.228	.060	.226	.000
	Kendine Zaman Ayırma	.123	.061	.122	.045
	Bilgisel ve Maddi Destek	.181	.062	.181	.004

* 1. Aşama için R^2=.097 (p<.05); 2. Aşama için R^2=.335 (p<.001); 3. Aşama için R^2=.359 (p<.05)

İstatistiksel hesaplamalar doğrultusunda üçüncü modelin regresyon denklemi şu şekilde ifade edilmektedir:

Kişisel Başarı= *-.540+[(-.409xYaşamı İhmal Etme)+(.228xİş-Yaşam Uyumu)+(.123xKendine Zaman Ayırma)+(.181xBilgisel ve Maddi Destek)]*



Şekil 5. Regresyon Doğrusu Üzerinde Bağımsız Değişkenlerin Kişisel Başarı Üzerindeki Etki Şiddeti ve Yönü

Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi olan iş-yaşam dengesinin boyutlarından;

- ***Yaşamı İhmal Etme*** çalışanların ***kişisel başarı***ları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahiptir (p<.001). Hipotez kabul edilmektedir. ***Yaşamı İhmal Etme 1 birim arttığında, kişisel başarı .409 birim azalmaktadır.***
- ***İş-Yaşam Uyumu*** çalışanların ***kişisel başarı***ları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahiptir (p<.001). ***İş-Yaşam Uyumu 1 birim arttığında, kişisel başarı .228 birim artmaktadır.***
- ***Kendine Zaman Ayırma*** çalışanların ***kişisel başarı***ları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahiptir (p<.05). ***Kendine Zaman Ayırma 1 birim arttığında, kişisel başarı .123 birim artmaktadır.***

Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi olan sosyal destek boyutlarından;

- ***Bilgisel ve Maddi Destek*** çalışanların ***kişisel başarı***ları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahiptir (p<.01). Hipotez kabul edilmektedir. ***Bilgisel ve Maddi Destek 1 birim değiştiğinde, kişisel başarı .181 birim artmaktadır.***

Tablo 32. Bağımsız Değişkenlerin Kişisel Başarı Üzerindeki Etki Şiddeti ve Yönü

Bağımsız Değişken	Etki Şiddeti	Etki Yönü
Yaşamı İhmal Etme	.409	-
İş-Yaşam Uyumu	.228	+
Bilgisel ve Maddi Destek	.181	+
Kendine Zaman Ayırma	.123	+

Araştırmada saptanan bulgular ile alanyazındaki araştırma sonuçları karşılaştırıldığında; Li, Ruan ve Yuan'ın (2015) ve Ross, Altmaier ve Russell'ın (1989) bulgularını destekleyen sonuçlar elde edilmiştir. Birbirlerinin yeteneklerine saygı gösteren insanların birbirlerine danışma ve tavsiye isteme davranışı göstermesi kişisel başarı düzeylerinin yükselmesini sağlamaktadır (Ross, Altmaier ve Russell, 1989). Hemşirelerle yapılan araştırmada ise yönetici desteği ve kişisel başarı arasında pozitif korelasyon bulunmaktadır (Li, Ruan ve Yuan, 2015). Bu araştırmada da bilgisel ve maddi destek düzeyi artan çalışanların kişisel başarılarının da arttığı görülmektedir. Diğer bulgulara göre; çalışanların yaşamı ihmal etme düzeyi arttıkça kişisel başarı düzeyi azalmaktadır. Buna karşılık; iş-yaşam uyumu ve kendine zaman ayırma düzeyleri arttıkça kişisel başarı düzeyleri artmaktadır.

Kahn ve ark. (2006, s. 801) araştırmalarında duygusal sosyal destek alan öğretmenlerin kişisel başarı düzeylerinin daha yüksek düzeyde olduğunu belirtmektedir. Buna karşılık bu araştırmada duygusal destek tükenmişliği yordamamaktadır.

Hiyerarşik regresyon analizi ile doğrudan etkisi araştırılan değişkenlerden sosyal desteğin aracılık rolünün olup olmadığı da bu araştırmada incelenmiştir. Bu bağlamda; Baron ve Kenny'ye (1986) göre aracılık analizi yönteminde bir değişkenin aracılık rolü için sahip olması gereken belirli koşullar bulunmaktadır. Bu koşullar; (1) bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı etkisi olması, (2) bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde anlamlı etkisi olması ve (3) bağımsız değişkenin ve aracı değişkenin bağımlı değişkeni yordayan çoklu regresyon analizi denklemi kurulmasıdır. Bu koşullar doğrultusunda eğer bağımsız değişken sabit tutulduğunda aracı değişkenin etkisi ve bağımsız değişkenin etkisi anlamlı oluyorsa kısmi aracılık etkisi bulunmaktadır. Eğer bağımsız değişken sabit tutulduğunda bağımsız değişken anlamlı etkisini yitiriyor fakat aracı değişkenin etkisi anlamlı oluyorsa aracı değişkenin tam aracılık etkisi bulunmaktadır (Baron ve Kenny, 1986).

Tablo 33. Bağımsız Değişkenlerin Aracı Değişken Bilgisel ve Maddi Destek'e Etkileri

Bağımsız Değişken	**B (a)**	**Std. Hata (S_a)**	**p**
İş-Yaşam Uyumu	.319	.058	.000
Yaşamın İşten İbaret Olması	.162	.058	.006

Bağımlı Değişken: Bilgisel ve Maddi Destek

Tablo 34. Aracı Değişken Bilgisel ve Maddi Destek'in Bağımlı Değişken Kişisel Başarı'ya Etkisi

Bağımsız Değişken	**B (b)**	**Std. Hata (S_b)**	**p**
Bilgisel ve Maddi Destek	.224	.061	.000

Bağımlı Değişken: Kişisel Başarı

Kişisel başarı ile ilişkili hiyerarşik regresyon analizinin 3. aşamasında bilgisel ve maddi desteğin aracılık etkisi olduğu görülmektedir (β=.181, p=.004). Kısmi aracılık iş-yaşam dengesinin yaşamı ihmal etme boyutu üzerinde (β= -.402, p=.000); iş-yaşam uyumu boyutu üzerinde (β=.226, p=.000) ve kendine zaman ayırma boyutu üzerinde (β=.122, p=.045) etkili olmaktadır. Buna karşılık iş-yaşam dengesinin yaşamın işten ibaret olması boyutu ve eve iş getirme boyutu üzerinde aracılık etkisi bulunmamaktadır (p>.05). Aracılık etkisini doğrulamak için Sobel testi yapılmıştır.

Tablo 35. Aracılık Etkisinin Doğrulanması ve Sobel Test İstatistik Sonuçları

Bağımsız Değişken	z	Std. Hata	p
İş-Yaşam Uyumu	3.05	.02	.002
Yaşamın İşten İbaret Olması	2.22	.017	.03

Aracı Değişken: Bilgisel ve Maddi Destek

İş-yaşam dengesinin iş-yaşam uyumu boyutu için Sobel test sonuçları (z=3.05; p=.002) ve iş-yaşam dengesinin yaşamın işten ibaret olması boyutu için Sobel test sonuçları (z=2.22; p=.03) istatistiksel olarak anlamlı bulunarak kısmi aracılık etkisi doğrulanmıştır (quantpsy.org/sobel/sobel.htm). Diğer bir ifadeyle; iş-yaşam dengesinin iş-yaşam uyumu boyutu ve yaşamın işten ibaret olması boyutunun kişisel başarı üzerindeki etkisinde; sosyal desteğin bilgisel ve maddi destek boyutunun kısmi aracılık etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmaktadır.

3.4. İş-Yaşam Dengesi, Sosyal Destek ve Sosyo-Demografik Faktörlerin Çalışanların İnsanlarla İlgilenmeleri Üzerindeki Etkileri

Bu modelde; iş-yaşam dengesi boyutlarının, sosyal destek boyutlarının ve sosyo-demografik faktörlerin tükenmişliğin insanlarla ilgilenme boyutu üzerindeki etkileri araştırılmaktadır.

h_{0d}: İş-yaşam dengesi boyutlarının, sosyal destek boyutlarının ve sosyo-demografik faktörlerin çalışanların ***insanlarla ilgilenme***leri üzerinde etkisi **yoktur**.

h_{1d}: İş-yaşam dengesi boyutlarının, sosyal destek boyutlarının ve sosyo-demografik faktörlerin çalışanların ***insanlarla ilgilenme***leri üzerinde etkisi **vardır**.

h_{0d} hipotezinin test edilme sürecinde; *iş-yaşam dengesi*nin boyutlarından, yaşamı ihmal etme, yaşamın işten ibaret olması, iş-yaşam uyumu, kendine zaman ayırma ve eve iş getirme değişkenlerinin; *sosyal destek* kavramının boyutlarından, duygusal destek ile bilgisel ve maddi destek değişkenlerinin ve *sosyo-demografik faktörler*in; tükenmişliğin insanlarla ilgilenme boyutu (bağımlı değişken) üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

Hipotezlerin test edilme süreci aşağıdaki aşamaları içermektedir:

- Tükenmişliğin insanlarla ilgilenme boyutu üzerindeki etkilerin model özeti,
- Tahmin değişkenlerinin hiyerarşik regresyon analizi,
- Tükenmişliğin insanlarla ilgilenme boyutu üzerinde etkisi bulunan tahmin değişkenlerinin belirlenmesi,

- Bağımsız değişkenlerin tükenmişliğin insanlarla ilgilenme boyutu (bağımlı değişken) üzerindeki etki şiddetlerinin ve yönlerinin belirlenmesi.

Bu modelin Durbin-Watson değerinin 1.925 olduğu hesaplanmaktadır ve modelde bir problem olmadığı şeklinde yorumlanmaktadır.

Tablo 36. İnsanlarla İlgilenme Üzerindeki Etkilerin Model Özeti Tablosu

Aşama	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	Değişim İstatistikleri			Durbin-Watson Değeri
				R^2 Değişimi	F Değişimi	p	
1	.263	.069	.026	.069	1.602	.099	
2	.422	.178	.122	.109	6.164	.000	
3	.442	.196	.133	.017	2.495	.085	1.925

Hiyerarşik regresyon analizine tahmin değişkenleri olarak; sabit (insanlarla ilgilenme), aylık toplam gelir, cinsiyet, mesai saatleri dışında çalışma, görev alanı, sektör, medeni durum, bakmakla yükümlü olunan kimse bulunması, iş tecrübesi, eğitim durumu, çocuk sayısı, yaş değişkenleri dâhil edilmiştir. İlk aşamada sosyo-demografik faktörler varyansın %6.9'unu açıklamaktadır fakat anlamlı değildir ($p>.05$). İkinci aşamada modele dâhil edilen iş-yaşam dengesinin yaşamı ihmal etme, yaşamın işten ibaret olması, iş-yaşam uyumu, kendine zaman ayırma ve eve iş getirme boyutlarıyla varyansın %17.8'i açıklanmaktadır ($p<.001$). Bu oran varyansın açıklama gücünün orta düzeyde olduğunu ifade etmektedir (Pichler, 2009, s. 460).

Üçüncü aşamada sosyal desteğin duygusal destek ve bilgisel ve maddi destek boyutları modele dâhil edilmektedir. Üçüncü aşama anlamlı sonuç vermemektedir ($p=.085$). Araştırmada ikinci aşamada dâhil edilen tahmin değişkenleriyle birlikte düzeltilmiş R^2 değeri .122 olarak hesaplanmaktadır. Düzeltilmiş R^2 değeri ile R^2 değeri arasındaki fark .178-.122=.056 (yaklaşık %5.6) olmaktadır. Bu bağlamda, ikinci model örneklem yerine evrenden oluşturulmuş olsaydı; sonucun yaklaşık %5.6 daha düşük varyans ile açıklanması; yani toplam varyansın %12.2'si ile açıklanması şeklinde yorumlanmaktadır.

Modeldeki bulgular sosyo-demografik değişkenlerin ve sosyal desteğin insanlarla ilgilenmeyi yordamadığını; buna karşılık iş-yaşam dengesinin yaşamı ihmal etme ve iş-yaşam uyumu boyutlarının insanlarla ilgilenmeyi yordadığını göstermektedir.

Tablo 37. İnsanlarla İlgilenme Üzerindeki Etkilerin ANOVA İstatistik Değerleri Tablosu

Aşama		Kareler Toplamı	Ortalamaların Karesi	F	p
1	Regresyon Değeri	17.485	1.590	1.602	.099
	Artık Değer	235.189	.992		
	Toplam	252.674			
2	Regresyon Değeri	45.066	2.817	3.148	.000
	Artık Değer	207.608	.895		
	Toplam	252.674			
3	Regresyon Değeri	49.475	2.749	3.111	.000
	Artık Değer	203.199	.883		
	Toplam	252.674			

ANOVA tablosunda ilk aşama anlamlı sonuç vermemekte iken ($p>.05$); ikinci ve üçüncü aşamalarda F değerlerinin istatistiksel olarak $p<.001$ düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Dolayısıyla ortalamaları kullanmak yerine en iyi tahmin için modelleri kullanmak önerilmektedir. Bununla birlikte F değerinin arttığı ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu model daha iyi olduğu için tercih edilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda; ikinci aşamada modele eklenen tahmin değişkenleri ile F değeri artmaktadır ($F_{249\text{-}16}=3.148$). Açıklama gücü ve anlamlılık yüksek olmuştur ($p<.001$). Buna karşılık üçüncü aşama anlamlı olmasına rağmen F değeri düşmektedir ($F_{249\text{-}18}=3.111$).

Tablo 38. İnsanlarla İlgilenme Üzerindeki Etkilerin Katsayılar Tablosu

Aşama	Bağımsız Değişkenler	Standartlaştırılmayan Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	p	Eşdoğrusallık İstatistik Değerleri	
		B	St. Hata	Beta		Tolerans	VIF
1	(Sabit)	.278	.429		.517		
	Yaş	.019	.118	.017	.873	.345	2.896
	Cinsiyet	-.045	.146	-.022	.758	.753	1.327
	Medeni Durum	.145	.111	.098	.194	.692	1.444
	Eğitim Durumu	-.048	.064	-.065	.451	.527	1.896
	Sektör	-.042	.054	-.054	.437	.826	1.211
	Yükümlülük	-.314	.163	-.155	.056	.601	1.664
	Çocuk Sayısı	.221	.116	.183	.058	.425	2.355
	Mesai	-.180	.140	-.089	.198	.818	1.222
	İş Tecrübesi	.082	.090	.087	.367	.422	2.369
	Görev Alanı	-.034	.025	-.098	.173	.763	1.310
	Aylık Toplam Gelir	-.003	.092	-.003	.971	.434	2.306
2	(Sabit)	-.295	.433		.497		
	Yaş	-.016	.114	-.015	.886	.335	2.981
	Cinsiyet	.016	.141	.008	.909	.731	1.369
	Medeni Durum	.204	.109	.138	.062	.653	1.532
	Eğitim Durumu	-.018	.062	-.025	.767	.493	2.030
	Sektör	-.027	.056	-.034	.629	.698	1.434
	Yükümlülük	-.140	.161	-.069	.387	.558	1.793
	Çocuk Sayısı	.210	.112	.174	.061	.413	2.419
	Mesai	-.102	.143	-.050	.477	.707	1.414
	İş Tecrübesi	.093	.088	.099	.294	.401	2.493
	Görev Alanı	-.028	.025	-.079	.265	.709	1.410
	Aylık Toplam Gelir	.020	.091	.020	.829	.400	2.498
	Yaşamı İhmal Etme	.267	.065	.262	.000	.872	1.146
	Yaşamın İşten İbaret Olması	-.088	.075	-.087	.241	.647	1.547
	İş-Yaşam Uyumu	.185	.063	.183	.004	.901	1.110
	Kendine Zaman Ayırma	.017	.066	.017	.793	.820	1.219
	Eve İş Getirme	.123	.068	.122	.073	.771	1.297
3	(Sabit)	-.326	.431		.450		
	Yaş	.008	.114	.007	.946	.331	3.019
	Cinsiyet	.049	.141	.025	.726	.719	1.391
	Medeni Durum	.192	.109	.130	.078	.648	1.542
	Eğitim Durumu	-.015	.062	-.021	.805	.491	2.035
	Sektör	-.034	.056	-.043	.542	.695	1.438
	Yükümlülük	-.123	.161	-.061	.445	.552	1.811
	Çocuk Sayısı	.210	.111	.174	.059	.413	2.419
	Mesai	-.111	.143	-.055	.436	.700	1.429
	İş Tecrübesi	.060	.089	.064	.501	.390	2.564
	Görev Alanı	-.028	.025	-.079	.262	.709	1.410
	Aylık Toplam Gelir	.042	.092	.043	.649	.390	2.566
	Yaşamı İhmal Etme	.231	.068	.227	.001	.786	1.273
	Yaşamın İşten İbaret Olması	-.100	.075	-.098	.186	.634	1.577
	İş-Yaşam Uyumu	.186	.067	.185	.006	.782	1.279
	Kendine Zaman Ayırma	.002	.068	.002	.975	.761	1.315
	Eve İş Getirme	.113	.068	.112	.097	.767	1.304
	Duygusal Destek	.134	.068	.133	.050	.774	1.292
	Bilgisel ve Maddi Destek	-.054	.069	-.054	.438	.732	1.366

Bağımlı Değişken: İnsanlarla İlgilenme

Model özeti ve ANOVA değerleri istatistiksel olarak anlamlı olan ve tercih edilen ikinci

modelde, tolerans ve Varyans Enflasyon Faktörü değerlerinin uygun olduğu görülmektedir.

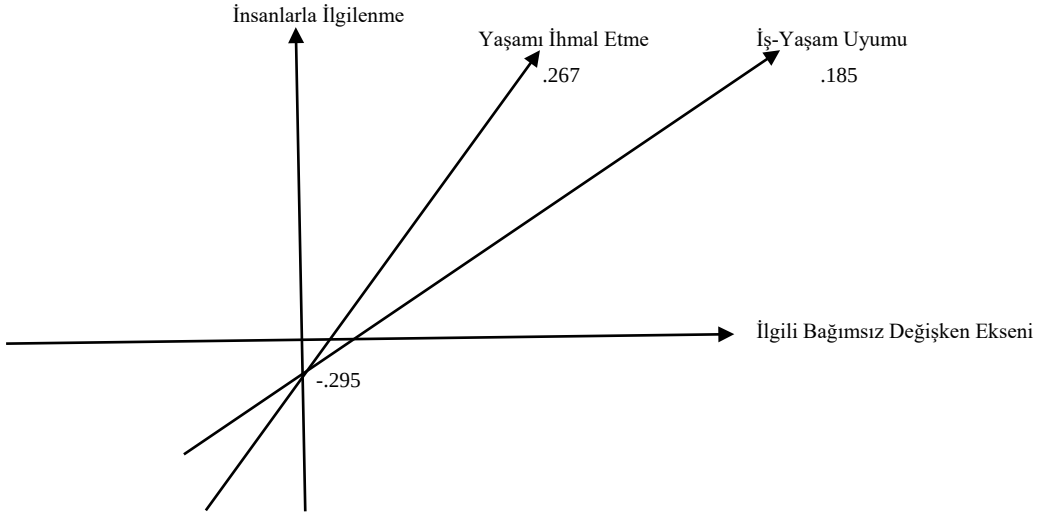
Tablo 39. İnsanlarla İlgilenme Üzerinde Etkisi Bulunan Tahmin Değişkenlerinin İstatistik Değerleri

		B	Standart Hata	Beta	p
1. Aşama					
	Sabit (İnsanlarla İlgilenme)	.278	.429		
2. Aşama					
	Sabit (İnsanlarla İlgilenme)	-.295	.433		
	Yaşamı İhmal Etme	.267	.065	.262	.000
	İş-Yaşam Uyumu	.185	.063	.183	.004

* 2. Aşama için R^2=.178 (p<.001)

İstatistiksel hesaplamalar doğrultusunda anlamlı olan tek model olan ikinci modelin regresyon denklemi şu şekilde ifade edilmektedir:

İnsanlarla İlgilenme= *-.295+[(.267xYaşamı İhmal Etme)+(.185xİş-Yaşam Uyumu)]*



Şekil 6. Regresyon Doğrusu Üzerinde Bağımsız Değişkenlerin İnsanlarla İlgilenme Üzerindeki Etki Şiddeti ve Yönü

Bulgular değerlendirildiğinde tükenmişliğin insanlarla ilgilenme boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi olan iş-yaşam dengesinin boyutlarından;

- ***Yaşamı İhmal Etme*** çalışanların ***insanlarla ilgilenme***leri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahiptir (p<.001). Hipotez kabul edilmektedir. ***Yaşamı İhmal Etme 1 birim değiştiğinde, insanlarla ilgilenme .267 birim artmaktadır.***
- ***İş-Yaşam Uyumu*** çalışanların ***insanlarla ilgilenme***leri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahiptir (p<.01). Hipotez kabul edilmektedir. ***İş-Yaşam Uyumu 1 birim arttığında, insanlarla ilgilenme .185 birim artmaktadır.***

Tablo 40. İnsanlarla İlgilenme Üzerinde Bağımsız Değişkenlerin Etki Şiddeti ve Yönü

Bağımsız Değişken	Etki Şiddeti	Etki Yönü
Yaşamı İhmal Etme	.267	+
İş-Yaşam Uyumu	.185	+

Duygusal desteğin ***aracılık etkisi*** durumu araştırılmış olup analiz bulguları şu şekildedir:

Tablo 41. Bağımsız Değişkenin Aracı Değişken Duygusal Destek'e Etkisi

Bağımsız Değişken	B (a)	Std. Hata (S_a)	p
Yaşamı İhmal Etme	.356	.058	.000

Bağımlı Değişken: Duygusal Destek

Tablo 42. Aracı Değişken Duygusal Destek'in Bağımlı Değişken İnsanlarla İlgilenme'ye Etkisi

Bağımsız Değişken	B (b)	Std. Hata (S_b)	p
Duygusal Destek	.206	.061	.001

Bağımlı Değişken: İnsanlarla İlgilenme

Hiyerarşik regresyon analizinin 3. aşamasında sosyal desteğin duygusal destek boyutunun aracılık etkisi olduğu görülmektedir (β=.133, p=.05). Kısmi aracılık iş-yaşam dengesinin yaşamı ihmal etme boyutu üzerinde (β=.227, p=.001) etkili olmaktadır. Buna karşılık diğer değişkenler üzerinde aracılık etkisi bulunmamaktadır (p>.05). Aracılık etkisini doğrulamak için Sobel testi yapılmıştır.

Tablo 43. Aracılık Etkisinin Doğrulanması ve Sobel Test İstatistik Sonuçları

Bağımsız Değişken	z	Std. Hata	p
Yaşamı İhmal Etme	2.96	.025	.003

Aracı Değişken: Duygusal Destek

İş-yaşam dengesinin yaşamı ihmal etme boyutu için Sobel test sonuçları (z=2.96, p=.003) anlamlı bulunarak kısmi aracılık etkisi doğrulanmıştır (quantpsy.org/sobel/sobel.htm). Diğer bir ifadeyle; iş-yaşam dengesinin yaşamı ihmal etme boyutunun; tükenmişliğin insanlarla ilgilenme boyutu üzerindeki etkisinde, sosyal desteğin duygusal destek boyutunun kısmi aracılık etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmaktadır.

4. SONUÇ ve ÖNERİLER

Alanyazında iş-yaşam dengesi ile tükenmişlik ilişkisini ve sosyal destek ile tükenmişlik ilişkisini inceleyen birçok araştırmaya rastlanılmaktadır. Buna karşılık, erişilebilen yazılı ve elektronik veri tabanı kaynaklarındaki araştırmalarda iş-yaşam dengesi, sosyal destek, sosyo-demografik faktörler ile tükenmişlik ilişkisinin birlikte araştırılmamış olması; kuramsal bir boşluğu işaret etmektedir. Araştırmanın alanyazına bu bağlamda katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmada iş-yaşam dengesi boyutlarıyla sosyal desteğin boyutlarının ve sosyo-demografik faktörlerin, tükenmişlik üzerinde ne derece etkisi olduğu, hiyerarşik regresyon analizi ile değerlendirilmiştir.

Bulgular ışığında araştırmanın sonuçları aşağıda değerlendirilmektedir.

Çalışanların yaşları arttıkça, duyarsızlaşmaları azalmaktadır. Duyarsızlaşma çalışanların *insanlara yönelik* olumsuz tutumları olarak nitelendirildiğinde; çalışanların yaşlandıkça mesleki tecrübe ve bilişsel olgunluk düzeylerinin artacağı beklenebilir.

Kendine zaman ayırma düzeyi arttığında çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri azalmaktadır. İnsan doğası gereği çalışanların temel fizyolojik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamaları gerekmektedir. Temel ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli zamanı kendine ayırabilen çalışanların işle ilgili etkileşimde bulundukları insanlara karşı daha duyarlı olabilecekleri ileri sürülebilir. Çalışanların örgüt içindeki diğer çalışanlara veya hizmet alan müşterilere karşı duyarsız davranmasını önlemek ya da azaltmak için çalışanların kendilerine yeteri kadar zaman ayırmaları gerekmektedir. Örgütlerin insan kaynakları politikalarını bu doğrultuda düzenlemesi faydalı olabilir.

Çalışanlar kendine daha fazla zaman ayırdıkça, duyarsızlaşmada olduğu gibi benzer şekilde *duygusal tükenmişlik de azalmaktadır.* Duygusal tükenme çalışanların *işe yönelik* olumsuz tutumları, işe karşı duygusal ve bilişsel mesafe koymaları olarak nitelendirildiğinde; temel fizyolojik ve sosyal ihtiyaçlarını tatmin etmek için kendine gerekli zamanı ayırabilen çalışanların işe yönelik olumsuz tutumlarının ve duygusal tükenmişliklerinin azalması beklenebilir. Dolayısıyla iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeylerinin yüksek olabileceği ileri sürülebilir. Çalışanların işe yönelik bilişsel ve duygusal mesafe koymalarını, diğer bir ifadeyle duygusal tükenmelerini önlemek ya da azaltmak için çalışanların kendilerine yeteri kadar zaman ayırmaları gerekmektedir. Çalışma koşullarının çalışanların

temel fizyolojik ve sosyal ihtiyaçlarını en azından asgari düzeyde tatmin edebilecekleri şekilde düzenlenmesi önerilmektedir.

Kendine zaman ayırma hem duyarsızlaşmanın, hem de duygusal tükenmenin belirleyicisi olmaktadır. Bu dikkat çekici sonuç örgütlere bazı sorumluluklar yüklemektedir. İş ve zaman etüdü ile iş analizlerinin yapılması, norm-kadro planlamasının yapılması ve bu doğrultuda hazırlanan insan kaynakları politikaları ile çalışanların iş-yaşam dengelerini sağlamalarına yardımcı olunabilir.

Çalışanlar yaşamı ne kadar fazla ihmal ederse, kişisel başarıları da azalmaktadır. Yaşamı ihmal eden çalışanların kendilerini fiziksel ve bilişsel anlamda yenileyebilmeleri mümkün olmadığı için, performansları zamanla düşebilir. Bununla birlikte; çalışanların ailelerinden, eşlerinden, yöneticilerinden ya da çalışma arkadaşlarından sağladıkları bilgisel ve maddi destek, çalışanların iş-yaşam uyumu sağlayarak kişisel başarılarını arttırabilmelerinde etkili olmaktadır. Bu noktada önemli olan; çalışanların sosyal destek kaynaklarından yoksun olmamaları, destek alabilecekleri sosyal çevrelerinin olması gerektiğidir. Bunun için de ailelerde, örgütlerde ve sosyal çevrelerde kollektivist kültür olması gerekmektedir.

Buna karşılık; *çalışanların yaşamı ihmal etme düzeyleri arttıkça, insanlarla daha fazla ilgilenmektedirler.* Yaşamı ihmal eden çalışanlar kendilerine zaman ayırmadığı için; zamanlarını işlerinde geçirmekte ve işle ilgili olarak etkileşimde bulundukları insanlarla daha fazla ilgilenmektedirler. Bununla birlikte; çalışanların ailelerinden, eşlerinden, yöneticilerinden ya da çalışma arkadaşlarından sağladıkları duygusal destek, çalışanların yaşamı ihmal etmelerini azaltarak insanlarla daha fazla ilgilenmelerinde etkili olmaktadır. Sohbet etmek, dertleşmek, sosyal aktivitelerde paylaşım içinde olmak hatta dedikodu yapabilmek çalışanlara önemli katkı sağlayabilir.

Bu araştırmada tükenmişliği açıklayan en güçlü boyutların duyarsızlaşma ve duygusal tükenme olduğu dikkate alındığında; **tükenmişlik üzerinde en yüksek etkisi olan iş-yaşam dengesi faktörünün** *kendine zaman ayırma* **olduğu görülmektedir.** Sonuç olarak; insan motivasyonunda en temel gereksinimler olan fizyolojik ihtiyaçlar ve güvenlik ihtiyaçları, asgari düzeyde dahi karşılanamayıp kendine zaman ayıramayan çalışanların tükenmişlikleri artmakta; iş ve aile yaşamları olumsuz etkilenebilmektedir. Bu olumsuzluklar bireyin tükenmişliğinin ilerleyerek stres veya depresyona sebep olabileceği gibi; örgüt içinde etkileri iş tatminsizliği, performans düşüklüğü, verimsizlik, işe devamsızlık,

örgütsel bağlılığın azalması şeklinde; aile yaşamındaki etkileri ise, aile üyeleri arasında çatışma, geçimsizlik ya da boşanma şeklinde kendini gösterebilir.

Araştırma sürecinde edinilen bilgiler ve sonuçlar doğrultusunda, araştırmacılara ve uygulayıcılara yönelik çeşitli öneriler sunulabilir.

Asgari ücret Türkiye'de yaklaşık olarak 1,500TL olup, Türk-İş'in Mayıs 2017 verilerine göre dört kişilik bir ailenin açlık sınırı düzeyi 1,529TL; yoksulluk sınırı düzeyi 4,979TL olarak hesaplanmaktadır (http://www.turkis.org.tr/MAYIS-2017--ACLIK-ve-YOKSULLUK-SINIRI-d3506 Erişim Tarihi: 01 Haziran 2017). Asgari ücret sadece gıda harcaması için bile yeterli olmamaktadır. Dolayısıyla; çalışanların kendine zaman ayırmaları ve iş-yaşam dengesi sağlayabilmeleri için araştırma bulgularına dayanarak; asgari 3,000TL ve üzerinde gelire sahip olmaları gerektiği görülmektedir.

Bir kişinin yaklaşık olarak asgari ücret seviyesini temsil eden 1,500TL gelir düzeyinde çalışan birey canlılığını ve enerjisini işine değil, daha iyi imkânlar sunan başka bir iş bulabilmek için kullanmayı tercih etmekte ve bu durum örgütün verimliliğini, kârlılığını ve çalışanların örgüte bağlılığını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu koşullardaki çalışanın duyarsızlaşma ve duygusal tükenme düzeylerinin düşük olmasında; yöneticilerinden iş ya da maddi konularda destek almalarının, işteki yoğunluklarından ötürü aile ve ev işleriyle ilgilenmek konusunda eşten ya da aile üyelerinden yardım görmelerinin, çalışanların maddi sıkıntılarını hafifletme, fiziksel ve ruhsal sağlıklarını korumalarında önemli etki sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırma sonuçları sektörler açısından değerlendirildiğinde; sektöre özgü özelliklerin öne çıktığı perakende sektöründe esnek çalışma saatleri sebebiyle alışveriş merkezi ve mağazaların açılış saatinden önce işe başlayıp alışveriş merkezi ve mağazaların kapanış saatinden sonra mesaisi biten çalışanlar için hukuki düzenlemeler yapılması uygun olabilir. Alışveriş merkezleri ve mağazaların hafta tatili olan Pazar günleri kapanması, çalışma saatlerinin 10:00-22:00 yerine 10:00-20:00 olarak belirlenmesi, resmi tatillerde kapalı olması, ilçelere göre nöbetçi alışveriş merkezi uygulamasının gerçekleştirilmesi ya da 7 gün 24 saat açık olsa bile çalışma koşullarının iş-yaşam dengesi sağlayıcı politikalar ile düzenlenerek yapılması önerilebilir.

Çalışanların medeni durumu dikkate alındığında; evli çalışanların aile geçimini sağlamak için daha fazla çalışmak zorunda olduğu düşünüldüğünde; örgütlerde evli çalışanlara yönelik iş-yaşam dengesi politikaları geliştirilmesi önerilmektedir. Evli çalışanlar ile bekâr

çalışanlar arasında da iş-yaşam dengesi bakımından farklılık bulunduğu dikkate alınırsa; evli çalışanların eş ve çocuklarına, aile büyüklerine ayırması gereken zaman bireyin kendine ayırdığı zamanı kısıtlamaktadır. Bekâr çalışanlar kendilerine daha fazla zaman ayırabilmektedir. Bu bağlamda evli çalışanların iş-yaşam dengesindeki bozulmalar toplumsal yapıyı da olumsuz etkilemekte, evlenme oranlarında düşüşe, boşanma oranlarında ise artışa yol açabilmektedir.

Çalışanların iş-yaşam dengesinin sağlanması ve tükenmişliklerinin azaltılması için; iş yükü ve iş streslerinin azaltılması, asgari geçim koşullarının sağlanması, sektörlere özgü özellikler sebebiyle iş-yaşam dengesini bozarak tükenmişliği arttıran uygulamaların iyileştirilmesi önerilmektedir. Çalışanların ailelerinden, arkadaşlarından, meslektaşlarından veya yöneticilerinden duygusal destek ya da bilgisel ve maddi destek sağlayabilecekleri iş-yaşam dengesi politikaları geliştirilmesi önem arz etmektedir.

Esnek çalışma ve fazla mesai koşullarının iyileştirilmesi, hafta tatili ve resmi tatillerde çalışılmaması, çocuk veya yaşlı bakım hizmet desteği verilmesi, iş-yaşam dengesi politikalarının insan kaynakları politikası olarak yazılı biçimde olması ve yöneticilerin eğitim alıp çalışanları desteklemeleri çalışanlara ve örgütlere fayda sağlayabilir. Örgüt içinde işe bağımlı veya işkolik çalışanlar varsa tespit edilerek profesyonel destek sağlanması; işkolik olmasından faydalanarak iş yükünün attırılmaması, uzun dönemde örgüt ve çalışanlar açısından daha faydalı olabilir.

Araştırma Türkiye ekseninde değerlendirildiğinde, Türkiye'deki sosyo demografik yapının değişimine yönelik sonuçlar da içermektedir. İş çevresindeki, örgüt yapılarındaki ve yönetim biçimlerindeki değişimler, işgücüne katılan kadın çalışan sayısının artması ve sosyo-demografik faktörlerin değişmesi, iş ve aile yaşamında bireylerin rollerinin, işlerinin ve bireylerarası ilişkilerin değişmesi, daha küçük ailelerin kurulması, boşanma ve bekâr yaşama oranlarının artması gibi gelişmeler iş-yaşam dengesi konusunun öneminin artmasını sağlamaktadır.

Bu sonuçlar ışığında, gelecek yıllarda özellikle çalışan bireylerde, Ghazi ve Jones'un (2004) daha basit ve sade yaşam olarak ifade ettiği *gönüllü basitlik* durumunun daha yaygın görülmesi beklenebilir. İş ve yaşamı dengeleyebilmek için ve tükenmişlik yaşamamak için çalışanların işlerine, ailelerine, kendi fizyolojik ve sosyal ihtiyaçlarına asgari zaman ayırmaları beklenebilir. Araştırmada da görüldüğü üzere bekâr çalışanların ve evli olup da çocuk sahibi olmayanların sayısının yüksek olmasının, ailenin küçülmesinin, çocuk

sahibi olmayı ertelemenin, temel ihtiyaçları düşük düzeyde karşılayabilmenin sebebi iş-yaşam dengesini sağlamak için *gönüllü basitlik* tercihi olabilir. Artan kadın işgücünün üretime sağladığı katkı da dikkate alındığında gelecekte nüfus, evlilik, boşanma, çocuk sahibi olma, üretim, gelir ihtiyacı, tüketim, istihdam, iş sağlığı ve güvenliği, iş yasaları gibi çok temel faktörlerde yapısal değişimler olabileceği düşünülmektedir. Bu değişimlerin ailedeki bireylere, çalışanlara, örgütlere ve topluma olumsuz etkilerinin önlenmesi ve faydalarının arttırılması için iş-yaşam dengesi ve sosyal destek politikalarının önemi artmaktadır.

Gelecekte aynı konuda ya da araştırmanın konusuna benzer konuda yapılacak çalışmalar için bazı öneriler fayda sağlayabilir. Bu bağlamda; tükenmişliğin, örgüt kültürü, çalışanların kişilik özellikleri, işkoliklik, iş tatmini, iş stresi gibi çeşitli konularla ilişkisi araştırılabilir. Özellikle de çalışma koşulları ve gelir yapısı ekseninde ülkeler arası karşılaştırmalı bir araştırma yapılabilir.

Bununla birlikte, ülke kültürünün çalışanların tükenmişlik duyguları üzerindeki etkisi de incelenebilir. Çalışanların iş-yaşam dengelerinin sağlanarak tükenmişlik duygularının azaltılmasında sosyal desteğin kültürle de ilişkili olması beklenmektedir. Bu bağlamda, kollektivist toplumlarda ve örgütlerde çalışanların grup uyumu ve yardımlaşması önem arz etmektedir. Çalışanların farklılıklarından ziyade benzerlikleri ve paylaştıkları ortak değerler ön plandadır. Kollektivist kültür, bireylerin örgüte ve birbirlerine bağlılığını desteklerken, bireyselliğin ön planda olduğu kültürlerde diğer bireylerden ve örgütten bağımsız davranabilme güdüsü öne çıkmaktadır.

Konu ile ilgili gelecekte yapılacak çalışmaların, mevcut alanyazında sıklıkla karşılaşıldığı gibi; doktor, öğretmen, hemşire, akademisyen ve polis memuru örneklemlerinden ziyade; farklı sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerde gerçekleştirilmesi, karşılaştırmalı ve farklı sonuçlar elde edilmesinde önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

Abrahamson, K., Suitor, J. J., & Pillemer, K. (2009). Conflict Between Nursing Home Staff and Residents' Families: Does It Increase Burnout?. *Journal of Aging and Health*, 21(6), 895-912.

Adriaenssens, J., De Gucht, V., & Maes, S. (2015). Determinants and prevalence of burnout in emergency nurses: A systematic review of 25 years of research. *International Journal of Nursing Studies*, *52*(2), 649-661.

Allen, T. D. (2001). Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 414-435.

Altay, B., Gönener, D., ve Demirkıran, C. (2010). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve aile desteğinin etkisi. *Fırat Tıp Dergisi*, 15(1), 10-16.

Anderson, S. E., Coffey, B. S., & Byerly, R. T. (2002). Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-family conflict and job-related outcomes. *Journal of Management*, 28(6), 787-810.

Apaydın, Ç. (2011). Öğretim Üyelerinin İşe Bağımlılık Düzeyi ile İş-Yaşam Dengesi ve İş-Aile Yaşam Dengesi Arasındaki İlişki. *Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Politikası Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi*.

Appelbaum, E., & Berg, P. (2001). *High-performance work systems and labor market structures*. In Sourcebook of Labor Markets (pp. 271-293). Springer US.

Armsden, G. C., & Greenberg, M. T. (1987). The inventory of parent and peer attachment: Individual differences and their relationship to psychological well-being in adolescence. *Journal of Youth and Adolescence*, 16(5), 427-454.

Avanzi, L., Schuh, S. C., Fraccaroli, F., & van Dick, R. (2015). Why does organizational identification relate to reduced employee burnout? The mediating influence of social support and collective efficacy. *Work & Stress*, *29*(1), 1-10. View Article: DOI: https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01519

Aziz, S., & Cunningham, J. (2008). Workaholism, work stress, work-life imbalance: exploring gender's role. *Gender in Management: An International Journal*, *23*(8), 553-566.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.

Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, 10(1), 16-32.

Banaz, M. (1992). Lise öğrencilerinde sosyal destek kaynakları ve stres ile ruh sağlığı arasındaki ilişki. *Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir*.

Barnett, R. C., & Hyde, J. S. (2001). Women, men, work, and family. *American psychologist*, *56*(10), 781-796.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, *51*(6), 1173-1182.

Barrera, M., Sandler, I. N., & Ramsay, T. B. (1981). Preliminary development of a scale of social support: Studies on college students. *American Journal of Community Psychology*, 9(4), 435-447.

Bates, D. S., & Toro, P. A. (1999). Developing measures to assess social support among homeless and poor people. *Journal of Community Psychology*, 27(2), 137-156.

Bayram, D. (1999). Bir grup gençte ruhsal belirti ile sosyal destek ilişkisi. *Yayımlanmamış doktora tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.*

Beauregard, T. A., & Henry, L. C. (2009). Making the link between work-life balance practices and organizational performance. *Human Resource Management Review*, 19(1), 9-22. DOI: http://dx.doi.org/10.1016/j.hrmr.2008.09.001

Boren, J. P., & Veksler, A. E. (2011). Some Things are Better Left Not Unsaid: An Exploratory Study of the Communicatively-Restricted Organizational Stressor. *Annual meeting of the National Communication Association, New Orleans, LA.*

Borritz, M., Rugulies, R., Bjorner, J. B., Villadsen, E., Mikkelsen, O. A., & Kristensen, T. S. (2006a). Burnout among employees in human service work: design and baseline findings of the PUMA study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 34(1), 49-58.

Borritz, M., Rugulies, R., Christensen, K. B., Villadsen, E., & Kristensen, T. S. (2006b). Burnout as a predictor of self-reported sickness absence among human service workers: prospective findings from three year follow up of the PUMA study. *Occupational and Environmental Medicine*, 63(2), 98-106.

Boyas, J., Wind, L. H., & Kang, S. Y. (2012). Exploring the relationship between employment-based social capital, job stress, burnout, and intent to leave among child protection workers: An age-based path analysis model. *Children and Youth Services Review*, 34(1), 50-62.

Brewer, E. W., & Shapard, L. (2004). Employee burnout: A meta-analysis of the relationship between age or years of experience. *Human Resource Development Review*, 3(2), 102-123.

Brotherigde, C.M., & Grandey, A.A., (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17–39.

Brown, N. C., Prashantham, B. J., & Abbott, M. (2003). Personality, social support and burnout among human service professionals in India. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 13(4), 320-324.

Bruck, C. S., Allen, T. D., & Spector, P. E. (2002). The relation between work–family conflict and job satisfaction: A finer-grained analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 60(3), 336-353.

Budak, G., ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *DEÜ İİBF Dergisi*, 20(2), 95-108.

Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (2001). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychology & Health*,16(5), 583-594.

Byrne, U. (2005). Work-life balance: Why are we talking about it at all?. *Business Information Review*, 22(1), 53-59.

Caplan, R. D., Cobb, S., & French, J. R. (1975). Relationships of cessation of smoking with job stress, personality, and social support. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 211.

Carlson, D. S., Grzywacz, J. G., & Zivnuska, S. (2009). Is work-family balance more than conflict and enrichment?. *Human Relations*, *62*(10), 1459-1486.

Carlson, D. S., & Perrewe, P. L. (1999). The role of social support in the stressor-strain relationship: An examination of work-family conflict. *Journal of Management*, 25(4), 513-540.

Cascio, W. F. (2000). *Costing human resources: The Financial impact of behavior in organizations (4th ed)*. Cincinnati, OH: Southwestern.

Casner-Lotto, J., & Hickey, J. V. (1998). Holding a job, having a life. Making them both possible. *Employment Relations Today*, 25(4), 37-47.

Casper, W. J., & Buffardi, L. C. (2004). Work-life benefits and job pursuit intentions: The role of anticipated organizational support. *Journal of Vocational Behavior*, 65(3), 391-410.

Casserley, T., & Megginson, D. (2009). *Learning from burnout*. Routledge.

Cheng, C. (1997). Role of perceived social support on depression in Chinese adolescents: A prospective study examining the buffering model. *Journal of Applied Social Psychology*, *27*(9), 800-820.

Chiang, F. F., Birtch, T. A., & Kwan, H. K. (2010). The moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 25-32. View Article: DOI: http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.04.005

Chimote, N. K., & Srivastava, V. N. (2013). Work-life balance benefits: From the perspective of organizations and employees. *IUP Journal of Management Research*, 12(1), 62-73.

Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53(6), 747-770.

Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.

Compas, B. E., Wagner, B. M., Slavin, L. A., & Vannatta, K. (1986). A prospective study of life events, social support, and psychological symptomatology during the transition from high school to college. *American Journal of Community Psychology*, 14(3), 241-257.

Constable, J. F., & Russell, D. W. (1986). The effect of social support and the work environment upon burnout among nurses. *Journal of Human Stress*, 12(1), 20-26.

Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.

Crooker, K. J., Smith, F. L., & Tabak, F. (2002). Creating work-life balance: A model of pluralism across life domains. *Human Resource Development Review*, 1(4), 387-419. View Article: DOI: http://dx.doi.org/10.1177/1534484302238434

Çapri, B. (2006). Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-77.

Çivilidağ, A. (2011). Üniversitelerdeki öğretim elemanlarının psikolojik taciz (mobbing), iş doyumu ve algılanan sosyal destek düzeyleri. *Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi.*

Dahlem, N. W., Zimet, G. D., & Walker, R. R. (1991). The multidimensional scale of perceived social support: A confirmation study. *Journal of Clinical Psychology*, 47(6), 756-761.

Dallender, J., Nolan, P., Soares, J., Thomsen, S., & Arnetz, B. (1999). A comparative study of the perceptions of British mental health nurses and psychiatrists of their work environment. *Journal of Advanced Nursing*, 29(1), 36-43.

Darcy, C., McCarthy, A., Hill, J., & Grady, G. (2012). Work–life balance: One size fits all? An exploratory analysis of the differential effects of career stage. *European Management Journal, 30*(2), 111-120.

De Cieri, H., Holmes, B., Abbott, J., & Pettit, T. (2005). Achievements and challenges for work/life balance strategies in Australian organizations. *The International Journal of Human Resource Management, 16*(1), 90-103.

Deliorman, R. B., Boz, İ., Yiğit, İ., ve Yıldız, S. (2009). Tükenmişliği ölçmede alternatif bir araç: Kopenhag tükenmişlik envanterinin Marmara Üniversitesi akademik personeli üzerine uyarlaması. *Yönetim Dergisi*, 63, 77-98.

Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. *Handbook of stress and burnout in health care.* Hauppauge, NY: Nova Science.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.

Demir, S. (2010). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Yüksekli-sans Tezi.*

Dex, S., & Bond, S. (2005). Measuring work-life balance and its covariates. *Work, Employment & Society*, 19(3), 627-637. View Article: DOI: http://dx.doi.org/10.1177/0950017005055676

Dillon, J. F., & Tanner, G. R. (1995). Dimensions of career burnout among educators. *Journalism & Mass Communication Educator*, 50(2), 4.

Doğan, B. G., Laçin, E., & Tutal, N. (2015). Predicatives of the Workers' Burnout Level: Life Satisfaction and Social Support. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 191, 1801-1806. http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.705

Duffy, B., Oyebode, J. R., & Allen, J. (2009). Burnout among care staff for older adults with dementia. The role of reciprocity, self-efficacy and organizational factors. *Dementia*, 8(4), 515-541.

Durmuş, B., Yurtkoru, E. S., ve Çinko, M. (2013). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. Beta Yayınları, İstanbul.

Duxbury, L. E., & Higgins, C. A. (2003). Work-life Conflict in Canada in the New Millennium: A Status Report. *Australian Canadian Studies*, 21(2), 41-72.

Eker, D., Arkar, H., ve Yaldız, H. (2001). Çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeğinin gözden geçirilmiş formunun faktör yapısı, geçerlik ve güvenirliği. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 12(1), 17-25.

Ekstedt, M., & Fagerberg, I. (2005). Lived experiences of the time preceding burnout. *Journal of Advanced Nursing*, 49(1), 59-67.

Embriaco, N., Azoulay, E., Barrau, K., Kentish, N., Pochard, F., Loundou, A., & Papazian, L. (2007). High level of burnout in intensivists: prevalence and associated factors. *American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine*, 175(7), 686-692.

Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. *VII. Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları*, 22-25.

Ericson-Lidman, E., & Ahlin, J. (2015). Assessments of Stress of Conscience, Perceptions of Conscience, Burnout, and Social Support Before and After Implementation of a Participatory Action-Research-Based Intervention. *Clinical nursing research*, 1054773815618607.

Etzion, D. (1984). Moderating effect of social support on the stress–burnout relationship. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 615. View Article: DOI: http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.69.4.615

Evans, P., & Bartolome, F. (1984). The changing pictures of the relationship between career and family. *Journal of Occupational Behavior*, 5, 9-21.

Felstead, A., Jewson, N., Phizacklea, A., & Walters, S. (2002). Opportunities to work at home in the context of work-life balance. *Human Resource Management Journal*, 12(1), 54-76.

Fenlason, K. J., & Beehr, T. A. (1994). Social support and occupational stress: Effects of talking to others. *Journal of Organizational Behavior*, 15(2), 157-175.

Fırat, N., ve Kaya, F. (2015). Yurtta veya ailesinin yanında kalan öğrencilerin sosyal destek düzeyleri ve stresle başa çıkma stillerinin incelenmesi. *Turkish Studies*, 10(7), 407-426.

Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics 4th Ed*. Sage Publications. [Electronic Version]. London.

Fiorilli, C., Gabola, P., Pepe, A., Meylan, N., Curchod-Ruedi, D., Albanese, O., & Doudin, P. A. (2015). The effect of teachers' emotional intensity and social support on burnout syndrome. A comparison between Italy and Switzerland. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, *65*(6), 275-283.

Fisher-McAuley, G., Stanton, J., Jolton, J., & Gavin, J. (2003). Modelling the relationship between work life balance and organisational outcomes. *In Annual Conference of the Society for Industrial-Organisational Psychology*. Orlando (pp. 1-26).

Fleetwood, S. (2007). Why work–life balance now?. *The International Journal of Human Resource Management*, 18(3), 387-400.

Fontana, D., & Abouserie, R. (1993). Stress levels, gender and personality factors in teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 63(2), 261-270.

Freudenberger, H. J. (1980). *Burnout: The cost of high achievement*. Garden City, New York.

Friedman, S. D., Christensen, P., & DeGroot, J. (1998). Work and life: The end of the zero-sum game. *Harvard Business Review*, *76*, 119-130.

Fujimoto, Y., Azmat, F., & Hartel, C. E. (2013). Gender perceptions of work-life balance: management implications for full-time employees in Australia. *Australian Journal of Management*, 38(1), 147-170.

Ghazi, P., & Jones, J. (2004). D*ownshifting: the guide to happier, simpler living.* [Electronic Version]. Hodder Mobius. (http://dev.quabook.com/ Erişim Tarihi: 11 Nisan 2016)

Ghorpade, J., Lackritz, J., & Singh, G. (2011). Personality as a moderator of the relationship between role conflict, role ambiguity, and burnout. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(6), 1275-1298.

Goulding, C., & Reed, K. (2006). Commitment, community and happiness: a theoretical framework for understanding lifestyle and work. In Blyton, Paul (ed), *Work-life integration: international perspectives on the balancing of multiple roles.* Palgrave Macmillan. Houndsmill, England. pp.216-233.

Grandey, A. A., & Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to work–family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 350-370.

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.

Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003). The relation between work–family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510-531.

Guest, D. E. (2002). Perspectives on the study of work-life balance. *Social Science Information*, 41(2), 255-279.

Gülalp, B., Karcıoğlu, O., Sarı, A., & Köseoğlu, Z. (2008). Burnout: need help?. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 3(1), 1-5. View Article: DOI: http://dx.doi.org/10.1186/1745-6673-3-32

Güllüce, A. Ç., ve İşcan, Ö. F. (2010). Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), 7-29.

Güven, S. (2013). Cerrahi kliniklerde çalışan hemşirelerin mizah tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin saptanması. *Yükseklisans Tezi.*

Haines, V. A., Hurlbert, J. S., & Zimmer, C. (1991). Occupational stress, social support, and the buffer hypothesis. *Work and Occupations*, 18(2), 212-235.

Hair, J. F., Black, B., Babin, B., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2005). *Multivariate Data Analysis*. *6th Ed.* Prentice Hall.

Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, *43*(6), 495-513.

Halbesleben, J. R. (2006). Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134-1145.

Halbesleben, J. R., & Ronald Buckley, M. (2006). Social comparison and burnout: The role of relative burnout and received social support. *Anxiety, Stress, and Coping*, 19(3), 259-278.

Hammer, L. B., Allen, E., & Grigsby, T. D. (1997). Work–family conflict in dual-earner couples: Within-individual and crossover effects of work and family. *Journal of Vocational Behavior*, 50(2), 185-203.

Hendrix, W. H., Cantrell, R. S., & Steel, R. P. (1988). Effect of social support on the stress-burnout relationship. *Journal of Business and Psychology*, *3*(1), 67-73.

Himle, D. P., Jayaratne, S., & Thyness, P. (1991). *Buffering effects of four social support types on burnout among social workers.* In Social Work Research and Abstracts (Vol. 27, No. 1, pp. 22-27). Oxford University Press.

Hobfoll, S. E. (1985). *Limitations of social support in the stress process.* In Social support: Theory, research and applications (pp. 391-414). Springer Netherlands.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.

Hobfoll, S. E., & Freedy, J. (1993). *Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout.* Schaufeli, Wilmar B. (Ed); Maslach, Christina (Ed); Marek, Tadeusz (Ed). (1993). Professional burnout: Recent developments in theory and research., (pp. 115-133). Philadelphia, PA, US: Taylor ve Francis.

Hobfoll, S. E., Freedy, J., Lane, C., & Geller, P. (1990). Conservation of social resources: Social support resource theory. *Journal of Social and Personal Relationships*, 7(4), 465-478.

House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Addison-Wesley Pub. Co..

http://www.geert-hofstede.com (Erişim Tarihi: 31 Ekim 2016)

http://www.turkis.org.tr/MAYIS-2017--ACLIK-ve-YOKSULLUK-SINIRI-d3506_(Erişim Tarihi: 01 Haziran 2017)

Hyman, J., & Summers, J. (2004). Lacking balance? Work-life employment practices in the modern economy. *Personnel Review*, *33*(4), 418-429.

ICD-10, 2016; http://apps.who.int/classifications/icd10/browse/2016/en#/Z73.0 (Erişim Tarihi: 07.09.2016)

Ifeagwazi, F. C. M. (2006). The influence of marital status on self-report of symptoms of psychological burnout among nurses. *OMEGA-Journal of Death and Dying*, 52(4), 359-373.

İslamoğlu, A. H., ve Alnıaçık, Ü. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Beta Yayınları, İstanbul.

Jackson, R. A. (1993). An Analysis of Burnout among School of Pharmacy Faculty. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 57(1), 9-17.

Jacobs, S. R., & Dodd, D. (2003). Student burnout as a function of personality, social support, and workload. *Journal of College Student Development*, 44(3), 291-303.

Jenkins, R., & Elliott, P. (2004). Stressors, burnout and social support: nurses in acute mental health settings. *Journal of Advanced Nursing*, 48(6), 622-631.

Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.

Ju, C., Lan, J., Li, Y., Feng, W., & You, X. (2015). The mediating role of workplace social support on the relationship between trait emotional intelligence and teacher burnout. *Teaching and Teacher Education*, 51, 58-67.

Kahn, J. H., Schneider, K. T., Jenkins-Henkelman, T. M., & Moyle, L. L. (2006). Emotional social support and job burnout among high-school teachers: is it all due to dispositional affectivity?. *Journal of Organizational Behavior*, 27(6), 793-807.

Kalia, M. (2002). Assessing the economic impact of stress - The modern day hidden epidemic. *Metabolism*, 51(6), 49-53.

Kalimo, R., Pahkin, K., Mutanen, P., & Topipinen-Tanner, S. (2003). Staying well or burning out at work: work characteristics and personal resources as long-term predictors. *Work & Stress*, 17(2), 109-122.

Kando, T. M., & Summers, W. C. (1971). The impact of work on leisure: Toward a paradigm and research strategy. *The Pacific Sociological Review*, 14(3), 310-327.

Karabacak, G. (2013). İş-aile çatışmasının iş ve yaşam doyumuna etkilerinin iş stresi ve algılanan sosyal destek açısından otel personeli üzerinde incelenmesi. *Doktora Tezi*.

Karasar, N. (2008). *Bilimsel Araştırma Yöntemi, 18. Baskı*. Nobel Yayın. Ankara

Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Health work*. Basic Book, New York.

Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(4), 614-634.

Keeton, K., Fenner, D. E., Johnson, T. R., & Hayward, R. A. (2007). Predictors of physician career satisfaction, work–life balance, and burnout. *Obstetrics & Gynecology*, 109(4), 949-955. http://dx.doi.org/10.1097/01.AOG.0000258299.45979.37

Khajeddin, N., Hakim Shoushtari, M., & Hajebi, A. (2006). The impact of perception of locus of control on Burnout syndrome among nurses in a psychiatric hospital. *Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology*, 12(1), 43-48.

Khallash, S., & Kruse, M. (2012). The future of work and work-life balance 2025. *Futures*, 44(7), 678-686.

Khezerlou, E. (2013). Teacher self-efficacy as a predictor of job burnout among Iranian and Turkish EFL teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 70, 1186-1194. View Article: DOI: http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.01.175

Kim, M. J., Yoo, J. I., & Rhim, Y. T. (2016). Moderating effect of social support on the matter of stress perception and exercise burnout with recreational golfers. International Information Institute (Tokyo). *Information*, *19*(4), 1201.

Kim, S. H. (2015). Effects of SNS Social Support for the Relationship Between Emotional Labor and Burnout. International Information Institute (Tokyo). *Information*, *18*(11), 4533.

Koeske, G. F., & Koeske, R. D. (1989). Work load and burnout: Can social support and perceived accomplishment help?. *Social Work*, 34(3), 243-248.

Kossek, E. E., Baltes, B. B., & Matthews, R. A. (2011). How work–family research can finally have an impact in organizations. *Industrial and organizational psychology*, 4(3), 352-369.

Kossek, E. E., Lautsch, B. A., & Eaton, S. C. (2006). Telecommuting, control, and boundary management: Correlates of policy use and practice, job control, and work–family effectiveness. *Journal of Vocational Behavior*, 68(2), 347-367.

Kovach, H. R. (2002). *Relationship Among Stress, Social Support, and Burnout in Counseling Psychology Graduate Students*.

Kösterelioğlu, M. A. (2011). İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşması arasındaki ilişki. *Doktora Tezi*.

Krespi, M. (1993). An investigation of the relationship of life events and social support with depression in dialysis patients. *Unpublished Master's Thesis, Istanbul (Turkey): Bogazici University*.

Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, *19*(3), 192-207.

Kushnir, T., & Melamed, S. (1992). The Gulf War and its impact on burnout and well-being of working civilians. *Psychological Medicine*, 22(04), 987-995.

Kutanis, R. Ö., ve Karakiraz, A. (2013). Akademisyenlerde tükenmişliğin Kopenhag Tükenmişlik Envanteri (CBI) ile ölçülmesi: Bir devlet üniversitesi örneği. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(2), 13-30.

Kutsal, D., ve Bilge, F. (2012). Lise öğrencilerinin tükenmişlik ve sosyal destek düzeyleri. *Eğitim ve Bilim*, 37(164), 283-297.

Küçükusta, D. (2007). Konaklama işletmelerinde iş-yaşam dengesinin çalışma yaşamı kalitesi üzerindeki etkisi. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*.

Lambert, S. J. (2000). Added benefits: The link between work-life benefits and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 43(5), 801-815.

LaRocco, J. M., House, J. S., & French Jr, J. R. (1980). Social support, occupational stress, and health. *Journal of Health and Social Behavior*, 202-218.

Lazar, I., Osoian, C., & Ratiu, P. (2010). The role of work-life balance practices in order to improve organizational performance. *European Research Studies*, 13(1), 201-214.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, *75*(6), 743.

Lewis, S. (1997). 'Family friendly'employment policies: A route to changing organizational culture or playing about at the margins?. *Gender, Work & Organization*, 4(1), 13-23.

Lewis, S. (2001). Restructuring workplace cultures: The ultimate work-family challenge?. *Women in Management Review*, *16*(1), 21-29.

Lewis, S., Gambles, R., & Rapoport, R. (2007). The constraints of a 'work–life balance'approach: An international perspective. *The International Journal of Human Resource Management*, 18(3), 360-373.

Li, L., Ruan, H., & Yuan, W. J. (2015). The relationship between social support and burnout among ICU nurses in Shanghai: A cross-sectional study. *Chinese Nursing Research*, *2*(2), 45-50. DOI: http://dx.doi.org/10.1016/j.cnre.2015.04.003

Lin, Y. S., Huang, W. S., Yang, C. T., & Chiang, M. J. (2014). Work–leisure conflict and its associations with well-being: The roles of social support, leisure participation and job burnout. *Tourism Management*, 45, 244-252.

Lockwood, N. (2003). *Work/life balance: Challenges and solutions*. Society for Human Resource Management.

MacInnes, J. (2006). Work–life balance in Europe: a response to the baby bust or reward for the baby boomers?. *European Societies*, 8(2), 223-249. View Article: DOI: http://dx.doi.org/10.1080/14616690600644988

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *MBI: Maslach Burnout Inventory*, manual research edition. University of California, Palo Alto, CA.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. Jossey-Bass Publications. San Francisco.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. View Article: DOI: http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397

Mauno, S., & Kinnunen, U. (1999). The effects of job stressors on marital satisfaction in Finnish dual-earner couples. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 879-895.

Maxwell, G. A., & McDougall, M. (2004). Work–life balance: Exploring the connections between levels of influence in the UK public sector. *Public Management Review*, *6*(3), 377-393. DOI: http://dx.doi.org/10.1080/1471903042000256547

McCormack, N., & Cotter, C. (2013). *Managing Burnout in the Workplace: A guide for information professionals*. Chandos Publishing. Oxford.

Mede, E. (2009). An Analysis of Relations among Personal Variables Perceived Self Efficacy and Social Support on Burnout among Turkish EFL Teachers. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2), 39-52.

Medland, J., Howard-Ruben, J., & Whitaker, E. (2004). Fostering psychosocial wellness in oncology nurses: addressing burnout and social support in the workplace. In *Oncology nursing forum* (Vol. 31, No. 1).

Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of cardiovascular disease: evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological Bulletin*, 132(3), 327-353.

Melamed, S., Ugarten, U., Shirom, A., Kahana, L., Lerman, Y., & Froom, P. (1999). Chronic burnout, somatic arousal and elevated salivary cortisol levels. *Journal of Psychosomatic Research*, 46(6), 591-598.

Mills, L. B., & Huebner, E. S. (1998). A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and burnout among school psychology practitioners. *Journal of School Psychology*, 36(1), 103-120.

Moeller, C., & Chung-Yan, G. A. (2013). Effects of social support on professors' work stress. *International Journal of Educational Management, 27*(3), 188-202. View Article: DOI: http://dx.doi.org/10.1108/09513541311306431

Nie, Z., Jin, Y., He, L., Chen, Y., Ren, X., Yu, J., & Yao, Y. (2015). Correlation of burnout with social support in hospital nurses. *International Journal of Clinical and Experimental Medicine*, *8*(10), 19144-19149.

Noon, M., & Blyton, P. (2007). *The Realities of Work. 3rd Ed*. Palgrave Macmillan. New York.

Noor, N. M. (2003). Work-and family-related variables, work–family conflict and women's well-being: Some observations. *Community, Work & Family*, 6(3), 297-319. View Article: DOI: http://dx.doi.org/10.1080/1366880032000143474

Norlund, S., Reuterwall, C., Höög, J., Lindahl, B., Janlert, U., & Birgander, L. S. (2010). Burnout, working conditions and gender-results from the northern Sweden MONICA Study. *BMC Public Health*, 10(1), 1-9. http://dx.doi.org/10.1186/1471-2458-10-326

Novara, C., Garro, M., & Rienzo, G. D. (2015). Coping Styles and Social Support in Emergency Workers: Family as a Resource. *Romanian Journal for Multidimensional Education/Revista Romaneasca pentru Educatie Multidimensionala, 7*(1), 129-140.

Okutan, E. (2010). Kişilik özelliklerinin tükenmişliğe etkisi: Bir örnek olay incelemesi. *Yayımlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*

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

Panisoara, G., & Serban, M. (2013). Marital status and work-life balance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 78, 21-25. View Article: DOI: http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.04.243

Parasuraman, S., Greenhaus, J. H., & Granrose, C. S. (1992). Role stressors, social support, and well-being among two-career couples. *Journal of Organizational Behavior*, 13(4), 339-356.

Parris, M. A., Vickers, M. H., & Wilkes, L. (2008). Caught in the middle: Organizational impediments to middle managers' work-life balance. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 20(2), 101-117.

Payton-Miyazaki, M., & Brayfield, A. H. (1976). The good job and the good life: Relation of characteristics of employment to general well-being. *Measuring Work Quality For Social Reporting*, 105-150.

Pazin, J. S. (2000). *The effects of burnout on doctoral counseling students in CACREP accredited universities. Doctoral dissertation*. St. Mary's University, San Antonio, Texas.

Peeters, M. C., Montgomery, A. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2005). Balancing Work and Home: How Job and Home Demands Are Related to Burnout. *International Journal of Stress Management*, 12(1), 43-61.

Petchsawang, P. & Morris, M. L. (2005). *Work- life balance policy and practice*. Spirituality and Leadership in Thailand, AHRD International Conference. Erişim Tarihi: 12.05.2016 http://www.utcc.ac.th/public_content/files/001/P124_1.pdf

Pichler, F. (2009). Determinants of work-life balance: Shortcomings in the contemporary measurement of WLB in large-scale surveys. *Social Indicators Research*, 92(3), 449-469. DOI: http://dx.doi.org/10.1007/s11205-008-9297-5

Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burn out: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.

Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures.* Free press. New York, NY, US: Free Press.

Piotrkowski, C. S. (1978). *Work and the Family System: A Naturalistic Study of Working-class and Lower-middle-class Families*. Free Press.

Piotrowski, C., & Vodanovich, S. J. (2008). The workaholism syndrome: an emerging issue in the psychological literature. *Journal of Instructional Psychology*, *35*(1), 103-106.

Prins, J. T., Hoekstra-Weebers, J. E. H. M., Gazendam-Donofrio, S. M., Van De Wiel, H. B. M., Sprangers, F., Jaspers, F. C. A., & Van der Heijden, F. M. M. A. (2007). The role of social support in burnout among Dutch medical residents. *Psychology, Health & Medicine*, 12(1), 1-6. http://dx.doi.org/10.1080/13548500600782214

Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 168-185. View Article: DOI: http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2010.04.006

quantpsy.org/sobel/sobel.htm (Erişim Tarihi: 12.11.2016)

Raedeke, T. D., & Smith, A. L. (2001). Development and preliminary validation of an athlete burnout measure. *Journal of Sport & Exercise Psychology*.

Robinson, B. E. (1998). The workaholic family: A clinical perspective. *American Journal of Family Therapy*, *26*(1), 65-75.

Robinson, B. E. (2000). Workaholism: Bridging the gap between workplace, sociocultural, and family research. *Journal of Employment Counseling*, *37*(1), 31-47.

Rose, J., Madurai, T., Thomas, K., Duffy, B., & Oyebode, J. (2010). Reciprocity and burnout in direct care staff. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 17(6), 455-462.

Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W. (1989). Job stress, social support, and burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology*, *36*(4), 464. DOI: http://dx.doi.org/10.1037/0022-0167.36.4.464

Russell, H., O'Connell, P. J., & McGinnity, F. (2009). The impact of flexible working arrangements on work–life conflict and work pressure in Ireland. *Gender, Work & Organization*, 16(1), 73-97.

Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology & Health*, 16(5), 501-510.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.

Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.

Schmitz, N., Neumann, W., & Oppermann, R. (2000). Stress, burnout and locus of control in German nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 37(2), 95-99.

Selvarajan, T. T., Cloninger, P. A., & Singh, B. (2013). Social support and work–family conflict: A test of an indirect effects model. *Journal of Vocational Behavior*, 83(3), 486-499.

Shirom, A. (1989). *Burnout in work organizations*. Cooper, Cary L. (Ed); Robertson, Ivan T. (Ed). (1989). International review of industrial and organizational psychology 1989, (pp. 25-48). Oxford, England: John Wiley & Sons, ix, 411 pp.

Shumaker, S. A., & Brownell, A. (1984). Toward a theory of social support: Closing conceptual gaps. *Journal of Social Issues*, 40(4), 11-36.

Smith, M., Segal, J., & Segal, R. (2012). *Preventing burnout: Signs, symptoms, causes, and coping strategies.*

Smithson, J., & Stokoe, E. H. (2005). Discourses of work–life balance: negotiating 'genderblind' terms in organizations. *Gender, Work & Organization*, 12(2), 147-168.

Smoktunowicz, E., Baka, L., Cieslak, R., Nichols, C. F., Benight, C. C., & Luszczynska, A. (2015). Explaining Counterproductive Work Behaviors Among Police Officers: The Indirect Effects of Job Demands Are Mediated by Job Burnout and Moderated by Job Control and Social Support. *Human Performance*, *28*(4), 332-350.

Soylu, Ö. (2002). Üniversite sınavına hazırlanan öğrencilerin ailelerinden sosyal destek algılayıp algılamama durumlarına göre psikolojik belirtiler yönünden incelenmesi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.*

Staines, G. L. (1980). Spillover versus compensation: A review of the literature on the relationship between work and nonwork. *Human Relations*, 33(2), 111-129.

Subramaniam, A. G., Overton, B. J., & Maniam, C. B. (2015). Flexible Working Arrangements, Work Life Balance and Women in Malaysia. *International Journal of Social Science and Humanity*, 5(1), 34-38.

Sürgevil, O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu: Tükenmişlikle mücadele teknikleri.* Nobel Yayın.

Süß, S., & Sayah, S. (2013). Balance between work and life: A qualitative study of German contract workers. *European Management Journal*, 31(3), 250-262.

Şencan, H. (2007). *Sosyal ve Davranışsal Bilimlerde Bilimsel Araştırma*. Seçkin Yayıncılık. İstanbul.

Şıklar, E., ve Tunalı, D. (2012). Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi: Eskişehir örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 33, 75-84.

Şimşek, Z., Veiga, J. F., & Lubatkin, M. H. (2005). Challenges and guidelines for conducting internet-based surveys in strategic management research. *Research Methodology in Strategy and Management*, *2*, 179-196.

Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Verhoeven, L. C. (2005). Workaholism in the Netherlands: Measurement and implications for job strain and work–nonwork conflict. *Applied Psychology*, *54*(1), 37-60.

Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80(1), 6-15. DOI: http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.80.1.6

Thompson, C. A., Beauvais, L. L., & Lyness, K. S. (1999). When work–family benefits are not enough: The influence of work–family culture on benefit utilization, organizational attachment, and work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, *54*(3), 392-415.

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

Tunç, T., & Kutanis, R. O. (2009). Role conflict, role ambiguity, and burnout in nurses and physicians at a university hospital in Turkey. *Nursing & Health Sciences*, 11(4), 410-416.

Umene-Nakano, W., Kato, T. A., Kikuchi, S., Tateno, M., Fujisawa, D., Hoshuyama, T., & Nakamura, J. (2013). Nationwide survey of work environment, work-life balance and burnout among psychiatrists in Japan. *PloS one*, *8*(2), e55189.

Van Daalen, G., Willemsen, T. M., & Sanders, K. (2006). Reducing work–family conflict through different sources of social support. *Journal of Vocational Behavior*, 69(3), 462-476.

Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 13(2), 87-114.

Vatansever, Ç. (2008). İş ve iş dışı yaşam dengesi ile örgüte bağlılık ve kariyer tatmini ilişkisi. *Doktora Tezi.*

Veiga, J. F., Baldridge, D. C., & Eddleston, K. A. (2004). Toward understanding employee reluctance to participate in family-friendly programs. *Human Resource Management Review*, 14(3), 337-351.

Warren, T. (2004). Working part-time: achieving a successful 'work-life' balance? *The British Journal of Sociology*, 55(1), 99-122.

Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.

Weaver, K. L. (2000). Burnout, stress and social support among doctoral students in psychology. *Doctoral dissertation, West Virginia University.*

White, M., Hill, S., McGovern, P., Mills, C., & Smeaton, D. (2003). 'High-performance' Management Practices, Working Hours and Work–Life Balance. *British Journal of Industrial Relations*, 41(2), 175-195.

Wise, S., & Bond, S. (2003). Work-life policy: does it do exactly what it says on the tin?. *Women in Management Review*, *18*(1/2), 20-31.

Wong, S. C. K., & Ko, A. (2009). Exploratory study of understanding hotel employees' perception on work–life balance issues. *International Journal of Hospitality Management*, 28(2), 195-203.

Woodhead, E. L., Northrop, L., & Edelstein, B. (2014). Stress, social support, and burnout among long-term care nursing staff. *Journal of Applied Gerontology*, *35*(1), 84-105.

Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of Management Review*, 26(2), 179-201.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Dollard, M. F., Demerouti, E., Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Schreurs, P. J. (2007). When do job demands particularly predict burnout? The moderating role of job resources. *Journal of Managerial Psychology*, 22(8), 766-786.

Yardımcı, F. K. (2007). İlköğretim öğrencilerinde algılanan sosyal destek ile öz-yeterlik ilişkisi ve etkileyen değişkenlerin incelenmesi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.*

Yıldırım, I. (2008). Relationships between burnout, sources of social support and sociodemographic variables. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 36(5), 603-616.

Yıldırım, İ. (2004). Algılanan sosyal destek ölçeğinin revizyonu. *Eğitim Araştırmaları–Eurasian Journal of Educational Research, 17,* 221-236.

Yıldırım, M. H., ve İçerli, L. (2010). Tükenmişlik sendromu: Maslach ve Kopenhag tükenmişlik ölçeklerinin karşılaştırmalı analizi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 123-131.

Yürür, S., ve Sarıkaya, M. (2011). Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 537-552.

Zedeck, S. (1987). *Work, family, and organizations: An untapped research triangle*. Institute for Research on Labor and Employment.

Zellars, K. L., & Perrewe, P. L. (2001). Affective personality and the content of emotional social support: coping in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 459-467.

Zellars, K. L., Perrewe, P. L., & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1570-1598.

Zhao, X. R., Qu, H., & Liu, J. (2013). An investigation into the relationship between hospitality employees' work–family conflicts and their leisure intentions. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(4), 408-421.

Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30-41.

EKLER

Ek-1: İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İzin Yazısı

Ek-2: İş-Yaşam Dengesi Ölçeği Kullanımı İçin İzin Yazısı

Ek-3: Tükenmişlik Ölçeği Kullanımı İçin İzin Yazısı

Ek-4: Sosyal Destek Ölçeği Kullanımı İçin İzin Yazısı

Ek-5: Sosyo-Demografik İfadeler

Ek-6: İş-Yaşam Dengesi Ölçeği

Ek-7: Tükenmişlik Ölçeği

Ek-8: Sosyal Destek Ölçeği

Ek-1: İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İzin Yazısı

T.C. İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TARİH : 18 Ocak 2016
SAYI : 60134090 / 209

İlgili Makama

İlgi: İşletme Doktora öğrencisi Türker Tuğsal'ın 18.01.2016 tarihli dilekçesi

İşletme Doktora Programı'na kayıtlı Türker Tuğsal'ın "Algılanan Sosyal Desteğin İş-Yaşam Dengesi ve Tükenmişlikle İlişkisi" başlıklı tezi için gözlem yapabilmesi için desteğin sağlanmasını arz/rica ederim.

Saygılarımla

Yrd. Doç. Dr. Başak ERDEM RENA
Müdür V.

Sütlüce Mahallesi, İmrahor Caddesi No: 90, 34445 Beyoğlu / İstanbul
t: +90 444 0 413

Ek-2: İş-Yaşam Dengesi Ölçeği Kullanımı İçin İzin Yazısı

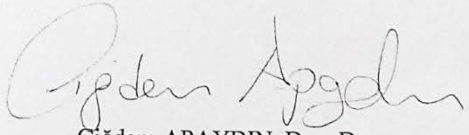
Çiğdem APAYDIN, Doç. Dr.
Akdeniz Üniversitesi
Eğitim Fakültesi
Eğitim Bilimleri Bölümü
Eğitim Yönetimi, Teftişi, Ekonomisi ve Planlaması Anabilim Dalı
Yerleşke, 07058, Antalya
E-posta: cigdemapaydin@akdeniz.edu.tr
Ofis Tlf: 0242-2274400/4632
Belgegeçer: 0242-2261953

19.01.2016

Türker TUĞSAL
Beykent Üniversitesi
Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
Sermaye Piyasaları ve Portföy Yönetimi Araştırma Görevlisi
İstanbul

Sayın Tuğsal,

"İş - Yaşam Dengesi" ölçeğimi doktora tezinizde kullanmak üzere izin istediğiniz için teşekkür ederim. Tarafımdan geliştirilen "İş - Yaşam Dengesi" ölçeğimi referans göstermek kaydıyla bilimsel araştırmanızda (doktora tezinizde) veri toplama aracı olarak kullanmanızda herhangi bir sakınca bulunmamaktadır. Bilimsel araştırmanızda kolaylıklar dilerim. 19.01.2016



Çiğdem APAYDIN, Doç. Dr.

Ek-3: Tükenmişlik Ölçeği Kullanımı İçin İzin Yazısı

İZİN BELGESİ

26.04.2016

Sayın Türker Tuğsal,

Yapacağınız çalışmada MBI ölçeğini kullanmanızda bir sakınca bulunmamaktadır.
Çalışmanızda başarılar dilerim.

Prof. Dr. Canan ERGİN

Özyeğin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Fakültesi

Ek-4: Sosyal Destek Ölçeği Kullanımı İçin İzin Yazısı

Re: Doktora Tezi İçin Anket Kullanımı İzin Talebi hk.

alev torun <atorun@marmara.edu.tr>

14.1.2016 (Per) 14:20

Kime:Türker TUĞSAL <turkertugsal@beykent.edu.tr>;

1 ek

blocked.gif;

2016-01-14 13:28, Türker TUĞSAL yazmış:

> Sayın Hocam Merhaba.
>
> Beykent Üniversitesi'nde araştırma görevlisiyim ve doktora tez aşamasındayım. Tükenmişlik ve Sosyal Destek Algısı üzerine araştırma yapmaktayım. "Tükenmşlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme" isimli doktora tezinizdeki Tükenmişlik ve Sosyal Destek Algısı ölçeklerinizden ve anketlerinizden bilgi ve müsadeniz olursa doktora tezimde yararlanmak istediğimi saygılarımla bilginize sunuyorum Hocam.
>
> İzin konusunda yardımlarınızı arz ediyorum.
>
> Saygılarımla iyi çalışmalar diliyorum Hocam.
>
> Arş. Gör. Türker TUĞSAL
> *Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu*
> Sermaye Piyasaları ve Portföy Yönetimi
>
> E-Mail: turkertugsal@beykent.edu.tr

Sayın Tuğsal,

Tükenmişlik ve Sosyal Destek Algısı ölçeklerini ve anketlerini kullanabilirsiniz. Ancak Tükenmişlik ölçeği tezde de bilgilendirildiği gibi başka bir araştırmacı tarafından uyarlanmıştır. Sosyal Destek Ölçeği'ni de yine başka bir araştırmacının izniyle onun çalışmasından ben uyarlamıştım. Tezinizde bu bilgilere yer vermeniz doğru olur.

İyi dileklerimle,

Alev Torun

Ek-5: Sosyo-Demografik İfadeler

1. Yaşınız
   - 18-29
   - 30-39
   - 40-55
   - 56 ve üzeri

2. Cinsiyetiniz
   - Kadın
   - Erkek

3. Medeni Haliniz
   - Evli
   - Bekâr
   - Eşini Kaybetmiş
   - Boşanmış

4. Eğitim Durumunuz
   - Lise
   - Ön lisans
   - Lisans
   - Yükseklisans
   - Doktora
   - Diğer

5. Çalıştığınız Sektör
   - Mağazacılık
   - Eğitim
   - Lojistik
   - Hizmet
   - Sanayi

6. Bakmakla yükümlü olduğunuz kişi(ler)
   - Var
   - Yok

7. Çocuk sayısı
   - Yok
   - 1
   - 2
   - 3 ve daha fazla

8. Mesai saatleri dışında çalışma durumunuz
   - Mesai saatleri dışında çalışıyorum
   - Mesai saatleri dışında çalışmıyorum

9. İş Tecrübeniz
   - 1-3 yıl
   - 4-7 yıl
   - 8-11 yıl
   - 12 yıl ve üzeri

10. Görev Alanınız
   - Üretim
   - Satış
   - İdari İşler
   - Muhasebe-Finans
   - İnsan Kaynakları
   - Bilgi İşlem
   - Halkla İlişkiler-Müşteri Hizmetleri
   - Diğer (Eğitim, Satınalma, vb.)

11. Aylık Toplam Geliriniz (Maaş ve Diğer Gelirler)
   - 0-1.500TL
   - 1.501TL-3.000TL
   - 3.001TL-5.000TL
   - 5.001TL ve üzeri

Ek-6: İş-Yaşam Dengesi Ölçeği

	İfade	Hiç katılmıyorum	Çok az katılıyorum	Biraz katılıyorum	Büyük ölçüde katılıyorum	Tam katılıyorum
1*	Gün içinde basit şeyler için bile zaman bulamıyorum.					
2	"Ev evdir, iş iştir" düşüncesiyle yaşamıma yön veriyorum.					
3*	Kendimi sadece çalışmayı bilen, yaşamın geri kalan kısmını yaşamayan biri olarak görüyorum.					
4	Hafta sonlarını eşimle ve/veya arkadaşımla birlikte bir şeyler yaparak geçiriyorum.					
5*	Yaşamı geriden izlediğimi düşünüyorum.					
6	Hem işimin hem özel yaşamımın aynı derecede önemli olduğunu düşünüyorum.					
7*	Çok fazla işi aynı anda yapmaya çalıştığım için uyku, düzenli beslenme ve hareket etme gibi temel yaşamsal etkinliklerden fedakârlık ediyorum.					
8	Yaşamımı iyi planlayarak her işimi yapabiliyorum.					
9*	Kişisel sorunlarımla işyerinde de ilgilendiğim için işimi bitirmede zorlanıyorum.					
10	Çalışma saatlerimin niceliğinden çok niteliğinin önemli olduğunu düşünerek hareket ediyorum.					
11	İş yaşamımda önceliklerimin neler olduğuna karar veriyor ve bu doğrultuda hareket ediyorum.					
12	İşim ve kişisel yaşamım arasında bir denge kurabiliyorum.					
13	İş yükümü oldukça iyi yönettiğime inanıyorum.					
14*	İşlerimi mesai bitse de zihnen eve taşıyorum.					
15*	İşlerimin yoğunluğuna yetişemiyorum.					
16	İş dışında kendimi dinlendirmek için sevdiğim hobilerle uğraşıyorum.					
17*	"Çalışmazsam ilerlemem mümkün değil" şeklinde düşünerek akşamları çalışmaya devam ediyorum.					
18*	İş sıkıntısından gülmeyi bile unutuyorum.					
19	Yaşamımın ideal yaşam biçimini yansıttığını düşünsem de, bir şeyleri kaçırdığım düşüncesiyle yaşıyorum.					
20*	En yakın arkadaşlarım işe boğulduğumu ve yaşamın diğer alanlarını göz ardı ettiğimi söylüyor.					
21*	Keşke daha fazlasını yapabilseydim diye düşünüyorum.					
22*	Sıradan bir gün içinde, zamanımı ve enerjimi hangi işlere vereceğim konusunda sağlıksız kararlar veriyorum.					
23*	"Beni mutlu edecek işlerle uğraşsaydım, belki daha mutlu olurdum" diye düşünüyorum.					
24*	İş yerinden çoğunlukla geç saatlerde çıkıyorum.					

25*	Hafta sonları aralıksız çalışmaya devam ediyorum.
26*	İşime harcadığım zamandan dolayı iş dışındaki etkinlikleri özlüyorum.
27	İşimde ve özel yaşamımda hoşlandığım etkinlikleri yapıyorum.
28*	İşimden kaynaklanan gerginlikler özel yaşamımı olumsuz yönde etkiliyor.
29	Hem iş hem özel yaşamıma zamanımı uygun biçimde dağıttığımı düşünüyorum.
30*	Özel yaşamımdan ödün vermediğim için işimde zorluk yaşıyorum.

Ek-7: Tükenmişlik Ölçeği

	İfade	Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda, birgün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8	Yaptığım işten yıldığımı 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 canlanmış 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 hissediyorum.					

Ek-8: Sosyal Destek Ölçeği

	İfade	Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1	İhtiyacınız olduğunda duygu ve düşüncelerinizi paylaştığınız, dertleştiğiniz kişileri ne sıklıkta bulabiliyorsunuz?					
2	İhtiyacınız olduğunda yakınlarınız size sevgilerini ne sıklıkta hissettiriyorlar?					
3	Sarılma, öpme, dokunma gibi yollarla fiziksel olarak sevgi görme ihtiyacını hissettiğinizde yakınlarınız bunu ne sıklıkta yapıyorlar?					
4	Her şeyin iyiye gideceği hakkında temin edilme ve teselli edilme ihtiyacını hissettiğinizde yakınlarınız bunu ne sıklıkta yapıyorlar?					
5	İhtiyacınız olduğunda yakınlarınız ne sıklıkta sizi neşelendiriyor, moralinizi düzeltmek için şakalar yapıyorlar?					
6	Zor bir durumla karşılaştığınızda yakınlarınız, ihtiyaç duyduğunuz önerileri ne sıklıkta veriyorlar?					
7	İhtiyacınız olduğunda size gerekli bilgileri veya yardımı nereden alabileceğinizi yakınlarınız ne sıklıkta söylüyor?					
8	İçinde bulunduğunuz zor durumlarda, yakınlarınız ne sıklıkta çare buluyor veya çözümler getiriyorlar?					
9	Gelecekle ilgili planlar yaparken yakınlarınızın görüşlerine ihtiyaç duyduğunuzda size ne sıklıkta katkıda bulunuyorlar?					
10	Maddi yardıma ihtiyacınız olduğunda yakınlarınızdan bu yardımı ne sıklıkta alabiliyorsunuz?					
11	İhtiyacınız olduğunda yakınlarınız size araba veya benzeri değerli bir eşyayı ne sıklıkta ödünç verebiliyorlar?					
12	Yakınlarınız size işlerinizde ne sıklıkta yardım ediyorlar?					
13	Yakınlarınızın sizinle birlikte gideceğiniz yerlere gelmesine ve size eşlik etmesine ihtiyaç duyduğunuzda bunu ne sıklıkta yapıyorlar?					
14	Hastalık, iş gezisi, tatil, vb. gibi nedenlerle evden uzak kalmanız gerektiğinde yakınlarınız ne sıklıkta aile bireylerinizle ilgileniyorlar?					
15	Yakınlarınız, size değer verdiklerini ne sıklıkta hissettiriyorlar?					
16	Yakınlarınız, yaptığınız işlere değer verdiklerini ne sıklıkta hissettiriyorlar?					
17	Uzun süreli ve çözümlenmesi güç bir sorunla karşı karşıya olduğunuzda yakınlarınız ne sıklıkta sizin yanınızda olduklarını hissettiriyorlar?					
18	Yakınlarınız sizi ne sıklıkta, yaptığınız yanlışlara rağmen kabul ediyorlar?					
19	Yakınlarınız size ne sıklıkta boş zamanlarınızda beraber olmayı, bir arada birşeyler yapmayı teklif ediyorlar?					