



**T.C.
BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**PRESENTEEİSMİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNDEKİ
ETKİSİNİ İRDELEMeye YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

**Şerife KARAGÖZ
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DANIŞMAN
Dr. Öğr. Üyesi Meral BEKTAŞ**

BURDUR – 2018

T.C.
BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

PRESENTEEİSMİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNDEKİ
ETKİSİNİ İRDELEMeye YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Şerife KARAGÖZ
YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN: Dr. Öğr. Üyesi Meral BEKTAŞ
JÜRİ ÜYESİ: Prof. Dr. Ahmet BAYANER
JÜRİ ÜYESİ: Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Eren Özdemir

BURDUR – 2018



**MAKÜ SOSYAL BİLİMLER
ENSTİTÜSÜ**

YÜKSEK LİSANS JÜRİ ONAY FORMU

M.A.K.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun tarih ve sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından 29/06/2018 tarihinde tez savunma sınavı yapılan Şerife KARAGÖZ'ün "Presenteeism'in Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisini İrdelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması" konulu tez çalışması İşletme Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

JÜRİ

ÜYE

(TEZ DANIŞMANI) : Dr. Öğr. Üyesi Meral BEKTAŞ

ÜYE

: Prof. Dr. Ahmet BAYANER

ÜYE

: Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Eren ÖZDEMİR

ONAY

M.A.K.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun/...../..... tarih ve/..... sayılı kararı.

İMZA/MÜHÜR

T.C.
MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ETİK BEYAN

Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum **“Presenteeism’in Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisini İrdelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması”**, ” adlı tezin hazırlanması sürecinde akademik etik ilkeleri ihlal etmediğimi taahhüt eder, tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

- ☒ Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezim sadece Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi yerleşkelerinde erişime açılabilir.
- ☐ Tezimin 3 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

Şerife KARAGÖZ

29/06/2018

TEŞEKKÜR METNİ

Tez çalışmamın hazırlanmasında, “Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi’nin bana kazandırdığı hazine” olarak tanımladığım, benden bilgisini, desteğini, güvenini esirgemeyen, tecrübesiyle, yol göstericiliğiyle çalışmama yön veren değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Meral BEKTAŞ’a sonsuz teşekkür ediyorum.

Küçüklüğümde beri onurlu, dürüst, yaşama karşı duyarlı ve sorumlu bir birey olarak yetişmem için kendilerini hiçe sayıp, benim için her türlü fedakârlığı göze alan, bana her zaman destek olan canım ailem, Ayşe KARAGÖZ, Cennet ZEYBEK, Yasemin DURAN, amcam Mehmet KARAGÖZ, yengem Ayşe KARAGÖZ, Mustafa ZEYBEK, Cengiz DURAN, kuzenlerim Özlem KARAGÖZ, Özgür KARAGÖZ ve Özgül AVCI. “*Senin ne zaman ödevlerin bitecek Şerife Teyze*” diye başlayan cümleleri ile sürekli soru soran meraklı yeğenlerim; Nisan, Ayşegül ve Zeynep. Hayatımın belirli bir döneminde destekleriyle bizi yalnız bırakmayan manevi dayım Arif KİRLİ ve manevi teyzem Fatmana KİRLİ. Hepinizin varlığı benim için hayattaki en büyük güç kaynağı. Yanımda şu an olamasa da her an bana sevgisi ve şefkati ile güç verip hayata devam etmemi sağlayan, her daim varlığını hissettiğim, sonsuzluğunda beni hep izlediğini düşündüğüm canım BABAM ve okuyup iyi bir yerlere gelmemi arzulayan sonsuzluğundaki Dedem. Hissediyorum benim yanımdasınız. Bugün yaşadığım bu gururda en büyük katkı sizin katkılarınız. Her zaman bana kendimden daha çok güvendiniz, bugün biraz olsun bu güveninizin karşılığını verebildiysem ne mutlu bana. Her şey için binlerce, yürek dolusu teşekkürler size. İyi ki varsınız.

Varlıkları ile güç veren, her türlü sıkıntıyı dinleyen, desteklerini esirgemeyen, hayatımda büyük katkıya sahip olan ve bana her zaman güvenen, beni sabırla dinleyen, sabretmeyi öğreten, her zaman arkamda olduklarını bildiğim, Picasso’nun “*Bazı ressamlar güneşi ufacık sarı bir noktaya dönüştürebilirler. Bazıları ise küçücük sarı bir noktayı güneşe.*” sözleri ile özdeşleştiğini düşündüğüm eğitimcilerim, Prof. Dr. Fulya SARVAN’a, Prof. Dr. Ahmet BAYANER’e, Prof. Dr. Adnan DÖNMEZ’e, Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Eren ÖZDEMİR’e, Öğr. Gör. Dr. Uğur ERCAN’a, Doç. Dr. Aslıhan Ersoy BOZCUK’a, Doç. Dr. Tahir ALBAYRAK’a, Prof. Dr. Can Deniz KÖKSAL’a, Öğr. Gör. Hasan KINAY’a, Dr. Öğr. Üyesi Ahmet SARITAŞ’a, Öğr. Gör. Dr. Arif YILDIZ’a, Öğr. Gör. Zümrâl

GÜLTEKİN'e, Yılmaz KARAYEL'e, Şehnaz CANLI'ya, Başak ÜLEN'e, Birol GEZER'e, ve Çiğdem ŞİŞECİ CAN hocalarıma, sonsuz teşekkür ediyorum.

Bazen mesafeler ne kadar uzak olursa olsun sevgilerini ve desteklerini hep üzerimde hissettiğim, bir telefon kadar yakınımda olduklarını bildiğim, varlıkları ile güç veren, her zaman yanımda olacaklarına inandığım çok değerli Fatma ÇINAR, Esra ÖZTAŞ, Merve ŞAHİN, Suna ÖZTÜRK, Dilek SOYDAN arkadaşlarıma, Ayşe FERUZ ablama, sağlık sorunlarım boyunca beni hiç yalnız bırakmayan, hep yanımda olan, desteğini esirgemeyen, doktorum Nöroloji Anabilim Dalı Öğretim Üyesi Doç. Dr. Nur Ebru BARÇIN hocama sonsuz teşekkür ediyorum.

Son olarak bugünleri görmemizde en büyük katkıya sahip olduklarına inandığım, Başöğretmen Mustafa Kemal Atatürk'e, silah arkadaşlarına ve tüm şehitlerimize sonsuz teşekkür ediyor, saygı, rahmet ve minnetle anıyorum. Ve buraya isimlerini sığdıramadığım geleceğime ışık tutan tüm eğitimcilerime, hayatıma dokunuş yapan tüm herkese sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Şerife KARAGÖZ

(Karagöz, Şerife, *Presenteeism'in Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisini İrdelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması, Yüksek Lisans Tezi, Burdur, 2018*)

ÖZET

Hasta iken işyerinde bulunma olarak adlandırılan presenteeism, sağlık ve üretkenlik açısından birtakım sorunlar yaratarak, çalışanların genel sağlığını etkileyebilmekte ve kurumları önemli maliyet kayıpları ile karşı karşıya bırakmaktadır. Bireylerin günlük ve mesleki hayatlarının bir parçası haline gelen ve pek çok faktörden etkilenen presenteeism ve bunun beraberinde getirdiği tükenmişlik, bireylerin kişisel, sosyal ve örgütsel yaşamını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu araştırma, devlet liselerinde görev yapan öğretmenlerde presenteeism olgusunun tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini irdelemek amacıyla yapılmıştır. Antalya merkez(indaki) ilçelerdeki birkaç lokasyonda bulunan devlete bağlı Anadolu Liseleri ve Mesleki Teknik ve Anadolu Liselerinde çeşitli eğitim kurumlarında görev yapan öğretmenleri kapsamaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında 700 anket verisi analizlere dâhil edilmiş olup %53,9'unu kadın öğretmenler %46,1'ini erkek öğretmenler oluşturmaktadır. Presenteeism'in öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla çok değişkenli ve basit doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma bulgularına göre, presenteeism'in tükenmişlik üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: *Presenteeism, Tükenmişlik, Tükenmişlik Sendromu.*

(Karagöz, Şerife, The Effect Of Presenteeism On The Burnout Level: A Case Study M.Sc. Thesis, Burdur, 2018)

ABSTRACT

Presenteeism, which is called being in workplace, may affect the general health conditions of workers and may place the associations with significant cost items creating some problems in terms of health and productivity. Presenteeism, becoming a part of daily and occupational lives of individuals and affected by a lot of factors and burnout, that it has brought back affect the individuals personal, social and organizational lives negatively. This research was done to explicate the influences of burnout levels of presenteeism fact on teachers working at state high schools. It consists the teachers working at state Anatolian High Schools, Vocational and Anatolian High School and different education associations taking place in a few locations in central districts of Antalya. Questionnaires were used as vehicle of collecting data in this research. In the content of the research, 700 questionnaire data was added to analysis, female teachers compose 53.9% and male teachers 46.1% of the participants. With a view ascertain the effect of presenteeism on the burnout level of the teachers, multivariate and simple linear regression analysis were used. According to research findings, it was concluded that presenteeism was effective on burnout.

Keywords: *Presenteeism, Exhaustion Burnout, Burnout Syndrome.*

İÇİNDEKİLER

JÜRİ ONAY FORMU	ii
ETİK BEYAN.....	iii
TEŞEKKÜR METNİ.....	iv
ÖZET.....	vi
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar DİZİNİ	xii
ŞEKİLLER DİZİNİ	xiv
KISALTMALAR	xv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

PRESENTEEİSM

1.1.Presenteeism Kavramı Ve Tanımı	4
1.2.Presenteeism'in Önemi.....	7
1.3.İnsan Kaynakları Yönetiminde Presenteeism	9
1.4.Presenteeism İle İlgili Bazı Kavramlar	9
1.4.1. Presenteeism ve Stres	9
1.4.2. Presenteeism ve Depresyon.....	11
1.4.3. Presenteeism ve İş Yaşam Dengesi.....	12
1.4.4. Presenteeism ve Meslek İlişkisi	13
1.4.5. Presenteeism ve Yönetim	13
1.4.6. Presenteeism ve Örgüt Kültürü	14
1.5.Presenteeism İle İlgili Modelleme Çalışmaları	15
1.6.Presenteeism'in Nedenleri.....	19
1.6.1. Bireysel Nedenler	20
1.6.1.1.Kişilik.....	20
1.6.1.2. İşkoliklik	20
1.6.1.3. Demografik Özellikler	21
1.6.1.3.1. Presenteeism ve Cinsiyet:	21
1.6.1.3.2. Presenteeism ve Yaş.....	22
1.6.1.3.3. Presenteeism ve Eğitim Durumu.....	23

1.7.Sağlıkla İlgili Nedenler	24
1.8.Örgütsel Nedenler	25
1.8.1.Fazla Mesai	25
1.8.2.İnisiyatif Almak	26
1.8.3.İş Ortamı	26
1.8.4.İş Tatmini	27
1.8.5.Mobbing	27
1.9.Çevresel Nedenler	28
1.10.Presenteeism'in Sonuçları	28
1.10.1. Verimlilik	28
1.10.2. Performans Düşüklüğü	29
1.10.3. İşgören Devri.....	30
1.10.4.Motivasyonda Azalma	30
1.10.5. İşe Devamsızlık (Absenteeism).....	31
1.11.Presenteeism'in Sonuçları	31
1.12.Presenteeism'in Sebep Olduğu Hastalıklar	35
1.13.Presenteeism'in Örgütler İçin Maliyeti	36
1.14.Örgütler Tarafından Presenteeisme Karşı Alınabilecek Önlemler.....	39
1.15.Presenteeism İle İlgili Yapılmış Ulusal Çalışmalar	41
1.16.Presenteeism İle İlgili Yapılmış Uluslararası Çalışmalar	43
1.17.Presenteeism ve Tükenmişlik.....	47

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

2.2. Tükenmişliğin Belirtileri.....	53
2.2.1. Fiziksel Belirtiler.....	54
2.2.2. Davranışsal Belirtiler	55
2.2.3.Psikolojik/Ruhsal Belirtiler	56
2.3. Tükenmişliğin Sebepleri	57
2.3.1. Tükenmişliğin Kişisel Sebepleri	58
2.3.1.1. Kişisel Faktörler	58
2.3.1.2. Demografik Sebepler	59
2.3.1.2.1. Yaş	59

2.3.1.2.2. Cinsiyet	59
2.3.1.2.3. Medeni durum	59
2.3.1.2.5. Kişilik.....	61
2.3.1.2.6. Beklentiler ve Kişisel İhtiyaçlar	62
2.3.1.2.7. Kendine Yeterlilik Kavramı	62
2.3.2. Tükenmişliğin Örgütsel Sebepleri	62
2.3.2.1. İş Yükü	63
2.3.2.2. Kontrol	63
2.3.2.3. Meslektaşlarla İlişkiler ve Rol Çatışmaları	64
2.3.2.4. Ödül Eksikliği	64
2.3.2.5. Aidiyet.....	65
2.3.2.6. Adalet	65
2.3.2.7. Değerler.....	66
2.4. Tükenmişliğin Sonuçları	66
2.4.1. Tükenmişliğin Kişisel Etkileri	66
2.4.2. Tükenmişliğin Kurumsal Etkileri.....	68
2.4.3. Tükenmişliğin Aile Hayatına Etkileri	69
2.5. Tükenmişlik Modelleri.....	69
2.5.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli	69
2.5.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli.....	70
2.5.3. Pines Tükenmişlik Modeli	71
2.5.4. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	72
2.5.5. Meimer Tükenmişlik Modeli	73
2.5.6. Maslach Tükenmişlik Modeli ve Boyutları	74
2.5.6.1. Duygusal Tükenme	75
2.5.6.2. Duyarsızlaşma	76
2.5.6.3. Düşük Kişisel Başarı	76
2.6. Tükenmişlik İle İlgili Yapılmış Ulusal Çalışmalar	77
2.7. Tükenmişlik İle İlgili Yapılmış Uluslararası Çalışmalar	80
2.8. Öğretmenlik Mesleği Ve Tükenmişlik.....	83

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
PRESENTEEİSMİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ
İRDELEMeye YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. Araştırmanın Sınırlılıkları	85
3.2. Araştırmanın Amacı Ve Önemi	85
3.3. Araştırma Modeli	86
3.4. Evren Ve Örneklem.....	88
3.5. Veri Toplama Yöntemi Ve Aracı.....	89
3.6. Veri Analiz Teknikleri	90
3.7. Güvenirlilik Testi (Cronbach Alfa).....	91
3.8. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Yönelik Güvenirlilik Analizleri	92
3.8.1. Presenteeism Ölçeğine Ait Güvenirlilik Analizi	92
3.9. Geçerlik Analizi	94
3.10. Araştırmanın Bulguları Ve Yorumlar	99
3.10.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Bulgular	99
3.11. Presenteeism İle İlgili İfadelerle İlişkin Tanımlayıcı Bulgular.....	100
3.12. Tükenmişlik İle İlgili İfadelerle İlişkin Tanımlayıcı Bulgular.....	101
3.13. Tükenmişlik Ve Presenteeism Boyutlarına Ait Korelasyon Analizi.....	103
3.14. Regresyon Analizleri.....	104
3.14.1. Presenteeism'in Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi	104
3.14.2. Presenteeism Boyutlarının Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkisi.....	105
3.14.3. Presenteeism Boyutlarının Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisi.....	105
3.14.4. Presenteeism Boyutlarının Düşük Kişisel Başarı Üzerindeki Etkisi.....	106
3.14.5. Varyans Analizi ve Bağımsız Örneklem t Testi Sonuçları	107
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	113
KAYNAKÇA	119
EK-1. Anket Formu.....	152
EK-2. Ölçek Uygulama İzinleri	155
EK-3. Araştırma İzin Dilekçesi.....	157
ÖZGEÇMİŞ.....	158

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1: Presenteeism Tanımları.....	6
Tablo 2: Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Boyutlarına İlişkin Güvenirlik Katsayıları.....	93
Tablo 3: Koopman vd., (2002)'nin Presenteeism Ölçeğine İlişkin Faktör Dağılımı.....	94
Tablo 4: Presenteeism Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	95
Tablo 5: Faktör Analizi Sonucunda Presenteeism Boyutlarına İlişkin Güvenirlik Katsayıları.....	95
Tablo 6: Maslach Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Dağılımı.....	96
Tablo 7: Tükenmişlik Ölçeğinin Boyutlarına Göre Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	97
Tablo 8: Faktör Analiz Sonucunda Tükenmişlik Boyutuna İlişkin Geçerlik Katsayıları.....	98
Tablo 9: Demografik Özellikler.....	99
Tablo 10: Presenteeism Ölçeğine Ait Maddelerin Tanımlayıcı İstatistikleri.....	101
Tablo 11: Tükenmişlik Ölçeğine Ait Maddelerin Tanımlayıcı İstatistikleri.....	102
Tablo 12: Tükenmişlik ve Presenteeism Boyutlarına Ait Korelasyon Sonuçları...	103
Tablo 13: Presenteeism'in Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi.....	104
Tablo 14: Presenteeism Boyutlarının Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkisi.....	105
Tablo 15: Presenteeism Boyutlarının Duyarsızlaşma üzerindeki Etkisi.....	105
Tablo 16: Presenteeism Boyutlarının Düşük Kişisel Başarı Üzerindeki Etkisi.....	106
Tablo 17: Presenteeism'in Bazı Değişkenlere Göre t Testi İle İncelenmesi.....	107
Tablo 18: İş Tamamlama Boyutunun Bazı Değişkenlere Göre t Testi İle İncelenmesi.....	107
Tablo 19: İş Yoğunlaşmama Boyutunun Bazı Değişkenlere Göre t Testi İle İncelenmesi.....	108

Tablo 20: Tükenmişliğin Bazı Değişkenlere Göre t Testi İle İncelenmesi.....	108
Tablo 21: Duygusal Tükenme Boyutunun Bazı Değişkenlere Göre t Testi İle İncelenmesi.....	108
Tablo 22: Duyarsızlaşma Boyutunun Bazı Değişkenlere Göre t Testi İle İncelenmesi.....	109
Tablo 23: Düşük Kişisel Başarı Boyutunun Bazı Değişkenlere Göre t Testi İle İncelenmesi.....	109
Tablo 24: Katılımcılarda Presenteeism'in Farklı Değişkenlere Göre Anova Testi İle İncelenmesi.....	109
Tablo 25: Katılımcılarda İş Tamamlama Boyutunun Farklı Değişkenlere Göre Anova Testi İle İncelenmesi.....	110
Tablo 26: Katılımcılarda İşe Yoğunlaşmama Boyutunun Farklı Değişkenlere Göre Anova Testi İle İncelenmesi.....	110
Tablo 27: Katılımcılarda Tükenmişliğin Farklı Değişkenlere Göre Anova Testi İle İncelenmesi.....	110
Tablo 28: Katılımcılarda Duygusal Tükenme Boyutunun Farklı Değişkenlere Göre Anova Testi İle İncelenmesi.....	110
Tablo 29: Katılımcılarda Duyarsızlaşma Boyutunun Farklı Değişkenlere Göre Anova Testi İle İncelenmesi.....	111
Tablo 30: Katılımcılarda Düşük Kişisel Başarı Boyutunun Farklı Değişkenlere Göre Anova Testi İle İncelenmesi.....	111
Tablo 31: Hipotez Testleri Sonuçları.....	112

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Hansen ve Anderson Kendini İşe Verememe Modeli.....	16
Şekil 2: Johns'un Kendini İşe Verememe Modeli.....	17
Şekil 3: Baker ve mcClearsb vd.,'nin Kendini İşe Verememe Modeli.....	18
Şekil 4: Ahtopot Modeli.....	19
Şekil 5: Presenteeism'in Gizli Maliyetleri.....	37
Şekil 6: Araştırma Modeli.....	86



KISALTMALAR

AFA	: Açıklayıcı Faktör Analizi
Bkz.	: Bakınız
KMO	: Kaiser Mayer Olkin
Ort.	: Ortalama
SPS-6	: Stanford Kendini İşe Verememe Ölçeği
SPSS	: Sosyal Bilimler İstatistik Paket Programı
SS	: Standart Sapma
vb.	: Ve benzeri
vd.	: Ve diğerleri

GİRİŞ

Bilginin paylaşımındaki hız, teknolojik yenilikler ve bu yeniliklerin sürekliliği örgütler arası rekabetin artmasına sebep olmaktadır. Bu rekabete uyum sağlamak için örgütler kalifiye, dinamik ve sağlıklı işgücüne ihtiyaç duymaktadır. Çalışanların hem bedenlen hem de ruhen sağlıklı olması performanslarını olumlu yönde etkileyecektir. Bu bakımdan sağlıklı işgücü örgütler açısından büyük önem arz etmektedir. Çalışanların örgütlerine bağlı olmaları ve örgütlerini benimsemeleri de performanslarına olumlu katkılar sağlamaktadır. Beklenen bu performansa ancak fiziksel ve ruhsal açıdan sağlıklı, kendisini örgüt amaçları doğrultusunda örgütüne hizmet eden çalışanlarla ulaşılabilir.

Günümüzde küreselleşmeyle gelişen teknolojiye yaşanan hızlı değişim ve gelişim örgütlerin performanslarını daha ileriye taşımaktadır. Başarıyı elde etmek ve bu başarıyı sürdürmek için verimliliğin sürekliliği gerekmektedir. İş yaşamında verimliliğe ket vuran iş hayatının en büyük sorunu diyebileceğimiz diğer bir konu da presenteeismdir. Presenteeism çalışanın, işte bulunmasına rağmen işe konsantre olamaması, kendisini yorgun ve tükenmiş hissetmesi, çalışma konusunda istekli olmaması, kişisel ya da iş yerine ait sorunlardan dolayı gerekli performansı gösterememesi, işini tam olarak yerine getirememesi durumunu ifade etmektedir. Çalışan bir bireyin işe kendini verememesi, kendini yorgun ve hasta hissettiği halde çalışma saati boyunca işi bırakmaması durumu sonuç olarak verimlilikte azalmalara sebep olmaktadır.

Bir kurumda genel olarak istenilen hedefe ulaşabilmek için hizmete sunulan faaliyetin en iyi şekilde işlenmesi çalışanın iş performansı açısından çok önemlidir. Kurumun halka sunduğu kalite ve verimlilik o kurumda çalışanların performansına göre şekillenmektedir. Bu nedenle kurumun ayakta kalabilmesi ve hizmet verebilmesi, çalışanların yaptıkları iş ile paralellik göstermektedir. Çalışanların performansını değiştiren birçok neden bulunmaktadır. Presenteeism, çalışanın verim gücünde farklılığa neden olan unsurların en önemlisidir. İşe giden çalışan (öğretmen) kendini işe veremediği için orada bulunmuş olması verim getirmemektedir.

Tükenmişlik çalışma hayatına olumsuz yansımaları ile hem bireyi hem de örgütü istenmeyen noktalara taşıyabilen etkiler ortaya koyan bir olgudur. Bu sendromu

günümüzde yaygın olarak yaşandığı şekli ile “başarısızlık, enerjinin ve gücün azalması, yıpranma veya tatmin edilmemiş istekler sebebiyle bireye ait iç kaynaklarda görülen tükenme durumu” olarak tanımlamak mümkündür (Ardıç ve Polatçı, 2008: 69).

Tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki etkilerinin nedenlerine bakıldığında, çalıştığı işten yeterli seviyede tatmin sağlayamayan ve örgüt içinde beklediği çalışma huzurunu elde edememiş olan bireyde, üst düzeyde hissedilen motivasyon ve moral bozukluğu yaşamasına neden olacaktır. Örgütlerde, tükenmişlik sebebiyle çalışanların devir hızının yükselmesi ek maliyet oluşturmaktadır. Bununla birlikte işte devamsızlık ya da işte verimsiz olmak/işi savsaklamak (presenteeism) ve benzeri davranışlarda örgütlerde çalışan maliyetlerini yükselterek verimliği ve etkinliği azaltmaktadır (Rocca ve Kostanski, 2001).

Örgütlerde tükenmişliğe neden olmasının yanı sıra, çalışanlar arasındaki iletişimin azalmasına, çalışanın performansının düşmesine, işgücü devir oranının artmasına, düşük düzeyde örgütsel başarıya, iş doyumunun azalmasına, sağlık giderlerinin artmasına ve yaratıcılık ile sorun çözme yeteneğinin azalmasına ve çalışanın tükenmişliğine bağlı olarak; işinden duygusal olarak uzaklaşmasına, kişisel başarının düşmesine neden olmaktadır (Barutçu ve Serinkan; 2008: 546, Çiftçi, 2010). Bu iki kavram birlikte ele alındığında önem arz etmektedir.

Günümüz eğitim kurumlarında özellikle özel kurumlarda öğretmenlerden fazla performans beklenmektedir. Verebileceğinden fazla ders saatleri programlanmakta ve verim beklenmektedir. Öğretmenlerin yaşadıkları presenteeismde tükenmişlik sendromu bir köprü görevi üstlenmektedir. Tükenmişlikten dolayı kendini işe veremeyen öğretmenler zamanla çalıştığı örgüte karşı sinik bakış açısı geliştirebilir ya da tükenmişlikle birlikte çalıştığı kurumda öğretmenler kendini işe veremeyebilir. Öğretmenlik mesleği girdisi, çıktısı ve süreç itibarıyla insana hitap ettiğinden dolayı tükenmişliğin olumsuz sonuçlarının gözlendiği meslek gruplarının başında gelmektedir. Tükenmiş insanlar genellikle negatif, sinik, sabırsız, uyumsuz, umutsuz, ilgisiz, alıngan, tatminsiz ve asosyallerdir. Her konuda ve her şey hakkında şikâyet ederler (Shepell-fgi, 2004).

Literatür taraması kapsamında, presenteeismın öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerine olan etkisine yönelik çok fazla bildiri, makale, yüksek lisans ve doktora

tezine rastlanmamış olması araştırmayı özellikle devlete bağlı Anadolu Liseleri ve Mesleki Teknik ve Anadolu Liselerinde görev yapan öğretmenler üzerinde gerçekleştirilmiş olması çalışmayı önemli kılmaktadır. Bu araştırmanın temel amacı, devlet liselerinde görev yapan öğretmenlerde yaşanan presenteeism olgusunun tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini irdelemektir. Alt amaçlar olarak, presenteeism ve tükenmişlik ile alt boyutları arasında bazı demografik değişkenlere (cinsiyet, medeni durum, yaş ve eğitim düzeyi) göre farklılık olup olmadığını tespit etmektir.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümünde, presenteeism kavramı, presenteeismın önemi, presenteeismın nedenleri, presenteeismın maliyeti ve presenteeismın sonuçları incelenmiştir.

İkinci bölümde, tükenmişlik kavramı, tükenmişlik önemi, tükenmişliği etkileyen faktörler, tükenmişlik boyutları ile sonuçlarına yer verilmiştir.

Çalışmanın uygulama bölümü olan üçüncü bölümünde ise araştırma modeli oluşturulmuş, çalışanların presenteeism ve tükenmişlik düzeyi algılarına yönelik elde edilen veriler istatistiksel yöntemlerle analiz edilerek araştırma hipotezleri test edilmiştir. Elde edilen sonuçların yorumlanıp önerilerin sunulması ile çalışma son bulmuştur. Sonuç bölümünde ise araştırma bulguları tartışılıp önerilerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

PRESENTEEİSM

Bu bölümde presenteeism kavramı, presenteeismın önemi, presenteeismın nedenleri, presenteeismın maliyeti, presenteeismın sonuçları, presenteeisme yönelik ulusal ve uluslararası çalışmalar üzerinde durulmuştur.

1.1. PRESENTEEİSM KAVRAMI VE TANIMI

Oxford online İngilizce sözlüğüne göre “presentee” terimi ilk defa Amerikalı yazar Mark Twain’in 1892’de yayınlanan mizahi kitabı “The American Claimant” adlı kitabında kullanılmıştır. Daha sonraları presenteeism zaman zaman “Everybody’s Business (1931)” “The National Liquor Review (1943)” ve “Contemporary Unionism (1948)” gibi iş hayatı ile ilgili süreli yayınlarda incelenmeye başlamıştır (Johns, 2010: 520). Mark Twain “presentee” ifadesini haklı veya uygun gerekçelerle yemeğe gelmeyen insanların yanı sıra yemek için gelen insanları kast etmek için kullanmıştır (Bevan, 2012: 1).

1970’li yıllarda presenteeism devamsızlık kavramıyla hemen hemen aynı anlamda kullanılmışsa da 1980’lerden itibaren kavramlar arası farklılıklar tespit edilmeye başlanmıştır (Johns, 2010: 520). Örgütsel yönetim konusunda önemli bir isim olan Cary Cooper 1996 yılında “presenteeism” kavramını net olarak tanımlamıştır. Bu tarihe kadar kavram araştırılmışsa da devamsızlıkla birlikte incelemeye başlanmıştır. Oysaki Cooper ve daha sonraki araştırmalar ve görüşler presenteeismın devamsızlıktan farklı bir yapısı olduğunu ortaya koymuşlardır (Cser, 2010: 1). Üretim, doğrudan (iş çevresi ya da işin gerçekleştirilmesi) ve dolaylı (sağlığın etkilenmesi ya da iyi olması) olarak birçok faktörden etkilenmektedir (Berger vd., 2001: 18). Bazı araştırmacılar, sağlık nedeniyle yapılması gereken işlerin yapılamaması üzerinde yoğunlaşırken, bazı araştırmacılar ise presenteeismi işin kalitesi ve güvenilirliğinin etkilenmesiyle ilişkilendirmektedir (Biron vd., 2006: 26). Sağlık problemleri nedeniyle üretimde azalma görülüyorsa bu, devamsızlık ya da düşük seviyedeki üretime yol açan presenteeismi gösterebilmektedir (Koopman vd., 2002: 14). Presenteeism nedeniyle yaşanan üretim azalması, devamsızlık nedeniyle azalan üretimle benzerlik göstermektedir. Presenteeism üzerine gerçekleştirilen birçok araştırmanın ortak görüşü bu nedenlerin azaltılması ve sağlık problemlerinin yönetilmesinin, üretim verimliliği açısından sadece devamsızlık için değil

presenteeism için de öneminin büyük olduğu yönündedir (Burton vd., 1999: 89). Hooper'a göre kendini işe verememe çalışanların yasal veya doğal sağlık problemlerinden kaynaklanan üretim düşüşünü ifade etmektedir. Çünkü sağlık problemleri bir işin hem niceliğini hem de niteliğini etkileme gücüne sahiptir.

Warren'a (2009: 15) göre literatürde verimlilik ve diğer sosyal vakalar arasındaki ilişkilerle ilgili teoriler Adam Smith'in iki yüzyıl önce yazdığı "Ulusların Zenginliği" başlıklı kitabına kadar gitmektedir. Bu kitabın ilk baskısı 1176 yılındadır. Smith bu kitabında, ulusal ve küresel performans ilişkisinin yanı sıra sağlıklı vatandaşların sağlıklı ekonomilere neden olacağına ileri sürmüştür. Warren'a göre Smith'in bu yazdıkları iki yüzyıl önce yazılmasına rağmen hem ruhsal hem de fiziksel sağlığın insan üretkenliği üzerindeki etkisine hala ışık tutabilecek niteliktedir. Warren bu görüşünü desteklemek amacıyla Smith'in kitabından şu cümleleri alıntılanmıştır:

"İnsanların yetersiz beslendiklerinde yeterli beslenmelerine göre, ümitleri kırıldığında şen olmalarına göre, hasta olduklarında sağlıklı olmalarına göre daha iyi çalışacaklarına dair bir ihtimal gözüküyor."

Presenteeism kavramının farklı araştırmacılar tarafından yapılmış birçok tanımı mevcuttur. Kökeni prensence (hazır bulunma, var olma, orada bulunma) kelimesinden türetilen, İngilizce'de presenteeism olarak ifade edilen bu kavram; dilimizde işte, örgütte varol(ama)ma, kendini işe verememe kavramlarıyla ifade edilmektedir. Presenteeism kavramının kelime anlamı ise, fiziksel olarak var olma, bulunma, işte varol (ama) ma durumunu ifade etmektedir (Dewa vd., 2007: 350). Başka bir ifadeyle presenteeism, çalışan bireyin kendisini iyi hissetmediği, rahatsız hissettiği halde izin alıp evde dinlenmeyi değil, işe gidip çalışmayı tercih etmesi şeklinde tanımlanmıştır (Özmen, 2011: 7). Presenteeism açıkça "hasta çalışandan" bahsetmektedir. Çalışan işine gitmesine rağmen iş gününü yaşadığı sağlık sorunlarından dolayı kişisel işleriyle geçirmekte ve bu durum presenteeism yaşamasına neden olmaktadır (D'Abate ve Eddy, 2007: 362).

Gilbreath ve Karimi (2012: 115) kendini işe verememeyi (presenteeism) çalışanın ruhsal olarak işte namevcut fakat fiziksel olarak mevcut olması olarak belirtmiştir. Bir başka ifadeyle kendini işe verememe, çalışanın işte olmasını fakat bilişsel enerjisinin işi yapmaya yeterli ve elverişli olmamasını ifade etmektedir. Gosselin ve Lauzier (2011), kendini işe verememeyi bir çalışanın fiziksel ve psikolojik problemlerinin onun işe

gitmemesini gerektirmesine rağmen çalışanın işe gitmesi olarak tanımlamıştır (Akt. Melançon, 2012: 1). Aransson vd., (2000: 503) çalışanın sağlık durumu bir hastalık izni ve işe devam etmesini gerektirmesine rağmen işe gitme davranışı göstermesi olarak ifade etmiştir. Johns (2010: 520) için presenteeism, bireyin hasta olmasına rağmen işyerine çalışmak için gelmesi, ancak gereken şekilde görevini yerine getirememesi anlamını taşımaktadır. Presenteeism, işyerinde var olup, hastalık, istekli olmama, işyerinde görülen yönetsel problemler veya diğer bazı sebeplerden dolayı işini belirli bir düzeyde yapamayan çalışanın bulunduğu durumdur (Hemp, 2004; Zengerle, 2004). Cooper (1996: 15) presenteeismi; “*çalışanın iş yerinde var olmasına rağmen hastalığa ya da kendisini çalışamayacak halde hissetmesine rağmen uzun saatler çalışması*” şeklinde tanımlamaktadır. Levin-Epstein (2005), presenteeismi değerlendirirken, çalışanların işyerine gelmiş olmalarına rağmen, öncelikli olarak fiziksel problemlerinin, daha sonra psikolojik problemlerinin onların çalışma tempolarına ve mücadelelerine olumsuz yönde etkilediğini öne sürmektedir. Widera vd., (2010) açısından presenteeism, bireyin kendi becerisini tam olarak göstermesi adına işletme içerisinden ya da dışından bir engelin söz konusu olmasına karşın bireyin çalışmaya gelmesi, ancak gereken verimliliği sağlayamaması şeklindedir.

Tablo 1: Presenteeism Tanımları

(Smith, 1970)	Devamsızlığın aksine işe devam etme eğilimi
(Canfield ve Soash, 1955; Stolz, 1993)	İstikrarlı bir şekilde devamlılık sergileme
(Simpson, 1998; Worral vd., 2000)	Çalışma saatlerini uzatmak ve böylece sağlığı uygun olmasa bile sırf görünmek için işte var olmak
(Sheridan, 2004)	İşgörenin tam zamanlı çalışmaya göre yarı zamanlı çalışmaya gönülsüz olmasıdır
(Kivimaki vd., 2005)	Sağlıksız olmak fakat hastalıktan dolayı işe devamsızlığı yapmamaktır.
(Aransson vd., 2000; Dew vd., 2005)	Kişinin kendini iyi hissetmemesine rağmen işe gitmesidir.
(Evans, 2004; Johansson ve Lundberg, 2004)	İşgörenin hasta olmasına rağmen işe gitmesi veya normalde ona devamsızlık yapması gereken durumları zorlayarak işte olmasıdır.
(Turpin vd., 2004)	Sağlık problemlerinden dolayı işte verimliliğin azalmasıdır.
(Hummer, Sherman ve Quinn, 2002; Whitehouse, 2005)	Sağlık problemlerinden veya kişiyi tam verimlilikten uzaklaştıracak diğer olaylardan (örneğin ofis politikası) dolayı işte verimliliğin azalmasıdır.

(Kaynak: Johns, 2010: 521)

Buradan hareketle, literatürde kendini işe verememe, bir başka ifadeyle presenteeism sorunu ortaya çıkmaktadır. Bu farklı yaklaşımların varlığı göz önünde bulundurularak bir değerlendirmede bulunulduğunda, dikkat çeken temel nokta, araştırmacıların büyük bir bölümünün, fiziksel ya da psikolojik anlamda bireyin kendisinden ya da çevresinden kaynaklanan bir sorunun, çalışanların presenteeism sorunu ile karşı karşıya kalmalarına sebep olduğunu belirtmektedir. Presenteeism, genel olarak çalışan bireylerin, fiziksel olarak iş ortamı içerisinde bulunmalarına karşın iş çevresi, iş şartları ya da kişisel sorunlar nedeni ile işe yeterince odaklanamama ve bu bağlamda beklenen verimin sağlanamaması sonucu çalışanların işyerinde bulunmadıklarına dair oluşan izlenimi ifade etmektedir (Yalım, 2005: 380).

1.2. PRESENTEEİSMİN ÖNEMİ

Presenteeism, örgütlerdeki “hasta çalışanı” ifade etmektedir. Çalışan işine gitmesine rağmen, mesaisini kendi kişisel işleriyle tamamlamaktadır. Yani örgütlerde, çalışanın mesai saatleri içerisinde, görevleri dışında yapması gereken işlerle uğraşması, presenteeisme yani kendini işine verememe davranışına sebep olmaktadır (Çoban ve Harman, 2012: 169).

İşte var olamama (presenteeism), toplu çalışanı olan kurumlarda maddi açıdan büyük kayıplara yol açmakta ve bu rahatsızlık uzun süreli sorun olarak görülebilmektedir. Presenteeism hakkında yapılan çalışmalarda, bu problem hakkında net bir sonuca ulaşılamamıştır. İşte var olamama durumu geniş kapsamlı disiplin gerektiren bir sorun olduğu için örgütler, iktisatçılar, politikacılar ve sağlıkçılar tarafından yapılan detaylı çalışmaları içermektedir (Oruç, 2015: 4).

Çalışanların ruhsal ve bedensel sağlıklarının iyi olmadığı halde çalışmaya devam etmesi nedeniyle yaşanan verimlilik düşüklüğü aslında çalışma hayatında yeterince var olamamaya ve presenteeisme bağlı olarak ise sağlık problemlerinin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Çalışanların sağlık problemlerine rağmen işbaşında oldukları fakat verimliliklerinin düşük olduğu gözlenmektedir. Sonuç itibarıyla çalışanı, örgütü ve toplumu ilgilendiren önemli derecede bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır (Çiftçi, 2010: 153).

D’Abate ve Eddy (2007: 361) kendini işe veremeyen çalışanın işyerinde bazı davranışlar sergileyeceğini belirtmiştir. Araştırmacılara göre özellikle çalışanın mesai

saati haricinde yapması gereken bazı birtakım özel işlerini çalışma saatleri içinde yapmaya çalışması önemli bir kendini işe verememe bulgusu olarak görülmektedir. Bunlara ilave olarak arkadaşları ve aile fertleri ile mailleşmek, internet bankacılığı üzerinden ödemeler yapmak, doktor, tamirci, kuaför vb. randevularını mesai saati içinde ayarlamak, internette sörf yapmak, uzun süren kişisel telefon konuşmaları yapmak, işyerinde kitap okumak, müzik dinlemek, online alışveriş yapmak, televizyon izlemek, bilgisayar oyunu oynamak olarak verilebilir. Bu faaliyetler işyerinde bulunan çalışan tarafından gerçekleştirilmekte ve örgütsel performansı etkilemektedir. Yapısal bir sorun olarak en önemli gerekçe çalışanın çalışmadığı günlerde maaş ve sigorta hakkından yararlanamayacak olmasıdır. Çünkü presenteeism hastalıkları devamsızlık yaratacak hastalıklar kadar ağır seyretmemektedir. Bu doğrultuda çalışan işe gelmektedir. Biron vd.,'nin (2006: 34) araştırmasına göre hasta olmasına rağmen işe gelen çalışanın gerekçeleri aşağıdaki gibidir:

1. %2,8; işyerinde olmak ve işte olmaktan sonuç çıkarmakla ilgilenme,
2. %9,4; olumsuz tepkiden korkma,
3. %13,4; işe gelmediğinde dönüşte görev değişikliği olacağı endişesi.
4. %15,1; keyifsizliği önemsememe,
5. %27,7; profesyonellik ve suçluluk duygusu,
6. %31,6; iş yükü ve son şanslar,

Biron vd.,'nin (2006: 31) araştırmasında çalışanların %51,5'inin hasta olarak işe geldiğini, bunun hem üretimle hem de çalışanın sağlığı ile ilgili kayıplara neden olduğunu; bu doğrultuda yapılan harcamaların gün geçtikçe arttığını vurgulamışlardır. Burton vd., (2005: 87) ve Goetzel vd., (2004), hasta çalışanın işe gelmek yerine devamsızlık yapmasının maliyetler açısından örgüt için daha yararlı olduğunu vurgulamışlardır.

Çalışanların fiziksel olarak işyerlerine gelmemeleri olarak algılanabilecek bu durum, zaman içerisinde artık çalışanların fiziksel olarak bir iş ortamında bulunsalar da bu durumun herhangi bir şekilde örgütler ve çalışanlar açısından verimlilik sağlanamamasına neden olacağı düşünülmektedir. Bu durum son yıllarda psikolojik olarak ciddi sıkıntıya dönüşen, örgütlerin çalışan sirkülasyonu yaşamaları adına da bir

tehdit yaratabileceği düşünülen bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır (Uygur ve Cankül, 2017: 80-81).

1.3. İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİNDE PRESENTEEİSM

Bir örgütün hedeflediği başarıyı elde edebilmesi için, o kurumun üretimini en iyi kalitede sunabilmesi önemlidir. Çağımızda kurumlar arası rekabet ortamında üretim kalitesi oldukça önem arz etmektedir. Üretime etki eden en önemli faktör insandır. Bu nedenle kurumlarda çalıştırılan insanlardan en üstün performansı alabilmek o kurumun insan kaynaklarına bağlıdır (Koçoğlu, 2007: 7). Çalışanın iş yerindeki verimi fiziksel ve psikolojik olarak etkileşim içindedir. Kişi kendini sağlıklı hissediyorsa yüksek iş verimi sağlanacaktır. Kendini bedenen ve ruhen iyi hissetmiyorsa verimli olması mümkün gözükmemektedir. Kurumlar, çalışanlarına karşı yapıcı davranırlarsa hedeflediği statüye ulaşması daha yakındır. Seçtikleri çalışanların performansından en iyi şekilde verim alabilmeleri için, çalışma ortamında sağlık açısından da bazı düzenlemelere gidilmelidir. Çalışanların, karşılaştığı sağlık sorunları ile ilgili gereken önlemler alınmalı ve gerçekleştirmelidir. Bunlar yapıldığı zaman işletmelerde presenteeism nedeniyle yaşanan üretim kaybının önüne geçilebilir (Yazıcı, 2001: 43).

Çalışanlarının sağlık sorunlarıyla mücadele etmesi maddi ve manevi olarak o kurumu etkilemektedir. Bundan dolayı kurumlar yeni çalışanlarını seçerken presenteeism sorununa karşı duyarlı olmalıdır. İşletme ve çalışan arasında geçen iş görüşmelerinde bu rahatsızlığın varlığı saptanmaya çalışılmalıdır. İş başvurusunda bulunan bireylerin daha önceki kazanımları sorgulanırken işten çıkış nedenlerine de dikkat edilmelidir. Daha önce çalıştıkları kurumlar ile görüşülmeli, herhangi bir sağlık sorunun olup olmadığı öğrenilmeli ve çalışanlarının sağlık sorunları yaşamasını en alt seviyeye indirmek için bazı önlemler almalıdırlar (Koçoğlu, 2007: 8).

1.4. PRESENTEEİSM İLE İLGİLİ BAZI KAVRAMLAR

Presenteeism ile ilgili bazı kavramlar; stres, depresyon, iş yaşam dengesi, meslek ilişkisi, yönetim ve örgüt kültürü olarak sıralanabilir.

1.4.1. Presenteeism ve Stres

Stres kavramı, insanın verimlilik ve etkinliğini düşürerek, hayattan aldığı zevki azaltarak, hayatla bağını koparan bir olgu olarak genelleştirilmiştir (Gürüz ve Gürel:

2009: 372). Stres kavramı Latince “estricia” sözcüğünden gelmekte olup felaket, bela, musibet, dert, keder, gibi anlamlarda kullanılmaktadır (Güçlü, 2001: 92). Başka bir ifadeyle, “*Bir kişinin kendi istekleri ile çatışan, onu zorlayan ve aynı zamanda fırsatlar sunan dinamik bir durumla karşı karşıya kalması ve sonucun kendisi için hem belirsiz hem de önemli olmasıdır*” olarak tanımlanmaktadır (Barutçugil, 2004: 490).

Stres içinde bulunan çalışanın, hasta olmasına rağmen işe gitmesinin bir sebebi işten ayrılması durumunda işin gerçekleşmeyecek olmasıdır. Diğer sebeplere bakıldığında, iş arkadaşlarıyla işe gelmemesi durumunda sorunlar yaşayacak olması, işten ayrıldığı günlerde o günler için ücret alamayacak olması, ekonomik belirsizlik ve iş koşullarının değişmesi durumunda çalışanın desteklenmemesi gibi sebepler ileri sürülmektedir (Aronsson vd., 2000: 503; Leineweber, 2011: 5). Birey çalıştığı kurumda stresli bir ortamda bulunuyor ise stresi önlemek veya azaltmak amaçlı, çalışma koşulları ile ilgili iyileştirmeler yapılması, yeterli aydınlatmanın ve havalandırmanın sağlanması, gürültü faktörlerinin azaltılması... gibi önlemlerin alınması çalışanlarda oluşan stresi azaltacağı düşünülmektedir (Bacak ve Yiğit 2010: 43). Stres ve performans arasındaki bağlantıyı açıklayacak dört durum mevcuttur. İlk olarak stres ile performans düşebilir. İkinci olarak stresin varlığı performansı yükselten bir etkidir. Üçüncüsü; stresin performansa herhangi bir etkisi yoktur. Son olarak stres ve performans arasındaki bağlantıdan elde edilecek grafik ters ‘U’ şeklindedir. Stresin hiçbir şekilde olmaması durumu ise performans için motivasyonu düşüren bir etken olarak görülmektedir (Sullivan ve Bhagat, 1992: 361). Çalışanların iş yaşamındaki stresleri ile demografik özellikleri arasında bir ilişkinin olduğu düşünülmektedir. Kadınlarda erkeklere göre, gençlerde yaşlılara göre ve eğitim seviyeleri düşük olanlarda eğitim seviyeleri yüksek olanlara göre daha fazla stres yaşandığı bazı araştırmacılar tarafından tespit edilmiştir (Wireko, 2016: 3).

Rol stresi, sağlık maliyetlerini belirli miktarlarda arttıran, iş tatminini azaltan ve çalışanların nitelik ve niceliklerinde birtakım kayıplara sebep olan, hastalık nedeniyle absenteeisme yol açan, yüksek oranda personel devrine ve verimli olmayan organizasyonlara sebep olan bir stres durumudur. Rol stresi bu nedenlere bağlı olarak artış gösterebilmektedir. Stresli durumlar karşısında çalışanın performansı düşebilmektedir. Bazı araştırma sonuçlarına göre, iş stresi ile iş performansı arasında bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (AbuAl- Rub, 2004: 73). Çalışan bireyin iş stresine kaynaklık eden bir

diğer etmen de rol stresidir. Rol stresinin iki temel bileşeni bulunmaktadır. Bunlar; rol belirsizliği ile rol çatışmalarıdır (Akbolat vd., 2011: 28). Rol belirsizliği, çalışan kişinin işinde yapması gereken görevlerle ilgili bilgilerden yoksun olduğu durumlarda kendini göstermektedir. Rol çatışması ise, iş yerinde çalışanın birbirine zıt talepler ve çeşitli beklentilerle karşılaşmasıdır. Rol belirsizliği ve rol çatışması çalışanın iş tatmini ve işindeki performansı arasında ilişkilerden ortaya çıkmaktadır. Böyle bir durum ile karşı karşıya kalan çalışanın talebi yerine getirildiğinde, diğer taleplerinden en az bir tanesini karşılayamamakta ya da karşılamakta zorlanmakta ve bu durum strese neden olmaktadır (Ceylan ve Ulutürk, 2006: 49). Çağımızda ekonomik belirsizlik ve iş koşullarının sürekli değişkenlik göstermesi sırasında çalışanların işletmeler tarafından desteklenmemesi ve artan stres sadece çalışanlarda devamsızlık sorunu yaratmaz, aynı zamanda kişilerde presenteeisme de neden olur. Stres presenteeism oluşmasında en önemli unsurlardan birisi olarak düşünülmektedir (Biron vd., 2006: 26). Hem hastalıkların birçoğunun yüksek stresten kaynaklandığını hem de hasta olduğu halde işyerinde çeşitli sebeplerle bulunan çalışanın yaşadığı stresi düşünürsek, stres-presenteeism kavramları üzerinde önemle durulması gerekmektedir. Stresin neden kaynaklandığını örgütlerin araştırması ve gerekli tedbirlerin alınması presenteeism davranışının azaltılabilmesi için önemli katkı sağlayacaktır (Vakola ve Nikolaou, 2005: 160).

1.4.2. Presenteeism ve Depresyon

Presenteeismle ilgili diğer bir rahatsızlık da depresyondur. Kişinin çalışmasını olumsuz yönde etkilemekte ve sonuçta iş ile ilgili kayıplara, yani presenteeism ve absenteeisme neden olmaktadır (Adler vd., 2006: 1569). Depresyon sadece kişisel verimliliği değil, işletmedeki diğer çalışanların verimliliğini de olumsuz yönde etkilemektedir (Yalım, 2005: 382). Çalışan kişilerin depresyon sebebi ile üretimdeki kayıpları performansta azalmalara sebep olmaktadır. Bununla beraber yapılan konu ile ilgili çalışmalarda depresyon ve presenteeism arasındaki ilişkinin varlığı anlaşılmaktadır. Depresyonun çalışana ve işverene olan zararı açık bir şekilde algılanabilmektedir (Stewart vd., 2003: 3135). Baker-McClear vd., (2010), Amerika’da yapmış oldukları araştırma sonucunda presenteeism yaşayan çalışanların %56’sının organizasyonlar için önemli bir problem olduğunu göstermektedir. Çalışan kişilerin presenteeismle ilgili üretkenlik kaybı ve tükenmişlikleri, absenteeisme göre 7,5 kat daha fazla olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ekonomik bağlamda ve sağlık yükü bakımından depresyonun,

presenteeism ve absenteeism unsurları ile ilişkili olduğu anlaşılmaktadır (Cocker vd., 2011: 238).

1.4.3. Presenteeism ve İş Yaşam Dengesi

İş yaşam dengesi (İYD), iş ve iş dışındaki aktiviteler üzerinde sosyallik, esneklik ve bireyselliği kapsayarak çalışma yaşamında kontrol sahibi olmak olarak ifade edilmektedir (Barnett, 1999: 562). Başka bir tanıma göre, iş yaşam dengesi kişinin iş ve iş dışındaki hayatında üstlenmiş olduğu roller arasındaki çatışmanın en alt seviyede olmasıdır (Clark, 2000: 748- 750). Günümüzde istatistik, tarihsel ve toplumsal olarak gerçekleştirilen yenilikler, iş sektöründe de yeniliklere yol açmıştır. Bu değişimler çalışanın sosyal hayatında etkili olduğu gibi, aile yaşantısında da ruhsal durumun taşıdığı önem bilinçli şekilde vurgulanmaktadır. Bu süreçte iş hayatı ile sosyal hayat arasındaki etkinin arttığı ve bu etkinin hem çalışan kişiler hem de aile fertleri tarafından ulaşılması gereken son nokta olmuştur (Kapız, 2002: 46).

İş ve yaşam arasında başarılı bir denge kurmak özel hayatta mutluluk getirirken iş hayatında verimliliğin artmasına yol açmaktadır (Elmas, 2013: 5). İş yaşam dengesi bireyin sağlığını korumak için iş ve özel yaşantısındaki aktivitelerine (genellikle aile ve arkadaşları) ayırdığı zamanı yönetmesini ifade etmektedir. İş yaşam dengesinin bozulması strese ve başka sağlık problemlerine yol açabilmektedir. Stres ve yorgunluk işyerinde kendini işe verememe ile birlikte verimsizliğe yol açmaktadır.

Bireyler, çalışma hayatlarında da sosyal yaşantılarında da tatmin olma duygusuna ulaşmayı arzu etmekte, kendine yeterli zamanı ayırma bakımından özellikle iş yaşamında esnekliğe sahip olma beklentisi taşımaktadır. İş yaşam dengesi için, bireylerin hem iş hem de özel yaşamlarına eşit zaman ayırabilmeleri gerekmektedir. Bu bağlamda iş yaşam dengesi adına en fazla gereksinim duyulan öge zaman olup, zamanın doğru ayarlanması bireylerin mutluluklarının gerçekleşmesinde rol oynayan enstrümanların en başında gelmektedir (Kumar vd., 2013: 62-63). Dolayısıyla bireyin yaşantısının işini engellemeden, işinin de yaşamını engellemeden karşılıklı akışını devam ettirecek bir dengenin sağlanabilmesi önemli unsurlardan biridir. İş yaşam dengesi çeşitli kavramlarla ele alınarak, son zamanların en çok çalışılan konularından biri olarak dikkat çekmektedir. İş tatmini, işten ayrılma niyeti, iş hayatı kalitesi, örgüt performansı, örgüte bağlılık, işkoliklik gibi kavramlar iş yaşam dengesi ile bir arada çalışılan konular arasında yer

almaktadır (Noor, 2011: 240). Çalışanlar iş yaşam dengesini kuramazlar ise, özellikle psikolojik anlamda huzursuzluklar yaşanabilir ve bu süreç ilerlerse rahatsızlıklar meydana gelebilir. Çalışanlarda meydana gelebilecek özellikle ruhsal rahatsızlıklar nedeniyle presenteeism kavramıyla karşılaşılma olasılığı artabilir (Koçoğlu, 2007: 26).

1.4.4. Presenteeism ve Meslek İlişkisi

Presenteeism, insan ilişkilerinin yoğun yaşandığı hizmet sektörü ağırlıklı stresi bol, faaliyet yoğunluğu çok az ya da çok fazla olan meslek gruplarında yüksek derecede görülmektedir. Yine demografik özelliklerin etkili olabileceği meslek gruplarında presenteeism şiddeti değişiklik gösterebilmektedir. Örneğin, hemşirelik mesleği kadınlara özgü bir meslektir, stresi yoğun olan bir meslek olmasıyla birlikte kadınların stresi erkeklere göre daha yoğun yaşadığı gözlenmektedir. Bu bağlamda birçok mesleğin de kendine özgü yapısı doğrultusunda presenteeism sorunu ile karşı karşıya kaldığı söylenebilir (Özmen, 2011: 17). Leineweber vd., (2011) çalışmalarında işyerinde olup da kariyer değiştirmesi zor olan (ilkokul ve okul öncesi öğretmenleri, sağlık çalışanları, çocuk danışmanları gibi) mesleklerde çalışanların yüksek oranda presenteeism yaşadığını tespit etmişlerdir. Leineweber vd., (2011) Polislik mesleği için rutin görevlerde presenteeisme sık rastlandığını, diğer görevlerde daha az bu davranışın sergilendiği sonucuna ulaşmışlardır. Aronsson vd., (2000) araştırma bulgularına göre, presenteeismi en çok hemşirelerin yaşadığını tespit etmişlerdir. Bunun sebebini, insan ilişkilerinin yoğun olması ve kadın çalışanların yoğun olduğu bir meslek grubu olmasından kaynaklanabileceğini ayrıca bankacılık, eğitim ve sağlık sektörleri de yüksek presenteeisme sahip olduğu yorumunu yapmışlardır.

1.4.5. Presenteeism ve Yönetim

Çalışanın hastayken işine devam etmesi işyeri yönetiminin tutumuyla yakından ilgilidir. Birçok yönetici hasta olmadığına inandığı ve işin başka çalışanlarca yerine getirilemeyeceği görüşünde olduğu zaman çalışanın işine devam etmesini isteyebilmektedir. İngiltere’de erkek memurlar üzerinde yapılan bir ankete göre kendisini hasta ve stresli olarak hisseden çalışanın işten ayrılmasını riskli bulup çalışmaya devam ettiği, yine bu çalışanların uzun dönemde sağlıklarının etkilendiği ve koroner sorunlar yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır (Baker-Mc Clearn vd., 2010: 314). Çalışanın işyerinde işverenlerce hasta olmasına rağmen çalışanın işinin başında bulunmasını istemesi,

verimsiz bir şekilde çalışma durumunu ortaya çıkarmaktadır. Bu durum presenteeism'in bir göstergesidir. İşverenlerce aslında istenmeyen verimlilik kaybı ve mali zarar, temelde çalışana karşı güvensiz olma ve iş kaybı görüşü nedeniyle olmaması gereken bir durum meydana gelmektedir. İngiltere’de iş hayatını sürdüren erkek çalışanları kapsayan bir araştırmada, kendini rahatsız ve ruhsal olarak yorgun hisseden çalışanın işi bırakmasının tehlike oluşturduğu için işe devam ettiği, bu şekilde uzun zaman dilimi çalışmaya devam ettikleri için kalıcı sağlık sorunları ile karşılaştıkları saptanmıştır (Baker vd., 2010: 314). Bu değişik fikirlere göre işletme sahibinin isteği doğrultusunda, çalışan rahatsız olduğu halde işinin başında olmasını istediği için işe devam etmesi, verimsizlik ve düşük motivasyonla çalışmasına sebep olmaktadır. Gözlenen bu durum kendini işe verememe yani presenteeism sorunu olarak karşımıza çıkmaktadır. İşletmeler için presenteeismle baş etmede; örgüt kültürünün yeniden biçimlendirilmesi, işlerin yeniden tasarlanması, esnek çalışma saatlerinin belirlenmesi, örgütsel sağlık konusuna yoğunlaşılması, bireysel ve örgütsel stresle başa çıkma metotlarının uygulanması, iş-yaşam dengesinin sağlanması için çalışanlara destek programları hazırlanması (Çiftçi, 2010: 171), özellikle de uzman çalışanların kaybedilmemesi için yönetim kademelerinin bu konuda bilinçlendirilmesi şeklinde çözüm yolları önerilebilir.

1.4.6. Presenteeism ve Örgüt Kültürü

Belli bir amaca yönelik iki veya daha fazla sayıda çalışanın çabalarının birleşmesi ile gerçekleşen iş birliği sistemi örgüt kültürü olarak ifade edilmektedir. Örgüt kültürü; örgütte yer alan üyelerin paylaşımda bulunduğu, normlar, duygular, etkinlikler, etkileşimler, varsayımlar, beklentiler, tutumlar, değerler ve inançlarla şekillenmektedir (İşcan ve Timuroğlu, 2007: 121). Bir başka ifadeyle, örgüt içindeki ortak paylaşımlı ve göreceli bir şekilde durağan nitelikli inançlar, değerler ve tutumlar olarak ifade edilebilir (Erdem, 2007: 64).

Küresel rekabet ortamındaki örgütsel kültür, kuruluşların kendi aralarında rekabet avantajı kazanmalarını sağlayacak güçlü rol üstlenmektedir. Örgüt kültürünün üst seviyede olduğu örgütler, çalışanlara yönelik ve yerleşmiş davranışsal anlamda parametrelere sahipken; örgüt kültürü düşük seviyede olan örgüt çalışanları ise, neler yapmaları gerektiği ile ilgili belirlemelerle uğraşarak zaman kaybetmektedir. Bu tarz

çabalar, çalışanlarda örgütün kültürünü benimseyememesine ya da örgütle sağlam bir bağ geliştirememesine yol açabilmektedir (Eren, 2001: 150).

Örgütler birbirlerine benzer yapılarda kurulabilirler fakat hiçbir örgüt bir diğeriyle tamamen aynı örgüt kültürüne sahip değildir. Bu doğrultuda hiçbir örgütte yaşanan presenteeism davranışı diğeri ile aynı özelliğe sahip olmayacaktır. Örgütler için genel bir presenteeism davranışı tanımı yapıldığında, çalışanın presenteeism davranışı sergilemesinin iki nedeni bulunmaktadır. Birincisi, işine karşı kendisini sorumlu hissetmesi ve işyerinde bulunmak istemese de bulunması, ikincisi ise işletmede bulunmayan çalışanı işinden çıkarmakla tehdit etmesi ve bu sebeple işinde bulunmak zorunda olması şeklinde ifade edilebilir (Aronsson, 2005: 959). Her iki görüş de işletmelerdeki örgüt kültürüne bağlı olarak çalışanı işinin başında bulunmaya sevk etmektedir.

Hasta olmasına rağmen işe devam eden çalışan için genel anlamda en geçerli açıklama iş arkadaşlarının ve yöneticilerin devamsızlıklarına olumlu bakmaması ve hastalığın uzun sürmesidir (Aronsson ve Gustaffson, 2005: 960). Mc Kevitt ve Morgan (1997: 494)'a göre doktorların çalışan adına sağlıklı olmadığını belirtmesine rağmen yüksek düzeyde presenteeism sorunu yaşayan çalışan, işverence çalışanın işine devam etmesinin sağlığından önemli olması, diğer çalışanların işe gelmeyen çalışanlara olumsuz bakışı, yöneticilerin devamsızlık yapan çalışanlara daha sonra ağır görevler vermesi gibi birtakım engelleyiciler nedeniyle işe gelmeleri bir zorunluluk halini almaktadır. Norveçli doktorlar da benzer araştırmalarda örgüt kültürünün ağır kurallar içermesinin presenteeisme neden olduğunu öne sürmektedir (Akt: Rosvold ve Bjertness, 2001: 71).

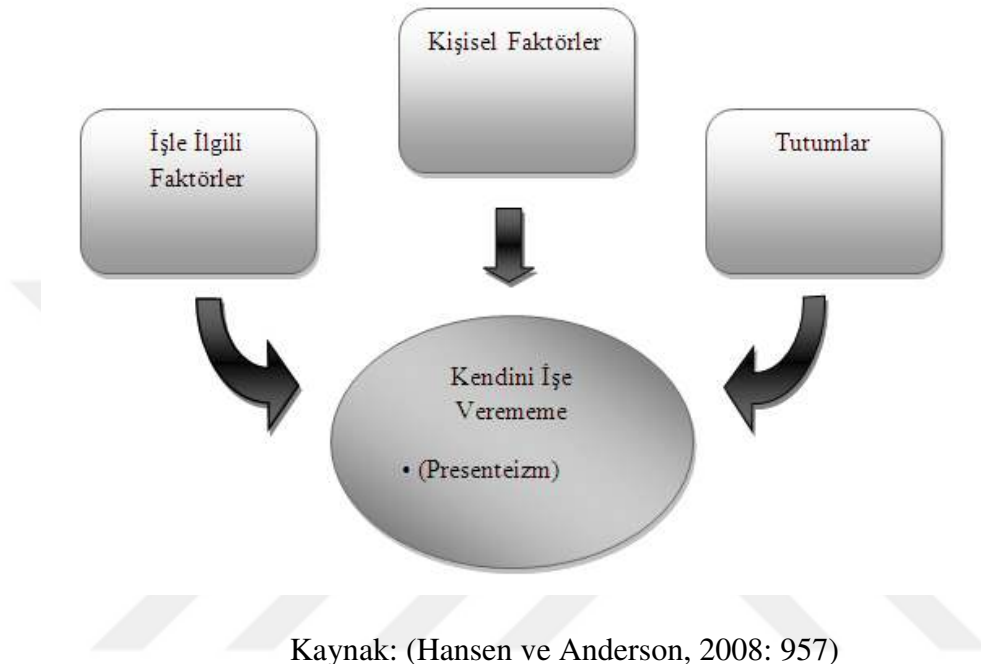
1.5. PRESENTEEİSM İLE İLGİLİ MODELLEME ÇALIŞMALARI

Aransson ve Gustafsson (2005: 964) ampirik sonuçlara dayalı bir model geliştirmişlerdir. Hastalıktan dolayı kendini işe verememe ve hastalıktan dolayı işe devamsızlığın en önemli belirleyicisinin hastalık ve kapasite kayıpları olduğundan yola çıkarak geliştirdikleri modelde, bireylerin kararını kişisel ve işe dair faktörler belirlemektedir.

Saarvala (2006: 5) çalışanın ihtiyaçlarının belirli bir seviyede tatmin edilmediği takdirde etkili ve verimli olamayacağını ve bu durumun zamanla çok yönlü kendini işe

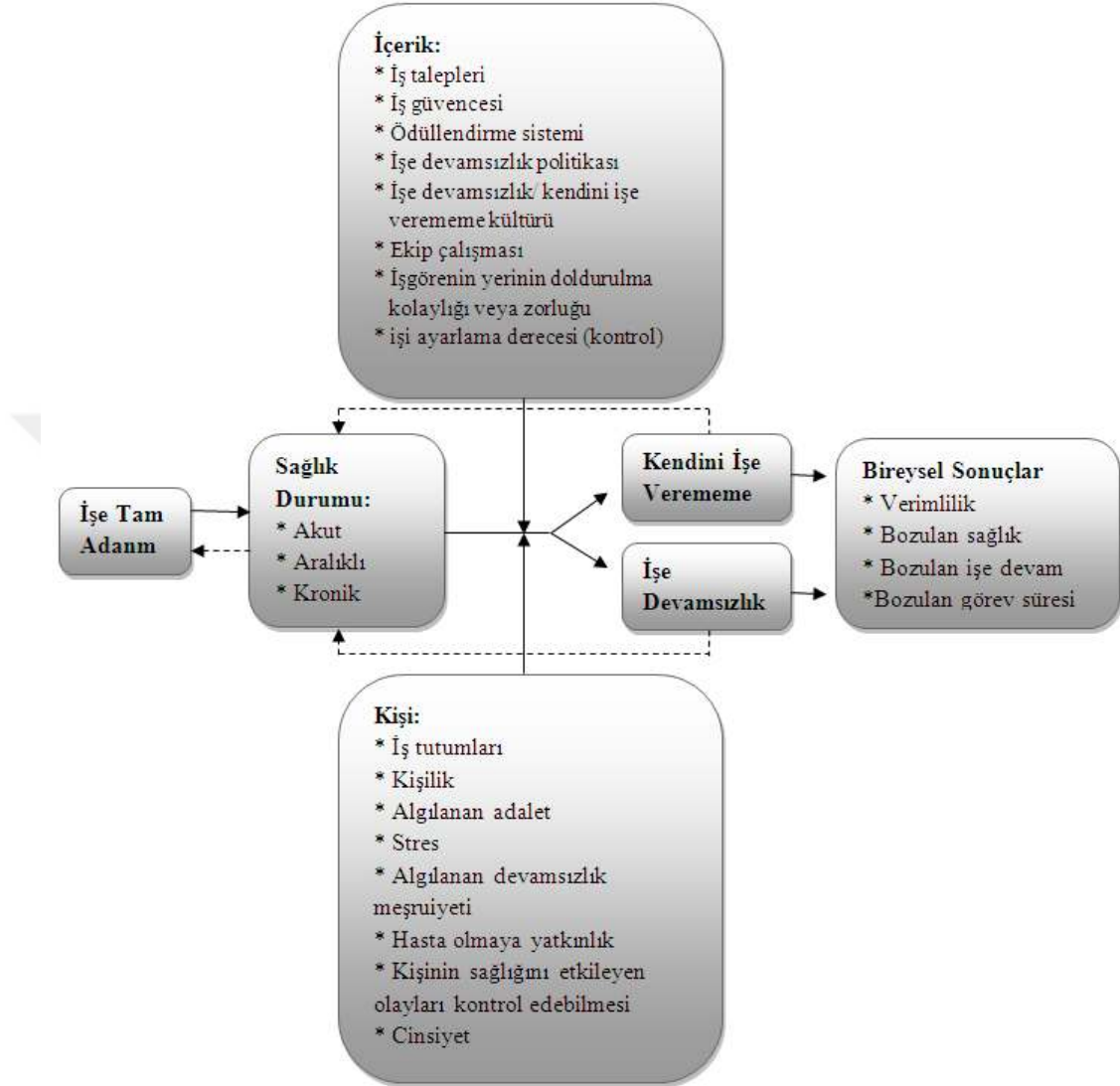
verememeye yol açacağını ileri sürmüştür. Saarlava bunu Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisini kullanarak ifade etmiştir.

Şekil 1: Hansen ve Anderson Kendini İşe Verememe Modeli



Hansen ve Anderson (2008: 957) araştırmalarında kendini işe verememenin nedenlerini üç başlık altında incelemişlerdir. Bunlar iş ile ilgili faktörler, kişisel durumlar ve tutumlardır.

Şekil 2: Johns'un Kendini İşe Verememe Modeli



Kaynak: (Johns, 2010: 532)

Johns (2010: 532) kendini işe verememe ve işe devamsızlık için dinamik bir model sunmuştur. Bu modelde kendini işe verememenin nedenleri olarak iş talepleri, iş güvencesi, ödüllendirme sistemi, devamsızlık politikaları, işe devamsızlık/kendini işe verememe kültürü, ekip çalışması, boşalan kadroyu doldurma kolaylığı ve işi ayarlama derecesi (kontrol) faktörleri gösterilmiştir.

Şekil 3: Baker-McClearn Vd.,’nin Kendini İşe Verememe Modeli

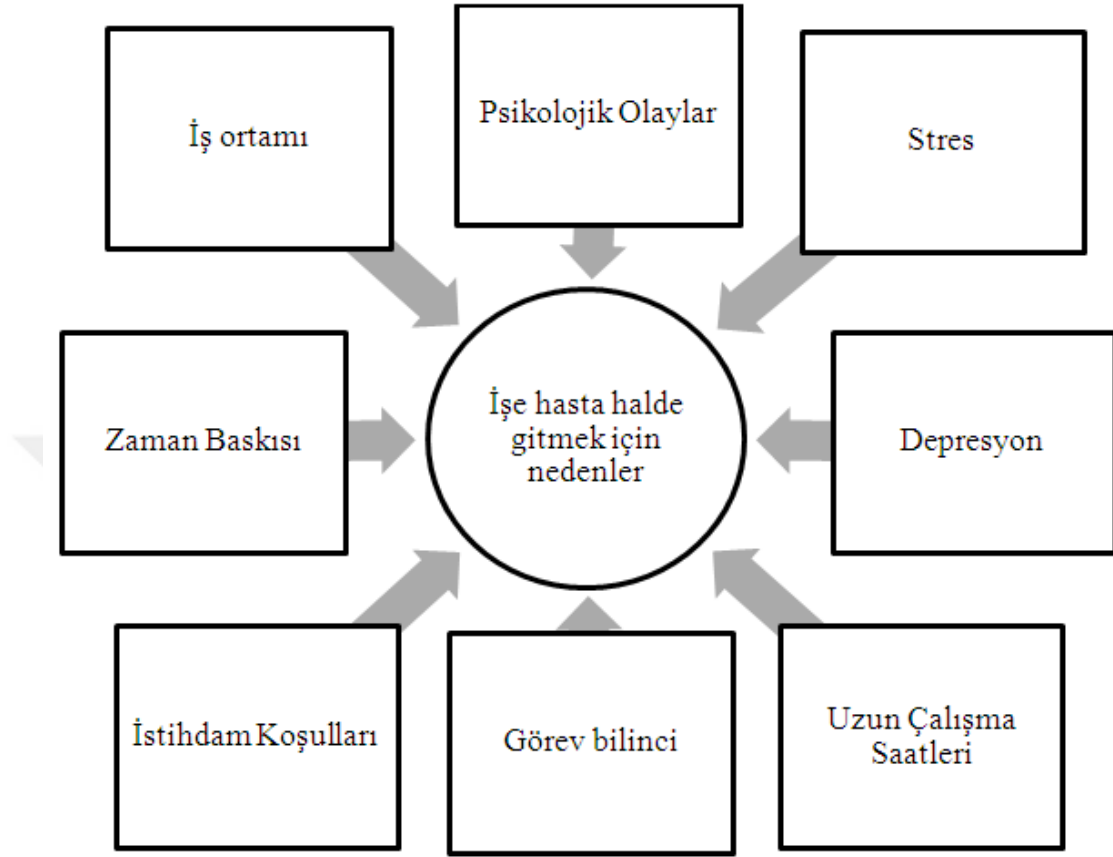


Kaynak: (Baker-McClearn vd., 2010: 313)

Baker-McClearn vd., (2010: 313) kendini işe verememeyi yayınlanmış araştırmaları özetleyen bir model ile izah etmeye çalışmışlardır. Bu modelde bireylerin işe gitmesini veya gitmemesini etkileyen faktörler bireysel motivasyonlar ve işyeri baskıları olmak üzere iki çatı altında toplanmıştır.

Collins ve Cartwright (2012: 431), Aransson ve Gustafsson (2005) ile Hansen ve Anderson (2008) yararlanarak kendini işe verememenin nedenlerini üç çatı altında toplamışlardır. Bunlar iş ile ilgili durumlar, kişisel faktörler ve örgütsel politikalarıdır. Collins ve Cartwright bu nedenleri biri kamu (Polis gücü) diğeri özel (Gıda üreticisi) olmak üzere iki sektör üzerinde gözlemlemeye çalışmışlardır.

Şekil 4: Ahtapot Modeli



Kaynak: (Quazi, 2013: 46)

Quazi (2013: 46) örgütlerin görünmeyen maliyeti: kendini işe verememe adlı kitabında kendini işe verememenin nedenlerini ahtapot modeli ile açıklamaya çalışmıştır.

Ahtapot modelinde işe hasta olarak gitmenin nedenleri; iş ortamı, zaman baskısı, istihdam koşulları, görev bilinci, uzun çalışma saatleri, depresyon, stres ve psikolojik olaylar olarak sıralanmıştır.

1.6. PRESENTEEİSMİN NEDENLERİ

Literatür incelendiğinde presenteeismın büyük oranda sağlık ile ilişkilendirildiği görülmektedir. Oysa presenteeismın sadece sağlıkla bağlantılı bir problem olmadığı; bireysel, sağlıksal, örgütsel ve çevresel çeşitli faktörlerin de presenteeism sorununun yaşanmasında etkili olduğu vurgulanmaktadır. Bu bağlamda presenteeismın nedenleri; bireysel, sağlıksal, örgütsel ve çevresel şeklinde dört alt başlık altında ifade edilebilir.

1.6.1. Bireysel Nedenler

Presenteeisme sebep olan bireysel sebepler içerisinde kişilik, işkoliklik, demografik özellikler, tükenmişlik ve stres gibi bazı kavramlar bulunmaktadır.

1.6.1.1. Kişilik

Kişilik, bireylerin duygu, tutum, algı, motivasyon ve tecrübe olarak birbirlerinden farklılıklarını ifade etmektedir (McGrea ve John, 1992: 175). Bir başka ifadeyle, kişilik insan davranışlarını yönlendiren karakteristik özelliklerdir (Feist, 2006: 4). Bireyler bulundukları ortamlardan etkilenebildiği gibi kişilikleri ile bulundukları ortamları da etkileyebilmektedir. Günlük yaşamlarının büyük bir kısmı işyerinde geçtiği için kişiler arası etkileşim kaçınılmaz hale gelmektedir. Kişilik nedeniyle çalışma ortamında uyum sorunu yaşayan bireyler belli bir zaman sonra işe gitmek istemeyecekler ya da işlerine devam ederek mutsuz olacaklardır. Mutsuz olan bireyler işte var olamama sorunuyla karşılaşacaklardır (Baysal, 2012: 13). Yeni çalışmaya başlayan birey, öncelikle kendine özgü kişilik özellikleri ile örgüt içinde bir yer edinmektedir (Koçoğlu, 2007: 24). John (2010: 533) kişiliğe ilişkin çeşitli etmenlerin presenteeismi olumsuz etkilediğini vurgulamaktadır. Yaptığı işe bağlılık ve içsel denetim özelliğinin çalışmaya devamlılık halinde pozitif etki oluşturduğunu ve birtakım sıkıntılarla karşılaşıldığında bunlara karşı direnç gösterdiği ve işe bağlılık durumunda, üst düzeyde etik değer, sağlık anlamında ise içsel denetimi, işkoliklik hali ve psikolojik sıkıntılar yaşandığında da yine kişiliğindeki olumlu özellikleri ile bireye avantajlar sağladığını ifade etmektedir.

1.6.1.2. İşkoliklik

İşkoliklik, *“Bireylerin sağlığına, mutluluğuna, insanlarla ilişkilerine ve sosyal anlamda faaliyetlerine engel olacak bir oranda işleri ile ilgilenme gereği duymaları durumu”* şeklinde tanımlamaktadır (Gülova, İspirli ve Eryılmaz, 2014: 26). İşkolik olanlar; zamanlarının büyük bir kısmını işlerinde veya işe ilişkin konular ile harcayan bu bağlamda bağımlı bir hayat süren kişilerdir. Geçmişten bugüne işkolikliğin hem kişinin kendisine hem de organizasyon dâhilinde bulunanlara ve doğrudan organizasyona çeşitli zararlar verdiğini ortaya koyan birçok bilimsel araştırma bulunmaktadır (Schaufeli vd., 2009: 251; Naktiyok ve Karabey, 2005: 179; Temel, 2006: 104; Emhan ve Mete, 2012: 76; Akdağ ve Yüksel, 2010: 49; Beek vd., 2011: 468; Günbeyi ve Gündoğdu, 2010: 56; Bardakçı ve Baloglu, 2012: 45; Akduman ve Yüksekbiçgili, 2015: 419). İşkoliklik ile

ilgili yapılan bir araştırma sonucuna göre konaklama alanındaki örgütlerde çalışan çeşitli iş görenlerden büyük bir kısmının işkolik oldukları sonucuna ulaşmıştır (Serçeoğlu ve Selçuk, 2016: 39). Başka bir çalışmada dikkat çeken bir sonuca göre ise işkolik diye adlandırılan küçük ve orta ölçekli örgüt sahibi olanlar ve yönetimde bulunanları kapsayan araştırma sonucunda katılanların %38,7'sinin absenteeism, %82,5 oranındaki kısmının ise presenteeism yaşadıkları ve bu oranın presenteeism için normal değerlerden %50 oranında daha aşağıda bir üretkenliğe sebep olduğu ortaya çıkmıştır (Cocker vd., 2013: 5062).

1.6.1.3. Demografik Özellikler

Presenteeism örgütte çok sayıda çalışanda görülmekle birlikte demografik özellikler dikkate alındığında da bazı farklılıklar görülmektedir. Bireysel düzeyde ele alındığında; kadınlar, maaşları düşük çalışanlar, çocuk sahibi çalışanlar, sağlıklı olmayıp çalışanlar ve bunların yaşadığı çeşitli zorlukların güçlü etkileri yüksek oranda presenteeism belirtilerini göstermektedir (Aronsson ve Gustafsson, 2005: 959, Aronsson vd., 2000, Burton vd., 2005).

1.6.1.3.1. Presenteeism ve Cinsiyet:

İş saatlerindeki ve iş koşullarındaki düzensizlikler çalışanların kariyer safhalarını olumlu ya da olumsuz etkilemekte ve kadınlara oranla erkek çalışanlarda daha olumlu bir kariyer süreci gerçekleşmektedir (Goffee ve Nicholson, 1994: 83). Erkek çalışan çalıştığı örgüte uzun vadeli bakamayabilir, öncelikli olarak kariyerini düşünebilir. Bu nedenle de iş güvencesizliğini önemsemeyebilir, risk almak istemeyebilir. Bu doğrultuda erkek ve kadın çalışanların kariyerleri belli bir noktada kesişmesine rağmen aynı seviyede iş güvencesizliği ve işe hazır olma açısından erkekler daha ileri düzeyde görülmektedir (Goffee ve Nicholson, 1994: 82). Kadın çalışanın erkek çalışana oranla riski göze alamaması, iş-aile yaşamı dengesinde kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla daha önemli bir görevi olması (annelik, ev hanımlığı gibi roller), erkek çalışanlara oranla kadın çalışanların daha duygusal ve strese müsait yapılarının olmasından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Birçok kronik ve akut hastalığının daha çok kadın çalışanları etkilemesinden dolayı bu durum bir kariyer engelleyicisi olarak dikkat çekmektedir (Simpson, 1998: 38–42; Mandracioğlu, 2013: 11; Capital, 2016).

Yapılan çeşitli çalışmalarda, erkeklere göre kadınların daha yüksek oranda presenteeism yaşadıkları vurgulanmaktadır (Kim vd., 2016: 32). Hellgren'in (2010) araştırmasında, sınıflandırılmış tüm yaş grupları içerisinde daha yüksek oranda devamsızlık ve presenteeismi kadın çalışanların yaşadığı tespit edilmiştir. Yine erkek çalışanların daha fazla sigara kullandığı, alkol tükettiği, kalp hastalığı yaşadığı gözlenmiştir. Yüksek tansiyon ve yüksek kolesterole sahip olmasına rağmen, kadın çalışanların daha duygusal olması, depresyon, bunalıma girme, migren, baş ağrıları, gastrointestinal (sindirim sistemi) hastalıklarına daha yoğun şekilde maruz kalmaları presenteeismi daha çok kadın çalışanların yaşamasına neden olabileceği düşünülmektedir (Koopman vd., 2002: 15). Aronsson (2000), Aronsson ve Gustafsson (2005) vb. çalışmalarda kadınların erkeklere oranla presenteeism davranışını yoğun şekilde yaşadığı sonucuna ulaşmışlardır (Burke ve McKeen, 1994: 73). Diğer yandan Aronson ve Gustafsson (2005: 959) ve Martinez ve Ferreira (2012: 302)'de çalışmalarında erkeklere oranla kadınların presenteeismi daha fazla yaşadıklarını belirtmişlerdir. Coşkuoğlu (2016), ülkemizde presenteeism sorununu daha çok kadın çalışanların yaşadığını ve kadın hastalıklarının da işletmelerde çalışmaya ilişkin verimliliğin düşmesine neden olduğunu belirtmektedir.

1.6.1.3.2. Presenteeism ve Yaş

Yaş ile presenteeism arasındaki etkileşimde, yaş faktörünün de cinsiyet değişkeninde olduğu gibi farklılıklar gösterdiği görülmektedir. Presenteeismle yaş ilişkisine iki açıdan bakılabilir: ilki presenteeism davranış olarak genç çalışanlarda isteksizlik şeklinde daha yoğun görülmektedir. Genç çalışanlar iş değiştirme riskini alabilecek durumda olduğu için bu isteksizlik durumunu sürdürebilirler. Bu doğrultuda genç çalışanların daha yoğun presenteeism davranışı sergiledikleri dikkat çekmektedir. Hellgren vd., (2010: 780)'nin gerçekleştirdiği araştırma sonucuna göre 18-29 yaş aralığındaki çalışanların daha üst yaş grupta olan çalışanlara göre daha yüksek seviyede presenteeism yaşadıkları tespit edilmiştir. Yaşla ilgili bir diğer durum presenteeism yaşlı çalışanlarda kronik birtakım hastalıkları ortaya çıkarmasıdır. Genç çalışanlarda yoğun şekilde görülmeyen kronik hastalıklar, yaş ilerledikçe artmaktadır. İşe kronik rahatsızlığıyla gelen çalışanın presenteeism yaşaması beklenmekte ve bu bağlamda presenteeism yaşlı (orta yaş ve üzeri) çalışanlarda daha yoğun gerçekleşeceği düşünülmektedir. Lerner, vd., (2001: 82)'nin araştırması da bu görüşü destekler

niteliktedir. Araştırmaya göre, kronik hastalıkların 18–44 yaş (%35,1) ve 45–64 yaş (%67,7) aralığında yaşandığını tespit etmişlerdir.

Çalışanlar arasında ileri yaşta olan kişilerde presenteeism bulgularının daha çok görüldüğü (Kim vd., 2016: 32), ilerleyen yaş ile beraber presenteeism de arttığı (Bierla vd., 2013: 1540) veya bu belirlemenin tam aksi olarak yaşın ilerlemesiyle presenteeism azalma gösterdiği (Macioch vd., 2012: 432) ya da orta yaşlara gelindiğinde presenteeism görölme sıklığının arttığı (Aronson ve Gustafsson, 2005: 959) şeklinde çalışma bulguları elde edilmiştir. Konuyla ilgili US şirketinin üç farklı bölge üzerinde gerçekleştirdiği çalışma sonucunda, toplam üretkenliğe yönelik kaybın %77'sinin presenteeism ile oluştuğunu ve bu durumun 30-49 yaş gurubu kadınlar (boşanmış, dul, çalışan, kolej ve yüksekokul mezunu) arasında yaşandığını belirtmektedir (Merrill vd., 2012: 293). Yaşı etkileyen diğer bir faktör ise hizmet süredir. Hizmet süresi ile yaş değişkenindeki doğru orantılı artış, presenteeismde de artış görülmesine sebep olabilmektedir. Hizmet süresinin artması beraberinde örgüte sadakatli olmayı getirirse de insan fizyolojisinde oluşan rahatsızlıklar sebebi ile presenteeisme neden olmaktadır (Koçoğlu, 2007: 30).

1.6.1.3.3. Presenteeism ve Eğitim Durumu

Eğitim düzeyinin presenteeisme nasıl yansıdığı literatürde, belirli bir eğitim seviyesine sahip insanların presenteeism olgusunu daha az yaşadıkları (Mandıracıoğlu, 2013: 11), düşük eğitim seviyesine sahip çalışanların ise stresi daha çok yaşadıkları (Wireko, 2016: 3) dolayısıyla düşük eğitilmiş çalışanların presenteeism sorununu daha fazla yaşadıkları görülmektedir (Kim vd., 2016: 32). Diğer yandan Aronson ve Gustafsson, (2005: 961) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise çalışanlarda presenteeism ve eğitim durumu değişkeni arasında somut bir ilişki tespit edilememiştir. Ancak presenteeism ve absenteeism durumlarının çoğunlukla gelir seviyesi düşük olan bireylerde yaşandığı sonucuna ulaşılmıştır (Kim vd., 2016: 32).

1.7. SAĞLIKLA İLGİLİ NEDENLER

Presenteeismın sağlıkla ilgili nedenleri incelendiğinde; diyabet (şeker hastalığı), astım, alerjik durumlar, baş ağrısı, solunum rahatsızlıkları, gastroenterit (ishalli hastalıklar), grip (nezle) gibi faktörlerin yanında, obezite, sağlıksız beslenme, depresyon (tükenmişlik), stres, durağan yaşam, alkol, sigara kullanımı gibi çeşitli risk faktörleridir (Burton vd., 2009: 436; Mandıracıoğlu, 2013: 11). Presenteeismde sağlıkla ilgisi olmayan sebepler ise bakmakla yükümlü oldukları çocuklarının bakımları, yaşlı yakınlarının bakımı, finansal içerikli sorunlar, aile problemleri veya boşanma, işçi-patron arasındaki çatışmalar, işyeri koşulları (ısı, sıcaklık, iletişim, hava kalitesi), işle ilgisi olmayan çeşitli aktiviteler (yemek aralarını uzatmak, internette sörf yapmak, kişisel telefon görüşmeleri) gibi sebepler bulunmaktadır (Kulesa, 2008: 2).

Presenteeismde sağlığı ilgilendiren nedenler arasında bulunan bazı rahatsızlıklar aşağıda yer alan başlıklar halinde incelenmiştir;

Baş ağrısı, presenteeismi ortaya çıkaran hastalıklardan birisi baş ağrısı iken, diğeri de ağrılı rahatsızlıklardır. Baş ağrısı çalışanın devinimsel yönünü etkileyerek verimliliğinin azalmasına ve performansının düşmesine sebep olmaktadır. Baş ağrısından dolayı toplamda üretkenlik kaybının maliyeti yaklaşık 19,6 dolar olduğu ifade edilmiştir (Burton vd., 2009: 436). International Headache Society (2004) bulgularına göre baş ağrısının çeşitli türleri (özellikle kaygı ve gerilim kaynaklı baş ağrısı (TTH) yaşayanlar oldukça fazla sayıdadır. TTH genellikle bir kısım nörolojik kökenli semptomları da kapsayan kronik bir ağrıya ortaya çıkan, acı hissi ve duyarlılık artışıyla ağrı alanında oluşan rahatsızlıktır (Monzani vd., 2016: 87).

Uykusuzluk, insan için fazla rahatsız edici bir durumdur. Bu durumda yaşanan gerginliği azaltmak amacıyla, sakinleştirici özellikte veya uyuşturucu nitelikli ilaç kullanılmaya başlanmaktadır. Yaşanan bu gelişmeler kişinin sağlığıyla ilgili sorunları arttırmakta ve işindeki verimini azaltmaktadır. Çalışan, işyerinde herhangi bir huzursuzluk yaşadığında; geceleri uykusu bölünebilir, çalışması sırasında halsizlik ve huzursuzluk yaşayabilir, genellikle hayatında bir şeylerin ters gidebileceği düşüncesine kapılabilir. Kronik hal alan gerginlik ve yorgunluk; soğuk algınlığı, grip gibi rahatsızlıkların kolayca ortaya çıkmasına sebep olarak baş ağrılarını arttırabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 31). İnsanların faaliyetlerinde hata yapma potansiyellerini arttıran

çoğunlukla; uykusuzluk, yorgunluk, motivasyon eksikliği, stres gibi ruhsal veya bedensel sebeplerden kaynaklanmaktadır (Yüksekyıldız, 2012: 19). Uykusuzluk durumunun pozitif nitelikli düşüncelerin ve duyguların azalması veya negatif nitelikli düşüncelerin ve duyguların artmasıyla meydana geldiği düşünülmektedir. Uykusuzlukla ilgili çalışılan mekânda hissedilen pozitif nitelikli duyguların (keyifle geçirilen zaman ve nezaketli tavırlar), diğer taraftan ise negatif hissedilen duyguların (düşmanlık, yorgunluk) etkisi uykusuzluğu olumsuz yönde etkilemektedir (Scott ve Judge, 2006: 637). Söz konusu faktörlerin çalışma performansını doğrudan doğruya etkilemesi sebebiyle zincirleme olarak, presenteeism durumunun yaşanmasına da sebep olmaktadır.

Yorgunluk, uykusuzluğa yatkın olmak, stres düzeyindeki artış veya daha farklı sağlık ile ilgili semptomların sonucu olarak meydana gelebilir. Bir kişinin oldukça az uyuması ya da uykusunu yeterli düzeyde alamaması sonuç olarak kişinin yorgun düşmesine ve performansını tam olarak sergileyememesine neden olacaktır. Yorgunluk hali ve tükenmişlik; stresin artmasına, sürekli kaygı hissine ve uyku bozukluklarına sebep olup, üretkenliğin azalmasına ve bunun sonucu olarak presenteeisme yol açmaktadır (Garrow, 2016: 41).

1.8. ÖRGÜTSEL NEDENLER

İş güvenliği, iş tatmini ve işveren desteğinin presenteeismle ilgili kavramlar olduğu tespit edilmiştir (Caverley, Cunningham ve MacGregor, 2007: 304). Presenteeismi etkileyen işle ilgili bazı sebepler; rol stresi, fazla mesai, inisiyatif olarak belirtilmiştir. Kişilerde ve işletmelerde presenteeismi etkileyen bazı faktörler; sağlık ve yaşam kalitesi, olumsuz etki oluşturan iş arkadaşı sahibi olmak, dikkat dağınıklığı ile bağlantılı bir oranda artan mesleki kazalar, servis ve ürünlerde kalite bozulmaları olarak sıralanabilir (Lack, 2011: 77).

1.8.1. Fazla Mesai

İnsanların enerjileri sınırlıdır gün içinde yapacakları işlere uygun oranda bu enerjilerini dağıtmaya çabalamaktadırlar. Çalışanlar, çalıştıkları işyerlerinde geçirecekleri süreleri de göz önünde bulundurarak enerjilerini ayarlamaktadırlar. Dikkatli ve uygun bir planlama yapılmadan çalışanların sosyal ve kültürel ihtiyaçları, çalışma saatleri dikkate alınmadan fazladan mesai yaptırılması durumunda, denge bozulmakta ve çalışanlarda aşırı yorgunluk halinde ortaya çıkan presenteeism durumu ortaya çıkmaya

başlamaktadır (Camkurt, 2007: 89). İsviçre’de yapılan bir çalışmada, tam zamanlı olarak çalışanların, yarı zamanlı çalışanlara oranla daha fazla presenteeism tehdidi ile karşı karşıya kaldıkları ve işlerini değiştirme olanağı bulunmayan çalışanlarda presenteeism yaşama durumlarının diğer çalışanlara göre daha yüksek seviyede olduğunu ileri sürmüşlerdir (Johns, 2010: 526).

1.8.2. İnisiyatif Almak

İnisiyatif, bir problemi en uygun yollarla çözmek, yaratıcılık gücünü harekete geçirmek, müşteriye hizmet anlayışı ile ilgili değişiklikler yapmak, yeni fırsatları değerlendirmek ya da devam etmekte olan iş ortamını yenilemeye kadar değişik anlamlara gelmektedir. Çalışanlar yetkileri ve kişisel becerileri doğrultusunda inisiyatif kullanamıyorlar veya görev, yetki ve sorumluluklarını tam bilemedikleri durumlarda belirsizlik yaşıyor ve işlerinin gereğini yerine getiremiyor olmanın vereceği huzursuzlukla önce ruh sağlıkları, sonrasında bedensel sağlıkları ile ilgili problemler yaşamaktadırlar. Bu nedenlerle presenteeism ile karşı karşıya kalmaktadırlar (Koçoğlu, 2007: 16).

1.8.3. İş Ortamı

Çalışanların iş ortamlarında kendilerini mutlu ve huzurlu hissetmeleri, iş memnuniyetlerinin yüksek olması, çalışanların kapasitelerini verimli şekilde kullanmaları ile mümkün olacaktır (Çelik ve Turunç, 2009: 218). Psikososyal iş çevresinin, çağdaş toplumlarda iş ve çalışma hayatını ilgilendiren önemli konular arasında olduğu düşünülmektedir. Avrupa Birliği kapsamındaki ülkelerde çalışanların büyük bir kısmının işlerinde, psikososyal stresin yaratıcı etkilerle karşı karşıya kaldıkları raporlar ile belirlenmiştir. Bu raporlar doğrultusunda konunun çalışanlar, işyerleri ve toplum üçgeni açısından çok önemli olduğu düşünülmektedir. Diğer yandan rapora göre; kalp hastalıkları, iskelet rahatsızlıkları, stres, zihinsel bozukluklar, yaşam kalitesinde düşüş, tükenmişlik, daha başka hastalıklar, iş gücü devir hızı, devamsızlık, üretkenlik, motivasyon gibi çok çeşitli faktörlerde de olumsuzluklar gözlenmektedir (Kristensen vd., 2005: 438). Bu unsurlar presenteeism sonucu ortaya çıkan nedenler ile örtüşmektedir (Çiftçi, 2014: 47).

1.8.4. İş Tatmini

Çalışanların işlerine ve özel hayatlarına mutluluk veya mutsuzluk şeklinde etki eden, örgütlerde ise verimlilik-verimsizlik ve kalite artışı ya da azalışı doğrultularında yön veren tatmin; çalışanlar için de örgütler açısından da önemli bir yere sahiptir. Bununla beraber iş tatmini, örgütte istenen düzeyde, verimli ve sağlıklı bir çalışma ortamı olduğunun göstergelerindendir (Toker, 2007: 93). Çalışan bağlılığı, iş tatmini, iş bağımlılığı başlıklarıyla ofislerde çalışanlar üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmada, iş tatmini ile presenteeism arasında negatif ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre; çalışanlarda iş tatmininin yükselmesiyle, çalışan bağlılığının ve iş bağımlılığının arttığı presenteeism ise azaldığı ileri sürülmüştür (Murray vd., 2015: 100).

1.8.5. Mobbing

Örgüt çalışanlarından herhangi birini aşağılamak, dışlamak, hakaret etmek, azarlamak, iftira atmak, iş vermemek, verilen işi elinden almak, söz hakkı vermemek, fırsat vermemek ya da kapasitesinin üzerinde iş vermek, kişinin onuruna ve şerefine yönelik cümleler kullanılması, diğer çalışanları da iş birliğine ikna ederek; kişiyi psikolojik, ekonomik veya sosyal bakımlardan rahatsız etmek gibi çok çeşitli olumsuz davranışlarla şekillendirilen bir kavramdır (Sarıgöz vd., 2015: 360). Mobbing olgusu başka bir ifade ile, başka biri ile beraber harekete geçerek veya psikolojik unsurları kullanarak terör oluşturmak şeklindedir. Mobbing sebebiyle mağdur olan kişiler, mobbing yaşamakla sağlıklı bir çalışma ortamında ve psikolojik sorunlar ile baş başa kalmaktadır (Leymann, 1990: 119). Organizasyonun şekillendirilmesi sırasında liderlik ve iş organizasyonu ile ilgili uygun olmayan belirlemelerin yapılmış olması sebebiyle ortaya çıkan problemler mobbinge yol açmaktadır (Zapf, 1999: 70). Mobbing'in bulunduğu örgütlerde çalışan bireyler motivasyon gücünü yaşamakta, örgütlerine güven problemi hissetmekte, özdeşleşme ve bağlanma duygularını yitirmekte ve işinden tatmin olamamaktadırlar. Mobbingin örgütsel bağlamda başka olumsuz etkileri ise örgüt çatışmasına, çalışan devir hızı artışına, bütün bunların sonucunda da genel anlamda bir verimsizliğe sebep olmasıdır (Tutar, 2004: 101). Mobbing sonucu oluşan ruhsal ve fiziksel sağlık ile ilgili sonuçlar şunlardır; depresyona girmek, anlamsız heyecanlar ve korkular, dikkati toplayamama, yüksek tansiyon, ellerin titremesi ve terlemesi, sırt ve baş ağrıları, mide-bağırsak hastalıkları, zayıflama, iştahsızlık, terk edilmişlik duygusu,

özsaygı ve özgüvenin yitirilmesi, deride döküntüler-kaşıntılar vb. daha ağır olgularda ise; travma sonrasında meydana gelen stres kökenli bozukluklar ortaya çıkabilmektedir (Tınaz, 2006: 24).

1.9. ÇEVRESEL NEDENLER

Sürekli gelişen teknoloji ve küreselleşme, iş yaşamını bazı yönlerden kolaylaştırırken farklı bazı yönlerden zorlaştırmaktadır. Presenteeismde çevresel odaklı nedenler arasında siyasi ve ekonomik belirsizlikler, çevresel ve trafik ile ilgili sorunlar gelmektedir.

Ekonomik ve siyasi belirsizlikler, ülkede ve küresel ekonomide yaşanan çeşitli belirsizlikler, hayat pahalılığı, işsizlik ve işten çıkarılmalar, krizler, refah seviyesinin düşük oluşu ve yüksek enflasyon, bireylerin temel nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz durumda kalması, önemli stres kaynağıdır (Koçoğlu, 2007: 30). Küreselleşme ile birlikte çalışma yaşamında artan belirsizlik; çalışanlara kısa vadeli sözleşmeler, kısa vadeli çözüm arayışları ve kısa vadeli projeler olarak yansıyarak yaşamlarını da belirsizleştirmektedir. İşsizlik durumu; işi olmayanlar açısından psikolojik, ekonomik ve sosyal sorunlar oluşturan bir olgu olduğu gibi, çalışanların her an karşılaşılabileceklerini hissettikleri tehdit nitelikli bir durumu da beraberinde getirmektedir (Çakır, 2007: 135).

Çevre ve trafik sorunu, işyerinin yer aldığı şehirde, trafiğin yoğun olması, artan gürültü ve kirlilik, önemli birer stres kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadır (Koçoğlu, 2007: 31). İşletmelerin çevresel duyarlılık kapsamında belirleyeceği politikaları takip etmesi ve izlediği politikaların çalışanlar tarafından da kabul görülmeyi beklemesi ve çevreye duyarlılık konusunda herkesin bilinçlendirilmesi, temiz bir çevre çalışanların huzuru bakımından önem arz etmektedir (Baysal, 2012: 17).

1.10. PRESENTEEİSMİN SONUÇLARI

Presenteeismın örgütler açısından çeşitli sonuçları bulunmaktadır. Bunlar; verimlilik, performans düşüklüğü, işgören devri, motivasyonda azalma ve işe devamsızlık (absenteeism) olarak sıralanabilir.

1.10.1. Verimlilik

Çalışanların, fiziki ve ruhsal olarak kendilerini rahatsız hissetmelerine rağmen işe devam etmeleri ve verimsiz çalışmaları olarak belirlenen presenteeism, örgütler açısından

önemli bir problem olarak görülmektedir. İş kaybı endişesi, çalışma arkadaşı veya yönetimde bulunanlarla diyalogun bozulması, ücret kesintileri, işe bağlılık, iş ve aile çatışmaları gibi birçok farklı faktör çalışan bireylerin kendilerini hasta hissetmelerine rağmen işlerine devam etmelerine sebep olmaktadır. Çalışanların rahatsızlıkları sebebiyle etkin bir halde çalışmaları söz konusu olamamaktadır. Hasta olduğu halde çalışan bireyin işe devam ediyor olması fayda sağlayacak bir uygulama gibi algılansa da gerçekte presenteeisme sebep olmakta, çalışanları verimli olmayan bir çalışmaya yönlendirmekte ve örgütsel bağlamda daha da fazla maliyetlere neden olmaktadır (Arslaner ve Boylu: 126-130). Bunlarla birlikte örgütlerin varlıklarının devamını sağlayabilmeleri için presenteeisme sebep olan etmenlerin tespit edilmesi ve presenteeisme yönelik yöntem ve tekniklerinin geliştirilmesi önem arz etmektedir (Çoban ve Harman, 2012: 164). Bu bağlamda; işte var olamama sorunu anlamındaki presenteeism probleminin çözülmesi; çalışan bireylerin yaşam doyumu elde etmeleri, bedensel ve ruhsal olarak kendilerini iyi hissetmeleri ile yakından ilişkilidir (Demirbulat ve Bozok; 2015: 9). Yapılan araştırmalar, çalışanların verimliliklerini etkileyen pek çok faktörün bulunduğunu göstermektedir. Presenteeism olgusu da çalışanların verimliliklerini etkileyen pek çok faktörün başında gelmektedir (Yumuşak; 2008: 241-242).

1.10.2. Performans Düşüklüğü

Performans; bireyin veya grubun önceden belirlenen hedefine ne derece ulaştığı, neleri hangi düzeyde elde edebileceği ile ilgili bir kavramdır (Kutlar, 2004: 102). Belirlenen koşullara göre bir işin yerine getirilme düzeyi veya çalışanın davranış biçimidir (Kalay, 2002: 18). İşlevsel olarak bir işi yapan bir bireyin, bir grup veya bir teşebbüsün o işte amaçlanan teşebbüslere yönelik olarak nereye varabildiği, başka bir ifadeyle neyi sağlayabildiğinin nicel ve nitel tanımı şeklinde ifade edilmektedir (Turhan, 1998: 65). Çalışanların yaptığı ve yapmadığı veya yapamadığı işler, bir örgütün verimliliğini etkilemektedir Belirli bir rahatsızlığa sahip olan çalışanlardan yüksek verimlilik ve performans beklenemez. Mevcut hastalıkları çalışanları etkileyecek ve işine odaklanmasını zorlaştırarak işinden alıkoyacaktır. Bu durumda da presenteeism sorunu ortaya çıkmakta ve buna bağlı olarak da verimlilik ve performans düşüklüğü yaşanmaktadır (Bierla vd., 2011: 52).

1.10.3. İşgören Devri

İşgören devri, bir işletmeye giren ve çıkan işgören hareketliliği olarak belirtilmektedir. İşletmelerde işgören alımı ve seçimi kadar işgöreni işletmede tutmakta önemlidir. Konu ile ilgili yapılan araştırmalarda bazı araştırmacılar, işgörenin kendi isteği ile işi bırakmasını işgören devri olarak tanımlarken; bazı araştırmacılar ise, işten çıkarılmaları da işgören devrine dahil etmektedir (Bozkurt, 2010: 33- 34). Presenteeism, beraberinde işe devamsızlığı hatta önlem alınmazsa işten ayrılmalara neden olmaktadır. Ayrılmaların oluşmasıyla işgören devrinde artışlar başlayacaktır (Baysal vd., 2014: 137). İşgören devrindeki artış, işletmelerin başarısını olumsuz etkilemektedir. Yine bu oranın artışı işletmelerin amaçlarına ulaşmasını engellemektedir (Bayar, 2016: 16).

1.10.4. Motivasyonda Azalma

Motivasyon kavramı, *“kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek için arzu ve istekleri ile davranışları”* biçiminde tanımlanabilir. Bireylerin arzuları, istekleri, amaçları ve ihtiyaçları doğrultusunda gelişen bir kavramdır (Koçel, 1995: 382). Bir başka tanıma göre ise motivasyon, bir amaca ulaşma doğrultusundaki çabaya ilişkin kararlılık, yoğunluk ve istikamettir (Robbins ve Judge, 2015: 204). İnsanın her davranışının arkasında bir isteği önünde ise bir amacı getirmektedir. Bu amaçları her zaman insan kendisi yaratmaz bazen çevre koşulları belirli amaçlara yön verir çünkü insan davranışlarına etki eden sosyal alışkanlıklar, kültürel değişkenler, kişisel yetenekler, değer yargıları vardır. Bu doğrultuda bireysel amaçların oluşmasının önü açılmış olur. Birey kendine ait amaçlarını çizebildiği ölçüde mutludur, bunun aksi durumda ise mutsuz, huzursuz ve stresli olacaktır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001:118-127). Motivasyonun iki önemli özelliği bulunmaktadır: Motivasyon bireysel bir olaydır. Birisini motive eden bir olay bir başkasını motive etmeyebilir. İkincisi motivasyon sadece insan davranışlarında gözlemlenebilen bir olaydır (Koçel, 1995: 383).

Motivasyon çalışanların örgüte olan bağlılığını artırarak performanslarını ve verimliliklerini de arttırmaktadır. Ancak motive olmayan bir çalışandan yüksek performans beklenemez. Motive olamayan çalışanlar kendilerini işlerine vermekte zorlanır ve başarısızlık yaşayabilir (Lechmann ve Schmabel, 2013: 6).

1.10.5. İşe Devamsızlık (Absenteeism)

İşe devamsızlık, çalışanın beklenmedik ve planlanmamış bir şekilde işe gitmemesidir. İşe devamsızlığın bazı olumsuz etkileri olup, bu etkilerinde başında örgütün verimliliğini ve kalitesini düşürerek maliyetlerin artmasına sebep olan presenteeism olgusu gelmektedir (Prado ve Chawla, 2013: 58). Uzun yıllar devamsızlık kavramı ile presenteeism kavramı birbiriyle benzer kavramlar gibi nitelendirilse de önemli farklılıklar vardır. En önemli fark devamsızlık iş yerine gelmeyen çalışandan bahseden açık bir kavramken, presenteeism işyerinde var olup yeterli performans gösteremeyen çalışanla ilgili bir kavramdır (Hemp, 2004: 55). Berger vd., (2003), Hemp (2004), Stewart vd., (2003), Wang vd., (2003) gibi araştırmacılar işe hasta olarak gelmenin, işe gelmemekten (devamsızlık) daha maliyetli olduğunu ve verimliliği düşürdüğünü, hasta çalışanın işe gelmemesinin örgütsel açıdan yararlı olacağı görüşünü savunmaktadırlar.

Presenteeisme göre devamsızlık yapan çalışanların yarattığı potansiyel kaybı azaltmak daha kolaydır. Bazı araştırmacılar, hasta olmasına rağmen çalışanın işe neden geldiğini araştırmaktadır. Birçok araştırmada düşük seviyede gerçekleşen devamsızlığın şaşırtıcı bir şekilde presenteeisme göre daha düşük hastalık ve daha sağlıklı iş gücü sağladığını göstermektedir (Biron vd., 2006: 26-27). Bu açıdan bakıldığında işverenler hasta olan çalışanın iyileşene kadar örgütte var olmamasını üretim açısından daha olumlu bulabilmektedir. Fakat işin yapılmasındaki bazı gereklilikler çalışanların örgütte bulunması konusunda zorlayıcı unsur olabilmektedir.

Devamsızlığa yol açan kurumsal ve toplumsal faktörler beraberinde çalışanlarda presenteeism'in ortaya çıkmasına neden olan faktörleri içermektedir. Bunlardan da anlaşılacağı gibi presenteeism çalışanda devamsızlığa yol açmaktadır. Çünkü fiziksel ve psikolojik sağlık sorunları yaşayan çalışanlar, belli bir zaman sonra işe devam edemez hale gelecekler ve devamsızlık yapacaklardır. Bu sebepten presenteeism belli bir süre sonra absenteeism halini alacaktır (Çoban, 2012: 37).

1.11. PRESENTEEİSMİN SONUÇLARI

Presenteeism çalışanın işte olması fakat sağlık problemlerinden dolayı tam zamanlı çalışamaması ile ortaya çıkmaktadır. Hasta olup, işyerinde olan çalışan genellikle çalışma koşullarını olumsuz etkilemektedir (Luter, 2009: 1). Görevleri tamamlamak için

gereken ek süreler, iş kalitesinin düşmesi, tamamlanan iş sayısında düşüş, bozulan yönetim fonksiyonları, çalışanla işveren arasındaki bozulan sosyal ilişkiler, motivasyonda düşme, iş kazalarında ve hata oranlarındaki artış işletmelerde presenteeism ile ortaya çıkan problemlerden bazılarıdır (Cser, 2010: 24).

Bakan vd., (2018) Adana ilinde sağlık sektöründe faaliyet çalışanlarda presenteeism'in alt boyutları olan iş odaklı presenteeism ve psikolojik odaklı presenteeism'in stres ve performans ile arasındaki ilişkiyi tespit etmişlerdir. Araştırma sonucunda, iş odaklı presenteeism algısının artmasıyla stres düzeylerinin azaldığı ve performanslarının arttığı bunun yanında psikolojik odaklı presenteeism algısının artmasıyla stres düzeylerinin de arttığı ve performanslarının azaldığı bulgusuna ulaşmışlardır.

Yavan (2017) araştırma Zonguldak'ta bulunan Türkiye Taşkömürü Kurumu'nda (TTK) aktif olarak yeraltında çalışan madenciler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Madencilerin işe gitmeme, varmış ve çalışıyormuş gibi görünme eğilimlerinin boyutu, bu eğilimleri etkileyen unsurlar ve son olarak bu eğilimlerin verimlilik ile ilişkileri analiz edilmiş olup araştırma bulgularına göre madencilerin risk algısı, iş güvenliği algısı, çevresel destek algısı ve kadercilik tutumlarının bu eğilimleri etkilediği tespit edilmiştir.

Ertürk vd., (2017) Necmettin Erbakan Üniversitesi bünyesindeki akademisyenler üzerinde presenteeism ile iş yaşam dengesi arasındaki ilişki düzeyini incelenmişlerdir. Araştırma bulgularına göre, iş yaşam dengesi alt boyutlarını (iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması) ile işte var olamamayı pozitif yönde etkilemektedir.

Öge ve Kurnaz (2017) Konya İlinde faaliyet gösteren otomotiv sektörü çalışanlarında presenteeism ile sosyal kaytarma arasındaki ilişkiyi ampirik bir araştırma deseninde belirlenmeye çalışmışlardır. Araştırma sonucunda, presenteeism ile sosyal kaytarma arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif bir ilişki tespit etmişlerdir.

Cankül vd., (2017) araştırmasında, otellerdeki yiyecek işletmelerindeki kadın çalışanların presenteeism düzeylerini belirlemeyi ve demografik özelliklere göre farklılıklarını incelemişlerdir. Araştırma sonucuna göre, yiyecek işletmelerindeki kadın çalışanların presenteeism düzeyleri ile demografik değişkenler arasında anlamlı farklılıklar tespit etmişlerdir. Evli, çocuk sahibi, yaşı yüksek, eğitim durumu düşük, hizmet süresi fazla, yönetici unvanı düşük veya yönetici unvanına sahip olmayan, mutfak

bölümünde çalışan ve kronik bir rahatsızlığı olan kadın çalışanların presenteeism düzeyi daha yüksek olduğu ve çoğunluğunun presenteeism yaşadığı ve presenteeism düzeyinin artmasında en fazla örgütsel faktörlerin etkili olduğu belirlenmiştir.

Çetin (2016) presenteeism örgütler için daha fazla önemli hale geldiğini, çalışanların hasta olmasına rağmen neden işe geldiği, presenteeism olumlu ve olumsuz tarafları neler olabileceğini, çalışanların ne düşündüğü gibi açık uçlu sorular ile yanıt aramaya çalışmıştır. Araştırma bulgularına göre, neden olan uygulamaları yönetimsel uygulamalar ve örgütsel kurallar, etik ve ahlaki, iş yükü ve olumlu iş tutumları faktörleri başlığında sınıflandırmaktadır.

Arslaner ve Boylu (2015) Bu çalışmanın amacı, işletmelerde sıklıkla karşılaşılan presenteeism sorununu irdelemek ve bu soruna yönelik otel işletmelerinde bir değerlendirme yapmaktır. Araştırma sonucunda işletmelerde, çalışan memnuniyetini ön planda tutan uygulamalar, çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını iyileştirecek önlemler almasıyla presenteeism sorununa yönelik çözümler üretebileceği sonucuna ulaşmışlardır.

Lu vd., (2013a: 440-456) araştırmaları çerçevesinde presenteeism ruhsal ve fiziksel sağlık problemleri, yorgunluk, iş tatminsizliği ve iş performansı düşüklüğü gibi olgular ile sonuçlandığına vurgu yapmışlardır. Ayrıca presenteeismi farklı kültürlerdeki çalışma koşulları altında çalışanlar üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Araştırma sonucunda doğu kültürünü temsil eden Çinli çalışanların yorulmadan kaynaklanan presenteeismi batılı (İngiliz) çalışanlara göre daha çok yaşadıklarını tespit etmişlerdir. Ayrıca iş tatminsizliği ve yorgunluğun Çinli çalışanlarda daha yaygın olduğu gözlenmiştir. Araştırmacılar bunu Çin toplumunda Konfüçyüs'ün "çalışkanlık" ve "dayanıklılığın" öne çıkardığı "uzun saatler çalışma kültürüne" yansımaya bağlamışlardır.

Letvak vd., (2012: 30-37) Kuzey Carolina'daki çalışan hemşireler üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucunda, hemşirelerde yaygın olarak depresyon ve kas-iskelet ağrılarına ilişkin presenteeism olgusu yaşadıklarını tespit etmişlerdir. Bunun sonucu olarak hastanelerde daha yüksek hasta düşmeleri (yataktan), daha fazla tıbbi hata ve daha düşük kalitede bakım hizmeti görülmüştür. Araştırmacılar hemşire işgücünün sağlığına daha fazla dikkat edilmesinin hasta bakımı, hasta güvenliği ve maliyetleri kontrol açısından pozitif etkileri olacağını sonucuna ulaşmışlardır.

Demerouti vd., (2009: 50-68) hemşireler üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda tükenmişlik ve presenteeism'in birbirine bağlı unsurlar olduğunu tespit etmişlerdir. Çalışanlar tükenmişlik ile karşı karşıya kaldıklarında bunu telafi edecek stratejilere başvurmakta bu da uzun vadede tükenmişliği artırmaktadır.

Bergström vd., (2009: 1179-1190) kadınların yoğun olduğu kamu ve erkeklerin yoğun olduğu özel sektör üzerinde yaptıkları çalışma sonucunda bugünün hastalıktan dolayı kendini işe verememesinin yarının hastalıktan dolayı iş devamsızlığa yol açtığını vurgulamışlardır.

Koçoğlu (2007) yüksek lisans tezinde presenteeism konusunun ülkemizde yeni bir araştırma konusu olduğunu ve çalışmanın öncü bir çalışma niteliğinde olduğuna vurgu yapmıştır. Çalışmada presenteeism ile mücadele yöntemlerini insan kaynakları açısından ele almıştır. Ve bu bağlamda kendini işe verememenin genel sonuçlarını verimlilikte azalma, performans düşüklüğü, motivasyonda azalma, memnuniyetsizlik, iş devamsızlık ve çalışan devrinde artış olarak tespit etmiştir.

Lovell (2004) çalışmasında çalışan hasta iken işe gitmesi halinde hastalığını diğer çalışma arkadaşlarına bulaştırarak daha büyük bir iş kaybına neden olabileceğini ileri sürmüştür (akt Lack, 2011: 83).

Jeon vd., (2014: 1-8) çalışmalarında hasta iken çalışmanın üretim düşüklüğüne, takım kaynaşmasında azalmaya, kazalara, personel sirkülasyonuna, kötüleşen sağlığa, uzun iyileşme süreleri gibi negatif sonuçlara yol açtığını belirtmişlerdir. Uzun süreli çalışma saatleri, vardiyalı çalışma ve mesleki stres çalışanların kronik sağlık problemlerini daha da kötüleştirebilir. Bu faktörler çalışanlarda sigara, aşırı alkol, uykusuzluk, kötü beslenme gibi kötü alışkanlıklara yol açabilir. Bu da zamanla kişide kötü yaşam tarzıyla birlikte obezite, kalp rahatsızlıkları, yüksek stres, yüksek tansiyon, migren gibi hastalıklara yol açabilir.

Steward vd., (2003a: 1227-1234) Amerika'daki çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda kişi başına kayıp olan üretim zamanının maliyeti yıllık 225,8 milyar dolar iken kişi bazında yıllık maliyeti 1685 dolar olarak hesaplanmıştır.

Steward vd., (2003b: 2443-2454) Amerika'daki çalışanlar üzerinde yapmış oldukları araştırma sonucunda, yaygın olan ağrılardan dolayı katılımcıların %76,6'sının performanslarında azalma görüldüğü ve işe devamsızlık yaptıkları tespit edilmiştir.

Çalışanların iki haftalık süre içerisinde %13'ü ağrılardan dolayı üretim kaybı yaşamışlardır. Yaşadıkları baş ağrısı haftalık 3,5 saatlik üretim kaybına neden olmuştur. Sırt ağrısı veya artrit nedeniyle haftalık 5 saat üretim kaybı meydana gelmiştir. Bu tür yaygın olan rahatsızlıklardan dolayı tahmini yıllık kayıp 61,2 milyar dolar olarak saptanmıştır.

Goetzel vd., (2004: 398-412) çalışmalarında presenteeism maliyetinin seçilen farklı sağlık vakalarında (Hipertansiyon, kalp krizi, depresyon, sırt ağrısı, sinüzit... vs) maliyetinden daha yüksek olduğu belirtilmiştir. Hastalıkların tahmini ortalama ekonomik maliyetleri kişi başına yıllık hipertansiyon için 392 \$, kalp hastalıkları için 368 \$, depresyon ve diğer ruhsal hastalıklar için 348 \$, artrit için 327 \$ hesaplanırken kendini işe veremeden kaynaklanan maliyetin toplam maliyetin %18 ile %60 arasında değiştiği sonucuna ulaşmışlardır.

Hemp (2004: 1-10) depresyonun performans kaybından dolayı Amerikalı işverenlere yıllık maliyetinin 35 milyar dolar; baş ağrısı, sırt ağrısı ve artrit gibi rahatsızlıklardan dolayı 47 milyar dolara kadar yükseldiğini belirtmiştir. Başka bir çalışmada Amerika'da presenteeismden kaynaklanan yıllık maliyetinin 150 milyar dolar olabileceği düşünülmüştür. Yapılan araştırmalar presenteeism maliyetinin işe devamsızlıktan daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Medibank (2011: 5) raporuna göre Avustralya'nın ekonomisine 2010 yılı itibarıyla 34,1 milyar \$ maliyeti olan kendini işe verememe 2050 yılında 35,8 milyar \$ olması beklenmektedir. Medibank uzun vadede ekonomiye vereceği olumsuz etkileri azaltmak için çalışanlara ve işverenlere belirli yatırımlar yapılması gerektiğini vurgulamıştır.

1.12. PRESENTEEİSMİN SEBEP OLDUĞU HASTALIKLAR

Presenteeism, örgütlere verdiği kayıp çalışanın işyerinde hasta olarak gelmesinden kaynaklanmaktadır. Çeşitli sebeplerle işine hasta olarak gelen çalışanlar yine çeşitli hastalıklar yaşayarak presenteeism davranışı sergilemektedir. 2003 yılında ABD'de sağlık harcamalarının ortalama %60'ının presenteeism için harcandığını, diğer %40'lık kısmının ise yetersizlik, devamsızlık ve ilaç masraflarına ayrıldığı tespit edilmiştir (Edington ve Burton, 2003: 144). Presenteeism kısa dönemde üretim kaybıyla ilgili zarara neden olurken, uzun dönemde çalışanın sağlığı ile ilgili yapılan harcamalara neden olmaktadır (Burton vd., 1999: 869). Kanada'da yapılan bir araştırmada, yüksek

oranda presenteeism'in çalışanların yaşamını olumsuz etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Hasta olarak işe gelen çalışanların %50'lik bir paya sahip olduğu saptanmıştır (Biron, vd., 2006: 28). Presenteeism'in neden olduğu en önemli durum olan hastalıklar, üretimin en önemli belirleyicisidir (Turpin vd., 2004: 1123). Günümüzde işletmelerde çalışanların ortalama %7'si presenteeism nedeniyle sağlık problemleri yaşamaktadırlar (Brouwer vd., 1999: 48). Genel olarak presenteeism hastalıklarını iki ayrımda incelemeye almaktadır. İlki soğuk algınlığı, nezle gibi akut hastalıklar, ikincisi ise eklem rahatsızlıkları gibi kronik hastalıklardır. Her iki durumdan birini yaşayan çalışan işe gelmek ya da gelmemek konusunda karar vermek durumundadır. Öğretmenlik, hemşirelik gibi bazı meslek gruplarında bu karar üzerinde önemle durulmalıdır (Shultz vd., 2009: 374). Özellikle hizmet sektörüne yönelik mesleklerde üretim kaybının ölçülmesi hem zor hem de bu kaybın telafisi neredeyse imkânsızdır.

Presenteeismi oluşturan rahatsızlıklarda listenin ilk sıralarında; nezle, grip gibi bulaşıcı hastalıklar, eklem iltihabı, diyabet, astım gibi kronik rahatsızlıklar gelmektedir (Willingham, 2008: 11; Levin-Epstein, 2005: 1). Diğer bazı rahatsızlıklar ise; migren, baş ağrısı, sırt ve boyun ağrıları, boğaz ağrısı, adale ağrıları, depresyon, alerjiler, hipertansiyon, bağırsak enfeksiyonu, solunum yolu hastalıkları, stres, kalp ya da dolaşım problemleri (atardamar tahribatı, yüksek tansiyon, anjin vb), alerjiler, uyku eksikliği ve çeşitli enfeksiyonlar yer almaktadır (Caverley vd., 2007: 314; Saarvala, 2006: 3; Levin-Epstein, 2005: 3; Turpin vd., 2004: 1124).

İş yaşamında çalışan bireylerin sağlık durumları üzerindeki etkisi açıktır. Ancak söz konusu etkinin düzeyi belirsizdir. Bazı araştırmalarda olumlu etkiler saptanırken, farklı çalışmalarda olumsuz etkilere de rastlanmıştır. Mesai saatleri arttıkça; stres artışı, yorgunluk, kas ağrıları, zihinsel ve bedensel rahatsızlıklar gibi sağlık sorunlarının meydana geldiği belirtilmektedir (Berniell, 2012: 3).

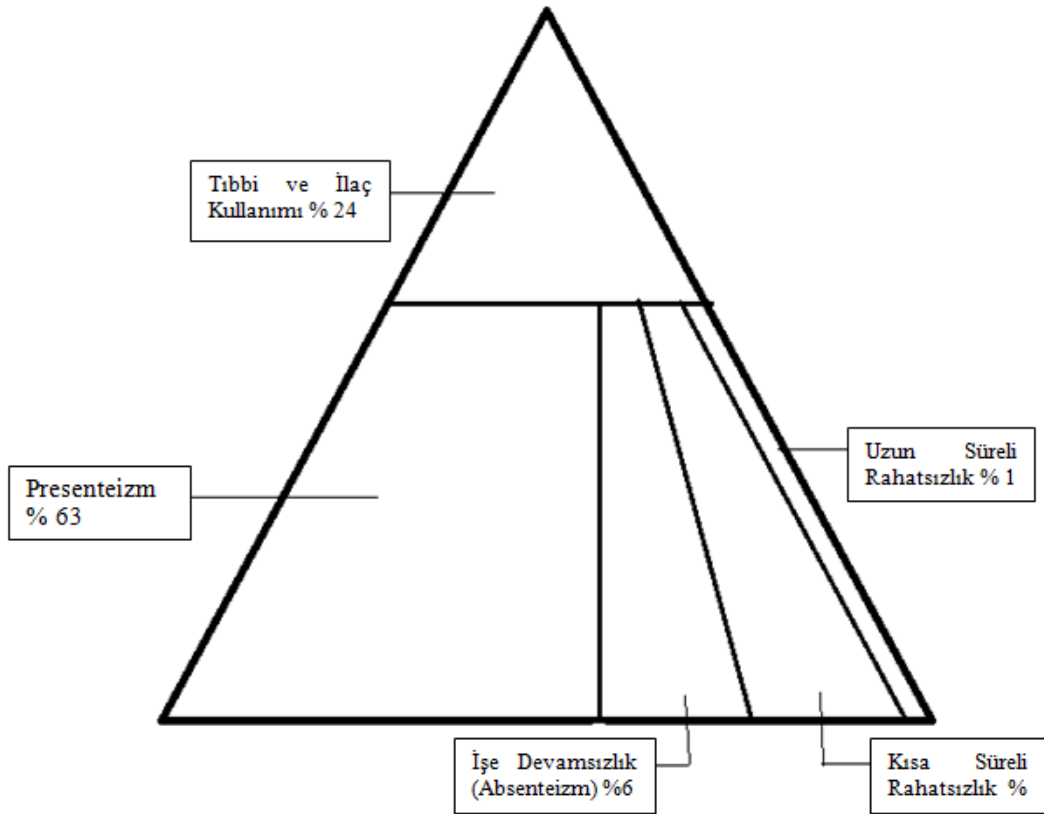
1.13. PRESENTEEİSMİN ÖRGÜTLER İÇİN MALİYETİ

Presenteeism sorununun etkileri yalnızca çalışan için değil aynı zamanda örgüt için de çok önemlidir ve presenteeism maliyetleri açısından ele alındığında örgüt için büyük bir tehlike oluşturmaktadır. İşletmeler için işe devamsızlık daha önemli görülmekte ve bu alanda düzenlemeler yapılmaya çalışılmaktadır. Ancak yapılan

alışmalar işe devamsızlıktan çok presenteeismın örgütler için daha maliyetli olduğunu göstermiş ve presenteeisme yönelik çalışmaları arttırmıştır (Hemp, 2004).

Harvard Business School kapsamında yapılan bir araştırmaya göre birçok işverenin, kurumun sağlıkla ilgili maliyetlerden çok presenteeism ile ilgili maliyetlerin yüksek olduğunu farkında değildir. Yapılan bu araştırma kapsamında tıbbi maliyetlerinin bir listesi yapılarak doğrudan ve dolaylı sağlık harcamaları hesaplanmış olup doğrudan harcamaların şirketin toplam maliyetinin küçük bir kısmını temsil ettiği görülmüştür (Hemp, 2004).

Şekil 5: Presenteeismın Gizli Maliyetleri



(Hemp, 2004)

Presenteeism sonucunda ortaya çıkabilecek maliyetler;

1. Verimliliğin ve performansın düşmesine dayalı maliyet kaybı,
2. Personel devri maliyetleri ve yeni personelin maliyeti,
3. Diğer çalışanlar üzerindeki olumsuz etki ve buna bağlı olarak oluşan genel verimlilik azalışı ve maliyet kaybı,
4. İşin yapılma sürecindeki hataların ve yanlışların maliyeti,
5. Presenteeism'den etkilenen çalışanlar diğer çalışanları, diğer çalışanlar örgütü, örgütlerde ülke ekonomisini olumsuz yönde etkilediği ve buna bağlı maliyet kaybı,
6. Zaman kaybindan kaynaklanan maliyet kaybı görülmektedir.

Presenteeism sorunu, örgütlerde birtakım maddi manevi zararlara yol açmaktadır.

Bunlar şöyle sıralanabilir:

1. İşe gitmemenin belli bir gideri vardır ve çalışanın başarısı, işe gitmediği her gün için %100 kayıp olarak nitelendirilmektedir. Presenteeism sorunundan kaynaklanan gider ise belirsizdir. Çünkü rahatsız olan kişi işe devam etmektedir, fakat tam bir performans sergileyememektedir. Bu yüzden presenteeism sorunu geniş kapsamlıdır.
2. Çalışanların çoğu rahatsız olmalarına rağmen işe devam etmektedir. Bu bireyler rahatsızlıklarından dolayı işte verimliliği ve başarılarını tam anlamıyla kullanamadan çalışmaktadırlar. Çoğu grip ve nezle iken işe devam etmekte ve kendi iş güçlerinin altında başarı sağlamaktadırlar. Ayrıca diğer çalışanlara da hastalık bulaştırma olasılığı vardır ve durum böyle olunca kurum içerisinde daha fazla işe gitmeme durumuna ve presenteeisme sebep olmaktadır.
3. İş bırakarak çalışanın yerine gelen yeni çalışanlar kurumların maliyetini artırmaktadır. İşe yeni başlayan çalışan için uyum süresini kolay şekilde atlatması için kurum olarak eğitimler hazırlanmaktadır.
4. Presenteeism sorununun maliyeti işe gitmeme ve rahatsızlıkların maliyetinden daha fazladır. Çünkü presenteeism rahatsızlığı, kalıcı sağlık sorunları olan bireylerde daha ağır görülmektedir.
5. Presenteeism sorununun, kurumlara verdiği olumsuzlukların başta gelen sonucu verimliliklerinin azalmasıdır. Çalışanlar sağlık sorunlarından dolayı iş güçlerini

tamamen sergileyememektedirler. İş gücünde görülen bu azalma şirket bünyesinde de verimin düşmesine neden olmaktadır.

6. İşletme, bünyesinde çalıştırdığı çalışanlara sağlık sorunları olup olmadığı ayırt edilmeden eşit maaş verilmektedir. Hâlbuki presenteeism sorunu olan çalışanların çalışma veriminde düşüş olacaktır. Çalışanların aynı performansa sahip olmamaları, rahatsız olan çalışanların performanslarında düşüş olduğu halde eşit maaş almaları işveren için büyük maliyet olacaktır.
7. İşten ayrılanların arkasından, iş yerindeki çalışanların çıkış nedeni ile ilgili asılsız söylentiler olumsuzluklara neden olmaktadır. Bu söylentiler, iletişimsizliğe sebep olacak diğer çalışanlarda tedirginlik ve işten çıkma korkusu yaratacaktır. Bu durumda çalışanlarda performans düşüklüğüne neden olmaktadır.
8. İşı bırakan çalışan yerine, alınacak olan aynı özellikte ve kapasitede çalışan bulmak zaman alacaktır.
9. İşten ayrılan çalışanın işini, belli bir süre kurum içinde çalışan diğer çalışanlar yapmaktadır. Fakat bu çalışanlar o iş hakkında gerekli bilgileri bilmedikleri için işte düzensizlikler ve yavaşlamalar görülmektedir.
10. Çalışanlar iş başındayken iş gücünü tamamen sergilediği düşünülmektedir. Fakat kaynaklar incelendiğinde bu durumun gerçekte ilgisi olmadığı tespit edilmiştir.
11. Presenteeism sorunu sebebiyle işı bırakmak zorunda kalan çalışan yerine alınacak olan çalışan ve işin eğitimi için belli bir gider ayırmak zorundadır (Çiftçi, 2010: 41, Goetzel, vd., 2004; Koopman vd., 2002; Wang vd., 2003).

ABD’de 2004 yılında presenteeismle ilgili yapılan bir araştırmada kayıp üretimden doğan zarar 800 milyon dolarken, sadece çalışanların gereksiz internet kullanımından doğan yıllık zarar milyarlarca dolardır (D’Abate ve Eddy, 2007: 363).

1.14. ÖRGÜTLER TARAFINDAN PRESENTEEİSME KARŞI ALINABİLECEK ÖNLEMLER

Presenteeism örgütler açısından yeni bir kavram olmasına rağmen, üzerinde önemle durulması gerekmektedir. Presenteeism iş hayatının kalitesine zarar veren ve verimliliğe etki eden temel faktörlerdendir (Johns, 2010: 521). Örgütler presenteeismle mücadelede benzer çözümler uygulamaya çalışsalar da her örgüt kendine özgü önlemlerle presenteeisme karşı çözüm arayışına gitmektedir. Kişilerin ruh ve beden sağlıklarında

sürekli dalgalanmalar mevcuttur. Bu nedenle presenteeismın tam anlamıyla sonlandırılması imkânsızdır. Fakat presenteeismde yaşanan artışı çeşitli belirtilerden anlamak mümkündür (Koçoğlu, 2007: 6).

Bu belirtilere karşı işverenler aşağıdaki önlemleri alarak presenteeismle mücadele edebilirler:

1. Sağlık üzerindeki riski değerlendirmek konusunda çalışanın sağlığını ölçen esaslı düzenlemeler getirmek,
2. İş performansı ve devamsızlık, üretimde oluşan kayıp, sağlık harcamaları gibi diğer ilgili sonuçların sağlık üzerindeki etkilerini analiz etmek,
3. Kurallar ve hakları iş/hayat dengesi doğrultusunda destekleyecek düzenlemelere gitmek,
4. Üretimi artırma konusunda başarı sağlayan çalışanın örgüte bağlılığını artırmak,
5. Hayat tarzının değiştirilmesi ve bozuk yönetim programlarının düzeltilmesiyle, risk faktörlerinin azaltılması ve sağlık koşullarının düzeltilmesi,
6. Spor, aerobik ve jimnastik salonları gibi hasta çalışanın rehabilite olabileceği yerler ve programlar oluşturulması,
7. İş çevresi ve iş yeri ergonomisini değerlendirmek,
8. Çalışana yardımcı programlar düzenlenerek, yeniden örgütlenmek ve çalışanların problemlerden korkmamasını sağlamak, bu doğrultuda üretime katkı sağlamak,
9. Hem yönetime yardımcı olmak hem de sağlık ve ilaç sorunlarını çözme amaçlı planlar oluşturmak,
10. Çalışanların ruhsal sorunlarını yeterli kaynaklarla çözücü kapsamlı programların oluşturulması,
11. Çalışanı hastayken çalışmaktan vazgeçirmek için bir iş ortamı sağlamak,
12. Tüm çalışanların üretken kalması için; yetersizlik yönetimi, davranışsal sağlık yönetimi, hastalık yönetimi, devamsızlık yönetimi, sağlık ve koruyucu servislerini bütünleştirmek (Shultz vd., 2009: 374).

1.15.PRESENTEEİSM İLE İLGİLİ YAPILMIŞ ULUSAL ÇALIŞMALAR

Kılıç (2018) çalışmasında Konya İli ve merkez ilçelerinde faaliyet gösteren banka şubelerindeki çalışanlar üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Sonuç olarak, işyerinde yalnızlık ve işyerinde dışlanmanın presenteeism üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi olduğunu tespit etmiştir.

Demirgül ve Mücevher (2017) akademik ve idari personel üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında presenteeismin varlığını incelemişler ve presenteeisme bağlı ortaya çıkan verimlilik kayıplarını araştırmışlardır. Araştırma bulgularına göre, erkeklere göre kadınların presenteeism sorununu daha fazla yaşadıklarını tespit etmişler fakat cinsiyet değişkeni arasında cinsiyetlerin ortalamaları arasındaki istatistiki olarak anlamlı bir fark tespit edememişlerdir. Akademik ve idari görev yapan personeller arasında bir farklılık saptamışlardır. İdari personelin presenteeism sorununu daha yüksek düzeyde yaşadığını tespit ederlerken akademik personelde presenteeism sorununun daha düşük seviyede olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Sonuç olarak örgütlerde verimlilik ve performans kayıplarına neden olan presenteeism sorununun, MYO'larda; idari personelde ve kadın personelde daha belirgin ve ciddi boyutlarda olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Ulu vd., (2016) çalışmasında, Mersin ilinde büyük ölçekli imalat işletmesindeki çalışanların kişilik özelliklerinin presenteeism üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırma sonucuna göre, kişilik özelliklerinden dışadönüklük ve uyumluluk boyutunun presenteeism üzerinde etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Fakat beş kişilik özelliğinden deneyime açıklık, sorumluluk ve duygusal denge boyutlarının presenteeism üzerinde pozitif ve anlamlı etkiye sahip olduğunu tespit etmişlerdir.

Demirbulat ve Bozok (2015) çalışmasında, Trabzon ilinde faaliyet gösteren seyahat acentaları çalışanlarının hasta olduğu halde işe gitmesine (presenteeism) neden olan etkenler ve presenteeism ile işgörenlerin yaşam doyumu, fiziksel ve ruhsal iyilik hali arasındaki etkileşimini ele almışlardır. Araştırma sonucuna göre; presenteeism ile yaşam doyumu, fiziksel iyilik hali ve ruhsal iyilik halinin alt boyutları arasında bir ilişki tespit edememişlerdir.

Oruç (2015) çalışmada, işgörenlerin bedensel ya da ruhsal rahatsızlıklar (sağlık sorunları, yönetim sorunları, kişisel problemler, işyeri kuralları, isteksizlik) yaşamalarına

rağmen, çeşitli nedenlerden dolayı (işin kaybedilme korkusu, kariyer hedeflerini gerçekleştirememek korkusu) işyerlerinde bulunmaları olarak tanımlanan presenteeism olgusu ile günümüzde örgütlerde giderek yaygınlık kazanan ve işgörenlerin kendileri ya da örgütleri ile ilgili konularda bilgi ve düşüncelerini paylaşmamaları, kayıtsız kalmaları anlamına gelen örgütsel sessizlik kavramı, yönetim bilimi çerçevesinde ele almıştır. Araştırma bulgularına göre, presenteeism ile örgütsel sessizlik davranışı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Bal (2014) Gaziantep Üniversitesinde görev yapan akademik personel üzerinde presenteeism ve psikolojik sözleşmenin duygusal zekâ üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, duygusal zekâ-presenteeism ve duygusal zekâ-psikolojik sözleşme arasında pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ele alınan duygusal zekâ presenteeism ve psikolojik sözleşme kavramları ile demografik değişkenler arasında bir farklılığa rastlanmamıştır.

Yıldırım vd., (2014) çalışmasında, ihracata yönelik üretim yapan tekstil işletmesinde çalışanların presenteeism'in öznel iyilik hali üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda, çalışanların öznel iyilik hallerini etkileyen bazı olumsuz faktörlerin varlığının çalışanların işlerinde verimsiz olmalarına sebep olacağı sonucuna ulaşmışlardır.

Yıldırım vd., (2013: 1-10) kamu ve özel banka çalışanlarında presenteeism'in, uzun süre bitkinlik olarak tanımladıkları tükenmişlik sendromu üzerinde etkilerini incelemiştir. Araştırma sonucunda presenteeism ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmacılara göre tükenmişlik sendromunun presenteeism'in bir sonucu olduğu ve bu ikili yapı itibarıyla birbirine bağlı unsurlar olduğunu tespit etmişlerdir.

Baysal (2012) üniversitede çeşitli akademik birimlerinde görev yapan akademik personel üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, presenteeism ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, akademik personelinin presenteeism sorunu yaşamaları ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Coşkun (2012) doktora tezinde farklı iki iş yerinde işe devamsızlık ve presenteeism arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda en düşük presenteeism

puanını yöneticiler toplarken en yüksek puanı hizmet grubu toplamıştır. Kadınlar erkeklere göre, gençler yaşlılara göre daha fazla presenteeism yaşamışlardır. Her iki kurumdan alınan sonuçlara göre katılımcılar en fazla ruhsal, kas iskelet ve gastrointestinal hastalıklara sahip olduğu tespit etmiştir.

Özmen (2011) çalışmasında, çalışanların presenteeism davranışları ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırma bulgularına göre, presenteeism duygusal ve normatif bağlılıkla olumlu ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir.

Bayar (2011) çalışmasında eğitim kurumlarında görev yapan öğretmenler üzerinde presenteeism sorunu ile mücadelede ödüllendirmenin etkisi üzerinde durmuştur. Araştırma bulgularına göre, presenteeism sorununun azaltılmasında ödüllendirmenin etkili bir unsur olduğunu tespit etmiştir.

1.16.PRESENTTEEİSM İLE İLGİLİ YAPILMIŞ ULUSLARARASI ÇALIŞMALAR

De Perio vd., (2014: 450-452) Ohio eyaleti okulları çalışanları üzerinde grip veya nezle gibi rahatsızlıkların presenteeism üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Bir önceki eğitim yılı boyunca grip veya nezle olmuş çalışanların %77'si hasta iken işe gittiklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların büyük çoğunluğu bu durumu öğrencileri için hatalıklarının diğer insanlara bulaştırabileceklerini düşünemediklerine, yerlerinin bir başkası tarafından doldurulmasını zor olacağına ve işveren tarafından cezalandırılacağına inanmasına bağlamışlardır.

Lu vd., (2013b: 406-416) çalışmalarında yaklaşma ve kaçınma güdülerinin belirginleşmesiyle presenteeismi tahmin etmeye başladıklarına vurgu yapmışlardır. Yaklaşma güdülerini işe bağlı olmayı, iş planına bağlı olmayı ve mesleğe bağlı olmayı temsil ederken; kaçınma güdülerini işi kaybetmeyi, maddi kayıp korkusu, yöneticinin ve iş arkadaşlarının işe gitmemesi halinde çalışan hakkında kötü düşüneceği korkusu, iş arkadaşlarına külfet olma korkusunu temsil etmektedir.

Gilbreath ve Karimi (2012: 114-131) yönetici davranışlarının çalışanların kendini işe verememesi ile yakın ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. Negatif yönetici davranışlarının pozitif yönetici davranışlarına nispeten kendini işe verememe ile daha güçlü bir korelasyonu saptanmıştır.

Johansen (2012: 88-102) Norveç ve İsveç çalışanları üzerinde hastalıktan dolayı presenteeism'in etkilerini incelemiştir. Her iki ülkede de presenteeism'in yansımalarının benzer nitelikte olduğu sonucuna ulaşmıştır. Özellikle fiziksel işlerde çalışan düşük ve orta gelirli çalışanlarda her iki ülkede de yoğun hastalıktan dolayı presenteeism gözlenmiştir. Ayrıca Norveç'te batılı olmayan göçmenlerde ve eğitim seviyesi düşük olan bireylerde hastalıktan dolayı presenteeism'in daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Leineweber vd., (2011: 17-22) İsveç polis memurları üzerinde yaptıkları anket sonucunda polislerin %47'sinde iş yeri koşullarına bağlı hastalıktan dolayı kendini işe verememe davranışı gösterdiklerini tespit etmişlerdir. Stres ve çalışma arkadaşlarından yeterli destek alamamanın bunun en önemli nedeni olarak düşünülmüştür.

Braceweell vd., (2010: 30-41) devlet hastanelerinde çalışan doktorlar üzerinde yaptığı araştırma sonucunda doktorların hastalıktan dolayı presenteeisme daha yatkın olduklarını tespit etmişlerdir. Bunun nedeni olarak "kendini işten uzaklaşacak kadar hasta hissetmemek" olduğu düşünülmüştür. Bunun yanında, başkalarına iş yükü bırakmayı istememek, yerini dolduracak başka birinin olmaması ve hastalık dönüşü biriken iş yükü olarak tespit edilmiştir.

Laukkanen (2009: 1007-1016) Finli sendika üyeleri arasında yaptığı araştırma sonucunda, sürekli tam zamanlı çalışmanın kadınlar üzerindeki belirgin seviyede presenteeism etkisinin olduğu saptanmıştır. Laukkanen bunu kadınların bu tür çalışma koşulları altında erkeklere nazaran daha savunmasız olan yapılarına bağlamıştır. Bu durumda kadınlar işe bağlılıklarını işverene göstermek için erkeklere göre kendilerini daha çok zorlama ihtiyacı hissetmektedir.

Hansen ve Andersen (2008: 956-964) Danimarka'daki çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmada çalışan üzerindeki zaman baskısının ve çalışanın çalışma arkadaşları ile ilişki düzeyinin küçük şirketlerde presenteeisme yol açtığını tespit etmişlerdir. Ayrıca kişisel faktörlerin ve işkolik tutum sergilemenin presenteeism seviyesini artırdığını saptamışlardır.

Macgregor vd., (2008: 607-615) stres veren olayların (parasal sorunlar, evlilik problemleri, doğum ve bir yakının ölümü gibi) presenteeism üzerinde işe devamsızlık kadar etkisi olduğunu ileri sürmüşlerdir. Onlara göre bu tür olaylar psikolojik olarak stres vericidir ve çalışanın bir süreliğine işten uzaklaşmasını gerektirmektedir.

Munır vd., (2008: 1461-1472) astım, depresyon, kas ağrısı, huzursuz bağırsak sendromu, kalp, şeker, migren, kanser, ms, göz problemleri, yorgunluk, hepatit, epilepsi gibi kronik rahatsızlıkları olan çalışanlarda olmayanlara göre hem işe devamsızlık hem de kendini işe verememe seviyesinin yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.

Caverley vd., (2007: 304-319) Kanada Halk Hizmetleri kurumunda yaptıkları çalışmada iş güvenliği, yönetici desteği ve iş tatmininin presenteeism ile belirgin ölçüde ilişkisini tespit etmişlerdir. Presenteeism'in işe devamsızlığa nispeten çalışanın sağlık durumu hakkında daha kesin bilgi verdiğini ileri sürmüşlerdir. Bir diğer araştırma sonucu olarak baş ağrısı, sırt ağrısı, omuz ağrısı ve mide ağrısı ve soğuk algınlığının presenteeism ile yakın ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Presenteeism'in artmasıyla uzun süreli çalışma, iş güvensizliği, kariyer olanakları, çalışma arkadaşına güven, yönetici desteği ve iş tatminin de azalma ile ilişkisini tespit etmişlerdir.

Rogerson (2007) sağlık ve endüstri çalışanları üzerinde stresin ve uyku eksikliğinin iş performansı üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda hem stresin hem de uyku eksikliğinin presenteeisme yol açtığını kadınların erkeklere göre daha sık yüksek stres yaşadığını belirtmiştir.

Firms vd., (2006: 13-128) hastalık nedeniyle işe devamsızlık ile küçülme (Downsizing) arasındaki ilişkiye dikkat çekmişlerdir. Araştırma sonucunda, işletmelerin küçülme süreçlerinde işletmede kalanlar işlerini kaybetme korkusuyla daha az devamsızlık yapmakta ve bu durum başka bir insan kaynakları problemi olan presenteeisme sebep olmaktadır.

Chapman (2005) yaşlanan iş gücü ile birlikte çalışanda ortaya çıkan uyku bozukluğu, depresyon, alerji, reflü, kas-iskelet ağrıları, kullanılan ilaçların yan etkileri gibi semptomların ortaya çıktığını ileri sürmüştür. Sağlık kalitesinin azalmasıyla işyerinde presenteeism ile birlikte verimliliği düşürdüğü ve bunun da işe devamsızlığı artırdığını ileri sürmüştür (akt. Lack, 2011: 81).

Aronsson ve Gustafsson (2005: 958-966) İsveç iş gücü pazarında yaptıkları anket sonucunda çalışanın bir sağlık problemine sahip olmasının güçlü bir presenteeism belirleyicisi olduğunu tespit etmişlerdir. Sağlık, hastalık ve kapasite kayıplarını bireysel ve işe dair faktörler altında toplayan Aransson ve Gustafsson bunların hastalıktan dolayı kendini işe verememeye yol açtığını ileri sürmüşlerdir. Kurdukları model ile sınırsızlığın

(Hayır diyememenin), bireysel mali sıkıntıların, işi yapacak başkasının olmamasının, yeterli kaynakların bulunmamasının (İş iyi derecede yapmak için hem nitel hem nicel kaynaklara sahip olunmaması), çakışan taleplerin, iş temposu üzerinde kontrol ve zaman baskısının hastalıktan dolayı kendini işe verememeye ve hastalıktan dolayı işe devamsızlığa yol açacağını ileri sürmüşlerdir. Araştırma sonuçları modeli teyit etmiştir. Ayrıca orta yaş grubunun ve kadınların erkeklere göre daha fazla kendini işe verememeye meyilli olduklarını tespit etmişlerdir.

Lowe (2002:1) HR Reporter adlı dergideki makalesinde kendini işe verememeyi yoğun iş temposuna ve iş stresine bir yanıt olarak tanımlamıştır. Lowe kamu sektörü üzerinde yaptığı çalışma sonucunda iş yükü ve sağlıksız çalışma koşullarının presenteeism ile yakın ilişkili olduğunu tespit etmiştir.

Grinyer ve Singelton (2000: 7-21) örgütsel ve kültürel faktörlerin presenteeism üzerindeki etkilerini araştırmışlardır. Araştırma sonucunda, bireylerin yaşadıkları presenteeism olgularının profesyonel hayatları, kariyer umutları, sosyal ilişkileri ve sağlıkları arasındaki seçimden etkilendiğini tespit etmişlerdir.

Aransson vd., (2000: 502-509) İsveç çalışanları üzerinde yaptığı araştırma sonucunda, özellikle eğitim, sağlık (öğretmen ve hemşireler) ve sosyal meslek gruplarında çalışan bireylerde presenteeism daha yüksek seviyede olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Kadınların erkeklere göre daha fazla presenteeism yaşadıkları gözlenmiştir. Ayrıca işinden ayrılan çalışanın yerinin doldurulamamasının ve düşük gelir sahibi olanların yüksek düzeyde işe devamsızlığa buna bağlı olarak presenteeisme neden olduğunu tespit etmişlerdir.

Cooper (1998: 313-317) yılında yayınlanan “Çalışma hayatının değişen mahiyeti” (The Changing Nature Of Work) adlı makalesinde kendini işe verememeyi uzun süreli çalışmak ya da en azından çalışırken görünmek olarak ifade etmiştir. Sürekli çalışmayı işkolik kültürü ya da işkolik sendromuna bağlayan Cooper bu durumun zamanla kişinin sağlığını bozduğunu ve aile hayatını da olumsuz etkilediğini vurgulamıştır. Cooper iş güvensizliğinin, işyerinin küçülmeye gitmesinin, yeni teknolojinin, girişimcilik kültürünün ve işyerinde stresin de presenteeisme neden olduğunu ileri sürmüştür.

McKevitt vd., (1997: 295-300) doktorlar üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucunda, doktorların düşük devamsızlık yaptığını, birçoğunun hasta halde iken işe gittiklerini ve buna örgütsel ve kültürel faktörlerin neden olduğunu tespit etmişlerdir.

1.17.PRESENTEEİSM VE TÜKENMİŞLİK

Tükenmişlik sözlükte *“gücün, enerjinin veya kaynakların fazlaca talep edilmesi sebebi ile tükenmesi, yorulma ve başarısız olma durumu”* olarak tanımlanmıştır. Tükenmişlik; yaşamakta olan stres durumu ile başa çıkılamaması nedeniyle ortaya çıkan ve buna bağlı olarak hissedilen fiziksel, zihinsel ve duygusal etkilere sahip bir durumdur (Ardıç ve Polatçı, 2008: 70). Başlangıçta bireysel bir rahatsızlık gibi görülen tükenmişlik, zamanla bireyi, ailesini, çevresini ve iş yaşamını da etkileyerek toplumsal bir sorun haline dönüşmektedir. Tükenmiş bir kişi sağlık problemlerine açık olup, buna bağlı olarak psikolojik ve psikosomatik hastalıklarla karşılaşabilir. Bu durum sonucunda da presenteeism sorunu ortaya çıkabilmektedir (Çiftçi, 2010: 159). Tükenmişliğin sonuçlarına bakıldığında işi savaştırmak, işi bırakma eğilimi, işin niteliğinde bozulmalar, izinsiz işe gelmeme, işyerinde ve iş dışında sosyal ilişkilerde bozulma, aileden uzaklaşma, iş performansında düşüş, sebepsiz hastalanma eğilimleri, iş kazalarında artış, yorgunluk, uykusuzluk, baş ağrıları, kaygı, çaresizlik, özgüven kaybı, depresyon gibi sorunların yaşandığı görülmektedir (Izgar, 2012: 134- 135).

Tükenmişlik bireylerin yanında, örgütlerde de bazı olumsuz etkiler bırakmaktadır. Kişinin yaşadığı düşük performans, işgücü devrindeki artış, iş tatmininde düşüş, sağlık maliyetlerindeki artış, yaratıcılıkta ve problem çözme yeteneğindeki azalış gibi olumsuz davranışlar hem kişiler hem de örgütler için istenmeyen bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır (Barutçu ve Serinkan, 2008: 546).

Tükenmişlik durumu birden gerçekleşmez. Yavaş ve hissettirmeden gelişen belirtilerle ortaya çıkmaktadır. Belirtilerinin yeterince önemsenmemesi de ilerleyip önü alınmaz bir hâl almasına sebep olmaktadır. Bu nedenle tükenme sürecindeki belirtilerin iyi anlaşılıp teşhis edilerek zamanında yeterli düzeyde önlem alınması önem arz etmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 73). İşteki tükenmişlik ise personel devrini ve absenteeismi beraberinde de çalışanlarla ilgili olumsuz davranışları beraberinde getirmektedir (Lee ve Ashforth, 1993: 7; Bakker, Demerouti ve Verbeke, 2004: 83). Shirom ve Melamed (2005: 600)’e göre tükenmişlik stres artırıcı etki yaratmaktadır. Bu

etki kronik sağlık bozuklukları oluşturabilmektedir. Bunun yanında presenteeism ve stres tüklenmişlik sendromuna öncülük etmektedir (Demerouti ve Le Blanc vd., 2008: 53).



İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

Bu bölümde, tükenmişlik kavramı, tükenmişlik önemi, tükenmişliği etkileyen faktörler, tükenmişlik boyutları ve sonuçlarına, tükenmişlik ile ilgili yapılmış ulusal ve uluslararası alanda yapılmış çalışmalara yer verilmiştir.

2.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE TANIMI

Birçok meslek için tükenmişlik sorun olarak görülmekle beraber, yardımcı nitelikli mesleklerde etkisi daha da yaygındır. Öğretmenlerde olduğu gibi diğer bazı mesleklerin çalışanları olarak; yöneticilerin, doktorların, danışmanların, polislerin ve hemşirelerin toplumsal refahı sağlamak amacı ile uğraş verdikleri bilinmektedir. Rutin işlerinde yoğun sorumluluk taşırken ek gayret gerektirecek başka ek yükleri ve sorumlulukları üstlenirler. Ağır ve kısıtlı kaynakların bileşeni şeklindeki bu sorumluluk; normal ölçüleri aşan çalışma koşulları ve zamanını, mantıksız hizmet taleplerini de beraberinde getirdiğinden tükenmişlik ile sonuçlanmaktadır (Dworkin, 1987: 1).

Mesleki sorumluluk duygusu ve çeşitli nitelikteki uygulamalar öğretmenlerin alanlarında tükenmişlik sendromunun kritik noktasında olduklarını göstermektedir. Bu bağlamda öğretmenlerin tükenmişlik seviyeleri çeşitli araştırmaların konusu olmuştur. Literatür taraması yapıldığında, çeşitli ülkelerde konuya ilişkin öğretmenlerin tükenmişliği içerikli araştırmalar yapılmış olmasına rağmen, ülkemizde aynı konu içerikli araştırmalardaki artışın son yıllarda gerçekleştiği bilinmektedir (Kayabaşı, 2008: 6). Stres yüklü mesleği icra eden öğretmenlerden beklentiler sınırlı değildir. Bahsedilenlere ilave olarak kendilerinden gerçekleştirmeleri beklenen, stres sebebi olacak başka sorumlulukları da vardır. Günümüzde öğretmenlerden beklenen, bireyleri sürekli ve hızlı şekilde değişim gösteren teknolojik bir topluma hazırlamaları ve toplumun çeşitli problemleriyle uğraşmalarıdır (Akçamete, vd., 2001: 1). Öğretmenlerin mesleklerinde yaşadıkları tükenmişlik seviyesinin ölçülüp, değerlendirilmesi; psikolojik, sosyal ve mesleki sebeplerinin belirlenerek ortaya konulması önem taşımaktadır.

1961 yılında Greene tarafından yayınlanan “Bir Tükenmişlik Olayı” (A Burnt-Out Case) isimli eserde; mimar olarak çalışan, ruhsal çöküntü ve hayal kırıklığı hissedip, Afrika ormanlarına kaçan bir kişinin yaşadıkları anlatılmaktadır. Bu eser, tükenmişliği

gündeme taşıyan ilk adım olması bakımından önem arz etmektedir. Sonrasında 1970’li yıllarda tükenmişlik, Amerika’da özellikle müşterilerle personel arasındaki ilişkilerde, çalışanların mesleklerinde yaşadıkları bunalımlara kaynaklık eden sorunları dile getirmek amacıyla kullanılmıştır (Surgevil, 2006: 3). Tükenmişlik ilk olarak 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Buna göre tükenmişlik; yıpranma, başarısız olma, güç ve enerjideki düşüş ya da tatmin edilmemiş istekler sebebiyle kişinin içsel kaynaklarını kapsamaktadır (Freudenberger, 1974: 159) Bu kavram hakkında, ilk tanımlamadan günümüze kadar birçok çalışma yapılmış ve tanım çeşitli yönleriyle geliştirilmiştir. Fakat tükenmişliğin en güncel ve üzerinde fikir birliğine varılan etkin tanımını Christina Maslach yapmıştır. Bununla birlikte adı verilen, MBI (Maslach Tükenmişlik Ölçeği) de Maslach tarafından ortaya konulmuş ve geliştirilmiştir. Maslach tükenmişliği *“işinin gereği olarak yoğun şekilde duygusal taleplerle karşı karşıya olan ve daima diğer insanlarla karşı karşıya gelerek çalışan kişilerde yaşanan; bedensel olarak kendini bitkin hissetme hali, sürekli yorgunluk, umutsuzluk ve çaresizlik gibi duyguların, çalıştığı işine, özel hayatına ve çevresindeki diğer insanlara, olumlu olmayan tutum ve davranışlarla yansıtılmasıyla gerçekleşen bir sendrom”* şeklinde tanımlamaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Tükenmişlikte birey öncesinde, iç dünyasında yaşamakta olduğu çeşitli durumları, daha sonraları hem aile hem de iş hayatına yansıtmaktadır. Çalışanda “bedeni ve ruhi olarak enerjinin son derece düşmesi” halinde görülen tükenmişlik, bireyin çalışma hayatında stres yaratan işi ve işi ile ilgili ortamın kaynaklık ettiği etmenlerin uzun vadeli etkileri sonucu meydana gelmektedir (Arı ve Bal, 2008: 132). Özellikle insanı merkeze alan, sürekli iletişim halinde olmayı gerektiren, hizmet içerikli çalışma yapılan işlerde stresin gündeme gelmesiyle başarısızlık ve tükenmişliği hayatının bir gerçeği olarak yaşaması kaçınılmaz hale gelmektedir. Bu sebeplerle çalışanların müşterileri ile birebir diyalog kurmalarını, yardım etmek şeklinde, hizmet nitelikli çalışmalar sergilenen meslek guruplarındaki çalışanların tükenmişlik yaşamalarının diğer çalışanlara oranla daha üst seviyelerde olduğunu söylemek mümkündür (Capri, 2006: 26).

Bireyin tükenmişliği; manevi, itibari ve sahibi olduğu öz değerlerinde belli seviyelerde yaşadığı aşınmaları ifade etmektedir. Tükenmişlik yavaş bir şekilde fakat sürekliliği olan bir gelişim, değişim ve içinden çıkılması güç bir girdaba doğru sürükleyen, psikolojinin çalışma alanlarındandır. Bazı araştırmacılar tükenmişlik için,

“bireyin mesleki ve özel hayatında yaşadığı stres durumu ile mücadele edebilme hususunda yeterli olamama ve sonrasında ortaya çıkan durum olarak betimlenirken, başka bir tanımlamaya göre; iş ortamında ortadan kaldırılmayan stres sebebiyle bedensel rahatsızlıkları da gündeme taşıyan psikolojik kökenli bir problem olarak ifade edilmektedir (Kaçmaz, 2005: 29; Sürgevil Dalkılıç, 2014: 6).

Tükenmişliğin, yaşanması durumunda bazı kişilerde psikosomatik rahatsızlıklara, evlilik ve aile yaşantısında sorunlara, iş doyumsuzluğuna, işten ayrılmalara, uykusuzluğa, alkol ve ilaç kullanımı gibi daha birçok zarara yol açacak problemler ortaya çıkabilmektedir. Tükenmişlik, genellikle büyük umut ve beklentilerle iş yaşamına başlamış, başarılı olmak için yoğun şekilde çalışan, kendisini insanlara yardım etmeye adanmış çalışanlarda daha fazla gözlenmektedir. Hayatını ağır iş yükü içinde, işkolik bir halde devam ettiren çalışanların tükenmişlikle karşı karşıya kalma olasılıkları daha yüksektir (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Tükenmişliğin sebep olduğu sendromda bireysel başarıda dönüşüm, duyarsızlık ve duygusal olarak tükenmişlik temelinde olmak üzere üç faktörden oluşmaktadır. Bunlar tükenmişlik hisseden kişinin yaşamında oluşan farklılıkları belirlemektedir. Bu doğrultuda; tükenme yaşayan kişinin hayatı kronik bir hal almakta, işine ilgisi azalmakta, kendisini dış dünyadan izole etmektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982: 3; Maslach ve Leiter, 1997: 17).

Araştırmacılar tükenmişlik ile ilgili birbirinden farklı tanımlar yapmışlardır. Fakat tükenmişliği kapsayan çalışmalarla ilgili düşünüldüğünde başta gelen isim, sosyal psikolog Christina Maslach'tır. Maslach tükenmişliği, *“İş yerinde stres oluşturan, belli durumların karşısında kendini gösteren, uzun süre devam edebilen psikolojik özellikli bir sendromdur. Yapılan çalışma ile çalışanın aralarındaki uyumsuzluğun kronikleştirdiği gerginlik halidir.”* şeklinde tanımlamaktadır (Maslach, 2003: 189). Kısaca; kişinin ruhsal anlamda çökmesi, süreklilik gösteren ve yavaş yavaş gelişen, adeta bir girdabın dibine çekmekte olan hastalık durumudur (Maslach ve Leiter, 1997: 17).

Tükenmişlik başka bir ifadeyle, çalışan bireylerin kişiliğini kaybetme (depersonalization), kişisel başarısının azalması (diminished personal accomplishment) ve duygusal tükenmişlik (emotionalexhaustion) sendromdur (Maslach ve Jackson, 1986: 164).

1970'li yılların sonlarından itibaren stres literatürüne giren, alana ilişkin araştırma yapanların ilgilenmekte olduğu tükenmişlik (burnout) kavramı; o zamandan bugüne kadar çeşitli bakımlardan incelenmiş önemli bir konudur. Herbert Freudenberger 1974 yılında ilk tükenmişlik tanımını *"güç ya da enerji ile ilgili aşırı talepler, istekler sebebi ile tükenmeye başlamak"* şeklinde ifade etmiştir (Freudenberger, 1974: 160). Cherniss (1980), tükenmişlik için; doyumsuzluk ve yoğun strese karşı reaksiyon göstererek, çalışan kişinin kendisini psikolojik olarak yapmakta olduğu işten soğumuş ve uzaklaşmış hissetmesi durumu şeklinde tanımlamaktadır. Tükenmişlik için; çalışanların yaptıkları iş gereğince diğer insanlarla yoğun ilişkide olmaları halinde görülen, karşılaştıkları insanlara duyarsızlık gösteren, belirtilerini farklı şartlarda ortaya koyan, duygusal anlamda tükenmişliği duyumsayan, kişisel yeterlilik ve başarı algılarında düşüş yaşamaları şeklinde ifade etmişlerdir (Maslach ve Jackson, 1981: 102).

Literatürde tükenmişlik kavramı ile ilgili, birbirinden farklı tanımlara rastlanmaktadır. Genel kabul gören tek bir tanımın olmaması, tükenmişliğe yönelik dinamiklerin anlaşılmasını zorlaştırmaktadır. Ayrıca yapılan tanımlarda ortak payda niteliğinde bazı noktaların bulunması da mümkün olmaktadır. Tükenmişliğin diyalog kurulan insanlara yardım nitelikli hizmetler sunan meslekleri kapsadığı, duygusal anlamda beklentilerin üst düzeyde olduğu iş ortamlarında uzun süre çalışma yapan, idealist, insanlar için hizmet sunma yönünde istekli işgörenlerde daha yoğun görüldüğü anlaşılmaktadır. Tükenmişlik; mental, bedensel halsizlik, duygusal çöküntü durumlarını içeren, zamanla ve sinsice gelişerek ilerleyen belirli süreçte yaşanan durumdur. Aronson, Pines ve Kafrey'e göre ise tükenmişlik; insanlarla iç içe, uzun süre boyunca, yoğun katılımlı çalışma ortamında bulunup, bu doğrultuda tekrar veya süreklilik içeren baskılardan oluşan bir tortudur (Elma ve Demir, 2000: 112).

Tükenmişliğin kavramlaştırılması ile ilgili Pearlman ve Hartman'ın daha önce yapılmış tanımlardan esinlenerek yaptığı tanımlar listesi şu şekildedir (Cordes ve Dougherty 1993'den akt. Sürgevil Dalkılıç, 2014: 11);

- ✓ Başarısızlık, yıpranma ve tükenme,
- ✓ Yaratıcılık yeteneğini yitirme,
- ✓ İşine bağlılığını yitirme,

- ✓ Kendisine, işine, müşterilerine, iş arkadaşlarına ve çalıştığı işletmeye karşı yabancılik hissetme, uygun olmayan davranışlar sergileme,
- ✓ Kronik strese tepki verme,

Maslach ve Schaufeli (1993) tarafından, tükenmişlik sendromu ile ilgili yapılmış tanımlara ilişkin belirlenen ortak noktalar şu şekildedir;

- ✓ Tükenmişlik belirtileri işle ilgilidir,
- ✓ Fiziksel belirtilerden daha ziyade ruhsal ve davranışsal belirtiler görülür,
- ✓ Duygusal tükenme, bitkinlik ve depresyon gibi belirtiler hâkimdir,
- ✓ Belirtiler daha önce psikopati yaşamayanlarda kendini gösterir,
- ✓ Azalan verimlilik ve iş performansı olumsuz tutum ve davranışlardan dolayı oluşur (akt. Köse, 2015: 26).

Tükenmişlik bireylerin hissettikleri kapana kısılmışlık, çaresizlik gibi duygulara neden olmaktadır. Bu yönü ile strese oranla üst seviyelerdeki olumsuzluk durumunu yansıtmaktadır (Levinson, 1996: 157).

2.2. TÜKENMİŞLİĞİN BELİRTİLERİ

Eğer bir kişi aşağıdaki ifadelerin yarısından fazlasına evet cevabı veriyorsa, tükenmişlik sendromu yaşıyor olabilir demektir. Tükenmişlik belirtileri olarak sayabileceğimiz bu ifadeler şu şekildedir (Greenber, 2011: 351; Schiffman, 2005: 3);

- ✓ Daima yorgun hissediyorum.
- ✓ İşteki performansım düşüyor.
- ✓ İşimden tatmin olmuyorum.
- ✓ Hiçbir neden yokken sinirleniyorum.
- ✓ Çok unutkanım.
- ✓ Özel hayatımda ve işimde insanlardan uzaklaşıyorum.
- ✓ İş düşünmekten rahat uyuyamıyorum.
- ✓ Çabuk hastalanıyorum.
- ✓ Çok sık baş ağrısı ve karın ağrısı çekiyorum. Sürekli kendim ve iş arkadaşlarım ile çatışma halindeyim.
- ✓ Daha iyi hissedebilmek amacıyla alkol ve uyuşturucu madde kullanmaktayım.
- ✓ Çevremdeki kişilerle diyalog içinde olmak beni geriyor.

- ✓ İşten çabucak sıkıldığımı hissediyorum.
- ✓ İşime gidip çalışmak istemiyorum.
- ✓ İşim özel yaşamımı olumsuz yönde etkiliyor.

Beverly Potter'a (2006) göre işverenler de aşağıdaki sorulara eğer genelde evet cevabını veriyorlarsa iş ortamında tükenmişlik sendromu yaşanıyor demektir (akt. Hekimoğlu Tunceli, Atılım Üni., Ankara, 2012: 49);

- ✓ İşçi devir oranı oldukça yüksektir.
- ✓ İşteki devamsızlık oranı yüksektir.
- ✓ Çalışanlar işe tam zamanında giriş-çıkış yapmıyorlar.
- ✓ Alkol ve uyuşturucu problemi yaşayan çalışanlar mevcut ve bu onların performansını etkiliyor.
- ✓ Çalışanlar arasında çatışma yaşanıyor.
- ✓ İş yeri direktiflerine uyulmuyor.
- ✓ Yapılacak işler erteleniyor genelde son güne bırakılıyor.
- ✓ Üretimde düşüş yaşanıyor.
- ✓ Çalışanların sosyal aktivitelere katılımları düşük seviyededir.
- ✓ Çalışanlar çok fazla şikâyet ediyor.
- ✓ Takım çalışması zayıf.
- ✓ Çalışanlar çıkarıcı davranıyor.

Tükenmişlik sendromu, çok farklı belirtilerle ortaya çıkabildiği gibi, bu belirtilerin tükenmişlik derecesi de bireyden bireye değişebilmektedir. Maslach ve Schaufeli'ye (1993) göre, tükenmişliğin en belirgin özellikleri; yorgunluk, bitkinlik, duygusal olarak tükenme ve depresyon gibi rahatsızlık durumlarıdır (Bbrenninkmeyer vd., 2001: 874). Tükenmişlik sendromunun gözle görülebilen ya da bazı incelemeler yapılarak ortaya konulabilen psikolojik, davranışsal ve bedensel belirtileri bulunmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2014: 77; Gür, 2014: 23; Engin, 2006: 51; Greenberg, 2011: 332).

2.2.1. Fiziksel Belirtiler

Tükenmişlik bireylerde bazı fiziksel belirtiler gösterebilir. Bu belirtiler, ilk zamanlar geçiciymiş gibi düşünülür fakat zaman geçtikçe çalışanların enerjileri tükenir ve tükenmişlik yaşamaya başlar. Tükenmişlikle ilgili bedensel belirtiler sıralandığında bireyin kendisini; bitkin ve yorgun hissettiği, baş ağrısı, sürekli soğuk algınlığı, bağırsak

ve mide rahatsızlıkları, yüksek tansiyon ve kolesterol, kas gerginliği, yerleşik yorgunluk, dermatolojik ve uyku bozuklukları, alerji, taşipne (hızlı solunum) ve solunum güçlüğü, gastrointestinal sistem rahatsızlıkları, kilo kaybı veya şişmanlık, psikosomatik şikayetler, yemek yeme alışkanlıklarının değişmesi uyuşukluk, deri şikayetleri, diyabet, koroner kalp rahatsızlığı riskinde artış, genel ağrı ve sızılar şeklinde sıralanmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997: 19; Gürşimşek ve Girgin, 2000: 315; Potter, 1998: 6- 15; Potter, 1995: 2).

2.2.2. Davranışsal Belirtiler

Tükenmişliği yaşamakta olan kişilerde; ani öfkelenmeler, bir anda oluşan sinir krizleri, ağlamaya eğilim, alıngan davranma, yalnız bırakılma isteği, işine gitmeyi istememek, işine geç kalma veya gitmeme, iş ortamında işi ağırdan alma, örgütlemeye ilişkin zorluk, alkol, ilaç ve tütün gibi maddeler kullanmaya eğilimli olma veya bu maddelerin tüketiminin artması, öğünlerde çok ya da az yemek, evliliğinde çatışmalar yaşaması ve/veya boşanması, aile içi huzursuzluk, arkadaşlarından ve ailesinden (dışsal çevresinden) uzak durma ve içine kapanıklık, kişiler arası sorunlar, konsantrasyonda güçlük, sıkıntı, hareketliliğin azalması, unutkanlık, çevresinde bulunanlara güvensizlik ya da bu kişilerden kaçınmak, işletmeye olan ilginin yitirilmesi, çalışma yönelimine direnme, çalışmada hizmet sunulanlara standart davranışlar sergileme, katı davranışlar, değişim hareketlerine direnç gösterme, iş arkadaşları ile mesleki tartışmalardan uzak durma, suçlayan ve alay eden tarzda tavırlar şeklindeki belirtiler gözlemlenebilmektedir (Freudenberger, 1981: 62-66; Maslach ve Leiter, 1997: 19; Girgin, 2000: 315; Potter, 1998: 6-15; Potter, 1995: 2). Davranışsal belirtiler, bireylerde en çabuk ve kolay gözlemlenebilen tükenmişlik belirtileridir.

Bireyin yaptığı işe, kendi kendine ve yaşama ilişkin olumsuz bir bakış açısı geliştirmesi tükenmişlikte karşılaşılan tipik durumdur. Bu bağlamda kişide kendini yetersiz, karamsar, kararsız, iktidarsız hissetme durumu görülmektedir. Başkalarına karşı ise ukalalık, soğukluk, işyerinde çalışanları ve arkadaşları birey olarak değil sorunun bir parçası olarak algılayıp eleştirel yargılarda bulunmak ve aşağılık kompleksi hissetmek şeklinde negatif tutumlar yaşamaktadır. Tükenmişlikle ilgili zihinsel bulgularda kendisine, mesleğine ve geniş bir çerçevede hayata karşı ve doyumsuzluk hissiyle olumsuzluk içeren tavır ve davranışlar görülmektedir. Hatta işini ağırdan alması veya bırakması da mümkündür (Aslan, 2005: 3). Diğer yandan; duygu karmaşası, işine

odaklanma ve uyum sorunu, çevresindekileri incitecek davranışlar, çabuk öfkelenme, aşırı alıngan olma, takdir edilmediği duygusu; çalışma azminin çok azalması, işten doyum elde edememe, işe uyumda güçlük, işine gitmek istememek, çalışmaktan uzaklaşma, iş bırakma isteği, işlerini zamanlı gerçekleştirememek ya da askıda bırakmak, izinli-izinsiz veya rahatsızlık sebepleri ile mesaiye gelmemek, verilen hizmetin kalite düşüklüğü, iş ve özel ilişkilerde büyük aksaklıklar yaşama, karar almada inisiyatif kullanamamak gibi davranışlara ilişkin belirtilerle de karşılaşmaktadır. Bu belirtiler ne kadar önce ortaya konulabilirse, bireye yardım etme şansı o derece artış sağlayacaktır (Tümkiye, 1999: 32).

2.2.3.Psikolojik/Ruhsal Belirtiler

Tükenmişlikte psikolojik kökenli belirtiler birçok farklılıkları içermektedir. Genel olarak karşılaşılan durumlar; kronikleşen asabiyet, ani öfke çıkışları, duygusal olarak bitkin hissetme, bazen bilişsel alan becerilerinde zorluklarla karşılaşma, anksiyete; kendini değersiz, huzursuz, çaresiz, ümitsiz, köşeye sıkışmış, başarısız hissetme; kendine saygı ve özgüveninde düşüş yaşama yalnızlık, sabırsızlık, cesaretsizlik, içlermişlik, suçluluk hissi, hayal kırıklığı, eleştiriye tahammülsüzlük, apatik bir görünüm (duygu ve ilgi tepkisi vermemek), kararsızlık, kolayca ağlamaya yatkınlık ve ağlama krizleri, bazı depresif tutumlar, düşük hayat enerjisine sahip olmak, akrabaları arkadaşları ve müşterileri tarafından kolayca sinirlendirilebilmek, öz varlığındakilerin bittiği hissini yaşamak, çalışmaktan ve çevresindeki kişilerden keyif alamamak olarak ortaya konulabilir. Tükenmişlikte daha ileri aşamada; sık ağlama, bağırıp çağırma, çılgılık atma, alkollü içecekler ve ilaç kullanım miktarında yükselme, ahlaki kuralları önemsememek, evlilik ve aile içi sorunlar, depresyon ve bedensel tükenme gibi bireysel anlamda fonksiyonel bozulmalar söz konusudur (Maraşlı, 2003: 27).

İnsan varlığının özü olduğu söylenen ruhun olumsuzluklardan etkilenmesi mümkündür. Kişinin kendine olan güveninin ve başarıma isteğinin azalması, kişide psikolojik sorunlara yol açabilmektedir. Yaşanan başarısızlıklar veya olumsuzluklar karşısında kendini suçlama eğilimi gösterebilmektedir. Bu durumda kişi, psikolojik olarak yıpranış hissedecek ve kendini çalışma ortamından soyutlama eğilimi gösterecektir.

Tükenmişlikte görülen bazı psikolojik/ruhsal belirtileri şu şekilde sıralanabilir (Çam, 1992);

- ✓ Psikolojik incinmeye açıklık,
- ✓ Desteksiz, güvensiz hissetme,
- ✓ Sabırsızlık, huzursuzluk,
- ✓ Ümitsizlik,
- ✓ Çabuk öfkelenme,
- ✓ Apati,
- ✓ Şüphe ve endişe,
- ✓ Duygulanım bozukluğu, depresif duygulanım,
- ✓ İşe gitmeyi istememe,
- ✓ Saygılı, nazik ve arkadaşça duygulanım içerikli tutumların azalması,
- ✓ Yöneticilerince takdir edilmediği, desteklenmediği ya da anlaşılmadıklarını düşüncesi ile arkadaş, yönetici ve bütün iş çevresine yönelik öfkelenme ve kızgınlık hissetme,
- ✓ Emasyonel durum dalgalanmaları etkisi ile benlik imajında negatif değişimler başlaması,
- ✓ Herkesin onun hayatını zorlaştırma düşüncesinde olduğuna inanması,
- ✓ Zayıflık, duygusunu ortadan kaldırmak için güçlülük duygularına sahip olmaya çalışması,
- ✓ İşine, kendisine, bu işi yapan diğer iş arkadaşlarına ve yardım verenlere yönelik olumsuz düşünmesidir.

2.3. TÜKENMİŞLİĞİN SEBEPLERİ

Tükenmişlik, insanlar ile yoğun iletişim kurmayı gerektiren işlerde sıklıkla görülmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 2). Meslek seçiminde aile ve çevre faktörleri, kişisel seçimlerin önüne geçmektedir. Eğitimin ardından mesleki hayatına başlayan birey, beklentilerinin karşılanamaması sebebiyle tükenmişlik durumu yaşamaya başlamaktadır.

Bireyin bu durumu sunacağı hizmetleri, hizmetteki kaliteyi doğrudan ve olumsuz şekilde etkilemektedir (Kaçmaz, 2005:29-32).

Tükenmişliğe etki eden etmenler Maslach ve Leiter tarafından (1997) bireysel ve örgütsel olarak incelenmiştir. Bunun dışında, farklı araştırmacılar tükenmişliğe sebep olarak birçok etmen sıralamaktadır. Yaş, medeni durum, cinsiyet, çocuk sayısı, eğitim seviyesi şeklinde sıralanabilecek demografik unsurlar, içsel/dışsal kontrole elverişlilik, kişiliğine ilişkin yapısı, duygu kontrolü, empatik davranabilme, beklenti seviyesi, kişisel ihtiyaçları, kişiye özel hayatındaki stres durumu, işkolikliği, mesleğinin nitelikleri, müşteri sayısı bakımından yoğunluk, mesleki iletişimi, mesai geçirdiği saatler, iş yükünün ağırlığı ve güvenlik unsurları, işi için hissettiği aidiyet durumu, eksik veya fazla kontrolü, mesai paylaştığı arkadaşlar ve yöneticileri ile diyalogu, yeterli olmayan ücretlendirme personel sayısı ve araç durumu, kurumsal politikalar ve planlar, örgütsel ortam, adalet, ilerleme kısıtlılığı, kararlarda pasif kalma, eğitim, özerklik bulunmaması, ödüllendirmede eksiklik, işyerinde fizik koşulların yetersizliği, teknolojiye yeniliklere ulaşamamak, rol dağıtımında belirsizlik ve çatışma yaşanması, cinsel taciz ve mobbing, mesai zamanı, çalışma ortamında sosyal içerikli destek etmenleri, tükenmişliği önemli ölçüde etkileyen değişkenler kapsamındadır.

2.3.1. Tükenmişliğin Kişisel Sebepleri

Kişisel faktörler, demografik sebepler, kişilik, beklentiler ve kişisel ihtiyaçlar ve kendine yeterlilik kavramı tükenmişliğin kişisel sebepleri arasında yer almaktadır.

2.3.1.1. Kişisel Faktörler

Kişisel etmenler, örgütte bulunan diğer bireylerin davranışları, yaklaşımları ile ortaya çıkan ve tükenmişliğe sebep olan temel unsurlardır. Ayrıca söz konusu etmenler, örgüte ilişkin niteliklerin kişiler üzerine, olumlu ya da olumsuz olarak yansımalarıdır.

Kişisel faktörler, örgüt içerisindeki personelden bireye yansıyan ve tükenmişliğe kaynak oluşturan özellikler olarak tanımlanabilir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 71). Tükenmişlik sendromuna etki eden kişisel faktörler; demografik faktörler, kişilik, beklenti ve kişisel ihtiyaçlar, kendine yeterlilik kavramı ve iş doyumu olmak üzere sınıflandırılabilir.

2.3.1.2. Demografik Sebepler

Tükenmişliğin kişisel sebepleri olarak sınıflandırılan kişisel faktörler altındaki demografik sebepler arasında; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi gibi faktörler yer almaktadır.

2.3.1.2.1. Yaş

Bu faktör, tükenmişlik ile negatif ilişkiye sahiptir (Scott, 1988: 340). Yani, genç yaşlardaki özellikle idealistliğin de etkisi altındaki çalışanlarda tükenmişlik sendromunun görülme sıklığı oldukça yüksektir. Yaş ilerledikçe tükenmişlik düzeyi azalmaktadır. Tükenmişliğin gençlerde daha sık görülmesinin nedeni ise mesleki çalışmalarda üst düzeyde heyecan hissetmeleri ve azimli olmalarıdır (Freidman, 1991: 330). Bu sebeple, enerjilerini yoğun kullanarak, az zamanda ve verimlilikle büyük başarı elde edebileceklerini düşünmekte ancak zaman ilerledikçe amaçlarına ulaşamadıklarında heyecanları bitmektedir. Sonuç itibarıyla da gerçekleri olduğu gibi kabullenmeyip, hedeflerinde de değişiklikler yapamadıkları için, umutsuzluğa kapılmakta ve tükenmişlik yaşamaktadırlar (Polatçı, 2009: 32). Yapılan konuya ilişkin çalışmalar bireylerin yaşları ve tükenmişlik seviyeleri açısından bir bağlantı bulunduğunu ortaya koymaktadır. Yaşlı bireylere oranla gençlerde daha üst seviyede tükenmişliğin ortaya çıktığı saptanmıştır (Çağlayan, 2007: 20–21).

2.3.1.2.2. Cinsiyet

Tükenmişlik ile cinsiyet arasında net bir bağlantı bulunduğuna ilişkin kesinlik elde edilememiştir. Maslach ve Jackson cinsiyet farklılıklarının tükenmişliğe nasıl sebep olduklarını ortaya çıkarmak için çok sayıda çalışan üzerinde araştırma gerçekleştirmiştir. Cinsiyet değişkeni açısından bakıldığında; yapılan çalışmalarda tutarlı bir sonuca ulaşılamamıştır. Bazı çalışmalarda kadınların erkeklere göre tükenmişliği yaşamasının ağırlıkta olduğu, kimi çalışmalarda erkeklerin kadınlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadığını belirtirken bazı çalışmalar ise erkek ve kadınlar arasında farklılığın olmadığı sonucuna ulaşmışlardır (Ardıç ve Polatçı, 2008: 73; Çapri ve Gökçakan, 2012: 36).

2.3.1.2.3. Medeni durum

Yapılan araştırmalarda, bekâr olan çalışanların evlilere oranla daha çok tükenmişlik duygusu yaşadığını tespit edilmiştir (Cordes ve Dougherty, 1993: 646). Aile

yaşantısında doyuma ve huzura ulaşmış olan çalışanların, iş yerinde de aynı şekilde doyum sağlamaları mümkün olmaktadır (Lee ve Ashfort, 1993: 7). Aile içinde huzurlu bir şekilde yaşamını idame ettiren çalışanlar, stresle daha kolay başa çıkmakta ve bu durum çevresindekileri de olumlu yönde etkilemektedir. Birçok araştırmacı bu sendromun yaşı ileri ve evli olanlara oranla daha genç yaştaki bekârlarda daha fazla görüldüğünü tespit etmiştir (Susan ve Leiter, 1997: 199).

Tükenmişlik ve medeni durum arasında yakın bağlantı bulunmaktadır. Tükenmişlik bekâr bireylerde üst düzeyde yaşanırken, evlilerin tükenmişlik durumunu alt seviyede yaşadığı tespit edilmiştir. Boşanma yaşayan bireyler ise söz konusu grupların ortasında bulunmakta ve duygusal tükenmişlikte bekârlar grubuna, duyarsızlık ve bireysel başarı düşüklüğü anlamında ise evliler grubuna yakın olmaktadır (Çağlayan, 2007: 20–21).

2.3.1.2.4. Eğitim Seviyesi

Eğitim seviyesinin yükselmesi ile tükenmişlik düzeyi de artış göstermektedir. Aldığı öğrenim derecesinin yüksek olması, bireyin içinde bulunduğu koşulları ve mesleği hakkında daha derin düşünmesine yol açacağı için karşılaşacağı stresinde boyutlarını artırmakta ve bu sebeple tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılığı da artış göstermektedir. Buna ek olarak aldığı eğitimin yüksek olması nedeniyle, kişiler hayattan daha fazla beklenti içine girmekte ve hedeflerini de bu bağlamda yüksek tutmaktadır (Bal: 137). Herhangi bir olumsuzlukla karşılaşma durumunda ise yaşayacakları hayal kırıklığı eğitim düzeyi düşük olan çalışanlara oranla daha fazla olacaktır. Bunun sonucunda da tükenmişlik ortaya çıkmaktadır. Eğitim düzeyi yüksek olan kişiler tükenmişliğin duygusal boyutunu daha çok hissetmesine rağmen bu sendromun diğer alt boyutlarını daha rahat ve kolay bir şekilde atlatmaktadırlar. Kişinin almış olduğu eğitim düzeyiyle birlikte hedefleri ve hayattan beklentileri yükselmekte ve iş hayatında da daha yüksek amaçlara ulaşmaya çalışmaktadır. İş hayatındaki ulaşılamayan hedef ve amaç tükenmişliğe neden olabilmektedir (Çimen ve Ergin, 2001: 171).

Araştırmalara göre üniversite eğitimini tamamlamamış ya da yüksek öğrenim yapmamış olanlarda daha az tükenmişliğe rastlandığı rapor edilmiştir. Lisans mezunu olanların da yüksek lisans mezunu olan bireylere oranla; üst seviyede duyarsızlık, alt seviyede bireysel başarı ve daha fazla duygusal tükenmişlik hissettikleri belirlenmiştir.

Kısaca; yüksek eğitimli çalışanların tükenmişlik düzeyinin, düşük eğitim seviyesine sahip kişilere göre daha yüksek olduğu gözlenmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 72).

2.3.1.2.5. Kişilik

Çalışanların kişiliklerinin, tükenmişlik yaşamalarında önemli bir etkisi vardır. Friedman ve Rosenman 1950'li yıllarda A ve B tipi olarak kişilik özellikleri olduğunu belirtmişlerdir (Bahar, 2006: 80). A tipi kişilik özelliğine sahip insanlar, rekabetçiliğin uç noktasında olduğu ve tükenmişliğin belirgin olduğu gruptur. Sosyal etkileşimleri azaltan faktörlere sahip oldukları için, sosyal destek unsurlarından uzak kalmaları sonucunda, çalışma stresiyle mücadele hususunda başarının azalacağı açık olduğundan, sonunda tükenmişlik yaşamaktadırlar (Sarıkaya, 2007: 24).

Kişilik yapısının, bireyin tükenmişliğe ilişkin sendrom etkilerini yaşama ihtimali ile ilgili güçlü bir neden olması söz konusudur. Kişiliğe ilişkin yapının ince çizgilerle belirlenmiş bir tanımlaması bulunmamakla beraber, konuya ilişkin araştırmalar yapan uzmanların kişilik yapılarını A ve B tipi kişilikler olarak iki esas başlık altında incelenebileceğini belirtmişlerdir. A tipi kişiliğe dâhil olan kişiler; mükemmeli arayan, idealleri için yaşayan, başarı peşinde saldırganlaşabilen, gerektiğinde başka kişilerin aykırı fikirlerle üstlerine giden, kaybetme yanlısı olmayan, öfke ve saldırganlık gösterebilen bireylerdir. Kişiliği B tipinde olanlar incelendiğinde, A tipi kişilik özelliklerinin aksine, mükemmeliyet aramayan, rekabete girmekten uzak duran, sükûnetli bir yapıya sahip, sorumluluklarının üzerinde çok durmayan, yaşamı yeterli ciddiyetle önemsemeyen, hoşgörülü, tanıdıkları toleransların ölçüsü yukarıda olan bireylerdir (Eren, 2006: 235-236). Alana ilişkin araştırmalarda nevroitiklik ve içedönüklüğün tükenmişlikteki üç boyutla da bağlantılı olduğu ortaya konulmuştur. Bu bağlamda içedönüklüğü yaşayan bireylerde tükenmişliğin üst düzeyde yaşandığı anlaşılmaktadır. Kişilikle ilgili başka boyutlardan irdelendiğinde; duygusal anlamda tükenmişliğin sorumlu ve uyumlu olma unsurlarından; sorumluluğun bireysel başarının düşmesi riskiyle, uyumluluğun ise duyarsız davranmaya yönelik ilişkilendirilebileceği tespit edilmiştir. Uyumlu davranabilme düzeyi aşağıda bulunan kişiler, kendine güvenemeyen ve içedönüklüğü davranışlarıyla ortaya koyan, duyarsızlığa elverişli bir hayat devam ettirmekte olan bireylerdir (Cano-Garcia vd., 2005: 929-938).

2.3.1.2.6. Beklentiler ve Kişisel İhtiyaçlar

Bazı araştırmacılar insanları gerçekçi olmayan beklentiler konusunda uyarmıştır. Wessells, bireyin kendisinden ve iş hayatından gerçekleşmesi güç beklentilerde bulunması ve mükemmeli hedeflemesi durumunun çalışma hayatında sıkıntılara neden olacağını belirtmiştir. Başarıyı sonuca göre değerlendiren insanların tükenmişliğe eğilimli olduğu ve çalışanların işleri, iş yerleri ya da bireysel yeterlilik düzeyleri doğrultusunda gerçeklere aykırı, bir başka ifadeyle karşılanması zor olan beklenti içinde olmak, tükenmişlik düzeyinin yükselmesinde etkin bir faktör olarak görülmektedir (Çağlıyan, 2007: 23-24). Yapılan araştırmaların sonuçlarına dikkat edildiğinde, gençlerde ve tecrübe eksikliği olan çalışanlarda, ileri yaşta olan ve yılların tecrübesine sahip çalışanlara oranla tükenmişliğin üst düzeyde yaşandığı gözlenmektedir (Izgar, 2003: 13).

2.3.1.2.7. Kendine Yeterlilik Kavramı

Kendine yeterlilik, öz güvenin bulunması, gereksinimlerini karşılayabilme doğrultusunda başka insanlara minimum düzeyde bağımlılığı ortaya koymaktadır. Kendisine üst düzeyde yeterli olan bireyler, sahip oldukları yetenekler ve çalışma performanslarına ilişkin olarak, kendi varlıklarına güven, inanç ve emin olma duyguları hissetmektedirler. Yaşayacakları olumsuzluklara karşı başa çıkabilecek ve sorunların üstesinden gelebilecek kapasiteye sahip olduklarına inanmaktadırlar (Bahar, 2006: 82). Kendi yeterliliğinden yoksun olan kişiler düşük değerli engelleri gözlerinde büyütürler. Bu kişiler çok çabuk pes etme, güçsüzlük ve kararsızlık nedeniyle kendiliğinde olumsuz izler oluşturur. Kendilik duygusu yeterli olmayan bireyler iyi bir insan olmadığına ve iyi işler gerçekleştirebileceği konusunda olumsuz duygulara kapılırlar. Böyle olunca da güvensizlik ortamı oluşmakta ve bu güveni diğer kişilerden bekler duruma gelmektedirler. Diğer kişilerden beklenen güven gelmediği takdirde duygusal olarak çöküntüler yaşamaları kaçınılmaz olmaktadır (Çağlıyan, 2007: 25).

2.3.2. Tükenmişliğin Örgütsel Sebepleri

Tükenmişlik kavramı daha çok kişisel sebeplerle ortaya çıkan bir problem olarak görülmekteydi. İlerleyen zamanlarda yapılan çalışmalar sonucunda sadece kişisel odaklı bir sorun olmadığı, kişisel farklılıkların ötesinde, mesleki faaliyetler ve çalışma ortamına özgü unsurların etkili olduğu örgüt tabanlı faktörlerinde yer alması gerektiği vurgulanmaya başlamıştır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 24). Maslach ve Leiter'in

tükenmişlikte örgütsel sebepler ile ilgili gerçekleştirdikleri bir sınıflandırma doğrultusunda; ödüllendirme, çalışma yükü, ait hissetme, denetim, değerler ve adalet isteği ile ilgili kavramlar yer almaktadır (Sarıkaya, 2007: 25). Bunların dışında meslektaşlarla ilişkiler, rol çatışmaları, işletmenin plan ve politikaları, yapılan işin içeriği ve çalışma ortamının özellikleri gibi kavramlar da sıralanmaktadır.

2.3.2.1. İş Yükü

Başlangıç ve bitişi belirlenmiş sürede, istenilen kalitede yapılacağı öngörülen çalışma miktarı olarak tanımlanan iş yükü (Budak ve Sürgevil, 2005: 97), örgüt açısından verimlilik, kişisel bakımdan da çalışmanın yapılması amacıyla kullanılacak süre ve enerji olarak tanımlanmaktadır. Maslach ve Leiter tarafından kurgulanan modelde, yalnız olabileceğinden fazla çalışma yükü değil, bununla beraber olması gerekenden az iş yükünün de kişi de strese neden olduğunu belirtmiştir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 26). İş yükü ya da çalışma yükü çalışan bireyin neyi ne kadar yaptığı ile ilgili olmakla birlikte, örgüt hayatının temel boyutunu oluşturmaktadır. İş yükü, örgüt açısından verimlilik, çalışan birey açısından ise iş için harcanan zaman ve enerji anlamına gelmektedir. Dengeli bir iş yaşamı oluşturmak için, bu iki bakış açısını uzlaştırmak çok önemlidir (Maslach ve Leiter; 1997: 38- 39). Normalin üzerinde iş yüklemesi, sınırları belirlenmiş bir zaman kapsamında eldeki çalışmayı tamamlama yükümlülüğü, işgörenin sahip olduğu nitelikler dikkate alındığında yetersizlik göstermesi ya da çalışmanın gerektirdiği standardın daha üst seviyede bulunması durumunu anlatmaktadır. Tersî düşünülüğünde iş yükündeki azalmalar da benzer şekilde stres oluşturmaktadır (Izgar, 2003: 18).

2.3.2.2. Kontrol

Kontrol, kişinin çalışmalarında kendisine ait “karar alma, problem çözme, seçebilme, sorumluluk alanında olanları gerçekleştirme imkânı” olarak ifade edilmektedir. Bireyle yaptığı çalışmanın uyumluluğu kontrol bakımından incelendiğinde; yeni işinde bireyin öz denetimi ve sorumluluklarının örtüşmesi ile gerçekleştirilebilir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 27). İş yerinde aşırılığa kaçan kontrol çalışanların fazla yorulmasına, çalışmalarından bezginlik hissetmelerine, kendilerinde yetersizlik algılamalarına ve güvensizliğe sebep olduğu çalışmalarla saptanmıştır. Bunun için gereğinden fazla kontrolün; tükenmişlik ve yanı sıra alaycılık şeklindeki tavırları güçlendirdiği belirtilmiştir (Çağlıyan, 2007: 32).

Bireyin kendine yönelik kontrolünün iş yerindeki önem derecesi oluşturulan teorilerle belirlenmiştir. Tükenmişlikle ilgili araştırmalar; bireylerin kontrol problemlerinde, insanların rol çatışmaları yaşamalarının etkisi olduğu bu sorunun da tükenmeye ilişkin boyutlar arasında bağlantı kurduğunu ortaya koymuştur (Maslach ve Leitter, 2005: 78). Daha çok örgüt içi kararlarda ve işleyişte etkin bir şekilde yer almamak ve çalışma aşamalarında kararlar verebilme yetkisinde olamamak, kişinin çalışmasından uzaklaşarak, performansından kaybetmesine neden olmaktadır (Leiter, 2003: 4).

2.3.2.3. Meslektaşlarla İlişkiler ve Rol Çatışmaları

Rutin çalışma düzeninde yalnızca müşterilerle değil, diğer insanlarla da ilişki kurulmaktadır. Mesai arkadaşları, yönetim ekibinde yer alanlar, danışman pozisyonunda çalışanlar da işletme kadrolarında yer alıp diyalog halindeki kişilerdir. İş arkadaşlarının bireyi destekleyebilecekleri düşünülse de engel de olabilirler. Ortak hedeflere yönelik çalışma amacının aksine, çıkarları doğrultusunda yarışan iş arkadaşları, birey için çatışma sebebi olabilir. Oluşan bu rekabet ortamı grup birliğinin bozulmasına ve dolayısıyla tükenmişliği zemin hazırlamaktadır (Çağlıyan, 2007: 34). Rol çatışması, genellikle kişilerin birbirlerinden farklı ve tutarsız görevler nedeniyle baskı altında kalmaları sonucu meydana gelmektedir. Aşırı iş yükü nedeniyle meydana gelen rol belirsizliği en belirgin olanıdır. Rol çatışması kişiler arası gerilimin yükselmesine ve iş tatmininin düşmesine yol açmaktadır (Bahar, 2006: 67).

2.3.2.4. Ödül Eksikliği

İş yaşamında; örgütsel, sosyal ve finansman içerikli ödüllendirmelerin yetersiz olması çalışanların sosyal güvenliklerinde negatif duygulara yönelmelerine sebep olmaktadır (Maslach ve Leitter, 2008: 81). Çalışanda ödüllendirme sağlandığında ise, kişinin bakış açısıyla, örgütüne katkısı sebebiyle ödüllendirilmiş olacağı bilinciyle; takdir edildiği, örgüt için değerli bir birey olduğu hisleri ile sosyal tatmini sağlanmış olur (Leiter, 2003: 5). Ödül eksikliği; kişinin çalıştığı örgütü için yoğun uğraşları karşılığında maddi ve sosyal anlamda takdir görmesinin ifadesidir. Bireyin çalışmalarındaki başarıları sebebiyle hak ettiği bir ödül almaması durumunda uyumsuzluğa neden olabilmektedir. Ödüllerin verilmemesi, isteksizlik duygusuna neden olmaktadır (Sarıkaya, 2007: 26).

2.3.2.5. Aidiyet

Aidiyet, çalışanların örgütte birbirini desteklemeleri, yakınlığı hissetmeleri, kapasitelerini yeterli kullanmaları ve ekip halinde çalışmaktan kaynaklanan sosyal iletişimdeki geliştirilebilecek kalite şeklinde tanımlamak mümkündür. Bireyler mesai yaptıkları arkadaşlarıyla onlara destek amaçlı danışmanlık hizmetlerini kayıt dışı bir metot ile uygulayarak yakınlıklarını elde edebilirler. Aksine hareket ederek de çözülmesi zor hatta birbirine düşmanca tavırlara sebep olabilirler (Maslach ve Leitter, 2005: 82). İş yerinde aidiyet bakımından uyumlu olmayan çalışan kendinin örgütte soyutlandığını düşünür, yalnızlaşır hatta mesai paylaştığı kişilerle çatışmalar yaşayabilir (Leiter, 2003: 5). Bu sebeplerle iş görenler sosyal anlamda desteklenecekleri, kendileriyle iş birliği yapılarak pozitif kazanımlar sağlayacakları kurumlara girmeyi istemektedirler (Sarıkaya, 2007: 26).

2.3.2.6. Adalet

Kurumlarda aranan etik davranışların arasında, temel ahlâki değerlerden biri olan adalet şöyle tanımlanmıştır; “tarafli olmadan, fikirlerinde açık olmak, hatalarını kabullenmek, gereğinde bulunduğu pozisyonunu ya da belli inançlarını değiştirebilmek, yargı bağıllığını gösterebilmek, insanlara eşitlik çerçevesinde davranabilmek, hata veya eksikleri gözetenek çıkar elde etmemek” (Özkalp ve Kirel; 2011; 511). Adalet; işletme içerisinde herkese dengeli, tutarlılıkla ve eşitlik içeren hükümlere tabi olma hakkı verilmesi demektir. Örgütte çalışan her birey, işletmenin karar ya da politikalarının doğruluğu hakkındaki görüşlerini açıkça ifade edebilmelidir (Sarıkaya, 2007: 26). Adalet örgütteki çeşitli kararlarla ilgili olarak; bunların, hangi seviyede eşit ve adil algılandığına ilişkin ölçüttür (Maslach ve Leitter, 2005: 82). Örgütteki iş yükü dağıtımını esnasında yaşanan eşitlik ihlalleri, belli bir tarafın yanında olma, çalışanların kariyerlerini planlama ile terfilerin üst yönetimde bulunanlar tarafından doğrulukla ve eşitçe gerçekleştirmemeleri, uyuşmazlıklarda taraf durumunda olan kişilere savunmalarında eşit davranmamak ya da belli bir tarafa destek vermek gibi yaklaşımlar örgütsel adaletsizliğin yaşanmasına sebep olur (Maslach vd., 2001: 397).

İş yerinde adaletsizlik, çalışanlar ve iş ortamı arasında ciddi bir uyumsuzluk yaratmaktadır. İş yerinde adalet varsa eğer, insanlara saygı gösterilmekte ve onların öz değerleri kurum tarafından onaylanmaktadır. Çalışanlar arasında karşılıklı saygı, birlik

duygusunun merkezini oluşturmaktadır. Adaletsiz bir kuruma olan güvenimizi kaybolur çünkü otoritenin dürüst olmadığı ve kim olduğumuza saygı göstermediği anlamına gelmektedir (Maslach ve Leiter, 1997).

2.3.2.7. Değerler

Değerler; davranış tarzları ya da yaşama esas amaçların, birinin diğerine göre daha üst seviyede bulunduğuna ilişkin tutarlı, güçlü ve bağlılıkla oluşan inanma halini ifade etmektedir. Daha kısa ifadeyle değer, daha iyinin, daha kötünün neler olduğunu ortaya koyan inançlardır. Rokeach'e (1980) göre değer, ideal davranış tarzları veya yaşam amaçları hakkındaki inançlardır (Akt. Bilgin, 2007: 81-82).

Örgütte değerler, çalışma alanında bulunan hedeflerin ve beklenti şeklindeki unsurların bilişsel duyuşsal olarak gücünün ifadesidir. İş görenler bağlamında para konusunun ötesinde, örgütsel fayda sağlayacak motivasyonun güçlenmesi ile beraber, işletme ideallerinin gerçekleşmesi yolunda çalışmalar yapılmasını da yanında taşımaktadır. İş gören tarafından işletmenin misyonu ile vizyonunun benimsenmesi sebebiyle, daha yüksek bir performansın sergilenmesi mümkün olur (Maslach ve Leiter, 2005: 82). Değerler ortaya konularak, kurumdaki idealler, en belirgin hedefler, standartlar yansıtılır. Örgütsel kimlikle beraberinde de yönetsel felsefe çerçevesinde söz konusu değerler farklı kanallarla ilgili alanlara yansıtılmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz; 2008). İş görenler değerler sebebiyle; etiği yansıtmadığını ya da öz değerleriyle çatıştığını düşündükleri bazı çalışmaları veya uygulamaları da yapma hususunda mecburiyet hissini yaşayabilirler (Sarıkaya, 2007: 27).

2.4. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI

Tükenmişliğin sonuçları incelendiğinde; kişisel etkileri, kurumsal etileri ve aile hayatına etkileri dikkat çekmektedir.

2.4.1. Tükenmişliğin Kişisel Etkileri

Tükenmişlik yaşayan bireyler duygusal yorgunluğun yanı sıra fiziksel yorgunluk da yaşamaktadırlar. Bireyin yaşamakta olduğu yorgunluğun gerçek sebebi gerginlik hissetmesidir. İçinde bulunduğu gerginlik hali, kişinin gevşemesine veya dinlendirici bir uyku uyumasına engeldir. Uykusuzluk da bireyin hayatında önemli bir sorun haline gelebilmektedir. Yorgunluğun ve gerginliğin kronikleşmesiyle; gribal enfeksiyonlar,

soğuk algınlıkları hastalıklarını yaşama ihtimali artmakta ve uzun süreli tedavi gerektirmektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982).

Enerji düzeyinde düşüşlerin hissedilmesi, tükenmişlikle ilgili en belirgin ipuçlarından ya da sonuçlarından biridir (Freudenberger, 1981). Bu enerji azalmasının ya da vücut direncinin düşüş nedeni, iş yoğunluğu nedeniyle yemek saatlerinin geçiştirilmesi, hızlı yemek yenmesi, yanlış yeme alışkanlıkları olabilir. Dolayısıyla birey gastritten ülsera mide rahatsızlığı, sırtta ve boyunda ağrılar olarak çeşitli fiziksel sıkıntılar yaşayabilir. Birey, yaşadığı sorunlarla başa çıkabilmek için ilaç, sakinleştirici, uyuşturucu veya alkole yönelebilmektedir. Bu yönelim “alkolizm” ile veya “ilaç bağımlılığı” ile sonuçlanabilmektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982).

Tükenmişlik, çalışanın yalnız bedensel sağlığıyla değil, beraberinde ruhsal sağlığıyla da ilgilidir. Tükenmişlikle beraber bireysel başarı hissinde ve kişinin öz benlik saygılığında da azalma olmaktadır. Birey, kendisi ve işi hakkında “kötü” hissetmekte, bu da, bireyin işini kötü yapmasına neden olmaktadır. Çalışanların işlerinde kendini yetersiz ve değersiz hissetmeleri de buradan kaynaklanmaktadır. Çalışanda kendini suçlu hissetmeye yönelik bir eğilim görülür. Yanı sıra kişinin çevresinden uzaklaşmasına, izole bir hayat sürmesine ve kendisine zarar vermesine sebep olur. Ayrıca, birey çok daha kolay sinirlenip, önemsiz hatalara büyük bir öfkeyle karşılık verebilir. Bu öfke, bireyin şüphecilik/paranoya tavrını besler (Maslach ve Zimbardo, 1982; Freudenberger, 1981). Tükenmişlikle kişinin özel hayatı da büyük oranda olumsuz etkilenir. Duygusal tükeniş ile duyarsızlaşmanın nedeni her ne kadar iş olsa da etkileri bireyin ailesinde ve arkadaş çevresinde kuvvetli olarak algılanır. Duygusal anlamda yorulan kişi, evine de gerginlik, rahatsızlık ve bedensel yorgunluk içinde gelecek, işinde karşılaştığı sıkıntıları ve şikâyet ettiği hususları yansıtacaktır. Bu durum ailenin beklenti içinde olduğu ilgi ve zamanı azaltacak, ailede bulunan bireyler kendilerinin ihmale uğradıklarını, kırılmışlık ve yalnızlıkla birleştirerek duyumsayacaklardır. Dolayısıyla aile bireyleri birbirinden uzaklaşıp çatışmalar yaşayacaklardır (Maslach ve Zimbardo, 1982). Yapılan çeşitli çalışmalar, tükenmişliğin bağımsız bir ruh hastalığı olma varsayımını destekleyecek bulguları içermektedir. Bununla beraber; depresif bozukluklar ve anksiyete benzeri ruhi çöküntülere sebep olabilme ihtimali tükenmişlik açısından daha da fazla benimsenmektedir (Maslach vd., 2001).

2.4.2. Tükenmişliğin Kurumsal Etkileri

Maslach ve Goppelt gibi araştırmacılara göre; tükenmişliğin etkilerinin en fazla, bireyin çalışma performansına düşüş olarak yansıdığında görülen durum olduğunu belirtmektedirler. Bu düşüş, yapılan çalışmanın niceliğinde değilse de niteliği ve kalitesi anlamında kendisini ortaya koyar. İş görenler, müşterilerine ayıracakları zamanı azaltırlar; kurulan diyalogun süresini kısa tutarlar. Motivasyonlarında düşüş olur, kendilerini asabi hissederler ve antipatik davranışlar sergilerler. Karar verirken dikkatlerini toplayamazlar; davranışları karşılığında oluşacak sonuçları da göz ardı ederler (Örmen, 1993: 31-32). Tükenmişlik sonucu iş görenler üzerinde; çalışan devir hızında, işe devamsızlıkta ve verimlilik düşüşünde artış olarak olumsuz etkiler görülmektedir (Low, 2001: 587). Tükenmişliğin örgüt ortamına yansıyan sonuçları ise; performansta düşüş, iş görenin hizmet alan kişilere ilgisinin yetersizliği ve onlara alaycı tavırlarla yaklaşımı, hatta suçlamalarda bulunması ile gelişerek, işe devamsızlık göstermek ve iş değişikliği isteğine kadar uzayarak devam etmektedir (Çam, 1993; Baysal, 1994; Örmen 1993; Sılıg, 2003: 31; Sürgevil, 2006: 91). Tükenmişliğin çalışma yaşantısında görülen en büyük etkilerinden bir başkası da iş görenin çalışmasıyla ilgili doyum durumunda ortaya çıkmaktadır. İş doyumsuzluğu ve duygusal tükeniş ile duyarsızlık boyutlarının arasında üst seviyede bir ilişki bulunmaktadır. Yapılan araştırmalar incelendiğinde, iş doyumunun tükenmişliğin nedeni mi, yoksa sonucu mu noktasının, üzerinde fikir birliğine ulaşamayan bir olgu olarak görüldüğü anlaşılmaktadır. Maslach ve Schaufeli (1993)'nin düşüncelerine göre iş doyumunu ile tükenmişlik arasında bir bağlantı bulunmaktadır. Fakat bu ilişki durumu, yapısı gereği tartışmalara da açıktır. Bu kapsamda araştırma sonuçları dikkate alınarak, çalışma yaşamındaki iş doyumsuzluğu tükenmişliğe sebep olmaktadır veya tükenmişlik duygusu iş doyumsuzluğunu beraberinde getirir ifadelerini kullanmak zordur (Yıldırım,1996; Sılıg, 2003: 31). Tükenmişliği yaşamakta olan kişilerde, insanlarla ilgili görüş açısı da değişmektedir. Onları birer obje, nesne olarak görmesi söz konusudur. Bu bağlamda iş gören müşterisinin ihtiyaçlarını önemsemeyen, kaba, saygısız, düşüncesiz ve müşterinin hislerine duyarsızlıkla yaklaşarak çalışmaya devam etmektedir (Örmen, 1993; Sılıg, 2003: 30-31).

2.4.3. Tükenmişliğin Aile Hayatına Etkileri

Tükenmişlik iş yerinde ortaya konulan kişisel çalışma performansını; iş gören devir hızı, işe devamsızlık, verimlilikte düşüş, işten elde edilen doyumun ve işe bağlılığın azalması, geniş ölçüde etkisizlik ile ilgili negatif etkilemektedir. Tükenmişliğin etkileriyle, bireyin evinin içinde özel yaşantısı da bu durumlardan etkilenebilmektedir. Duygusal anlamda kendisini yorgun hisseden birey evinde de rahatsız, gergin ve bedensel anlamda yorgunluk duygularını yaşayacaktır. Genel olarak çalışması ile ilgili şikâyet ederek ve yakınlara zaman geçirecektir. Bu doğrultuda gelişen rahatsızlıklar, kavgalara neden olacak ve aile krizlerine dönüşerek, önemli boyutta evlilikle ilgili sorunlara sebep olabilecektir. Eve yansıyan bu huzursuzluk halinin kaynağının, iş yerindeki stres olduğu fark edilmeyecektir. “Galiba artık birbirimizi sevmiyoruz!” anlamında yargılara ulaşılabilir. Hatta yaşanan bu gelişmeler, evden ayrılma veya boşanma gibi istenmeyen sonuçlara kadar uzayabilir (Örmen, 1993: 31). Bireyin aile ve arkadaş çevresince tükenmişliğin etkin bir şekilde hissedileceği açıktır. Bu bağlamda duygusal bakımdan yıpranan birey, ev ortamına kendini adapte edemeyecektir. Yaşadığı sorunlar kendiyle beraber ev hayatına taşınmaya başlayacaktır. Ailesine gerekli ilgiyi gösteremeyecek, olumsuz duygularıyla ailesini de etkileyecektir.

2.5. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ

Tükenmişliğe ilişkin birçok model geliştirilmiştir. Bu modellerden bazıları; cherniss tükenmişlik modeli, edelwich ve brodsky tükenmişlik modeli, pines tükenmişlik modeli, pearlman ve hartman tükenmişlik modeli, meimer tükenmişlik modeli, maslach tükenmişlik modelidir.

2.5.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli

1980 yılında Cary Cherneiss tarafından ortaya konulan model, başarılı olmayan çeşitli stratejiler sonucunda gündeme gelmiştir. Modelde tükenmişlik sebepleri üzerinde durulurken, beraberinde tükenmişlik tepkileri göz önünde tutularak bu durumla baş etme yöntemleri de birlikte sunulmuştur (Surgevil, 2006: 26).

1980 yılında Cherniss tarafından ortaya koyulan tükenmiş modeline göre, kişiler çevreden ya da kendi içlerinden gelen beklentilere cevap verme gereksinimi hissetmektedir. Ancak bu beklentiler bireylerin kapasitesini aşar ve fazla gelmeye başlarsa kişi stres içine girer. Durum böyle olunca, kişiler stresle başa çıkmak amacıyla

rahatlamak için farklı yollara başvurur. Ancak başvurduğu yollardan da herhangi bir çözüm bulamazsa, kişi bu yükten kurtulmak için talebin çok olduğu kaynaklarla (kişilerle) ilişkisini kesme yoluna girer ve onlara soğuk davranmaya başlayabilir (Zawieja ve Guarnieri, 2013: 28). Stresle başa çıkamayan birey girdiği çözüm yollarından da eli boş bir şekilde dönünce stresin sonucunda birtakım olumsuzluklar gözlenir. Bu olumsuzluklar Cherniss modelinde şu şekilde sıralanmaktadır (Berclaz, 2013: 7).

- ✓ Motivasyonda düşüş,
- ✓ Müşteri, yöneten kişi ve iş arkadaşlarına karşı bir takım olumsuz davranışlar gelişmesine yol açmak,
- ✓ İş hayatına karşı amaçlarının küçülmesi,
- ✓ İşten duyulan tatminsizlik.

Bu model, tükenmişlikle ilgili örgütsel, kültürel ve bireysel etmenleri içermektedir. Buna ek olarak, bu modele göre birey stresle başa çıkmaya çalışmakta ancak başarısız olunca tükenmişlik yaşadığını ortaya koymaktadır. Modelde, çalışanın içinde bulunduğu stres faktörleri onun tükenmişliğe sürüklenmesinde büyük rol oynamaktadır. Hedeflerin belirsiz olması, iş yaşantısında yaşanan çatışmalar, çalışma şartlarındaki olumsuzlukların artması, destek ve danışmanlık hizmetlerinden yararlanamama gibi olumsuz etkenler kişilerin stres düzeyini artırmaktadır (Burk ve Greenglass, 1995: 1359).

Bu stres faktörleri bireyin kendi özel yaşantısını, ailevi ilişkilerini, kariyer planlarını ve hatta evliliğini bile etkileyebilmektedir. Tüm bu etkenlerin birleşimi sonucu stresle başa çıkamaz hale gelen birey tükenmişlikle karşı karşıya kalmaktadır (Cary, 1980: 94). Cherniss'e göre kişilerin çalıştıkları yerlerde bazı stres kaynakları bulunmaktadır. Bu stres kaynaklarına karşı çalışanda bir tepki oluşur. Farklı bir söyleyişle bu model tükenmişliği, çalışma ortamında oluşan strese sebebiyet veren kaynaklara uyum gösterme aynı zamanda oluşan stres problemiyle de başa çıkabilme yöntemi olarak tükenmişliği işaret etmektedir (Örmen, 1993: 6).

2.5.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky 1980'de geliştirdikleri bu model ile, tükenmişliğin birbirini izleyen aşamalardan geçtiğini ve belli bir süreci takip ederek gerçekleştiğini ileri sürmüşlerdir.

“Tükenmişliğin Gelişim Süreci” şeklinde belirtilen safhaları “idealize coşkunluk, durgunlaşma, engellenmişlik ve apati” (duygusuzlaşmak) olarak ifade etmişlerdir (Sürgevil, 2006).

- ✓ *İdealistik Coşku:* Bu aşamada, birey fazla enerjiye, yüksek beklentilere ve umutlara, şiddetli motivasyona sahiptir.
- ✓ *Durgunluk:* İdealistik coşku döneminden durgunluk dönemine geçiş aşamasında kişi, ilk aşamada karşılaştığı problemlerden sıkılmış ve yorulmuştur ve işi yavaşlatmayı düşünmektedir. Bu aşamada birey artık işine yönelik gösterdiği çabayı gösterememekte, motivasyonu azalmakta, hayal kırıklıkları yaşamakta, işinden soğumaktadır. Bireyin potansiyeli ve gücü azalmakta, motivasyon düşmekte, işe dair beklentilerinde hayal kırıklıkları ortaya çıkmaktadır. Tüm bu sebeplerle birlikte işten soğuma durumu gerçekleşmektedir (Polatçı, 2007: 21).
- ✓ *Engellenme:* Birey zamanla mesleğe başladığı zamanlarda mesleğiyle ilgili belirlediği hedeflerini engellendiği için gerçekleştiremediğini düşünür. Bu dönemde, çalışan iki farklı durumla karşılaşabilir; bunlardan birincisi çalışan bireyin hizmet alan bireylerin ihtiyaçlarını karşılayamayarak engellenmesi, ikincisi ise çalışmakta olan bireylerin hizmet ettiği bireylerin ihtiyaçlarını doyumak için kendi gereksinmelerini gözden çıkarmasıdır (Güllüoğlu, 2015: 2).
- ✓ *Apati (Duygusuzlaşmak)* Engellenmişliğin karşısında geliştirilen tepkisel savunmaya yönelik doğal duruş” olarak ifade edilen apatinin tipik belirtileri; duygusal kopma, inançların tamamen yitirilmesi, umutsuzluk, işe geç gelme, iş ortamındaki bireylerle görüşmeleri kısa kesme, bireyde her şeyden vazgeçmiş bir görünüş, mekanikleşme ve rutinlerin korunması şeklindedir (Baysal, 1995: 28-29).

2.5.3. Pines Tükenmişlik Modeli

Model tükenmişliği, “kişileri duygusal olarak sürekli tüketmekte olan ortamlardan kişilere yansımakta olan; bedensel, duygusal ve mental çöküntüler oluşturma süreci” olarak belirtmektedir (Pines ve Aronson, 1988: 9).

- ✓ Fiziksel (bedensel) bitkinlik; enerjide azalma, kronikleşen yorgunluk ve güçten düşme şeklinde belirtiler verir.
- ✓ Duygusal bitkinlik; Çaresiz, umutsuz, bir anlamda kapana kısılmışlık, aldanmış olma ve hayal kırıklığı yaşama duygularını kapsamaktadır.
- ✓ Zihinsel (mental) bitkinlik ise; kişinin kendine, işine, çevresinde bulunanlara ve yaşama dair geliştirdiği negatif tavırlar göstermesi olarak görülmektedir (Pines ve Aranson, 1988: 12).

Pines tükenmişlik modelinin temelinde çalışanları duygusal baskı alan farklı çalışma ortamları yatmaktadır. Bireyler iş hayatına başlarken yüksek beklenti içerisinde girerler. Özellikle stresi yüksek olan ve destek, ödül gibi motivasyon unsurlarının az yer aldığı koşullarda iş doyumunu gereği gibi yaşayamazlar. Model tükenmişliği tanımlarken bedensel, duygusal ve mental olarak var olan yıpranmışlık durumunu öne çıkarmaktadır.

2.5.4. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Pearlman ve Hartman tükenmişliği, “kronikleşen duygusal stres içeren, üç bileşeni olan cevap niteliğindedir. Bileşenleri; duygusal ve/veya bedensel (fiziksel) çöküntü, iş üretim miktarında düşüş ve diğer kişilere duyarsızlaşma durumlarını kapsayan tutumlar boyutlu reaksiyonlardır” olarak tanımlar. (Sılığ, 2003: 15).

Bu tükenmişlik modeli örgüt ve çalışan açısından ele alınmakta ve tükenmişlikle ilgili üç stres belirtisinin olduğunu öne sürmektedir. Bunlar şu şekilde sınıflanmaktadır (Güven ve Sezici, 2016: 114).

- ✓ Fizyolojik belirtiler
- ✓ Bilişsel belirtiler
- ✓ Davranışsal belirtiler

Bu model, geniş ve tükenmişlik araştırmalarında incelenen pek çok değişkeni kapsamaktadır ve model, kişinin özelliklerinin, iş ve sosyal çevresinin, tükenmişlikle başa çıkmada oldukça büyük bir etkiye sahip olduğu görüşünü benimsemektedir.

Bu modelde dört adet aşama vardır. Bunlar şu şekildedir (Pearlman ve Hartman, 1982: 295):

- ✓ Durumun strese neden olma derecesi,
- ✓ Algılanmakta olan stres seviyesi,

- ✓ Stresle ilgili yansıyan tepki,
- ✓ Stres kaynaklı tepkinin sonucu.

Pearlman ve Hartman, oluşan stres düzeyini, kişisel ve örgütsel değişkenler arası uyumsuzluğun derecesiyle ifade etmektedir. Stresi oluşturan şey ise kişinin yeteneklerinin iş ile uyuşmaması sonucu ortaya çıkan olumsuzluklarla meydana geldiği öne sürmektedir (Nady, 2012: 3532).

Sonraki aşama olan ikinci aşama stres düzeyini içermektedir. Bu düzeyi etkileyen etmenler kişinin algıları ile alakalıdır. Birinci seviyeden sonraki geçiş sürecinde ise yalnızca bireyin değil içinde bulunduğu örgütün de büyük rolü vardır. Üçüncü aşamaya gelindiğinde ise önceki üç seviyede verilen tepkilerin bileşimi ele alınmaktadır. Ancak ne tür tepkinin ortaya çıkacağına hem bireysel hem de örgütsel durumlar etki etmektedir.

Son aşamada ise strese verilen tepkinin neticesi nitelendirilerek iş doyumunun da etkilenebileceği söylenmektedir. Dolayısıyla çalışan kişi davranışsal, fizyolojik ve psikolojik sağlık konusunda da meydana gelen sorunlar sonucunda işi bırakma ya da işten çıkarılma gibi durumlarla karşılaşabilmektedir. Diğer bir olasılık ise kişi duygusal stres durumu olarak tükenmişliği yaşayabilmektedir. Bu modelde, kişinin özellikleri, meslek ve sosyal çevre gibi faktörler bireyin tükenmişlikle baş etme durumunda etkili sonuçlar alabilmesini sağlamaktadır (Altay ve Akgül, 2010: 91).

2.5.5. Meimer Tükenmişlik Modeli

Meier tükenmişliği; “Çalışanın, işiyle ilgili pozitif pekiştireç beklentisinde düşüş, cezaya yönelik olanlarında ise artış düşündüğü; mevcut pekiştireçlerin kontrolüyle ilgili beklentilerinde de düşüş olan, tekrar eden çalışma yaşantıları sonucunda gelişerek devam eden bir durum” olarak tanımlar (Meier, 1984: 1).

Bu model dört ayrı unsuru belirtmektedir:

- ✓ Pekiştireç beklentileri.
- ✓ Sonuca ilişkin beklentiler.
- ✓ Yeterli olmaya ilişkin beklentiler.
- ✓ Davranışları anlamlandırma süreci (Sürgevil, 2006:33).

Meier tükenmişlik modelinde; pekiştireç beklentilerine, sonuca ilişkin beklentilere, yeterli olmaya ilişkin beklentilere ve bağlamsal bilgi işleme şeklindeki dört unsura yer vermiştir:

1. *Pekiştirme Beklentileri:* İş hayatında çalışanın amaçlarını karşılayan pekiştireçlerin kullanmasıyla ilgili bir kavramdır. Kişinin işi ile ilgili pekiştirme beklentileri karşılanmaz ise işiyle ilgili memnuniyetsizlik yaşanmakta bu durumda tükenmişliğe yol açmaktadır.

2. *Sonuç Beklentileri:* Arzu edilen sonuca ulaşmaya yönelik yapması gereken davranışlarla ilgili tanımlamalarıdır.

3. *Yeterli Olma Beklentileri:* Kişinin beklediği sonuçları ortaya çıkarmak için sergilediği davranışlardaki kişisel yeterliliğidir. Arzuladığı sonucun ortaya çıkması için yeterli olmadığını düşünen kişi tükenmişlik yaşamaktadır.

4. *Bağlamsal Bilgi işleme Süreci:* Bu süreç özellikle insanların sosyal gruplar, örgütler, öğrenme içerikli tarzlar ile kişisel inançların bulunduğu; bilgiyi işleme, farklı bir söyleyişle tutumlara anlam kazandırma ile ilgili süreçlere vurgu yapmaktadır (Baysal, 1995: 26; Sürvegil, 2006: 33-34; Sılığ, 2003: 18).

2.5.6. Maslach Tükenmişlik Modeli ve Boyutları

Christina Maslach tarafından 1981 yılında hazırlanan “Maslach Tükenmişlik Modeli”, “çok boyutlu tükenmişlik modeli” veya “üç boyutlu tükenmişlik modeli” şeklinde de belirtilmektedir. Model tükenmişliği “genellikle çevrede bulunanlarla birebir gerçekleştirilen işlerde; kişilerin duygusal olarak tükenmişliklerini algılamaları, işlerinde yer alan insanlarla ilgili duyarsızlık hissetmeleri ve bireysel başarıma duygularındaki azalmayı ortaya koyan bir sendrom” olarak belirtmektedir (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 399).

Aşağıda, Maslach Tükenmişlik Modeli’nin üç boyutu üzerine açıklamalara ve tükenmişliğin sonuçlarına yer verilmektedir.

Maslach, tükenmişliği şu 3 boyutta şekillendirmiştir;

- ✓ Duygusal Tükenme
- ✓ Duyarsızlaşma
- ✓ Düşük Kişisel Başarı Hissi

Söz konusu boyutlarla kişi çeşitli değişimler yaşamaktadır. Kişi kronik olarak yorgunluğu hissetmekte, çalışmaktan soğumakta ve kendini dış dünyaya kapatarak, çalışmasında yetersizlik duygusu yaşamaktadır (Maslach ve Leiter, 1997: 17).

2.5.6.1. Duygusal Tükenme

Maslach tükenmişlikte en başta gelen bileşenin duygusal tükenmişlik olduğunu belirtmiştir. İş görenlerin örgüt anlamında ve bireysel olarak beklentileri ile duygusal tükenmişliğin doğrudan bağlantılı olduğu belirlenmiştir. Yapılan çalışmalarla yoğun diyalog kurulmasını zorunlu hale getiren uzun süreli işlerin iş görenlerdeki tükenmişlik durumunun, rutin işleri gerçekleştiren bireylerde karşılaşılan tükenmişlik durumuna göre daha üst seviyede görüldüğü tespit edilmiştir (Tuğrul ve Çelik, 2002: 1-2). Üç boyuttan oluşan bu tükenmişliğin özünde “duygusal tükenmişlik” yer alıp, farklı iki boyut, birincisini tamamlar nitelikte boyutlar olarak düşünülmektedir (Ergin, 1992: 145). Duygusal tükeniş: çalışma kapsamındaki kişilere yardımcı olunurken, beklenen duygusal karşılıkların yoğunluğu sebebiyle görülen, enerjideki azalma ve kişinin duygusal birikimlerinin azalarak yok olduğu hissine ulaşması durumunu ortaya koymaktadır (Özyurt vd., 2004: 22). Tükenmişliğin ilk boyutu olan duygusal tükenmede, insanlar duygusal ve bedensel anlamda yorgunluk yaşarlar. Bu çalışanlar enerjileri bitmiş ve bu olumsuz durumdan kurtulamayacak gibi hissederler (Maslach ve Leiter, 1997: 17-18). Duygusal birikintiyi bu derece yaşamakta olan birey, hizmet alıcılara önceleri olduğu gibi vericilikle, sorumlulukla davranmadığı ve hizmet sunmakta yeterli olmadığı hissini yaşamaktadır (Aslan, 2000: 427). Kendini gergin ve engellenmiş olarak görmektedir. Bu durum da sonraki günde işe gitmesi gereken bireye sıkıntı şeklinde yansımaktadır (Maraşlı, 2003: 24). Duygusal tükenmişlik yaşayan çalışan, yaptığı işe duygusal anlamda odaklanamamaktadır. Mesleki çalışma sonucu bireysel tükenmişliği veya aşırıya kaçan yüklenmişliği yaşamakla gerçekleşen duygusal tükenme, iş görenleri hizmet alıcılara yönelik duygusuzca ve onları umursamadan davranmaya itmektedir (Aslan vd., 2005: 1). Duygusal tükenmişlik, insanlarla birebir ilişkilerin yoğunlukla yaşanmakta olduğu sektör çalışanlarında görülmektedir. Bireyin duygusal ve psikolojik olarak yüklenmesinden kaynaklanır. Bir sendrom olarak tükenmişliğin başlangıç noktasını ve merkezini oluşturmaktadır. Duygusal olarak yoğunluğu üst seviyede bulunan, iş temposunun yüksek olduğu işletmelerde birey kendisini zorlarsa da insanlardan sürekli gelen taleplerin altında kalarak ezilmek durumunda kalır. Bu durumdaki doğal tepki niteliğindedir duygusal

tükenmişlik. Tükenmişliği yaşayan bireyler yeni günlere başlayabilecek enerjiyi kendilerinde hissedemezler (Dursun, 2000: 15).

2.5.6.2. Duyarsızlaşma

Maslach ikinci tükenmişlik unsuru olarak duyarsızlığı tanımlamıştır. Duyarsızlaşmada iş görenin çalışmasının gereği olarak birlikte çalıştığı insanlarla; soğukluk, katılık, negatifik ve ilgisizlik çerçevesinde ilişki sergilediği görülmektedir. Böyle bir durumun; idealist yaklaşımın bitmesi, uzaklaşma hissi ve müşterilerin birer objeymiş gibi görülmelerinden kaynaklanmaktadır (Sılığ, 2003: 21). Çalışmalarını bir düzen içinde yapmaları için, iş yerinde bulunan öteki kişilerle iletişimlerini gerçekleştiren iş görenlerin yaygın yaşadığı durumdur (Maslach ve Leiter, 2005; Maslach ve Jackson, 1981; Pines ve Maslach, 1981). Seviyesi gittikçe yükselen bu olumsuz tepki farklı yollarla belirginleşmektedir. Birey karşısındakileri aşağılayarak ve kabalıkla davranarak, ricalarını ve talepte bulunmalarını dikkate almaz. Hizmetleri çalışanlardan alanlara insan değillermiş, sanki birer nesne tarzındaki davranışlarıyla kendini belli ederler. Böylece çalışanlar, etkileşim kurdukları kişilerle ve çalışma yaptıkları örgütle aralarına mesafe koyar, umursamazlıkla ve alay eder tavırlarla davranırlar. Bu tür davranışları incelenirse derinlerinde; yabancılaşmanın, kendini savunmaya yönelik mekanizmanın işlevi olduğu anlaşılır (Sürgevil, 2006: 138).

2.5.6.3. Düşük Kişisel Başarı

Bireysel başarı, çalışanın yaptığı işteki yeterliliğini ve başarmaya yönelik hislerini tanımlamaktadır. Çalışanın başka kişilerle ilgili negatif fikirleri, kendi kendine yönelik olumlu olmayan düşünceler üretmesine sebep olmaktadır. Birey sağlıklı olmayan düşünceleri ve doğru olmayan tutumlarıyla, kendini suçluymuş gibi hissetmektedir. Çevresindeki herkesle ilgili kendisinin sevilmediği duygusunu kapılmakta ve kendini başarısız hissetmektedir. Bu çerçevede tükenmişlikteki son aşama olan, düşük bireysel başarı duygusu şekillenmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998; Sürgevil, 2006: 34-138). Bu boyut; düşük moral, kişiler arası ilişkilerden uzak durma, depresyon, üretimde azalma, oluşan baskılara karşı koyamama, kendini başarısız hissetme ve benliğini zayıflamış hissetme ile açıklanabilmektedir (Akçamete vd., 2001: 3). Kişinin başkalarına yönelik hissettiği negatif fikirler, kendisiyle ilgili olarak da olumsuz düşünceler üretmesine sebep olur. Birey, bu doğrultudaki fikirleri ve yanlış tutumlarına bakarak kendisini suçlamaya

yönelir. Kendine dönük “başarısızsın” yargısına ulaşır. Sonuçta kişi tükenmişlikte üçüncü aşamaya geçerek; ortaya çıkan, düşüş gösteren bireysel başarı duygusunu yaşamaya başlar. Yani çalışmasında ilerleyemediğini, tersine gerilere düştüğünü, kendisinin suçlu olduğunu ve çabalamanın bir anlamı olmayacağı inancı taşır. Bu şekilde birey kendisine olan saygısını kaybedip, depresyon belirtilerini gösterebilir (Dursun, 2000: 17).

2.6. TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ YAPILMIŞ ULUSAL ÇALIŞMALAR

Çelikkaleli (2011) Mersin İl merkezindeki Halk Eğitim Merkezi’ndeki öğretmenlerin tükenmişlik ve mesleki yetkinliklerini incelemiştir. Araştırma sonucuna göre, toplam öğretmen yetkinliği, genel öğretim yetkinliği ve kişisel yetkinlik ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlıkları arasında negatif yönde ilişki tespit etmiştir. Ayrıca, yetişkin eğitimcisi öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin ve mesleki yetkinlik düzeylerinin cinsiyet, öğrenci sayısı ve mezun olduğu okul değişkenlerine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır.

Tetik (2011) öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, öğretim elemanlarında duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük seviyede, kişisel başarı düzeylerinin yüksek seviyede olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Girgin (2010) öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini sosyo-demografik özelliklere göre incelediği çalışmasında, öğretmenlerin cinsiyetlerine göre tükenmişlikleri arasında farklılık bulamamıştır. Fakat öğretmenlerin medeni durumu, görev yaptıkları eğitim kademesi, ders yükleri, çalışma yılı ve mesleklerini sevdikleri için sürdürme ile tükenmişliğin alt boyutları arasında farklılıklar tespit etmiştir.

Kepekçioğlu (2009), çalışmasında tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutlarını demografik değişkenler açısından incelenmiştir. Araştırma bulgularına göre, öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin hem tükenmişlik alt boyutları hem de toplam tükenmişlik bakımından düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Evli olan öğretim elemanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlik düzeylerinin, bekâr olan öğretim elemanlarına göre daha düşük olduğu bulunmuştur. Çocuğu olmayan öğretim elemanlarının duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık düzeyleri iki ya da daha fazla çocuğu olan öğretim elemanlarından daha yüksek bulunmuştur. Yüksek lisans mezunu olan öğretim elemanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve toplam

tükenmişlik düzeyleri doktora mezunu olanlardan daha yüksek bulunmuştur. Araştırma görevlilerinin duygusal tükenme düzeyi, duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlik düzeyleri ve kişisel başarısızlık düzeyi doçentlerden ve profesörlerden daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuçlar doğrultusunda, öğretim elemanlarına tükenmişlik sendromunun tanıtılmasına yönelik hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi önerilmiştir.

Koçak (2009) çalışmasında mesleki tükenmişlik düzeylerini bazı değişkenler ile ele alarak okul yöneticileri üzerinde çalışmasını gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, okul yöneticilerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin yaş, mesleki kıdem, ciddi bir sağlık sorunu yaşayıp yaşamadıklarına göre anlamlı farklılık tespit edildiği fakat yaş, cinsiyet, branş, okulun bulunduğu yerleşim birimi, öğrenci ve öğretmen sayısı değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermediği bulgusuna ulaşmıştır.

Kayabaşı (2008) çalışmasında öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerini farklı değişkenler açısından incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, cinsiyet değişkeninin öğretmenlerin duygusal tükenmelerini ve duyarsızlaşmalarına etki etmediğini, fakat kişisel başarı düzeyleri üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bunun yanında öğretmenlerin medeni durumları, yaşları, mesleki kıdemleri, mezun oldukları okul türü ve branşları ile duygusal tükenmişlikleri, kişisel başarı düzeyleri ve duyarsızlaşmaları arasında anlamlı bir ilişki tespit edememiştir.

Otacıoğlu (2008) müzik öğretmenleri üzerinde gerçekleştirdiği çalışma bulgularına göre, cinsiyet, çalışılan kurum, yaş, mesleki kıdem ve ekonomik durumu gibi demografik değişkenler açısından anlamlı farklılıklar olduğu saptanmıştır. Ayrıca özel kurumlarda çalışan öğretmenlerin, duygusal tükenme alt boyutları ortalamalarının, devlet kurumlarında görev yapan öğretmenlere göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir.

Çavuş, Gök ve Kurtay (2007) Meslek yüksekokullarında çalışan öğretim elemanları üzerinde gerçekleştirdiği çalışmasında tükenmişlik düzeylerini bazı değişkenlere göre incelemişlerdir. Araştırma sonucunda, meslek yüksekokulundaki akademik personelin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük seviyede olduğunu, kişisel başarılarının ise yüksek seviyede olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca duygusal tükenme ile idari görev, toplam ders yükü ve işten elde edilen doyum ile kişisel

başarı ile yaş ve işten elde edilen doyum arasında ilişkinin olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.

Gencay (2007) beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucuna göre öğretmenlerin demografik değişkenleri ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin farklılaşmadığı belirlenmiştir. Ayrıca araştırma sonucunda, öğretmenlerin iş doyumu ve tükenmişlikleri arasında negatif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Özkaya (2006) Çanakkale ilindeki ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, öğretmenlerin görüşleri açısından duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir sonuca ulaşamamış fakat duyarsızlaşma boyutu arasında fark tespit etmiştir.

Bilge (2006) Ankara'da Devlet Üniversiteleri'nde çalışan akademisyenler üzerinde çalışmasını gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, tükenmişliğin üç alt boyutu ve içsel iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğunu, unvan değişkeni ile duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuştur. Araştırma görevlilerinin duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık düzeylerinin profesörlerin, okutmanların ve öğretim görevlilerinin duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık düzeylerinden daha düşük olduğunu bulmuştur. Erkek akademisyenlerin duyarsızlaşma düzeylerinin, bayan akademisyenlerden daha yüksek olduğunu bulmuştur. Ayrıca akademisyenlerin dışsal doyum seviyeleri arttıkça, kişisel başarısızlık düzeylerinin azaldığı sonucuna ulaşmıştır.

Budak ve Sürvegil (2005) çalışmalarını akademik personel üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonuçlarında akademik personelin duygusal tükenmeleri ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük seviyede, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek seviyede olduğunu tespit etmişlerdir. Demografik değişkenlerden cinsiyetin tükenmişlik ile ilgili bir değişken olduğunu tespit etmişlerdir. Bu bulgular çerçevesinde duygusal tükenme düzeyleri kadınlarda erkeklere göre daha yüksek düzeyde görüldüğü sonucuna ulaşmışlardır. Akademik personellerin unvanlarının tükenmişliğin tüm boyutlarında farklılaşma gösterdiğini tespit etmişlerdir.

Çetinkanat (2002) akademisyenler üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucunda, iş doyumunun yönetim biçimi, çalışma olanakları, iş arkadaşları, fiziksel ortam ile ücret ve personel alt boyutları ve toplam puanlar ile tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları arasında anlamlı pozitif yönde ilişkiler tespit etmiştir. Fiziksel ortam ile duyarsızlaşma ve iş doyumunun alt boyutları ile kişisel başarısızlık alt boyutu arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır. Duygusal tükenmişlik ile yönetim biçimi arasında, iş doyumunu toplam puanları ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı pozitif ilişkiler bulunmaktadır. Bu akademisyenlerin iş doyumsuzluğu yükseldikçe duygusal tükenmişlik düzeylerinin de arttığını göstermektedir. Duyarsızlaşma ile yönetim biçimi arasında, fiziksel ortam dışındaki iş doyumunu alt boyutları ve toplam puanlar ile duyarsızlaşma arasında anlamlı pozitif ilişkiler bulunmuştur. Bu iş doyumsuzluğu arttıkça duyarsızlaşmanın da arttığını göstermektedir. Fiziksel ortamdan elde edilen doyumsuzluğun duyarsızlaşma ile ilişkili olmadığı söylenebilir. Kişisel başarı ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişki tespit edilememiştir.

Ergin (1995) çalışmasını, akademisyenler üzerinde gerçekleştirmiştir. Akademisyenlerin tükenmişlik düzeyleri ve stres kaynakları çeşitli değişkenler açısından incelemiş ve araştırma sonucunda ele alınan değişkenler açısından yordama gücü en fazla olan değişkenin cinsiyet değişkeni olduğunu tespit etmiştir. Kadın akademisyenlerin erkek akademisyenlere göre duygusal tükenme oranları daha yüksek, kişisel başarı düzeyleri daha düşüktür. Bireylerin çocuk sahibi olup olmama durumlarının duyarsızlaşma ile ilgili olduğunu saptamıştır. Araştırma görevlileri profesörlerden anlamlı olarak daha fazla duyarsızlaşma puanı elde ederken, kişisel başarı yönünden hem profesör hem de doçentlerden düşük ortalamalar elde etmişlerdir. Ayrıca katılımcıların çalıştıkları üniversiteler ile duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur.

2.7. TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ YAPILMIŞ ULUSLARARASI ÇALIŞMALAR

Makikangas ve Kinnunen (2016) tükenmişlik ile ilgili ampirik araştırmaları incelemek üzere yaptığı araştırmasında, elektronik ortamdaki yedi veritabanından 470 yayına ulaşmıştır. 24 yayın üzerinden çalışma derlemesini gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, tükenmişlikle ilgili çalışmaları üç grup altında ayırtmıştır.

1. Tükenmişlik belirtilerinin bireysel modelleri (Tükenmişlik tipleri) %42,
2. Zamanla tükenmişliğin bireysel gelişimi (Tükenmişliğin yönü) %33
3. Bireylerin refah göstergeleri modeli (Esenlik tipleri) %33.

Khezerlou (2012) mesleki tükenmişlik düzeylerini İngilizce öğretmenleri üzerinde kültürler arası etkilerini incelemiştir. Türk öğretmenlerin duygusal tükenmişlik seviyelerinin İranlı öğretmenlerden daha fazla olduğu ve İranlı öğretmenlerin kişisel başarı seviyesinin Türk öğretmenlerden yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bunun yanında İranlı ve Türk öğretmenlerin duyarsızlaşma seviyesinin benzer olduğu sonucuna ulaşmıştır. İranlı öğretmenlerin tükenmişliklerinin sebebini idari faktörler olarak tespit ederken, Türk öğretmenlerin okul faktörleri olarak gördükleri sonucuna ulaşmıştır.

Betoret ve Artiga (2010) İspanyol öğretmenler üzerinde stres ile başa çıkma stratejileri, özyeterlik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda, pedagojik engeller ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkide arabuluculuk rolü oynayan başa çıkma stratejileri, aynı zamanda öz yeterlik ile de aynı ilişkiyi göstermekte olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Papastilianou, Kaila ve Polychronopoulos (2009) Yunanistan'da ilköğretimde çalışan öğretmenlerin tükenmişliği, depresyon ve rol çatışması-belirsizlik ile ilgili konuları incelemiştir. Araştırma sonucunda, tükenmişlik envanterinin üç faktör (duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma) içerdiği görülmüştür. Genel olarak, Yunan öğretmenlerin tükenmişlik, depresyon rol çatışması ve belirsizlik düzeyleri düşük-orta düzeyde olduğunu tespit etmişlerdir.

Rothman ve Essenko (2007) çalışmasında, Güney Afrika'daki bir yüksek öğretim kurumunda çalışan yardımcı personele "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" uygulamıştır. Personelin %69,82'si bayan ve %64,26'sı evlidir. Araştırma sonucunda, işin işgörenden talepleri ve yetersiz iş kaynaklarının tükenmişliğe ve tükenmişliğinde fiziksel-psikolojik sağlık problemlerine yol açtığı bulunmuştur. Duygusal tükenmenin, duyarsızlaşma ile ilişkili olduğu, örgütsel destek yetersizliği ve fazla iş yükü ile orta seviyede ilişkili olduğu bulunmuştur. Duyarsızlaşmanın, gelişim fırsatları eksikliği ve örgütsel destek ile orta düzeyde bir ilişkisi olduğu bulunmuştur. Tükenmişlik ile işin talepleri, iş kaynakları ve sağlık sorunları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Bakker, Demerouti ve Schaufeli (2002) Maslach Tükenmişlik Envanterinin faktöriyel geçerliliğini incelemek üzere yaptıkları araştırmalarında, çalışma grubunu internet üzerinden farklı meslek grupları arasından toplam 2919 kişi oluşturmuştur. Araştırmanın sonucunda Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin farklı meslek grupları arasında (İnsan hizmetleri ve teknik meslekler dâhil) faktör yükleri, yol katsayıları ve hata varyanslarında farklılık olmasına rağmen faktör yapısının benzer olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Farklı meslek grupları arasında nispeten genç ve daha az çalışma deneyimi olan bayanların erkeklere göre tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür.

Terry (1997) öğretmenlerde tükenmişliğin gerçekliğini ve bunun engellenebilirliğini incelediği çalışmasında, uzun süreli stresin vücudun psikolojik yapısını değiştirebileceği, uygun bir müdahale mekanizması kurulmadığında bunun tükenmişliğe yol açabileceğini saptanmıştır. Terry, öğretmenin eğer yıllarca zevkle öğretmeye devam etmesi bekleniyorsa, tükenmelerini engelleme yöntemlerinin uygulanması gerektiğini, bunun içinde öğretmenin kendi kendisini, takdir etmesi, stresini azaltması, özel fiyat uygulaması, dinlenmesi ve egzersiz yapması gerekmekte olduğunu belirtmiştir.

Derobbio (1995) öğretmenler üzerinde yapmış olduğu çalışmasında öğretmenlerde tükenmişliğin, kişisel ve mesleki özelliklerle ilişkisini, tükenmişlik ve strese neden olan değişkenleri belirlemeye çalışmıştır. Araştırma bulgularına göre, yaş, cinsiyet, çalışılan okul düzeyi gibi değişkenlerin tükenmişlikle ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Tükenmişlik ölçeğindeki duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı farklılıklara yol açarken, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında herhangi bir farklılaşmaya tespit edememiştir.

Friedman (1991) öğretmenlerin tükenmişliklerini demografik değişkenler açısından incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, erkek öğretmenlerin bayan öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını ve çevresel faktörlerin tükenmişliğin etkisinin olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Schwab, Jackson ve Schuler (1986) öğretmenlerde tükenmişliğinin kaynaklarını ve sonuçlarını birlikte incelemek üzere kapsamlı test modeli geliştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, tükenmişliğin kaynağı bireylerin karşılanmayan beklentileri ve iş koşullarında karara düşük düzeyde katılım, yüksek düzeyde rol çatışması, özgürlük ve

özerklik eksikliği, sosyal desteğin olmaması ve tutarsız ödül-ceza yapıları olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tükenmişliğin sonuçları ise, öğretmeyi terk etme niyeti, devamsızlık, düşük yaşam kalitesi ve yetersiz çaba olarak tespit etmişlerdir.

Farber (1984) araştırmasında devlet okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik sorunlarını incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, stres kavramı ve öğretmenlerin yaşadıkları tükenmişlik kavramlarının aynı olmadığını, öğretmenlerde tükenmişlik sorununun gün geçtikçe ciddi bir hal almaya başladığını ve yaşadıkları tükenmişlikten dolayı yıprandıkları sonucuna ulaşmıştır. Ama bunun yanında okuluna bağlı ve adanmış öğretmenler hala bulunduğunu tespit etmişlerdir.

2.8. ÖĞRETMENLİK MESLEĞİ VE TÜKENMİŞLİK

Yapılan istatistik çalışmalar ile elde edilen verilere göre öğretmenlerin her geçen gün artarak mesleklerini bıraktıkları anlaşılmaktadır (Dworkin, 1987: 7).

Dworkin; öğretmenlerin işi yapmama isteklerinin, eğitim almış diğer profesyonel çalışanlara nispetle üç kat fazla olduğunu belirtmektedir. Elde edilen bulgulara göre; öğretmenlerde büyük bir çoğunluğun erken emekliliklerini istedikleri, belli bir bölümünün ise özel sektörde çalışmaya yönelmektedirler. Öğretmenlerin çoğu; fonların kısıtlanması, öğretim ile ilgili kişisel inisiyatifin kısıtlı kullanılabilmesi ve toplumsal anlamda bağlılık eksikliğinden negatif etkilenecek tükenmişliğe ilişkin çeşitli belirtiler göstermektedir. Öğretmenlerin %25'i farklı zaman dilimlerinde tükenmişlik ile ilgili bu belirtileri yaşamaktadırlar (Dworkin, 1987: 7). Öğretmenlerde klasik tükenmişlik modeli, 1978'de Kyriacou ve Suttcliffe tarafından ortaya atılmıştır. Bu modele göre stres öğretmenin algılarındaki farklılığın bir sonucudur. Dolayısı ile öğretmen;

- ✓ Kendisinden beklenti düzeyi yüksek olduğu yönünde algı sahibi olduğunda,
- ✓ Bu beklentileri karşılamak ile ilgili zorluklar yaşamaya başladığında,
- ✓ Yaşadığı başarısızlıklarla bağlantılı hem ruhsal hem de bedensel sağlığında sıkıntılar yaşamaya başladığında, tükenmişliği yaşamaktadır.

Buradaki esas unsur, öğretmenin yaşadığı tehdit algısıdır (Antoniou, Polychroni ve Walters, 2000: 1). Öğretmenlerdeki tükenmişlik; duygusal, bedensel ve davranışsal alanlardaki yorgunluk çerçevesinde uzun süreli stresin neden olduğu bir sendromdur. Duygusal yorgunluk; öğretmenin çalışma gününde pozitif duygu beslemekte zorlanmasıdır. Vazgeçme duygusu ağırlık kazanır, baskın bir hal alır. Yaşanan ana duygu

ögesi depresyon olmaktadır. Bedensel yorgunluk; öğretmenin kendisini okulda çoğunlukla fiziksel olarak bitkin ve yorgun hissetmesi durumudur. Üçüncü unsur olan davranışsal yorgunluk ise; öğretmenlerin işleri ile ilgili daha az doyum yaşamaları ve tutku hissetmeleridir. Ayrıca çalışmalarının daha çok zaman ve çaba gerektirmesi halinde, öğretmenin isteği azalmakta ve ilgisizlik gösterebilmektedir (Kyriacou, 2000: 3).

Diğer meslek gruplarındaki çalışanlar dikkate alındığında, öğretmenlerin daha çok stres ve tükenmişliği yaşamalarındaki nedenler şunlardır:

- ✓ Eğitim ve öğretim kapsamlı hizmetlerde öğretmen-öğrenci, öğretmen-veli ve öğretmen çevre arasındaki çatışmalar,
- ✓ Disipline yönelik problemler ve kalabalık sınıfların varlığı
- ✓ Fiziksel koşulların yetersizliği,
- ✓ Bürokratik ayrıntıların fazlalığı,
- ✓ Toplumsal anlamda eleştiriler,
- ✓ Eğitim kurumlarına yönelik politik ve sosyal baskıların bulunması,
- ✓ Ödüllendirmelerde ve kararlara katılımda yetersizlik gibi sorunlardır (Kyriacou, 2000: 11).

Tükenmişlik sendromu bir yandan öğretmeni etkilerken, diğer yandan da öğrenci ve örgüt işvereni de negatif etkileyen bir eğitim sorunu olarak kendini göstermektedir. Öğretmenler tarafından yaşanan stresin ve tükenmişliğin aileleri, yöneticileri, öğrencileri ve velileri bu bağlamda bütün toplumu doğrudan veya dolaylı olarak etkilemekte olduğu, toplum üzerinde anlamlı etkiler oluşturmaktadır (Friedman ve Farber, 1992: 28-35).

Öğretmenlerdeki tükenmişliğin ortaya çıkmasında ve yaygınlaşmasında; bazı ekonomik, toplumsal ve teknolojik gelişmeler paralelinde yeniden belirlenen eğitim-öğretim felsefi yaklaşımları ve çalışma yöntemlerinin kaynak olarak etkisi belirtilebilir. Eğitimciler, 30-40 yıl kadar önce, eğitim-öğretim çalışmaları ile ilgili kararların alınmasında etkin bir unsur olarak toplum tarafından desteklenirken; yetmişli yılların ortalarına gelindiğinde, çeşitli farklı tutumlar oluşmuş ve eğitimcilerin etkisi azalmaya başlamıştır (Gündüz, 2005: 154). Eğitim politikaları ve teknolojik değişimler öğretmenleri nitelik ve nicelik bağlamında negatif etkilemekte, sağlık bakımından da tükenmişlik çerçevesinde olumsuzluklarla karşı karşıya gelmelerine neden olmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PRESENTEEİSMİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ İRDELEMeye YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Bu bölümünde, bu araştırmanın sınırlılıkları, araştırmanın amacı ve önemi, yöntemi, veri toplama araçları, uygulanacak istatistiki yöntemler ve bulgulara yer verilmiştir.

3.1. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara ilişkin genellemeler aşağıdaki sınırlılıklar dâhilinde geçerli olmuştur.

1. Araştırma 2016-2017 Eğitim- Öğretim yılı ile sınırlıdır.
2. Araştırma Antalya merkez(indeki) devlete bağlı Anadolu ve Mesleki Teknik ve Anadolu liselerinde çalışan öğretmenlerle sınırlıdır.
3. Araştırma anket sorularına verilen cevaplar ve kullanılan ölçekle sınırlıdır.
4. Çalışma kesitsel olduğu için mevsimsel hastalıkların (grip, soğuk algınlığı, alerji gibi) işte var olamama üzerindeki etkisi kontrol edilememiştir.
5. Araştırmada kullanılan ölçeklerde yer alan ifadelerle kısıtlıdır.

3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

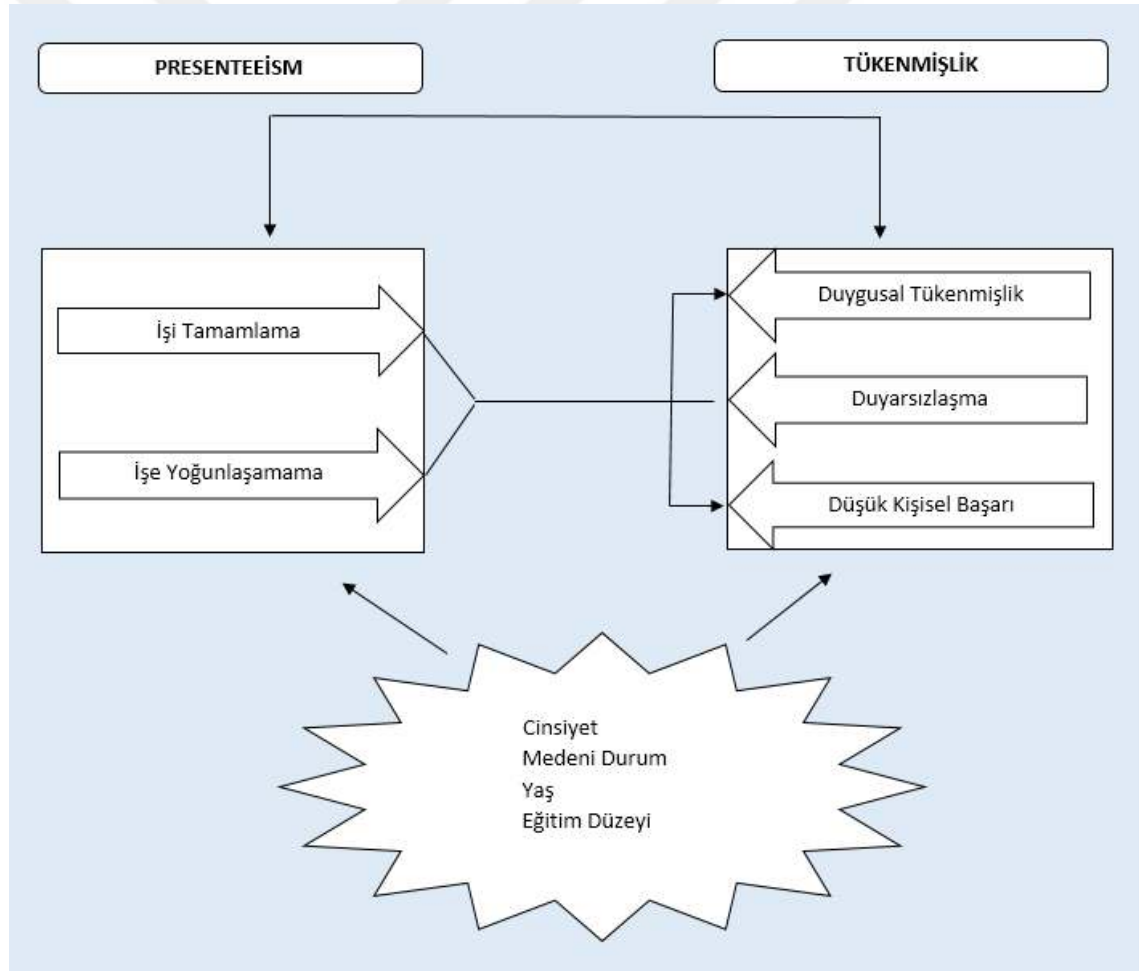
Eğitim girdi, süreç ve çıktısı itibariyle insandan ibarettir. İnsanın olduğu yerde sorun kaçınılmazdır. İnsandan kaynaklanan sorunları tamamen yok edilmesi ise imkânsızdır. Hemen hemen her çalışanın yaşadığı ya da yaşayabileceği böyle bir durumda özellikle sağlıklı bir geleceği ancak sağlıklı bireylerin oluşturabileceği düşünüldüğünde eğitim kurumlarındaki insan kaynağı sağlığına çok daha dikkat gösterilmesi gerekmektedir. Her ne kadar sağlık sorunlarını göz ardı etseler de işe devam ettikleri süre içerisinde hem hastalıklarının şiddetinin artmasıyla iyileşme süresi uzayacak hem de daha uzun bir zaman işlerinde tam performans gösteremeyeceklerdir. Bunların yanında stres, depresyon, işe devamsızlık, iş tatminsizliği gibi sorunlara da yol açacaktır. Bu durum çalışanın tutum ve davranışlarında değişikliğe sebep olabileceği gibi psikolojik olarak zarar görmesine, stres yaşamasına ve neticede tükenmişlik yaşamasına sebep olacaktır. Tükenmişlik gerek birey gerek o kurum açısından yıpratıcı sonuçlar yaratan, bireysel ve sosyal işleyişi zedeleyen, çalışanın performansını, verimliliğini, işe bağlılığını etkileyen çok önemli bir olgudur. Bu bakımdan presenteeism tükenmişliğin önemli bir öncülü

niteliğindedir. Dolayısıyla, presenteeism ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin özellikle eğitim sektöründe çalışan öğretmenler üzerinde incelenmesinin önemli olacağı düşünülmektedir. Bu araştırmanın temel amacı, devlet liselerinde görev yapan öğretmenlerde presenteeism olgusunun tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini irdelemektir. Alt amaçlar olarak, presenteeism ve tükenmişlik ile alt boyutları arasında bazı demografik değişkenlere göre farklılık olup olmadığını tespit etmektir.

3.3. ARAŞTIRMA MODELİ

Araştırmanın amacı doğrultusunda geliştirilen araştırma modeli Şekil 6’da gösterilmektedir.

Şekil 6: Araştırma Modeli



Yukarıdaki modele dayanılarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

3.3.1. Araştırmanın Hipotezleri

Ana Hipotezler

H₁: Presenteeism'in tükenmişlik üzerinde etkisi vardır.

H_{2a}: İş'i tamamlamanın duygusal tükenme üzerinde etkisi vardır.

H_{2b}: İş'e yoğunlaşamamanın duygusal tükenme üzerinde etkisi vardır.

H_{3a}: İş'i tamamlamanın duyarsızlaşma üzerinde etkisi vardır.

H_{3b}: İş'e yoğunlaşamamanın duyarsızlaşma üzerinde etkisi vardır.

H_{4a}: İş'i tamamlamanın düşük kişisel başarı üzerinde etkisi vardır.

H_{4b}: İş'e yoğunlaşamamanın düşük kişisel başarı üzerinde etkisi vardır.

Alt Hipotezler

H_{5a}: Presenteeism ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{5b}: Presenteeism ile medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{5c}: Presenteeism ile yaş değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{5d}: Presenteeism ile eğitim düzeyi değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{6a}: İş'i tamamlama ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{6b}: İş'i tamamlama ile medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{6c}: İş'i tamamlama ile yaş değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{6d}: İş'i tamamlama ile eğitim düzeyi değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{7a}: İş'e yoğunlaşamama ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{7b}: İş'e yoğunlaşamama ile medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{7c}: İş'e yoğunlaşamama ile yaş değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{7d}: İş'e yoğunlaşamama ile eğitim düzeyi değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{8a}: Tükenmişlik ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{8b}: Tükenmişlik ile medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{8c}: Tükenmişlik ile yaş değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{8d}: Tükenmişlik ile eğitim düzeyi değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{9a}: Duygusal tükenme ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{9b}: Duygusal tükenme ile medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{9c}: Duygusal tükenme ile yaş değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{9d}: Duygusal tükenme ile eğitim düzeyi değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{10a}: Duyarsızlaşma ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{10b}: Duyarsızlaşma ile medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{10c}: Duyarsızlaşma ile yaş değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{10d}: Duyarsızlaşma ile eğitim düzeyi arasında bir farklılaşma vardır.

H_{11a}: Düşük kişisel başarı ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{11b}: Düşük kişisel başarı ile medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{11c}: Düşük kişisel başarı ile yaş değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

H_{11d}: Düşük kişisel başarı ile eğitim düzeyi değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.

3.4. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırma evrenini, 2016-2017 Eğitim-Öğretim yılında Antalya merkez(indaki) ilçelerdeki devlete bağlı Anadolu Liseleri ve Mesleki Teknik ve Anadolu Liselerinde görev yapan yaklaşık 2604 öğretmen oluşturmaktadır. Araştırma örneklemini ise, Muratpaşa, Kepez, Konyaaltı, Döşemealtı ve Aksu ilçelerindeki devlete bağlı Anadolu Liseleri ve Mesleki Teknik ve Anadolu Liselerinde görev yapan öğretmenleri kapsamaktadır. Araştırmanın güven seviyesi ve kabul edilebilir hata oranları dikkate

alınarak %5 kabul edilebilir hata payı ile %95 güven aralığında 335 örnekleme ulaşılması hedeflenmiştir.

3.5. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ VE ARACI

Araştırmada birincil veriler kullanılmıştır. Veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Veri toplama aracı olarak kullanılan anket formu bir ön bilgi yazısı ile başlamaktadır. Soru formları, ilgili katılımcılarla yüz yüze görüşme yoluyla doldurulmuştur. Araştırmada kullanılan soru formu (Ek-1) üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde Presenteeism ölçeği Koopman vd. (2002)'nin geliştirmiş olduğu “Standford Presenteeism Ölçeği” (SPS 6)”, presenteeismi iki boyut altında altı ifadeden oluşmaktadır. 6 ifadenin bulunduğu bölümde yapılan derecelendirme beş noktalı Likert ölçeği (1: Kesinlikle katılmıyorum – 5: Kesinlikle katılıyorum) şeklinde yapılmıştır.

İkinci bölümde öğretmenlerin tükenmişlik düzeyini değerlendirmek üzere Maslach ve Jackson (1981), Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek için güvenirlik ve geçerlik çalışmaları çok sayıda araştırmada yapılmıştır (Çapri, 2006; Alkan vd., 2011). Toplam 22 ifadeden oluşan bu ölçek, tükenmişliği üç farklı boyut üzerinden ölçmektedir. Bunlardan birincisi 9 ifadeden oluşan duygusal tükenme (DT) (emotional exhaustion), ikincisi 5 ifadeden oluşan duyarsızlaşma (D) (depersonalization) ve sonuncusu 8 ifadeden oluşan düşük kişisel başarı (KB) (personal accomplishment) alt boyutudur. Anketin orijinalinde her ifade için 7'li ölçek kullanılmıştır. Ancak anketi Türkçe'ye çeviren Ergin (1992) yaptığı araştırmalar sonucunda Türk kültürüne uygunluk ve uygulama açısından kolaylık nedeniyle 7'li yerine 5'li ölçeği kullanmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde yer alan ifadelerin üç alt boyuta göre dağılımına bakıldığında; işimden soğuduğumu hissediyorum, iş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum, sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum, bütün öğrencilerle uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı, yaptığım işten yıldığımı hissediyorum, işimin beni kısıtladığını hissediyorum, işimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum, doğrudan doğruya öğrencilerle çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor, yolun sonuna geldiğimi hissediyorum ifadeleri (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20) duygusal tükenme alt boyutunu, bazı öğrencilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum, bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim, bu işin beni giderek

katılaştırmamasından korkuyorum, doğrudan doğruya öğrencilerle çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor, öğrencilerin bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum ifadeleri (5, 10, 11, 15 ve 22) duyarsızlaşma alt boyutunu, öğrencilerimin ne hissettiğini hemen anlarım, öğrencilerin sorunlarına en uygun çözüm yolunu bulurum, yaptığım iş sayesinde öğrencilerin yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum, çok şeyler yapabilecek güçteyim, öğrencilerle aramda rahat bir hava yaratıyorum, öğrencilerle yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum, bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim, işimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım ifadeler ise (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21) kişisel başarı alt boyutunu temsil etmektedir (Ergin, 1992). 22 ifadenin bulunduğu bölümde yapılan derecelendirme beş noktalı Likert ölçeği (1: Kesinlikle katılmıyorum – 5: Kesinlikle katılıyorum) şeklinde yapılmıştır.

Üçüncü ve son bölümde ise, soru formunu dolduran katılımcıların demografik özelliklerini (cinsiyet, yaş, medeni durum, meslekteki görev süresi, branş, eğitim düzeyi, çocuğunun olup olmaması, okul türü, öğretmenlik mesleğini yapma nedeni, kişilik özelliklerinizin öğretmenlik mesleğine ne derece uygun olduğu) belirlemek amacıyla on soruya yer verilmiştir.

Verilerin toplanabilmesi için 2016-2017 yılı Bahar döneminde Antalya İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nden gerekli izinler alınmış olup, katılım için gönüllülük esas alınmıştır. Uygulama öncesi okulların yöneticileri aranmış, onların da uygun gördüğü zamanda okullara gidilerek anketler öğretmenlere uygulanmıştır. Anketler tüm öğretmenlerin okulda olduğu mesai saatleri içerisinde doldurtulmuştur. Veri toplama işlemleri Mayıs, Haziran (2017) aylarında yapılmıştır. Araştırmaya katılan öğretmenlerin ölçekleri önce ilgili açıklamaları dikkatle okumaları istenmiş ve araştırmanın öneminden bahsedilmiştir. Bu çalışma sürecinde anketler puanlanmadan önce gözden geçirilmiş; eksik işaretleme yapan 18 katılımcının formları araştırma dışı bırakılmış; toplam 700 adet eksiksiz olduğu tespit edilen anket formu analizlere dâhil edilmiştir.

3.6. VERİ ANALİZ TEKNİKLERİ

Çalışmanın temel aldığı nicel araştırma yönteminin veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Veriler basit tesadüfi örneklem yöntemi ile toplanmıştır. Basit tesadüfi örnekleme, tanımlanan evrendeki her elemanın, “eşit” ve “bağımsız” bir şekilde seçilme şansına sahip olduğu bir örnekleme yöntemidir. Bu yöntemde her eleman eşit

seçilme şansına sahip olmakta ve birisinin seçilmesi diğerinin seçilmesine herhangi bir engel teşkil etmeyip aynı zamanda etki etmemesini gerektirmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 137). Verilerin analizleri için SPSS 22.0 (Sosyal Bilimler için İstatistik Paket Programı) kullanılmıştır. Normal dağılım; parametrik testlerin yapılabilmesi için kullanılan varsayımlardan biridir (Durmuş vd., 2013: 65). Değişkenlerin dağılım ölçüleriyle ilgilidir. Bir veri setinin normal dağılabilmesi için; mod, ortanca ve ortalama birbirine eşit olmalı, veri seti puanlaması merkez etrafında kümelenmelidir (Gürbüz ve Şahin 2015: 207). Elde edilen verilerin normal dağılıp dağılmadığını tespit etmek için skewness ve kurtosis değerlerine bakılmış ve bu değerlerin +1,5, -1,5 arasında olduğu saptandığı için verilerin normal dağılıma sahip olduğu varsayılmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2013). Veriler normal dağılım gösterdiği için parametrik testler tercih edilmiştir. Araştırmanın güvenirlik analizinde Cronbach Alfa tekniğinden, yapı geçerliliği için de açıklayıcı faktör analizinden (AFA) yararlanılmıştır. Demografik özellikler ise, frekans analizi ile incelenmiştir. Presenteeism ve tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi amacıyla korelasyon analizi ve çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Presenteeism ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi amacıyla ise, basit doğrusal regresyon analizinden yararlanılmıştır. Presenteesim ve tükenmişlik alt boyutları arasında bazı demografik değişkenlere göre farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmış olup, ortaya çıkan farklılığın kaynağını tespit etmek amacıyla post-hoc analizinden Tukey Çoklu Karşılaştırma testi uygulanmıştır.

3.7. GÜVENİRLİK TESTİ (CRONBACH ALFA)

Cronbach alfa güvenirlik testi ölçekte yer alan soruların homojen bir yapı gösterip göstermediğini tespit etmek maksadıyla yapılmaktadır. Cronbach Alfa (α) sayısı 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır ve α sayısı 1'e ne kadar yakın olursa ölçeğin güvenilir olduğu doğrulanmış olacaktır (Kalaycı, 2008: 405). Bir testin ölçmesi beklenen nitelik ve/veya nicelik özelliği hangi düzeyde doğru ölçtüğü, ölçeğin güvenilirliğini belirler (Kurtuluş, 2006: 374). Araştırma için düzenlenen anket formu içeriğinde kullanılan değişkenlerin güvenirlik yönünden ölçülmesinde Alfa Değeri (Cronbach Alpha), maddelerin total korelasyonları ile ilgili sonuç değerlerine bakılarak analizleri güvenirlik bakımından gerçekleştirilmiştir. Uygulanan her anket çalışmasında güvenirlik analizi yapılmalıdır. Araştırma içeriğindeki ifadeler arasındaki uyum ve hazırlanan anketin

araştırmaya esas olan konuyu hangi düzeyde açıkladığının belirlenmesi için güvenilirlik analizi önemlidir. Araştırmacılardan bir kısmının alfa katsayısı değeri ile ilgili (Büyüköztürk, 2004: 165). 0,70'den büyük, bir kısım araştırmacının ise sosyal bilimlerle ilgili (Kalaycı, 2006: 403). 0,60 ve daha üstte rakamsal değer öngörüsü, ölçek güvenilirliklerinin değerlendirilmesinde, güvenilirlik derecesi bakımından yüksek kabul edilen ölçekleri gösterir.

3.8. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLERE YÖNELİK GÜVENİRLİK ANALİZLERİ

Araştırmada kullanılan presenteeismi ölçmek için geliştirilen Stanford Presenteeism Ölçeği (SPS-6) ve Ergin (1992) tarafından Türkçeye çevirdiği Tükenmişlik Ölçeği'ne ilişkin açıklamalara aşağıda yer verilmiştir.

3.8.1. Presenteeism Ölçeğine Ait Güvenirlik Analizi

Stanford Üniversitesi Psikiyatri ve Davranış Bilimleri ve Tıp Fakültesi öğretim görevlileri tarafından kendini işe verememe (presenteeismi) ölçmek için geliştirilen Stanford Presenteeism Ölçeği (SPS-6) 6 maddelik bir ölçektir. Ölçek işi tamamlama ve işe yoğunlaşamama olmak üzere iki faktöre sahiptir. Ölçeğe ait pozitif maddeler “iş tamamlama” faktörü altında, negatif maddeler ise “işe yoğunlaşamama” faktörlerine aittir. Sağlık çalışanları üzerine yapılan çalışma sonucunda ölçeğin sağlık ve verimliliği ölçebilen psikometrik özelliklere sahip olduğu görülmüştür (Koopman vd., 2002: 14).

Ölçek ile çalışanın sağlık problemlerine rağmen işine yoğunlaşabilme ve verimli olabilme kapasitesi ölçülmektedir. Katılımcıların maddelerdeki ifadelerle cevap verebilmeleri amacıyla maddeler, 5'li Likert tipi şeklinde derecelendirilmiştir. Bu ölçekten elde edilen değerlerin yüksekliği bireylerin kendini işe verememe (presenteeism) yüksekliğini ifade etmektedir.

Araştırmada kullanılan presenteeism ölçeğinde bulunan 4., 5. ve 6. sorular olan “Eğer hastalanırsam, iş stresiyle başa çıkmakta zorlanırım.”, “Eğer hastalanırsam, işimi yapmaktan zevk almam.” ve “Eğer hastalanırsam, görevimi tamamlama konusunda umutsuzluğa kapılabilirim.” ifadeler ters puanlanmıştır (1=5, 2=4, 3=3, 4=2, 5=1). Bu işlem tamamlandıktan sonra, sorular güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur.

Tablo 2: Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Boyutlarına İlişkin Güvenirlik Katsayıları

Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Cronbach Alpha
Duygusal Tükenme	,83
Duyarsızlaşma	,65
Düşük Kişisel Başarı	,72

Güvenirlik analizi kapsamında, 22 sorudan oluşan Ergin (1992) tarafından Türkçeye çevirdiği Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutlarına ait Cronbach Alfa değerleri Tablo 2'deki gibidir. Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından olan duygusal tükenme toplam 9 sorudan oluşmaktadır ve elde edilen değer kabul edilir bir değerdir (0,83). Duyarsızlaşma boyutu 5 sorudan oluşmaktadır ve elde edilen değer kabul edilir bir değerdir (0,65). Düşük kişisel başarı boyutu 8 sorudan oluşmaktadır ve Cronbach Alfa değeri kabul edilir bir değer olan 0,72'dir.

Araştırmada kullanılan tükenmişlik ölçeğinde bulunan 1, 2, 3, 5, 6, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 20 ve 22. sorular olan "İşimden soğuduğumu hissediyorum.", "İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.", "Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.", "Bazı öğrencilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.", "Bütün öğrencilerle uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.", "Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.", "Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.", "Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.", "İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.", "İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.", "Öğrencilere ne olduğu umurumda değil.", "Doğrudan doğruya öğrencilerle çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.", "Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.", "Öğrencilerin bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum." ifadeler ters puanlanmıştır (1=5, 2=4, 3=3, 4=2, 5=1). Bu işlem tamamlandıktan sonra, sorular güvenirlik analizine tabi tutulmuştur.

3.9. GEÇERLİK ANALİZİ

Faktör analizi, iki ya da daha fazla bağımsız değişken olduğu durumlarda kullanılmaktadır. Bağımsız faktöriyel tasarım, çok sayıda bağımsız değişken farklı denekler (gruplar arası) üzerinde test edilir (Kalaycı, 2008: 180). Faktör analizi uygulanarak ölçeklerdeki geçerliliği test etmeye yönelik olarak, ölçekler yapısal geçerlikleri yönü ile değerlendirilmiştir. Çalışmaya esas olan ölçeklerde aranan yapısal geçerlikleri saptayabilmek amacıyla faktör analizi uygulanmıştır. Cevap verenlerden alınan verilerin faktör analizine ne derece uyumlu olduğu tespit edilmesinde KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ve Barlett test yöntemleri kullanılmaktadır. 0,5 oransal değerinin üzerinde elde edilen KMO değerinin yüksek çıkması ve Barlett testinin anlamlı seviyede çıkması araştırma için önemlidir (Kalaycı, 2006: 321-322). Bununla beraber, faktör analizi ile elde edilen maddelere ilişkin faktör yükleri değerlerinin 0,45 ve daha fazlası olarak çıkması tercih sebebidir (Büyüköztürk, 2004: 134).

Soru formunun, ölçmesi gereken özelliği gerçekten ölçüp ölçmediğini belirlemek amacıyla geçerlik analizi yapılmıştır. Bu amaçla sosyal bilimlerde en yaygın olarak kullanılan yapı geçerliliği ölçülmüştür. Değişkenler arasındaki ilişkilerden hareketle faktör bulmaya yönelik bir işlem olan açıklayıcı faktör analizi kullanılarak sonuçlar elde edilmiştir. Presenteeism ölçeğinin yapı geçerlilikleri için açıklayıcı faktör analizinden faydalanılmıştır.

Tablo 3: Koopman vd., (2002)'nin Presenteeism Ölçeğine İlişkin Faktör Dağılımı

Birinci Faktör:

Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen işimdeki zor görevleri tamamlayabilirim.

Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen görevlerimi yerine getirmeye odaklanabilirim.

Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen tüm işlerimi tamamlayabilecek kadar kendimi enerjik hissederim.

İkinci Faktör:

Eğer hastalanırsam, iş stresiyile başa çıkmakta zorlanırım.

Eğer hastalanırsam, işimi yapmaktan zevk almam.

Eğer hastalanırsam, görevimi tamamlama konusunda umutsuzluğa kapılabilirim.

Koopman vd. (2002)'nin geliştirdiği Presenteeism Ölçeğine ilişkin faktör dağılımı Tablo 3'de gösterilmiştir.

Tablo 4: Presenteeism Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

İfadeler	1	2
Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen işimdeki zor görevleri tamamlayabilirim.	,928	
Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen görevlerimi yerine getirmeye odaklanabilirim.	,922	
Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen tüm işlerimi tamamlayabilecek kadar kendimi enerjik hissederim.	,809	
Eğer hastalanırsam, iş stresiyle başa çıkmakta zorlanırım.		,827
Eğer hastalanırsam, işimi yapmaktan zevk almam.		,804
Eğer hastalanırsam, görevimi tamamlama konusunda umutsuzluğa kapılabilirim.		,777
Özdeğerler	2,43	1,99
Varyans Açıklama Oranı (%)	40,55	40,55
Kümülatif Varyans Açıklama Oranı (%)	33,31	73,87
KMO	0,73	
Barlett Testi	1711	P=000

Koopman vd. (2002)'nin geliştirdiği Presenteeism Ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları Tablo 4'de gösterilmiştir.

Tablo 5: Faktör Analizi Sonucunda Presenteeism Boyutlarına İlişkin Güvenirlik Katsayıları

Presenteeism Ölçeği	Cronbach Alpha	İfade Sayısı
İşi Tamamlama	0,88	3
İşe Yoğunlaşmama	0,74	3

Faktör analizi sonucunda elde edilen presenteeism boyutlarına ilişkin güvenirlilik katsayıları Tablo 5'de gösterilmiştir. Ölçeğin yapı geçerliliği faktör analizi ile test edilerek, tek ya da çok faktörlü olup olmadığı araştırılmıştır. Faktör sayısının belirlenmesinde faktör öz değerleri ve varyansa yapılan katkı toplamı dikkate alınmıştır. Presenteeism ölçeğinin faktör desenini ortaya koymak amacıyla faktörleştirme yöntemi olarak temel bileşenler analizi ve döndürme yöntemi olarak da dik döndürme yöntemlerinden maksimum değişkenlik (Varimax) tercih edilmiştir.

Faktör yapısını belirlemek amacıyla, 700 katılımcının ölçeğe verdiği tepkilerden elde edilen puanlara, temel bileşenler faktör analizi uygulanmıştır. Veri setinin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett küresellik testi uygulanmıştır. KMO değeri kabul edilebilir sınır olan 0.70'in üzerinde 0,73 olarak tespit edilmiş, Bartlett küresellik testi de 0.50'nin üzerinde olduğu ve 0.05 önem derecesinde anlamlı olduğundan veri seti faktör analizine uygun bulunmuştur. Bulunan KMO katsayısı verilerin analize uygun olduğunu

göstermektedir. Varyansı açıklama oranının 0.50 ve üzerinde olması ölçütü esas alınmıştır. Değişkenler arasında yeterli korelasyon olup olmadığını gösteren Bartlett Test (Bartlett Test of Sphericity) değeri ise 1711'dir ve anlamlılık seviyesi $p=0,000$ 'dır, dolayısıyla anlamlıdır. Oluşan tüm göstergeler açıklayıcı faktör analizi sonuçlarının kabul edilebilir sınırlarda olduğunu göstermektedir (Lewis-Beck, 1994).

Temel bileşenler yöntemi ve Varimax döndürme yöntemi kullanılarak sorular analiz edilmiştir. Yapılan faktör analizinde özdeğerleri 1 ve üzerinde olan 2 faktör elde edilmiştir. Toplam açıklanan varyans %73,87 olarak bulunmuştur. Faktörler sırasıyla "İşi Tamamlama" ve "İşe Yoğunlaşmama" olarak adlandırılmıştır.

Tablo 6: Maslach Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Dağılımı

Birinci Faktör: Duygusal Tükenme
İşimden soğuduğumu hissediyorum.
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum
Bütün öğrenciler ile uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.
Doğrudan doğruya öğrencilerle çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.
İkinci Faktör: Duyarsızlaşma
Bazı öğrencilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.
Öğrencilere ne olduğu umurumda değil.
Öğrencilerin bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.
Üçüncü Faktör: Düşük Kişisel Başarı
Öğrencilerimin ne hissettiğini hemen anlarım.
Öğrencilerin sorunlarına en uygun çözüm yolunu bulurum.
Yaptığım iş sayesinde öğrencilerin yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.
Çok şeyler yapabilecek gücteyim.
Öğrencilerle aramda rahat bir hava yaratıyorum.
Öğrencilerle yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.

Maslach ve Jackson (1981), Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ilişkin faktör dağılımı Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 7: Tükenmişlik Ölçeğinin Boyutlara Göre Açıklayıcı Faktör Analizi

Sonuçları			
İfadeler	1	2	3
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	,821		
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	,814		
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	,807		
Bütün öğrencilerle uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	,740		
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	,658		
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	,600		
Öğrencilerimin ne hissettiğini hemen anlarım.		,743	
Öğrencilerin sorunlarına en uygun çözüm yolunu bulurum.		,711	
Yaptığım iş sayesinde öğrencilerin yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.		,707	
Çok şeyler yapabilecek güçteyim.		,690	
Öğrencilerle aramda rahat bir hava yaratıyorum.		,544	
Öğrencilerle yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.		,536	
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.		,524	
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.		,489	
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.			,838
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.			,829
Özdeğerler	3,65	3,23	1,64
Varyans Açıklama Oranı (%)	22,82	20,05	10,27
Kümülatif Varyans Açıklama Oranı (%)	22,82	42,87	53,14
KMO	,86		
Barlett Testi	30,72	P=000	

Maslach ve Jackson (1981), Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ilişkin faktör analizi sonuçları Tablo 7'de gösterilmiştir. Maslach tükenmişlik ölçeği için yapılan faktör analizi sonucunda toplam dört faktör oluşmuş, ancak bu faktörlerden birine sadece bir değişkenin düştüğü saptanmış ve bazı ifadelerin de hangi faktöre ait olduğunun belirsiz olduğu gözlenmiştir. Bu durum eldeki verilerin kuramı tam anlamıyla doğrulamadığını göstermektedir. Tek başına bir faktörmüş gibi görünen ve tam olarak hangi faktöre ait olduğu belirsiz olan ifadelerden her denemede bir tanesi analizden çıkartılarak, kabul edilebilir düzeyde bir sonuç elde edilene kadar faktör analizi yeniden uygulanmıştır Kuramsal olarak tükenmişlik ölçeğinde, duygusal

tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı bulunmasına rağmen yapılan analiz sonucunda uygulamada 4 faktör altında toplanmıştır. 5, 13, 14, 15, 16 ve 22 numaralı ifadeler “Bazı öğrencilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.”, “İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.”, “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.”, “Öğrencilere ne olduğu umurumda değil.”, “Doğrudan doğruya öğrencilerle çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.”, “Öğrencilerin bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.” çıkarıldıktan sonra 3 boyut (faktör) elde edilmiştir. Analiz sonucunda oluşan 3 faktörün tükenmişlik ölçeğine ilişkin toplam varyansı açıklama oranı %53,14’tür. Bu oran yazında belirtilen sınıra (%60) yakındır (Özdamar, 2002). Toplam varyans içinde en büyük paya sahip olan birinci faktör duygusal tükenme boyutudur, daha sonra sırasıyla düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma gelmektedir. Örneklem büyüklüğünün yeterli olup olmadığını ölçen Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin 0,86 olduğu ve 1’e oldukça yakın olduğu görülmektedir. Bu değer 1’e ne kadar yakınsa örneklem de faktör analizi için o derece uygun olmaktadır. Değişkenler arasında yeterli korelasyon olup olmadığını gösteren Bartlett Test (Bartlett Test of Sphericity) değeri ise 3072’dir ve anlamlılık seviyesi $p=0,000$ ’dır, dolayısıyla anlamlıdır. Oluşan tüm göstergeler açıklayıcı faktör analizi sonuçlarının kabul edilebilir sınırlarda olduğunu göstermektedir (Lewis-Beck, 1994).

Tablo 8: Faktör Analizi Sonucunda Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Güvenirlik Katsayıları

Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Cronbach Alpha	İfade Sayısı
Duygusal Tükenme	0,84	6
Duyarsızlaşma	0,75	2
Düşük Kişisel Başarı	0,72	8

Tablo 8’de görüldüğü üzere, elde edilen yeni yapının Tükenmişlik ölçeği boyutlarının güvenirlik değerleri oldukça yüksektir. Elde edilen yeni yapının tükenmişlik boyutlarının güvenirlik değerleri kabul edilebilir sınır olan 0,70’in üzerindedir ve bu durum güvenirliğin yüksek olduğunu göstermektedir (Hair vd., 1998: 118).

3.10. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLAR

Araştırmaya ait bulgular bu bölümde ayrıntılı olarak verilmiştir.

3.10.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Bulgular

Araştırmaya katılanların demografik değişkenlere ilişkin frekans ve yüzde analizleri Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9: Demografik Özellikler

	N	%
CİNSİYET		
Kadın	375	53,9
Erkek	321	46,1
TOPLAM	696	100
MEDENİ DURUM		
Evli	534	76,7
Bekâr	162	23,3
TOPLAM	696	100
YAŞ		
25-30	103	14,9
31-36	118	17,1
37-42	187	27,0
42 ve Üzeri	284	41,0
TOPLAM	692	100
EĞİTİM DÜZEYİ		
Lisans	592	85,0
Lisans Üstü	104	15,0
TOPLAM	696	100
GÖREV SÜRESİ		
1-5 yıl	87	12,7
6-10 yıl	92	13,5
11-15 yıl	90	13,2
16-20 yıl	139	20,3
21-25 yıl	131	19,2
26 ve üzeri	144	21,1
TOPLAM	683	100
ÇALIŞTIĞI LİSE TÜRÜ		
Anadolu Lisesi	437	62,8
Mesleki Teknik ve Anadolu Lisesi	259	37,2
TOPLAM	696	100
BRANŞ		
Kimya	58	8,5
Matematik	146	21,4
İngilizce	140	20,5

Tarih	90	13,2
Fizik	96	14,1
Türk Dili ve Edebiyatı	115	16,9
Almanca	37	5,4
TOPLAM	682	100
Çocuğunuz var mı?		
Evet	557	79,9
Hayır	140	20,1
TOPLAM	697	100
Öğretmenlik Yapma Nedeni		
Ekonomik Nedenler	99	14,2
Mesleğini Seviyor Olmak	467	67,0
Toplumsal Nedenler	33	4,7
Başka Bir İş Bulamamış Olmak	30	4,3
Diğer	68	9,8
TOPLAM	697	100
Kişilik Özelliklerine Uygunluk		
Çok Uygun	317	45,4
Kısmen Uygun	114	16,3
Uygun	235	33,7
Kısmen Uygun Değil	23	3,3
Hiç Uygun Değil	9	1,3
TOPLAM	698	100

Tablo 9 incelendiğinde, araştırmaya katılanların %53,9'unu kadın, %46,1'ini erkekler oluşturmaktadır. %76,7'si evli iken %41,0'inin yaş aralığının 42 ve üzeri olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %85,1'inin eğitim düzeyi lisans, %62,8'i Anadolu liselerinde çalışmakta ve %20,5'inin branşının İngilizce olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmaya katılanların %79,9'u çocuk sahibidir. %67,7'si öğretmenlik yapma nedeninin ekonomik nedenlerden kaynaklandığını ifade etmişlerdir. Katılımcıların %45,4'ü öğretmenlik mesleğinin kişilik özelliklerine çok uygun olduğunu düşünmektedir.

3.11. PRESENTEİZM İLE İLGİLİ İFADELERE İLİŞKİN TANIMLAYICI BULGULAR

Presenteeism ile ilgili ifadelerle ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10: Presenteeism Ölçeğine Ait Maddelerin Tanımlayıcı İstatistikleri

Presenteeism ile İlgili Alt Boyutlar ve İfadeler	$\bar{X}$	SD
İşi Tamamlama Alt Boyutu	3,31	1,06
Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen işimdeki zor görevleri tamamlayabilirim.	3,50	1,24
Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen görevlerimi yerine getirmeye odaklanabilirim.	3,46	1,18
Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen tüm işlerimi tamamlayabilecek kadar kendimi enerjik hissederim.	2,96	1,15
İşe Yoğunlaşamama Alt Boyutu	2,86	,994
Eğer hastalanırsam, iş stresiyle başa çıkmakta zorlanırım.	2,88	1,18
Eğer hastalanırsam, işimi yapmaktan zevk almam.	2,70	1,25
Eğer hastalanırsam, görevimi tamamlama konusunda umutsuzluğa kapılabilirim.	3,02	1,23

Tablo 10’da genel olarak değerlendirildiğinde katılımcıların işi tamamlama boyutunun yüksek bir değerde olduğu, işe yoğunlaşamamanın ise orta derecede bir değere sahip olduğu söylenebilir. Presenteeism’in alt boyutları incelendiğinde işi tamamlamaya ait en yüksek ortalamaya sahip ifade, “eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen işimdeki zor görevleri tamamlayabilirim ($\mu=3,50$)” ifadesi ve en düşük ortalamaya sahip ifadenin ise, “eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen tüm işlerimi tamamlayabilecek kadar kendimi enerjik hissederim ($\mu=2,96$)” ifadesidir (Bkz. Tablo 10). İşe yoğunlaşamamaya ait en yüksek ortalamaya sahip ifade, “eğer hastalanırsam, görevimi tamamlama konusunda umutsuzluğa kapılabilirim. ($\mu=3,02$)” iken en düşük ortalamaya sahip ifade ise “eğer hastalanırsam, işimi yapmaktan zevk almam ($\mu=2,70$)” değişkenidir.

3.12. TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ İFADELERE İLİŞKİN TANIMLAYICI BULGULAR

Tükenmişlik ile ilgili ifadelere ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11: Tükenmişlik Ölçeğine Ait Maddelerin Tanımlayıcı İstatistikleri

Tükenmişlik ile İlgili Alt Boyutlar ve İfadeler	$\bar{X}$	SD
Duygusal Tükenme Alt Boyutu	3,49	,96
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	3,32	1,37
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	3,30	1,25
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	3,78	1,18
Bütün öğrencilerle uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	3,17	1,25
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	3,50	1,32
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	3,79	1,34
Duyarsızlaşma Alt Boyutu	3,75	1,12
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	3,79	1,20
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	3,70	1,32
Düşük Kişisel Başarı Alt Boyutu	3,83	,74
Öğrencilerimin ne hissettiğini hemen anlarım.	3,84	1,09
Öğrencilerin sorunlarına en uygun çözüm yolunu bulurum.	3,82	1,49
Yaptığım iş sayesinde öğrencilerin yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	4,06	1,06
Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	3,73	1,92
Öğrencilerle aramda rahat bir hava yaratıyorum.	3,88	1,06
Öğrencilerle yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	3,79	1,14
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	3,74	1,07
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	3,70	1,10

Tablo 11’de genel olarak değerlendirildiğinde katılımcıların duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı boyutlarının yüksek bir değerde olduğu, duygusal tükenmenin ise orta derecede bir değere sahip olduğu söylenebilir. Tükenmişlik alt boyutları incelendiğinde duygusal tükenmeye ait en yüksek ortalamaya sahip ifade, “yolun sonuna geldiğimi hissediyorum. ($\mu=3,79$)” ifadesi ve en düşük ortalamaya sahip ifadenin ise, “iş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum ($\mu=3,30$)” ifadesidir (Bkz. Tablo 11). Duyarsızlaşmaya ait en yüksek ortalamaya sahip ifade, “bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim ($\mu=3,79$)” iken en düşük ortalamaya sahip ifade ise “bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum ($\mu=3,70$)” değişkenidir. Düşük kişisel başarıya ait en yüksek ortalamaya sahip ifade, “yaptığım iş sayesinde öğrencilerin

yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum ($\mu=4,06$)” iken en düşük ortalamaya sahip ifade ise “işimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım ($\mu=3,70$)” ifadesidir.

3.13. TÜKENMİŞLİK VE PRESENTEEİSM BOYUTLARINA AİT KORELASYON ANALİZİ

Tükenmişlik ve presenteeism alt boyutları arasındaki ilişkilerin derecesini bulup yorumlamak amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 12’de verilmiştir. Korelasyon katsayısının 1 olması mükemmel bir pozitif ilişkiyi, -1 olması mükemmel negatif bir ilişkiyi, 0 olması ise ilişkinin olmadığını göstermektedir. Korelasyon katsayısının, mutlak değer olarak 0,70-1,00 arasında olması yüksek, 0,70-0,30 arasında olması orta ve 0,30-0,00 arasında olması ise düşük düzeyde bir ilişki olarak tanımlanmaktadır (Büyüköztürk, 2004: 32).

Tablo 12: Tükenmişlik ve Presenteeism Boyutlarına Ait Korelasyon Sonuçları

Değişkenler	Ortalama	1	2	3	4	5	6	7
1.Duygusal Tükenme Significant	3,49	1						
		,000						
2.Duyarsızlaşma Significant	3,75	,436**	1					
		,000						
3.Düşük Kişisel Başarı Significant	3,83	,231**	,248**	1				
		,000	,000					
4.İşi Tamamlama Significant	3,31	,233**	,201**	,174**	1			
		,000	,000	,000				
5.İşe Yoğunlaşamama Significant	2,86	,327**	,220**	-,019**	,275**	1		
		,000	,000	,630	,000			
6.Presenteeism Significant	3,09	,350**	,257**	,098**	,814**	,782**	1	
		,000	,000	,014	,000	,000		
7.Tükenmişlik Significant	3,69	,796**	,612**	,742**	,285**	,242**	,327**	1
		,000	,000	,000	,000	,000	,000	

(**0.01<p)

Tablo 12 incelendiğinde, presenteeism ölçeğinin işi tamamlama alt boyutu ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü ($r:0,23$, $p<0.01$) (H_{1a} Kabul), işi tamamlama alt boyutu ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ($r:0,20$, $p<0.01$) (H_{1b} Kabul), işi tamamlama alt boyutu ile düşük kişisel başarı arasında pozitif yönlü ($r:0,17$, $p<0.01$) (H_{1c} Kabul), işe yoğunlaşamama alt boyutu ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü ($r:0,32$, $p<0.01$) (H_{2a} Kabul), işe yoğunlaşamama alt boyutu ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ($r:0,22$, $p<0.01$) (H_{2b} Kabul) istatistikî olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Fakat işe yoğunlaşamama alt boyutu ile düşük kişisel başarı arasında negatif yönlü ($r:-0,19$, $p<0.01$) (H_{2c} Red), istatistikî olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

3.14. REGRESYON ANALİZLERİ

Bu kısımda öğretmenlerin yaşadıkları presenteeism tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisi ve presenteeism alt boyutlarının tükenmişlik alt boyutları üzerindeki etkisi ele alınacaktır.

3.14.1. Presenteeism Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Araştırmanın ana hipotezlerinden H_1 'i test etmek amacıyla presenteeism tükenmişlik üzerindeki etkisi basit doğrusal regresyon analizi ile Tablo 13'de araştırılmıştır.

Tablo 13: Presenteeism Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	Standartlaştırılmamış Beta Katsayısı	Standartlaştırılmış Beta Katsayısı	p değeri
Sabit	2,921		,000*
Presenteeism	,249	,327	,000*

$$R^2 = ,107, \quad F = 68,020 (0,000), \quad *P < 0,01$$

Öğretmenlerde presenteeism tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemek amacıyla, presenteeism bağımsız değişken, tükenmişlik ölçeği bağımlı değişken şeklinde kullanılarak basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan regresyon modeli sonucunda presenteeism tükenmişlik üzerinde bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. $F(1,567) = ,107$, $p < 0,01$). Bağımsız değişkenler katılımcıların tükenmişliğinin %10,7'sini açıklamaktadır.

3.14.2. Presenteeism Boyutlarının Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkisi

Araştırmanın ana hipotezlerinden H_{2a} , H_{2b} 'yi test etmek amacıyla presenteeism boyutlarının duygusal tükenme üzerindeki etkisi çoklu regresyon analizi ile Tablo 14'de araştırılmıştır.

Tablo 14: Presenteeism Boyutlarının Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	Standartlaştırılmamış Beta Katsayısı	Standartlaştırılmış Beta Katsayısı	p değeri
Sabit	2,248		,000*
İşi Tamamlama	,134	,149	,000*
İşe Yoğunlaşamama	,277	,289	,000*

$$R^2 = ,131, \quad F = 44,211(0,000), \quad *P < 0,01$$

Öğretmenlerde presenteeism ölçeği alt boyutlarının tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerindeki etkisini incelemek amacıyla, presenteeism ölçeği alt boyutlarının bağımsız değişken, duygusal tükenme boyutu bağımlı değişken şeklinde kullanılarak çok değişkenli regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan regresyon modeli sonucunda Presenteeism ölçeği alt boyutlarından işi tamamlama ve işe yoğunlaşamama boyutlarının duygusal tükenme üzerinde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. $F(2,588) = ,131, p < 0,01$). Bağımsız değişkenler katılımcıların duygusal tükenmenin %13,1'ini açıklamaktadır.

3.14.3. Presenteeism Boyutlarının Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisi

Araştırmanın ana hipotezlerinden H_{3a} , H_{3b} 'yi test etmek amacıyla presenteeism boyutlarının duyarsızlaşma üzerindeki etkisi çoklu regresyon analizi ile Tablo 15'de araştırılmıştır.

Tablo 15: Presenteeism Boyutlarının Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	Standartlaştırılmamış Beta Katsayısı	Standartlaştırılmış Beta Katsayısı	p değeri
Sabit	2,687		,000*
İşi Tamamlama	,153	,145	,000*
İşe Yoğunlaşamama	,200	,178	,000*

$$R^2 = ,067, \quad F = 23,512 (0,000), \quad *P < 0,01$$

Öğretmenlerde presenteeism ölçeği alt boyutlarının tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerindeki etkisini incelemek amacıyla, presenteeism ölçeği alt boyutlarının bağımsız değişken, duyarsızlaşma boyutu bağımlı değişken şeklinde kullanılarak çok değişkenli regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan regresyon modeli sonucunda Presenteeism ölçeği alt boyutlarından işi tamamlama ve işe yoğunlaşamama boyutlarının duygusal tükenme üzerinde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. $F(2,655)=,067$, $p<0,01$). Bağımsız değişkenler katılımcıların duyarsızlaşmanın %0,67'sini açıklamaktadır.

3.14.4. Presenteeism Boyutlarının Düşük Kişisel Başarı Üzerindeki Etkisi

Araştırmanın ana hipotezlerden H_{4a} , H_{4b} 'yi test etmek amacıyla presenteeism boyutlarının düşük kişisel başarı üzerindeki etkisi çoklu regresyon analizi ile Tablo 16'da araştırılmıştır.

Tablo 16: Presenteeism Boyutlarının Düşük Kişisel Başarı Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	Standartlaştırılmamış Beta Katsayısı	Standartlaştırılmış Beta Katsayısı	p değeri
Sabit	3,546		,000*
İşi Tamamlama	,132	,188	,000*
İşe Yoğunlaşamama	-,053	-,071	,083

$R^2= ,033$, $F= 10,678$ (0,000), * $P<0,01$

Öğretmenlerde presenteeism ölçeği alt boyutlarının tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından olan düşük kişisel başarı üzerindeki etkisini incelemek amacıyla, presenteeism ölçeği alt boyutlarının bağımsız değişken, düşük kişisel başarı boyutu bağımlı değişken şeklinde kullanılarak çok değişkenli regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan regresyon modeli sonucunda presenteeism ölçeği alt boyutlarından işi tamamlama boyutunun duygusal tükenme üzerinde bir etkisi olduğu tespit edilirken işe yoğunlaşamama boyutunun düşük kişisel başarı üzerinde bir etkisi olmadığı saptanmıştır. $F(2,631)=,033$, $p<0,01$). Bağımsız değişkenler katılımcıların düşük kişisel başarısının %0,33'ünü açıklamaktadır.

3.14.5. Varyans Analizi ve Bağımsız Örneklem t Testi Sonuçları

Katılımcıların verdikleri cevaplara ilişkin varyans analizi ve bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Yapılan araştırma çerçevesinde bağımsız değişken olarak, demografik özelliklerin presenteeism ve presenteeism alt boyutları ile tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutlarını etkileyip etkilemediği tek yönlü varyans analizi ile ve bağımsız örneklem t testi ile test edilmiştir. Tukey testi vasıtasıyla aralarında bağlantı tespit edilen değişkenler ile gruplar içinde farklılık olup olmadığı saptanmıştır.

Tablo 17: Presenteeism'in Bazı Değişkenlere Göre t Testi İle İncelenmesi

Presenteeism	Ortalama	ss	p değeri
Cinsiyet			,003**
Kadın	3,00	,80	
Erkek	3,19	,84	
Medeni Durum			,876
Evli	3,08	,80	
Bekâr	3,09	,90	

*P<0,01(ss: Standart Sapma).

Tablo 17'de katılımcılarda presenteeism'in bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklem t testi ile test edilmiştir. Araştırma bulgularına göre presenteeism ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma olduğu tespit edilirken medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır.

Tablo 18: İşi Tamamlama Boyutunun Bazı Değişkenlere Göre t Testi İle İncelenmesi

İşi Tamamlama	Ortalama	ss	p değeri
Cinsiyet			,127
Kadın	3,25	1,06	
Erkek	3,37	1,08	
Medeni Durum			,216
Evli	3,33	1,04	
Bekâr	3,21	1,16	

*P<0,01(ss: Standart Sapma).

Tablo 18'de katılımcıların işi tamamlama boyutunun bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklem t testi ile test edilmiştir. Araştırma bulgularına göre işi tamamlama boyutu ile cinsiyet ve medeni durum değişkenleri arasında bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır.

Tablo 19: İşe Yoğunlaşamama Boyutunun Bazı Değişkenlere Göre t Testi İle İncelenmesi

İşe Yoğunlaşamama	Ortalama	ss	p değeri
Cinsiyet			,000**
Kadın	2,73	,97	
Erkek	3,00	1,02	
Medeni Durum			,137
Evli	2,82	,97	
Bekâr	2,96	1,05	

*P<0,01(ss: Standart Sapma).

Tablo 19’da katılımcıların işe yoğunlaşamama boyutunun bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklem t testi ile test edilmiştir. Araştırma bulgularına göre işe yoğunlaşamama boyutu ile cinsiyet arasında bir farklılaşma tespit edilirken, medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır.

Tablo 20: Tükenmişliğin Bazı Değişkenlere Göre t Testi İle İncelenmesi

Tükenmişlik	Ortalama	ss	p değeri
Cinsiyet			,796
Kadın	3,68	,64	
Erkek	3,69	,63	
Medeni Durum			,732
Evli	3,69	,65	
Bekâr	3,67	,60	

*P<0,01(ss: Standart Sapma).

Tablo 20’de katılımcılarda tükenmişliğin bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklem t testi ile test edilmiştir. Araştırma bulgularına göre tükenmişlik ile cinsiyet ve medeni durum değişkenleri arasında bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır.

Tablo 21: Duygusal Tükenme Boyutunun Bazı Değişkenlere Göre t Testi İle İncelenmesi

Duygusal Tükenme	Ortalama	ss	p değeri
Cinsiyet			,329
Kadın	3,52	,93	
Erkek	3,45	1,00	
Medeni Durum			,796
Evli	3,49	,98	
Bekâr	3,47	,92	

*P<0,01(Ort: Ortalama, SS: Standart Sapma).

Tablo 21’de katılımcıların duygusal tükenme boyutunun bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklem t testi ile test edilmiştir. Araştırma bulgularına göre duygusal tükenme boyutu ile cinsiyet ve medeni durum değişkenleri arasında bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır.

Tablo 22: Duyarsızlaşma Boyutunun Bazı Değişkenlere Göre t Testi İle İncelenmesi

Duyarsızlaşma	Ortalama	ss	p değeri
Cinsiyet			,472
Kadın	3,72	1,15	
Erkek	3,78	1,09	
Medeni Durum			,065
Evli	3,79	1,12	
Bekâr	3,60	1,13	

*P<0,01(ss: Standart Sapma).

Tablo 22’de katılımcıların duyarsızlaşma boyutunun bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklem t testi ile test edilmiştir. Araştırma bulgularına göre duyarsızlaşma boyutu ile cinsiyet ve medeni durum değişkenleri arasında bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır.

Tablo 23: Düşük Kişisel Başarı Boyutunun Bazı Değişkenlere Göre t Testi İle İncelenmesi

Düşük kişisel başarı	Ortalama	ss	p değeri
Cinsiyet			,465
Kadın	3,81	,78	
Erkek	3,85	,69	
Medeni Durum			,282
Evli	3,81	,70	
Bekâr	3,89	,84	

*P<0,01(ss: Standart Sapma).

Tablo 23’de katılımcıların düşük kişisel başarı boyutunun bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklem t testi ile test edilmiştir. Araştırma bulgularına göre düşük kişisel başarı boyutu ile cinsiyet ve medeni durum değişkenleri arasında bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır.

Tablo 24: Katılımcılarda Presenteeism’in Farklı Değişkenlere Göre Anova Testi İle İncelenmesi

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	P Değeri	Farklılıklar
Yaş	446,140	,681	1,147	,329	-
Eğitim Düzeyi	447,971	,680	1,024	,360	-

Tablo 24 incelendiğinde, katılımcılarda presenteeism’in bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Araştırma bulgularına göre yaş ve eğitim düzeyi değişkenleri ile presenteeism arasında bir fark tespit edilememiştir.

Tablo 25: Katılımcılarda İş İ Tamamlama Boyutunun Farklı Değişkenlere Göre Anova Testi İle İncelenmesi

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	P Değeri	Farklılıklar
Yaş	775,703	1,139	1,167	,322	-
Eğitim Düzeyi	780,154	1,137	1,094	,335	-

Tablo 25 incelendiğinde, katılımcılarda işi tamamlama boyutunun bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Araştırma bulgularına göre yaş ve eğitim düzeyi değişkenleri ile işi tamamlama boyutu arasında bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır.

Tablo 26: Katılımcıların İşe Yoğunlaşamama Boyutunun Farklı Değişkenlere Göre Anova Testi İle İncelenmesi

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	P Değeri	Farklılıklar
Yaş	654,016	,988	1,119	,390	-
Eğitim Düzeyi	658,543	,989	,360	,698	-

Tablo 26 incelendiğinde, katılımcılarda işe yoğunlaşamama boyutunun bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Araştırma bulgularına göre yaş ve eğitim düzeyi değişkenleri ile işe yoğunlaşamama boyutu arasında bir fark tespit edilememiştir.

Tablo 27: Katılımcılarda Tükenmişliğin Farklı Değişkenlere Göre Anova Testi İle İncelenmesi

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	P Değeri	Farklılıklar
Yaş	241,029	,411	,687	,560	-
Eğitim Düzeyi	242,399	,412	,755	,471	-

Tablo 27 incelendiğinde, katılımcılarda tükenmişliğin bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Araştırma bulgularına göre yaş ve eğitim düzeyi değişkenlerinin katılımcıların tükenmişlik düzeyleri arasında bir fark tespit edilememiştir.

Tablo 28: Katılımcılarda Duygusal Tükenme Boyutunun Farklı Değişkenlere Göre Anova Testi İle İncelenmesi

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	P Değeri	Farklılıklar
Yaş	573,606	,922	4,036	,007**	25-30 ile 42 ve üzeri
Eğitim Düzeyi	575,180	,938	,461	,631	-

Tablo 28 incelendiğinde, katılımcılarda duygusal tükenme boyutunun bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Farklılık bulunan değişkenlerde; gruplar arasında farkların hangi demografik değişkenler

arasında olduğunu tespit etmek için Post-hoc analizinden Tukey Çoklu Karşılaştırma testi uygulanmıştır. Araştırma bulgularına göre eğitim düzeyi değişkeni ile duygusal tükenme boyutu arasında bir fark tespit edilemezken, yaş değişkeni ile duygusal tükenme boyutu arasında bir farklılaşma olduğu saptanmıştır. Buna göre anlamlı farklılık bulunan yaş değişkeninde farklılığın kaynağının “25-30 ile 42 ve üzeri” yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 29: Katılımcılarda Duyarsızlaşma Boyutunun Farklı Değişkenlere Göre Anova Testi İle İncelenmesi

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	P Değeri	Farklılıklar
Yaş	859,203	1,260	1,344	,259	-
Eğitim Düzeyi	873,827	1,272	,503	,605	-

Tablo 29 incelendiğinde, katılımcılarda duyarsızlaşma boyutunun bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Araştırma bulgularına göre yaş, eğitim düzeyi değişkenleri ile duyarsızlaşma boyutu arasında bir fark tespit edilememiştir.

Tablo 30: Katılımcılarda Düşük Kişisel Başarı Boyutunun Farklı Değişkenlere Göre Anova Testi İle İncelenmesi

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	P Değeri	Farklılıklar
Yaş	359,958	,550	2,590	,005**	31-36 ile 42 ve üzeri
Eğitim Düzeyi	364,708	,553	,568	,357	-

Tablo 30 incelendiğinde, katılımcılarda düşük kişisel başarı boyutunun bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Farklılık bulunan değişkenlerde; gruplar arasında farkların hangi demografik değişkenler arasında olduğunu tespit etmek için Post-hoc analizinden Tukey Çoklu Karşılaştırma testi uygulanmıştır. Araştırma bulgularına göre eğitim düzeyi değişkeninin düşük kişisel başarı düzeyleri arasında bir fark tespit edilemezken, yaş değişkeni ile düşük kişisel başarı boyutu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma olduğu saptanmıştır. Buna göre anlamlı farklılık bulunan yaş değişkeninde farklılığın kaynağının “31-36 ile 42 ve üzeri” yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 31: Hipotez Testleri Sonuçları

Hipotezler	Kabul	Red
Ana Hipotezler		
H ₁ : Presenteeism'in tükenmişlik üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul	
H _{2a} : İşi tamamlamanın duygusal tükenme üzerinde etkisi vardır.	Kabul	
H _{2b} : İşe yoğunlaşamamanın duygusal tükenme üzerinde etkisi vardır.	Kabul	
H _{3a} : İşi tamamlamanın duyarsızlaşma üzerinde etkisi vardır.	Kabul	
H _{3b} : İşe yoğunlaşamamanın duyarsızlaşma üzerinde etkisi vardır.	Kabul	
H _{4a} : İşi tamamlamanın düşük kişisel başarı üzerinde etkisi vardır.	Kabul	
H _{4b} : İşe yoğunlaşamamanın düşük kişisel başarı üzerinde etkisi vardır.		Red
Alt Hipotezler		
H _{5a} : Presenteeism ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.	Kabul	
H _{5b} : Presenteeism ile medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{5c} : Presenteeism ile yaş değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{5d} : Presenteeism ile eğitim düzeyi değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{6a} : İşi tamamlama ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{6b} : İşi tamamlama ile medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{6c} : İşi tamamlama ile yaş değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{6d} : İşi tamamlama ile eğitim düzeyi değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{7a} : İşe yoğunlaşamama ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.	Kabul	
H _{7b} : İşe yoğunlaşamama ile medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{7c} : İşe yoğunlaşamama ile yaş değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{7d} : İşe yoğunlaşamama ile eğitim düzeyi değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{8a} : Tükenmişlik ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{8b} : Tükenmişlik ile medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{8c} : Tükenmişlik ile yaş değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{8d} : Tükenmişlik ile eğitim düzeyi değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{9a} : Duygusal tükenme ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{9b} : Duygusal tükenme ile medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{9c} : Duygusal tükenme ile yaş değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.	Kabul	
H _{9d} : Duygusal tükenme ile eğitim düzeyi değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{10a} : Duyarsızlaşma ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{10b} : Duyarsızlaşma ile medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{10c} : Duyarsızlaşma ile yaş değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{10d} : Duyarsızlaşma ile eğitim düzeyi arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{11a} : Düşük kişisel başarı ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{11b} : Düşük kişisel başarı ile medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red
H _{11c} : Düşük kişisel başarı ile yaş değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.	Kabul	
H _{11d} : Düşük kişisel başarı ile eğitim düzeyi değişkeni arasında bir farklılaşma vardır.		Red

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmanın temel amacı, devlet liselerinde görev yapan öğretmenlerde yaşanan presenteeism olgusunun tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini irdelemektir. Alt amaçlar olarak, presenteeism ve tükenmişlik ile alt boyutları arasında bazı demografik değişkenlere göre farklılık olup olmadığını tespit etmektir.

Presenteeism, çalışanların kurumlarını ölçümlemeleri bakımından önemli bir durumdur. Bu durumda çalışanlar, bir iş yerinin içerisinde bulunmalarına karşın o işletmeye dair bir bağlılık hissetmemeye ve işletmenin çıkarları için sorumluluk almayı göz ardı etmeye başladıysa süreç kurumların özellikle geleceği açısından iyi gitmediğini düşündürmektedir.

Şüphesiz, çalışanların kişisel anlamda söz konusu olan sorunları sürecin olumsuz şekilde etkilenmesi hususunda, bir güvene sahip olmakla birlikte kurumların tutum ve davranışlarıyla uygulamaları çalışanların kendilerini iş yerinde hissedip hissetmemeleri konusunda da tetikleyici olmaktadır. Buna göre çalışanların yeterince destek ve karşılık bulamadıkları bir iş ortamında kendilerini sürece, sisteme, iş çevresine vb. ait hissetmemesi giderek daha doğal hale gelmekte, bu vesile ile de iş yerinde bulunsan bile çalışanlar için kendilerinin bu sürecin dışında hissetmeleri söz konusu olmaktadır. Genel görünümde de çalışanların fiziksel olarak iş yerindeki varlıkları tam olarak bir anlam ifade etmemektedir; asıl önemli olan, mental olarak da orada bulunmalarıdır.

Bu nedenle presenteeism konusunda, kurumların ortaya koymuş oldukları tutum ve davranışlar, çalışanların bu konuya yaklaşımları hususunda belirleyici olmaktadır. Öte yandan konu, çalışanlar özelinde ele alındığında, onların da kişisel anlamda içerisinde bulundukları durumun etkisi, bazı zamanlarda kurumların uygulamalarının etkisini kısıtlamakta ve bireyler, kendi sosyal hayatlarındaki sorunlarının kendileri üzerinde oluşturmuş olduğu baskıyla presenteeism sürecinin içerisine dahil olabilmektedirler. Daha kapsamlı bir şekilde öğretmenlerimizin güncel sorunlarını da ele alarak düşündüğümüzde mesleklerinden memnun olmamaları, iş doyumsuzluğu yaşamaları, gelirlerinin düşük olması, öğretmenlik mesleğinin toplumda yeterince saygınlık görmemesi, öğretmenlerin sık sık değişen programlar ve mevzuatları takip etmekte zorluk çekmeleri, okul içi görev kalemlerinin yoğunluğu (ilköğretim kurumları standartları, kurullar, komisyonlar, nöbet, kutlamalar ve bürokrasi işleri), mesleki tükenmişlik

yaşamaları, sağlıksız hayat stili, hasta olduklarını okula veya veliye bildirirken suçluluk hissetmeleri, negatif yönetici davranışlarının etkisinde kalmaları, ülkemizdeki yüksek işsizlik oranları, iş değiştirmenin zorluğu ve kariyer umutlarının darlığı gibi sorunların presenteeism sorununu ve buna bağlı olarak tükenmişliğe yakalanmaları kaçınılmaz olacaktır.

Tükenmişlik; bitkinlik, gücünü yitirmiş olma, kaynakların, enerjinin, gücün aşırı kullanımı nedeniyle oluşan çaba göstermeme olarak ifade edilmektedir. Tükenmişliğin üç boyutu; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissidir. Duygusal tükenmede, yaşadığı duygusal yorgunlukla bireyin, çalıştığı örgüte, hizmet verdiği bireylere ilk zamanlardaki kadar verici ve sorumlu davranmadığı anlaşılmaktadır. Duyarsızlaşma döneminde ise bireylerin hizmet verdiği kişilere karşı tavırlarında, onları birer nesne gibi görmesi söz konusudur. Düşük kişisel başarı boyutu ise kişiye karşı olumsuz değerlendirmelerden oluşmaktadır. Tükenmişlik, bireyin çalışma ortamından ve bireyin kişisel özelliklerinden kaynaklanabileceği gibi bireyin örgüt içinde aldığı rol ve özelliklerinden de kaynaklanabilir. Tükenmişliğin ortaya çıkması bir süreç içinde gerçekleşmektedir.

Araştırma bulguları sonucunda presenteeisme yönelik yapılan tanımlayıcı istatistik bulgularına göre işi tamamlama boyutunun yüksek bir değerde olduğu, işe yoğunlaşamamanın ise orta derecede bir değere sahip olduğu söylenebilir. Presenteeism alt boyutları incelendiğinde işi tamamlamaya ait en yüksek ortalamaya sahip ifade, “eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen işimdeki zor görevleri tamamlayabilirim” ifadesi ve en düşük ortalamaya sahip ifadenin ise, “eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen tüm işlerimi tamamlayabilecek kadar kendimi enerjik hissederim” ifadesidir. İşe yoğunlaşamamaya ait en yüksek ortalamaya sahip ifade, “eğer hastalanırsam, görevimi tamamlama konusunda umutsuzluğa kapılabilirim.” iken en düşük ortalamaya sahip ifade ise “eğer hastalanırsam, işimi yapmaktan zevk almam” değişkenidir.

Tükenmişliğe yönelik yapılan tanımlayıcı istatistik bulgularına göre katılımcıların duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı boyutlarının yüksek bir değerde olduğu, duygusal tükenmenin ise orta derecede bir değere sahip olduğu söylenebilir. Budak ve Sürgevil (2005) araştırma sonucunda akademik personellerin duygusal tükenmeleri ve

duyarsızlaşma düzeylerinin düşük seviyede olduğu şışisel başarı düzeylerinin ise yüksek seviyede olduğunu tespit etmiştir. Bu sonuçlar bu çalışma bulguları ile çelişmektedir. Tükenmişlik alt boyutları incelendiğinde duygusal tükenmeye ait en yüksek ortalamaya sahip ifade, “yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.” ifadesi ve en düşük ortalamaya sahip ifadenin ise, “iş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ifadesidir. Duyarsızlaşmaya ait en yüksek ortalamaya sahip ifade, “bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştin” iken en düşük ortalamaya sahip ifade ise “bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum” değişkenidir. Düşük kişisel başarıya ait en yüksek ortalamaya sahip ifade, “yaptığım iş sayesinde öğrencilerin yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum” iken en düşük ortalamaya sahip ifade ise “işimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.” ifadesidir.

Presenteeism ölçeğinin işi tamamlama ve işe yoğunlaşamama alt boyutları ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı arasında istatistikî olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Fakat işe yoğunlaşamama alt boyutu ile düşük kişisel başarı arasında negatif yönlü istatistikî olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Öğretmenlerde presenteeism tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemek amacıyla, basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan regresyon modeli sonucunda presenteeism tükenmişlik üzerinde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Yıldırım vd., (2013) araştırma sonucunda presenteeism ve tükenmişlik arasında bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu bulgu bu çalışmayı destekler niteliktedir.

Presenteeism ölçeği alt boyutlarının tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından olan duygusal tükenme üzerindeki etkisini incelemek amacıyla, çok değişkenli regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan regresyon modeli sonucunda presenteeism ölçeği alt boyutlarından işi tamamlama ve işe yoğunlaşamama boyutlarının duygusal tükenme üzerinde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Presenteeism ölçeği alt boyutlarının tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından olan duyarsızlaşma üzerindeki etkisini incelemek amacıyla, çok değişkenli regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan regresyon modeli sonucunda presenteeism ölçeği alt boyutlarından işi tamamlama ve işe yoğunlaşamama boyutlarının duygusal tükenme üzerinde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Presenteeism ölçeği alt boyutlarının tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından olan düşük kişisel başarı üzerindeki etkisini incelemek amacıyla, çok değişkenli regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan regresyon modeli sonucunda presenteeism ölçeği alt boyutlarından işi tamamlama boyutunun duygusal tükenme üzerinde bir etkisi olduğu tespit edilirken işe yoğunlaşmama boyutunun düşük kişisel başarı üzerinde bir etkisi olmadığı saptanmıştır.

Katılımcıların verdikleri cevaplara ilişkin demografik değişkenler arasında farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla varyans analizi ve bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Araştırma bulgularına göre presenteeism ile cinsiyet değişkeni arasında bir farklılaşma olduğu tespit edilirken yaş, eğitim düzeyi ve medeni durum değişkeni arasında bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır. İş tamamlama boyutu ile cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve medeni durum değişkenleri arasında bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır. İşe yoğunlaşmama boyutu ile cinsiyet arasında bir farklılaşma tespit edilirken, medeni durum, yaş ve eğitim düzeyi, değişkeni arasında bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır. Cankül (2017) araştırma socunda presenteeism düzeyleri ile demografik değişkenler arasında farklılıklar olduğunu tespit etmiştir. Araştırma, bu çalışma bulgularını kısmen destekler niteliktedir. Laukkanen (2009), araştırma bulgularında kadınların erkeklere göre daha çok presenteeism yaşadıkları bulgusna ulaşmıştır. Bu bulgu bu çalışma ile benzerlik göstermektedir.

Tükenmişlik ile cinsiyet, medeni durum yaş ve eğitim düzeyi değişkenleri arasında bir farklılaşma olmadığı saptanmıştır. Literatürde, Ergin (1995) araştırma sonucunda akademisyenlerde tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterebileceği bulgusuna ulaşmıştır. Budak ve Sürgevil (2005) çalışmasında demografik değişkenlerden cinsiyetin tükenmişlik ile ilgili bir değişken olduğunu tespit etmiştir. Bilge (2006), çalışmasında erkek akademisyenlerin, bayan akademisyenlere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı sonucuna ulaşmıştır. Bu bulgular bu çalışma sonuçları ile çelişmektedir. Çelikkaleli (2011), çalışmasında yetişkin eğitimcisi öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet, öğrenci sayısı ve mezun olduğu okul değişkenlerine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşmışlardır. Bu sonuçlar bu çalışma bulgularını destekler niteliktedir. Duygusal tükenme boyutu ile cinsiyet, eğitim düzeyi ve medeni durum değişkenleri arasında bir fark tespit edilemezken, yaş değişkeni ile duygusal tükenme boyutu arasında bir farklılaşma olduğu saptanmıştır. Buna göre anlamlı farklılık

bulunan yaş değişkeninde farklılığın kaynağının “25-30 ile 42 ve üzeri” yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma boyutu ile cinsiyet, medeni durum, yaş ve eğitim düzeyi ve değişkenleri ile duyarsızlaşma boyutu arasında bir fark tespit edilememiştir. Düşük kişisel başarı boyutu ile cinsiyet, medeni durum ve eğitim düzeyi değişkenleri arasında bir fark tespit edilemezken, yaş değişkeni ile düşük kişisel başarı boyutu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma olduğu saptanmıştır. Buna göre anlamlı farklılık bulunan yaş değişkeninde farklılığın kaynağının “31-36 ile 42 ve üzeri” yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Literatürde yapılan bazı araştırma sonuçlarının da bu çalışma bulguları ile çelişki gösterdiği dikkat çekmektedir. Kayabaşı (2008), çalışmasında öğretmenlerin medeni durumları, yaşları, branşlar vs. gibi demografik özelliklerin duygusal tükenmişlikleri, duyarsızlaşmaları ve düşük kişisel başarılarında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Gencay (2007), çalışmasında öğretmenlerin tükenmişlikleri ile demografik değişkenleri arasında bir farklılaşma olmadığını tespit etmiştir. Kaçok (2009) çalışmasında öğretmenlerin yaş, cinsiyet, branş, öğrenci ve öğretmen sayısı gibi değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulgusuna ulaşmıştır. Girgin (2010), çalışmasında öğretmenlerin medeni durumu, görev yaptığı eğitim kademesi, ders yükleri, çalışma yılı ile tükenmişliğin alt boyutları arasında farklılıklar tespit etmiştir. Friedman (1991) çalışmasında erkek öğretmenlerin bayan öğretmenlere göre daaha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını tespit etmiştir.

Öneriler

Öğretmenlerimizin fiziksel ve ruhsal olarak kendilerini işe verebilmeleri ancak sağlıklı olmaları ile mümkündür. Sağlıklı nesilleri ancak sağlıklı öğretmenler yetiştirebilir. Bu yüzden okullarda öğretmen ve yöneticilerimizin hem kurumsal hem de özel hayatlarında sağlıklı yaşam programları takip etmeleri sadece kendileri için değil gelecek nesiller için de çok önemlidir. Öğretmenlerimizin düzenli ve sağlıklı beslenmeleri, spor yapmaları, tatil fırsatlarını iyi değerlendirmeleri ve yeterince uyumaları sağlıklı bir yaşamın anahtarı olacaktır.

Fiziksel ortamların insan psikolojisi üzerinde etkisi büyüktür. Okul fiziksel çevresinde ve ergonomisinde iyileştirmeye gidilerek hem öğrencilerde hem de öğretmenlerde okulda bulunma veya okula gelme isteği oluşturulabilir. Bu yüzden okul binalarının daha küçük ve bahçesinin yeterli büyüklükte olması gerekmektedir.

Gürültüden uzak bir okul, yeşil bir bahçe, yeterli oyun alanları, koridor ve sınıfların görsel çekiciliği okulda olumlu bir atmosfer ile birlikte akademik performansı da artırabilir.

Çalışmada elde edilen bulgular ile diğer çalışmalar arasındaki bulguların değişiklik göstermesinde yerleşim yeri, gelir düzeyi, üniversite koşulları, sosyal, kültürel ve bireysel etkenler, araştırmanın uygulandığı örneklem alanı, çalışma gruplarının bulunduğu üniversiteden ve çalışmanın yapıldığı zaman farklılıkları gibi faktörlerden kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir.

Öğretmenlerin iş yükünü azaltmak, kişisel gelişime imkân tanımak, aralıklı olarak okullarda öğretmenlere yönelik presenteeism ve tükenmişlik hakkında seminer ve hizmet içi eğitimler düzenlenmek ve bunlara tüm öğretmenlerin katılımını sağlamak, çalışma koşullarını iyileştirmek, iş zenginleştirme ve iş genişletmeden yararlanmak ve yönetim olarak çalışanlara güven ve huzur telkin etmek presenteeism ve buna bağlı olarak tükenmişliğin yaşanmadığı bir çalışma ortamı için yararlı olabilecektir. Buradan hareketle ilerde yapılacak olan çalışmalarda şimdiye kadar ele alınmamış meslek grupları üzerinde, farklı illerde, farklı sektörlerde presenteeism ve tükenmişlik araştırmasının yapılmasının farklı sonuçlar ortaya çıkaracağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- AbuAlRub, R. (2004), "Job Stress, Job Performance, and Social Support Among Hospital Nurses", *Journal of Nursing Scholarship*, Vol.2, Issue.1, (73-79).
- ACC (2014), Wellness Programmes. www.acc.co.nz
- Adler, D. A., McLaughlin, T. J., Rogers, W. H., Chang, H., Lapitsky, L. ve Lerner, D. (2006), "Job Performance Deficits due to Depression", *American Journal of Psychiatry*, Vol.163, (1569-1576).
- Akbolat, M., Işık, O. ve Uğurluoğlu, Ö. (2011), "Sağlık Çalışanlarının Kontrol Odağı, İş Doyumu, Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Karşılaştırılması", *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.29 S.2, (23-48).
- Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu Ve Kişilik*, Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.
- Akdağ, F. ve Yüksel, M., (2010), "İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından İşkoliklik ve Algılanan Stres İlişkisinde Kontrol Odağının Rolü", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi* C.2 S.1, (47-55).
- Altay, H. ve Akgül, V. (2010), "Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği", *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.7, S.14, (87-112).
- Aranson, E., Wilson, T.D. ve Akert, R. M. (2012), *Sosyal Psikoloji*, Kaknüs Yayınları. İstanbul.
- Ardıç, K. ve Polatçı S. (2008), "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.10 S.2, (69-96).
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009), "Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.32, (21-46).
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008), "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (Goü Örneği)", *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.10, S.2.

- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009), “Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bölümler Fakültesi Dergisi (EÜİİBFD)*, S.32, (23-34).
- Arı, G.S. ve Bal, E.Ç. (2008), “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi*, C.15 S.1, (131-148).
- Aronsson, G. ve Gustafsson, K. (2005), “Sickness Presenteeism: Prevalence, Attendance-Pressure Factors, and an Outline of a Model for Research”, *JOEM*, Vol.47 Issue.9, (958-966).
- Aronsson, G., Gustafsson, K. ve Dallner, M. (2000), “Sick But Yet At Work. An Empirical Study of Sickness Presenteeism”, *Epidemiol Community Health*, Vol.54, (502-509).
- Arslaner, E. ve Boylu, Y. (2015), “İş Hayatında Presenteeism: Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme”, *Journal of Business Research Turk*, C.7 S.4, (123-136).
- Arthur, S. (1982), “Burn-out”, *Journal of School Psychology*, Vol.20, Issue.2, (162-163).
- Aslan, D. N., Kiper, E., Karaağaoğlu, F., Topal, M., Güdük ve Cengiz, Ö. S. (2005), “Türkiye’de Tabip Odalarına Kayıtlı Olan Bir Grup Hekimde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler”, *Türkiye Tabip Odaları Birliği Yayınları*, Ankara.
- Aslan, H. (2000), “Hekimlerde Tükenme Sendromu Ve Önleme Yolları”, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Abd*, C.9, (427-436).
- Bacak, B. ve Yiğit, Y. (2010), “İşe Devamsızlığın Nedenleri, Ekonomik Sonuçları Ve Azaltılması İçin Alınması Gereken Önlemler”, *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi Journal of Entrepreneurship and Development*, C.5 S.1, (29-44).
- Bahar, E. (2006), “Ön Büro Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu Ve Bir Uygulama”, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.

- Bakan, İ., Doğan, İ.F., Yılmaz, Y.S. ve Oğuz, M. (2018), “Sağlık Personellerinde Presenteeism Algısının Stres ve Performans Üzerindeki Etkisi: Bir Alan Araştırması”, *Jass Studies-The Journal of Academic Social Science Studies*, Vol.66, (373-386).
- Baker-McClellan, D., Greasley, K., Dale, J. ve Griffith, F. (2010), “Absence Management and Presenteeism: The Pressures on Employees to Attend Work and the Impact of Attendance on Performance”, *Human Resource Management Journal*, Vol.20 Issue.3, (311-328).
- Bakker, A., Demerouti, E. ve Verbeke, W. (2004), “Using the Job Demands-Resources Model to Predict Burnout and Performance”, *Human Resource Management*, Vol.43 Issue.1, (83-104).
- Bal, F. (2014), “Presenteeism ve Psikolojik Sözleşmenin Duygusal Zekâ İle İlişkisi: Gaziantep Üniversitesinde Bir Uygulama”, Gaziantep Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (2011), *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Remzi Kitabevi. İstanbul.
- Bardakçı, S. ve Baloğlu, M. (2012), “İlköğretim ve Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Okul Yöneticilerinin İşkoliklik Eğilimleri”, *Eğitim ve Bilim Dergisi*, C.164 S.37, (45-56).
- Barnett, R. C. (1999), “A New Work Life Model For The Twenty First Century”, *Academy of Political and Social Science*, Vol.562, (143-158).
- Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008), “Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu Ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış*, C.8 S.2, (541-561).
- Barutçugil, İ. (2004), *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kariyer Yayınları. İstanbul.
- Bass, B.M. ve Avolio, B.J. (1993). “Transformational Leadership and Organizational Culture”, *PAQ SPRING*, (112-119).
- Bayar, A. (2016), “Eğitim Kurumlarında Presenteeism’in Azaltılmasında Ödüllendirmenin Rolü”, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Baysal, G., Baysal, İ.A. ve Akpınar, G.M. (2016), “Turizm İşletmelerinde Preseenteeism (İşte Var olamama Sorunu) İş sağlığı ve Güvenliğine Etkisi”, *1. Uluslararası İş Güvenliği ve Çalışan Sağlığı Kongresi*, Kocaeli.
- Baysal, A. (1995), “Lise Ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Baysal, İ. (2012), “Presenteeism (İşte Varolmama Sorunu) ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Adnan Menderes Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Uygulama”, Adnan Menderes Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Baysal, İ. A., Baysal G., Aksu G. ve Aksu N. (2014), “Presenteeism (İşte Varolmama Sorunu) İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Adnan Menderes Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Uygulama”, *Electronic Journal of Vocational College*, (134-152).
- Beek, I., Taris T.W. ve Schaufeli, W.B. (2011) “Workaholic and Work Engaged Employees: Dead Ringers or Worlds Apart?”, *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.16 Issue.4, (468-482).
- Berens, L. V. ve Nardi, D. (1999), *The Sixteen Personality Types: Descriptipns for Self-Discovery*, Telos Publicontions. California.
- Berclaz, M. (2013), *Epuisement Professionel. Psychologue Specialiste en Psychotherapie*.
- Berger, M. L., Howell, R., Nicholson, S. ve Sharda, C. (2003), “Investing in Healthy Human Capital”, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.45, Issue.12, (1213-1225).
- Berger, M.L., Murray, J.F., Xu J. ve Pauly, M. (2001), “Alternative Valuations of Work Loss and Productivity”, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.43, (18-24).

- Bergström, (2009), Gunnar-Lennart Bodin-Jan Hagberg-Tomas Lindh-Gunnar Aronsson-Malin Josephson, “Does Sickness Presenteeism Have an Impact on Future General Health?”, *Int Arch Occup Environment Health*, Vol. 82, (1179-1190).
- Bevan, S. (2012), Sickness Presence Makes The Heart Grow Weaker? *The work Foundation*, www.theworkfoundation.com
- Betoret, F. D. ve Artiga, A. G. (2010), “Barries Perceived By Teachers At Work, Coping Strategies, Self Efficacy And Burnout”, *The Spanish Journal of Psychology*, Vol.13, Issue.2, (637-654).
- Bierla, I., Huver, B. ve Richard, S. (2011), “Presenteeism At Work: The Influence of Managers”, *International Journal of Business And Management Studies*, Vol.3, Issue.2, (97-107).
- Bierla, I., Huver B. ve Richard S. (2013), “New Evidence on Aabsenteeism and Presenteeism”, *The International Journal of Human Resource Management*, Vol.24, Issue.7, (1536-1550).
- Bilgin, N. (2007), *Kimlik İnşası*. Aşina Kitaplar, Ankara.
- Biron, C., Brun, J., Ivers, H. ve Cooper, C. L. (2006), “At Work But Ill: Psychosocial Work Environment and Well-being Determinants of Presenteeism Propensity”, *Journal of Public Mental Health*, Vol.5, Issue.4, (26-37).
- Boles, M., Pelletier B. ve Lynch W. (2004), “The Relationship Between Health Risks and Work Productivity”, *JOEM*, Vol.46, Issue.7, (737-745).
- Bozkurt, H. (2010), “Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Kapsamında İşgören Devrinin ve İşgören Devir Maliyetinin Hesaplanması Antalya Yöresinde Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma”, Akdeniz Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Böckerman, P. ve Laukkanen, E. (2009), “Presenteeism in Finland: Determinants by Gender and the Sector of Economy”, *Ege Akademik Bakış*, C.9, S.3, (1007-1016).

- Braceweell, L. M., Campell, D. I., Faure, P. R., Morris, T. A., Satterthwaite, L. B., Simmers, C. D. A., Ulrich, C. M. ve Holmes, J. D. (2010), "Sickness Presenteeism In A New Zealand Hospital, The New Zeland Medical Journal, Vol. 123, Issue.1314, (30-41).
- Brouwer, W.B.F., Koopmanschap, M.A. ve Rutten F.F.H. (1999), "Productivity Loses without Absence: Measurement Validation and Empirical Evidence". *Health Policy*, Vol.48, (13-27).
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005), "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama", *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, C.20, S.2, (95-108).
- Burke, R. ve McKeen, C. (1994), "Career Development Among Managerial and Professional Women", Dereyen: M. Davidson and R. Burke (eds), *Women in Management Current Research Issues*, Paul Chapman, London.
- Burke, R. ve Greenglass, E. (1995), "A Longitudinal Examination of the Chemiss Model of Psychological Burnout", *Social Science And Medicine*. Vol.40, Issue.10, (1357-1363).
- Burton, W. N., Land S.H. Downs K.E. ve Runken M.C. (2009), "The Impact of Migraine and the Effect of Migraine Treatment on Workplace Productivity in the United States and Suggestions for Future Research", *Mayo Clinic Proceedings*, Vol.84, Issue.5, (436-445).
- Burton, W.N., Conti D.J., Chen C., Schultz A.B. ve Edington D.W. (1999), "The Role of Health Risk Factors and Disease on Worker Productivity", *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.41, (863-877).
- Camkurt, M.Z., (2007), "İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi", *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, C.20, S.6, (80-106).
- Canfield, G. W. ve Soash, D. G. (1955), "Presenteeism- A Constructive View", *Industrial Medicine And Surgery*, Vol.24, (417-418).

- Cankül, D., Temizkan, S.P. ve Cankül, I. (2017), “Yiyecek İçecek İşletmelerinde İşte Var Olamama (Presenteeism) (Absence at Work (Presenteeism) in Food and Beverage Business”, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, Vol.5, Issue.4, (326-346).
- Cano-García, F. J., Padilla-Muñoz, E. M. ve Carrasco-Ortiz, M. Á. (2005), “Personality And Contextual Variables İn Teacher Burnout”, *Personality and Individual Differences*, Vol.38, Issue.4, (929-940).
- Capital (2016), [http://www.capital.com.tr/yonetim/insan-kaynaklari/sirketlerin-yeni-sendromuhaberdetay-](http://www.capital.com.tr/yonetim/insan-kaynaklari/sirketlerin-yeni-sendromuhaberdetay-2348) 2348 (20.01.2018).
- Caverley, N., Cunningham, J.B. ve MacGregor J.N. (2007), “Sickness Presenteeism, Sickness Absenteeism, and Health Following Restructuring in a Public Service Organization”, *Journal of Management Studies*, Vol.44, Issue.2, (304-319).
- Ceylan, A. ve Ulutürk, Y.H. (2006), “Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişki”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, C.7, S.1, (48-58).
- Cherniss, C. (1980), *Professional Burnout İn Human Service Organizations*, Praeger. Pres. Newyork.
- Cherniss, C. (1980), *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*, Sage Publications, Michigan.
- Chapman, L. S. (2005), “Presenteeism And İts Role İn Worksite Health Promotion”, *American Journal of Health Promotion*, Vol.19, Issue.8.
- Cho, Y., Park, J., Lee K., Min, K. ve Baek, C., (2016), “The Association Between Korean Workers’ Presenteeism and Psychosocial Factors within Workplaces”, *Annals of Occupational and Environment Medicine*, (2-11).
- Cigna (2008), The Health Leadership Series: Absenteeism And Presenteeism. www.newsroom.cigna.com
- Cigna Behavioral health, (2004), Presenteeism report. XYZ Company, August 12, 1-15, www.apps.cignabehavioral.com/
- Clark, S. C. (2000), “Work Family Border Theory: A New Theory of Work, Family Balance, Human Relation.

- Cocker, F., Martin, A., Scott J., Venn, A., Otahal, P. ve Sanderson, K. (2011), “Factor Associated with Presenteeism Among Employed Australian Adults Reporting Lifetime Major Depression with 12-month Symptoms”, *Journal of Affective Disorder*, Vol.135, (231-240).
- Cocker, F., Martin, A., Scott, J., Venn, A. ve Sanderson, K. (2013), “Psychological Distress, Related Work Attendance, and Productivity Loss in Small-to-Medium Enterprises Owner/Managers”, *International Journal of Environmental Research Public Health*, Vol.10, (5062-5082).
- Collins, A.ve Cartwright, S. (2012), “Why Come Into Work İll? Individual And Organizational Factors Underlying Presenteeism”, *Employee Relations*, Vol.34, Issue.4, (429-442).
- Cooper, C. (1996), “Hot Under The Coller”, *Times Higler Education Supplement*, (1216).
- Cooper, C. L. (1998), “The Changing Nature of Work. Community”, *Work & Family*, Vol.1 Issue.3, (313-317).
- Copper, C.L. ve Lu, L. (2016), “Presenteeism as a Global Phenomenon”, *Cross Cultural & Strategic Management*, Vol.3, Issue.2, (216-230).
- Cordes, C. L. ve T. W. Dougherty (1993), “A Review and an Integration of Research on Job Burnout”, *The Academy of Management Review*, Vol.18, Issue.4, (621-656).
- Coşkun, Ö. (2012), “İki İşyerinde İşe Devamsızlık ve Kendini İşe Verememede Etkili Faktörlerin Değerlendirilmesi”, Ankara Üniversitesi İş Sağlığı Doktora Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Cser, J. (2010). “Impact of Participation In A Worksite Wellness Program On Presenteeism: A Quantitative Study of Pennsylvania Workers. Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy”, Capella University, Minneapolis.
- Çağlıyan, Y. (2007), “Tükenmişlik Sendromu Ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet Ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması)”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Kocaeli.

- Çakır, Ö. (2007), “İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği”, *Çalışma ve Toplum*, C.1, (117-140).
- Çam, O. (1989), “Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi”, Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Çam, O. (1992), “Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması”, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Editörler: R. Bayraktar ve İ. Dağ, Ankara, (155-160).
- Çapri, B. ve Gökçakan, Z. (2012), “Eş Tükenmişliğin Yordanmasında Cinsiyet Farklılıkları”, *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (TÜEFD)*, C.2, S.2, (36).
- Çavuş, M.F., Gök, T. ve Kurtay, F. (2007), “Tükenmişlik: Meslek Yüksekokulu Akademik Personeli Üzerine Bir Araştırma”, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.16, S.2, (97-108).
- Çelik, M. ve Turunç Ö. (2009), “Aile-İş Çatışması, İş stresi ve Örgütsel Sadakatin İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Ampirik Bir Çalışma”, *Savunma Bilimleri Dergisi*, (217-245).
- Çelikkaleli, Ö. (2001), “Yetişkin Eğitimcisi Öğretmenlerin Tükenmişlik ve Mesleki Yetkinliklerinin İncelenmesi”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (38-53).
- Çetin, M. (2016), “An Exploratory Study of Presenteeism in Turkish Context”, *Emerging Markets Journal*, Vol.6, Issue.1, (25-38).
- Çetinkanat, C. (2002), “İş Doyumu Ve Tükenmişlik (Job Satisfaction And Burnout)”, *Journal of Educational Research*, C.9, (186-193).
- Çiftçi, B. (2010), “İşte Var Ol(Ama)Ma Sorunu ve İşletmelerin Uygulayabileceği Çözüm Önerileri”, *Çalışma ve Toplum Dergisi*.
- Çiftçi, M.A. (2014), “İş Ortamının Yaratıcılık Performansına Etkisi: Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

- Çimen, M. ve Ergin, C. (2001), “Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, *Gülhane Tıp Dergisi*, C.43, S.2, (171).
- Çoban, Ö. ve Harman, S. (2012), “Presenteeism: Nedenleri, Yarattığı Örgütsel Sorunlar, ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alanyazın Taraması”, *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, C.12, S.23, (157-178).
- D’Abate, C. P. ve Eddy, E. R. (2007), “Engaging in Personal Business on the Job: Extending the Presenteeism Construct”, *Human Resource Development Quarterly*, Vol.18, Issue.3, (361-383).
- Dağlı, A. ve Gündüz, H. (2008), “Yatılı İlköğretim Bölge Okullarında Görev Yapan Yönetici Ve Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri (Diyarbakır İli Örneği)”, *D.Ü.Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, C.10, (12-35).
- De Perio, M.A., M. Wiegand, D. ve Brueck, S. E. (2014), “Influenza-Like İllness And Presenteeism Among School Employees”, *American Journal of Infection Control*, Vol.42, (450-452).
- Deery, M. ve Jago L. (2009), “A framework For Work – Life Balance Practices: Addressing the Needs of the Tourism Industry”, *Tourism and Hospitality Research*, Vol.9, Issue.2, (97-108).
- Deery, S., Walsh J. ve Zatzick C.D. (2014), “A Moderated Mediation Analysis of Job Demands, Presenteeism, And Absenteeism”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.87, (352-369).
- Demerouti, E., Le Blanc, P.M., Bakker, A.B., Schaufeli, W.B. ve Hox, J. (2008), “Present but Sick: a Three-Wave Study on Job Demands, Presenteeism and Burnout”, *Career Development International*, Vol.14, Issue.1, (50-68).
- Demirbulat, Ö. G. ve Bozok, D. (2015), “Presenteeism (İşte Varolamama) İle Yaşam Doyumu, Fiziksel ve Ruhsal İyilik Halinin Etkileşimine Yönelik Seyahat Acentası İşgörenleri Üzerine Bir Araştırma”, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, C.16, S.27, (7-13).
- Demirgül, Z. ve Mücevher, M. H. (2017), “Meslek Yüksekokullarında Presenteeism: İdari ve Akademik Personel Üzerine Karşılaştırmalı Analiz”, 4. Ulusal Meslek Yüksekokulları Sosyal ve Teknik Bilimler Kongresi, Burdur.

- Derobbio, R. A. (1995), "Factors Accounting for Burnout among Secondary School Teachers", *Dissertation Abstract International*, Vol.56, Issue.7, (2500-2501).
- Deryakulu, D. (2005), "Bilgisayar Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", *Eurasian Journal of Educational Research (EJER)*, Vol.19, Issue.3, (38).
- Dew, K., Keefe V. ve Small, K. (2005), "Choosing'to Work When Sick: Workplace Presenteeism", *Social Science and Medicine*, Vol.60, (2273-2282).
- Dewa, C. S., McDaid, D. ve Ettner, S. L. (2007), "An İnternational Perspective On Worker Mental Health Problems: Who Bears The Burden And How Are Costs Addressed?", *Canadian Journal of Psychiatry*, Vol.52, Issue.6, (346-356).
- Dursun, S. (2000), "Öğretmenlerde Tükenmişlik İle Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi Ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordayıcı İlişkilerin İncelenmesi", Karadeniz Teknik Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Dworkin, A. G. (1987), "Teacher Burnout in the Public Schools: Structural Causes and Consequences for Children", *State University of New York Press*, (1-7).
- Dworkin, A. G. (2001), "Perspectives on Teacher Burnout and School Reform. The University of Houston and The Australian National University", *International Education Journal*, Vol.2, Issue.2, (5).
- Edington, D.W. ve Burton, W.N. (2003), "Health and Productivity'in McCunney, R.J. (Ed.), *A Practical Approach to Occupational and Environmental Medicine*, 3rd ed., Chapter 11, Williams, &Wilkins, Lippincott, (140-152).
- Edington, D.W. ve Schultz A.B. (2008), "The Total Value of Health: A Review of Literature", *International Journal of Workplace Health Management*, Vol.1, Issue.1, (8-19).
- Elma, C. ve Demir, K. (2000), "Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar, Uygulamalar Ve Sorunlar", Anı Yayıncılık, Ankara.
- Elmas, S. (2013), "İş Yaşam Dengesi", Fatih Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Emhan, A. ve Mete M. (2012). “Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarında İşkoliklik Ve Obsesyon Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *Dicle Tıp Dergisi*, C.39, S.1, (75-79).
- Engin, A. (2006), “Milli Eğitim Bakanlığı İlköğretim Müfettişlerinin Tükenmişlik Duygusu Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şanlıurfa.
- Epstein, L.J. (2005), Presenteeism And Paid Sick Days.[Http://Www.Clasp.Org/Resources-Andpublications/ Files/0212.Pdf](http://www.clasp.org/resources-andpublications/files/0212.pdf) (21.10.2017).
- Erdem, R. (2007), “Örgüt Kültürü Tipleri ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Elazığ İl Merkezindeki Hastaneler Üzerinde Bir Çalışma”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, C.2 S.2, (63-79).
- Eren, E. (2001), *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.: İstanbul.
- Ergin, C. (1995), “Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi”, *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, C.12, S.1-2, (37-50).
- Ergin, C. (1992), “Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin Uyarlanması”, *7.Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, (143-154).
- Ertürk, E. Erdirençelebi, M. ve Gökçe, Ş. (2017), “Çalışanların Yaşadığı Presenteeism Ve İş Yaşam Dengesi Arasındaki İlişki”, *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, Özel Sayı.
- Ertürk, E. ve Keçecioğlu, T. (2012), “Çalışanların İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmeler Üzerine Örnek Bir Uygulama”, *Ege Akademik Bakış*, C.12, S.1, (41-54).
- Evans, C. J. (2004), “Health and Work Productivity Assessment: State of the Art or Atate of flux?”, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.46, (3-11).

- Farber, B. A. (1984), "Teacher Burnout: Assumptions, Myths and Issues", *Teachers College Record*, Vol.86, Issue.9, (321-338).
- Feist, J. ve Feist, G. J. (2006), *Theories of Personality*, McGrawHill, Singapore.
- Firms, I., Travaglione, A. ve O'Neill, G. (2006), "Absenteeism In Times of Rapid Organizational Change", *Strategic Change*, Vol.15, (113-128).
- Freudenberger, H. J. (1974), "Staff Burnout", *Journal of Social Issues*, Vol. 30, (159-165).
- Freudenberger, H. J. ve G. Richelson (1981), *Burn-Out; How to Beat the High Cost of Success*, Bantam Boks, Doubleday & Company, Inc., New York.
- Friedman, I. A. (1991), "High-And-Low-Burnout Schools: School Culture Aspects of Teacher Burnout", *Journal of Educational Research*, Vol.84, Issue.6, (325-333).
- Friedman, I. A. ve Farber, B. A. (1992), "Professional Self-Concept As A Predictor of Teacher Burnout", *Journal of Educational Research*, Vol.86, Issue.1, (28-35).
- Garrow, V. (2016), "A Review of Current Thinking ies Report", *Institute for Employment Studies Dergisi*, (1-84).
- Gençay, Ö. A. (2007), "Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişliklerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Kastamonu Eğitim Dergisi*, C.15, S.2, (765-780).
- Gilbreath, B. ve Karimi, L. (2012), "Supervisor Behaviour And Employee Presenteeism", *International Journal of Leadership & Entrepreneurship*, Regent University, Vol.7, Issue. 1, (114-131).
- Girgin, G. (2010), "Öğretmenlerde Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Araştırılması", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C.9, (32).
- Godøy, A. (2016), "Profiting from Presenteeism? Effects of an Enforced Activation Policy on Firm Profits Labour Economics", *ELSEVIER*, Vol.43, (122-128).

- Goetzel, R.Z., Long, S.R., Ozminkowski, R. J., Hawkins, K., Wang, S. ve Lynch, W. (2004), “Health, Absence, Disability, and Presenteeism Cost Estimates of Certain Physical and Mental Health Conditions Affecting U.S. Employers”, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.46, Issue.4, (398-412).
- Goffee, R. ve Nicholson N. (1994), “*Career Development in Male and Female Managers*” *Convergence or Collapse?*”, M. Davidson and R. Burke (eds), *Women in Management: Current Research Issues*, Paul Chapman, Londra.
- Gosselin, E. ve Lauzier, M. (2011), “Le Présentéisme: Lorsque La Présence N’est Pas Garante De La Performance”, *Revue Française De Gestion*, Vol.211, (15-27).
- Greenberg, J.S. (2011), *Comprehensive Stress Management*, The McGraw-Hill Companies Inc., Newyork (USA).
- Grinyer, A.ve Singleton, V. (2000), “Sickness Absence As Risk-Taking Behaviour: A Study of Organizational and Cultural Factors In The Public Sector”, *Health, Risk and Society*, Vol.2, Issue.1, (7-21).
- Güçlü, N. (2001), “Stres Yönetimi”, *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C.21, S.1, (91-109).
- Gül, K. ve Gül, M. (2016), “A Dual-Dialectical Approach to Presenteeism and Absenteeism Among Kitchen Employees”, *Tourism Academic Journal*, Vol.3, Issue.2, (15-23).
- Güllüoğlu, Ö. (2015), “Lise Sonda Okumakta Olan Öğrencilerde Bir İşte Çalışıp Çalışmamanın Tükenmişlik Sendromuna ve Okul Başarısına Etkisi”, Beykent Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Gülova, A. A., İspirli, D. ve Eryılmaz, İ. (2014), “İş Koliklik Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Beyaz Yakalılar Üzerine Bir Araştırma”, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.19, (25-39).
- Günbeyi, M., ve Gündoğdu, T. (2010), “Polis Teşkilatının “İşkolik” Çalışanları”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, C.11, S.1, (56-63).

- Gündüz, B (2005), “İlköğretim Öğretmenlerinde Tükenmişlik”, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C.1, S.1, (152-166).
- Gür, E., (2014), “Kamu, Özel ve Üniversite Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Durumları”, Gazi Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gürüz, D. ve Güreş, E. (2009), *Yönetim ve Organizasyon*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Gürşimşek, I. ve Girgin, G. (2000), "İzmir Örneğinden Okulöncesi Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı Okullarda Hizmet Veren Öğretmenlerde Görülen Tükenmişlik (Burnout) Düzeyi", Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Fakültesi, II. Ulusal Öğretmen Yerleştirme Sempozyumu, 314-320, Çanakkale.
- Hansen, C. D. ve Andersen, J. H. (2008), “Going ill to Work-What Personal Circumstances, Attitudes and Work-Related Factors Are Associated With Sickness Presenteeism?”, *Social Science ve Medicine*, Vol.67, (956-964).
- Hekimoğlu Tunceli, D., (2012), “Kabin Ekiplerinde İş Tatmini ve Tükenmişlik Duygusu”, Atılım Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Hellgren, J., Cevrin A., Nordling S., Bergman A. ve Cardell L.O. (2010), “Allergic Rhinitis and the Common Cold – High Cost to Society Allergy”, *John Wiley & Sons*, Vol.65, (776-783).
- Hemp, P. (2004), Presenteeism: At Work But Work Out of It Harvard Business Review.http://www.npgrsp.ch/fileadmin/npgrsp/Themen/Fachthemen/Hemp_2004_Presenteeism.pdf (11.11.2017).
- Hirsch, B., Lechmann, D. S. J. ve Schnabel, C. (2015), Coming To Work While Sick: An Economic Theory of Presenteeism With An Application To German Data. <ftp://ftp.iza.org/RePEc/Discussionpaper/dp9015.pdf> (21.11.2017).
- Hooper, P. D. (2012), “Presenteeism”, Cid Management, www.cidmcorp.com, (1-8).
- Hummer, J., Sherman, B. ve Quinn, N. (2002), “Present And Unaccounted For”, *Occupational Health & Safety*, Vol.71, (40-44).

- Izgar, H. (2001), “Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri”, *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, C.27, 8335-340).
- Izgar, H. (2003), *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.
- Izgar, H. (2012), *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Dizgi Ofset. Konya.
- İşcan, Ö.F. ve Timuroğlu M.K. (2007), “Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama”, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C.21, S.1, (119-135).
- Jeon, S. H., Leem, J. H., Park, S. G., Heo, Y. S., Lee, B. J., Moon, S. H., Jung, D. Y. ve Kim, H. C. (2014), “Association Among Working Hours, Occupational Stress And Presenteeism Among Wage Workers: Results From The Second Korean Working Conditions Survey”, *Annals of Occupational And Environmental Medicine*, Vol.26, Issue.6, (1-8).
- Johansen, V. (2012), “Sickness Presenteeism in Norway and Sweden”, *NJSR-Nordic Journal of Social Research*, Vol.3, (88-102).
- Johansson, G. ve Lundberg, I. (2004), “Adjustment Latitude and Attendance Requirements as Determinants of Sickness Absence or Attendance: Empirical Tests of the Illness Flexibility Model”, *Social Science and Medicine*, Vol.58, s.1857-1868.
- Johns, G. (2010), “Presenteeism In The Workplace: A Review And Research Agenda”, *Journal of Organizational Behaviour*, C.31, (519-542).
- Kaçmaz, N. (2005), “Tükenmişlik Sendromu”, *İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, C.68, S.1, (30).
- Kalay, F. (2002), “İşletmelerde Performans Değerleme ve Bir Uygulama Örneği”, Atatürk Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Kapız, Ö.S. (2002), “İş-Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.4, S.3.
- Kayabaşı, Y. (2008), “Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, C.20.

- Kepekçioğlu, E. S. (2009), “Öğretim Elemanlarında Tüenmişlik”, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Khezerlou, E. (2012), “A Cross-Cultural Examination of English Language Teachers Job Burnout: The Case of Iran And Turkey”, Doktora Tezi, Hacetepe Üniversitesi, Ankara.
- Kılıç, B. (2018), “İşyerinde Yalnızlık ve İşyerinde Dışlanma Sarmalında Presenteeism: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kim, J., Suh E.E., Ju S., Choo H., Bae H. ve Choi H. (2016), “Sickness Experiences of Korean Registered Nurses at Work: A Qualitative Study on Presenteeism”, *Asian Nursing Research* Vol.10, (32-38).
- Kivimaki, M., Forma, P., Wikstrom, J., Halmeenmaki, T., Pentti, J., Elovainio, M. ve Vahtera, J. (2004), “Sickness Absence as a Marker of Future Disability Pension: the 10-town Study”, *Journal of Epidemiology Community Health*, Vol.58, (710-711).
- Kivimaki, M., Head, J., Ferrie, J. E., Hemingway, H., Shipley, M. J. ve Vahtera, J. (2005), “Working While Ill as a Risk Factor for Serious Coronary Events: The Whitehall II study”. *American Journal of Public Health*, Vol.95, (98-102).
- Koçak, R. (2009), “Okul Yöneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C.19, S.1, (65-83).
- Koçel, T. (1995), *İşletme Yöneticiliği*, Beta Yayın Basım, İstanbul.
- Koçoğlu, M. (2007), “İşletmelerde Presenteeism Sorunu ve İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Mücadele Yöntemleri”, Yıldız Teknik Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Koopman C., Pelletier K.R., Murray J.F., Sharda C.E., Berger M.L, Turpin R.S., Hackleman P., Gibson P., Holmes D.M. ve Bendel T. (2002), “Stanford Presenteeism Scale: Health Status and Employee Productivity”, *Journal of Occupational Environmental Medicine*, Vol. 44, (14-20).

- Köse, A. (2015), “İşe Angaje Olma İle Örgütsel Destek Algısı Ve Örgüt İklimi Arasındaki İlişki (Kahramanmaraş İli Örneği)”, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Doktora Tezi, Kahramanmaraş.
- Kristensen, T., Hannerz, H., Høgh, A. ve Borg, V. (2005), “The Copenhagen Psychosocial Questionnaire-A Tool For The Assessment And Improvement of The Psychosocial Work Environment”, *Scand J Work Environ Health*, Vol.3, Issue.6, (438-449).
- Kulesa, S. (2008), “Managing Presenteeism to Improve Employee Health and Productivity” [www.ipma-er.org/Presentations/Managing Presenteeism IPMA-HR International Training Conference: Las Vegas, NV October 19-22](http://www.ipma-er.org/Presentations/Managing%20Presenteeism%20IPMA-HR%20International%20Training%20Conference%20Las%20Vegas%20NV%20October%2019-22) (14.11.2017).
- Kumar, H. S. ve Kumar, C. (2013), “Work-Life Balance (WLB): A Key to Organizational Efficacy”, *Aweshker Research Journal*, Vol.15, Issue.1, (62-70).
- Kyriacou, C. (2000), *Stres-Busting for Teachers*. Cheltenham: Nelson Thornes. (3-11).
- Kyriacou, C. (2001), “Teacher Stress: Directions For Future Research”, *Educational Review*, Vol.53, (28-35).
- Lack, D. (2011), “Presenteeism Revisited a Comprehensive Review”, *American Association of Occupational Health Nurses*, Vol.59, Issue.2, (77-91).
- Lane B. ve Mills-Scott E. H. (1998), “A Prospective Study of Personality Characteristics, Occupational Stressors, and Burnout Among School Psychology Practitioners”, *Journal of School Psychology*, Vol.36, Issue.1, (108).
- Laukkanen, E. (2009), “Presenteeism In Finland: Determinants By Gender And The Sector of Economy”, *Ege Akademik Bakış/Ege Academic Review*, Vol.9, Issue.3, (1007-1016).
- Lechmann, D. S. ve Schmabel, C. (2013), “Absence From Work of The Self Employed: A Comparison With Paid Employees”, *LASER*, (75).
- Lee, R. T. ve Ashforth, B. E. (1993), “A Further Examination Of Managerial Burnout: Toward An Integrated Model”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.14, Issue.1, (3-20).

- Lee-Ross, D. ve Pryce, J. (2010), *Human Resources and Tourism (Skills, Culture and Industry)*, Channel View Publications, UK.
- Leiter, M. P. (2003), *Areas of Worklife Survey Manual (Third Edition)*. Centre For Organizational Research and Development, Wolfville, Canada, pp.4-5.
- Leineweber, C., Westerlund, H., Hagberg, J., Svedberg, P., Luokkala, M. ve Alexanderson, K. (2011), "Sickness Presenteeism Among Swedish Police Officers", *Journal of Occupational Rehabilitation*.
- Lerner, D., Amick, B. C., Rogers, W. H., Malspeis, S., Bungay, K., ve Cynn, D. (2001), "The work limitations questionnaire", *Medical Care*, Vol.39, (72-85).
- Letvak, S. A., Ruhm, C. J. ve Gupta, S. N. (2012), "Nurses Presenteeism And Its Effects On Self-Reported Quality of Care And Costs", *CE Original Research, AJN*, Vol.112, Issue.2, (30-37).
- Levinson, H. (1996), "Burnout", *Harvard Business Review*, (153-161).
- Lovell, V. (2004), *No Time To Be Sick. Why Everyone Suffers When Workers Don't Have Paid Sick Leave*. DC: Institute For Women's Policy Research, Washington
- Leymann, H. (1990), "Mobbing and Psychological Terror at Workplaces", *Springer Publishing Company*, Vol.2, (119-126).
- Low, G. S., Cravens, W., Grant, K., Moncrief, W. (2001), "Antecedents And Consequences of Salesperson Burnout", *European Journal of Marketing*. Vol.35, Issue.5-6.
- Lowe, G. (2002), "Here In Body, Absent In Productivity Presenteeism Hurts Output, Quality of Work-Life And Employee Health", *The National Journal of Human Resource Management* www.hrreporter.com (17.02.2018).
- Lowe, G. (2002), "Here In Body, Absent In Productivity", *HR Reporter, The National Journal of Human Resource Management*, (2).
- Lu, L., Cooper, C. L. ve Lin, H. Y. (2013a), "A Cross-Cultural Examination of Presenteeism And Supervisory Support", *Career Development International*, Vol.18, Issue.5, (440-456).

- Lu, L., Lin, H. Y. ve Cooper, C. L. (2013b), "Unhealthy And Present: Motives And Consequences of The Act Of Presenteeism Among Taiwanese Employees", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.18, Issue.4, (406-416).
- Luter, L. (2009), Presenteeism: The Silent productivity killer. www.meritain.com
- MacGregor, J. N., Cunningham, J. B. ve Caverley, N. (2008), "Factors İn Absenteism And Presenteeism: Life Events and Health Events", *Management Research News*, Vol.31, Issue.8, (607-615).
- Macioch, T. ve Hermanowski T. (2012), "Cost of Presenteeism Due to Cancer in Poland", *Value in Health*, Vol.15, Issue.7, (432).
- Makikangas, A. ve Kinnunen, U. (2016), "The Person-Oriented Approach to Burnout: A Systematic Review, *Elseiver*, Vol.3, Issue.1, (11-23).
- Mandiracioğlu, A. (2013), "Presenteeism Olgusu", *Sosyal Güvenlik Dergisi*, C.3, S.2, (9-17).
- Maraşlı, M. (2003), "Lise Öğretmenlerinin Bazı Özelliklerine Ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri", Hacettepe Üniversitesi, Doktora Tezi, Ankara.
- Martinez, L.F. ve Ferreira, A.I. (2012), "Sick At Work: Presenteeism Among Nurses İn a Portuguese Public Hospital", *Stress and Health*, Vol.28, (297-304).
- Maslach Christina And Goldberg Jonah. (1998), "Prevention of Burnout: New Perspectives", *Applied And Preventive Psychology*, Vol.7, (63-74).
- Maslach, C. (2003), "Job Burnout: New Directions İn Research And Intervention" *Current Directions in Psychological Science*, Vol.12, Issue.5, (189-192).
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1986), *Maslach Burnout Inventory Manual* (2nd Ed.), Palo Alto, Ca: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981), "Themeasurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, Vol.2, (99-113). (Çam, 1993 Üzerinden Alıntı).
- Maslach, C. ve M. P. Leiter (1997), *The truth About Burnout*, Jossey-Bass, San Francisco, Ca.

- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2005), "Stres and Burnout: The Critical Research, İn Cooper, C.L. (Ed.), *Handbook of Stres Medicine And Health*", CRC Stres. Lancaster, (72-155).
- Maslach, C. ve Goldberg, J. (1998), "Prevention of burnout: New perspectives", *Applied & Preventive Psychology*, Vol.7, (63-74).
- Maslach, C. ve Leiter P. M. (1997), *The Truth about Burnout*. Jossey-Bass, San Francisco, Ca., Vol:3, (37).
- Maslach, C., Leiter, M. P. ve Schaufeli, W. B. (2008), "Measuring Burnout. In Cooper, C. L., Cartwright, S. (Eds.). *The Oxford Handbook of Organizational Well-Being*, (86-108).
- Maslach, C., Susan E. J. ve Michael, L. (1997), "The Maslach Burnout Inventory Manual", *Research Gate*, Vol.14, (199).
- Maslach, C. ve Zimbardo, P.G. (1982), *Burnout – The Cost of Caring*. Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001), "Job Burnout", *Annual Review Psychology*, Vol.52, (397-422).
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, Vol.2, (99-113).
- Maslach, C. (1976), "Burned-Out", *Hum Behav*, Vol.5, (197-220).
- Meimer, S. (1984), "The Construct Validity of Burnout", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. LIVII, (211-219).
- Merril, R. M., Aldora, S. G. ve Page, J. E. (2012), "Presenteeism According To Healty Behaviors Physical Helath And Work Environment Population Helath", online.liebertpub.com
- Mcdonald. V.D. (2008), "Theimpact of Stressand Social Support On Burnout", *Annarbor: Proquest Information And Learning Company*.
- McGrea, R. R. ve Oliver P. J. (1992), "An Introduction to the Five- Factor Model and Its Applications", *Journal of Personality*, Vol.60, Issue.2, (175-215).

- McKevitt, C. ve Morgan, M. (1997), "Illness Doesn't Belong to Us", *Journal of The Royal Society of Medicine*, Vol.90, (491-495).
- Mc Kevitt, C., Morgan, M., Duntas, R. ve Holland, W. W. (1997), "Sickness Absence And "Working Through" İllness: A Comparison of Two Professional Groups", *Journal of Public Health Medicine*, Vol.19, Issue.3, (295-300).
- Medibank, P. (2011), "Sick At Work, The Cost of Presenteeism To Your Business And The Economy", *Part of The Medibank Research Series*, (1-11).
- Megan, P.B. (2013), Presenteeism İs A Drag: The Cost of Employee Who Just Show Up. www.benefitsrg.com
- Murat, M. (2016), "Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenmişlik", *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, C.2, S.19, (26).
- Melançon, S. (2012), Presenteeism: To Be Or Not To Be At Work. www.epsi-inc.com
- Meydan, C. H. (2011), "Örgütsel Ortamda Tükenmişliğin İzlenim Yönetimi Taktikleri ile İlişkisi", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İibf Dergisi*, C.6, S.2, (287-307).
- Middaugh, DJ. (2007), "Presenteeism: Sick and Tired at Work", *Dermatology Nursing*, Vol.19, Issue.2, (172-185).
- Mona, Talat El-Nady, (2012), "Relationship Between Caregivers' Burnout and Elderly Emotional Abuse", *Scientifik Research and Essays*, Vol.7, Issue.41, (3532).
- Monzani, L., Espi-Lopez G.V., Zurriaga R. ve Andersen L.L. (2016), "Manual Therapy for Tension- Type Headache Related To Quality of Work Life And Work Presenteeism; Secondary Analysis of A Randomized Controlled Trial", *Complementary Therapies in Medicine*, Vol.25, (86-91).
- Munır, F., Yarker, J. ve Haslam, C. (2008), "Sickness Absence Management: Encouraging Attendance Or "Risk Taking" Presenteeism İn Employess With Chronic İllness?", *Disability and Rehabilitation*, Vol.30, Issue.19, (1461-1472).
- Murray, M.K., Pontes H.M., Griffiths M.D. ve Biron C. (2015), "Sickness Presenteeism Determine Job Satisfaction Via Affective-Motivational States", *Social Science and Medicine* Vol.139, (100-106).

- Naktiyok, A. ve Karabey C. N. (2005), “İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu”, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Vol.19, Issue.2, (179-198).
- Noor, K. M. (2011), “Work Life Balance and Intention to Leave Among Academics in Malaysia Pulic Higher Education Institutions”, *International Journal of Business and Social Science*, Vol.2, Issue.11, (240-248).
- Randall, M. ve Scott, W. A. (1998), “Burnout, Job Satisfaction, and Job Performance”, *Australian Psychologist*, Vol.23, Issue.3, (340).
- Oruç, Ş. (2015), “Presenteeism İle Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray.
- Öge, H. S. ve Kurnaz, G. (2017), “Presenteeism ile Sosyal Kaytarma Arasındaki İlişki. Otomotiv İşletmesinde Bir Araştırma”, *International Journal of Academic Value Studies*. Vol.3, Issue.16, (115-129).
- Örmen, U. (1993), “Tükenmişlik Duygusu Ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama”, Marmara Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2011), *Örgütsel Davranış*, Ekin Yayınevi: Bursa.
- Özmen, G. (2011), “Presenteeism ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Tekstil Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Özyurt, A., Söylemez, D. Aydın, G. D., Sur, H. ve Hayran, O. (2004), “Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyi” Türk Tabipleri Birliği Uzmanlık Dernekleri Koordinasyon Kurulu (Ttb-Udkk) X. Tıpta Uzmanlık Eğitimi Kurultayı, *Tıp Dünyası Dergisi*, Issue.128.
- Papastyliaou, A., Kaila, M. ve Polychronopoulos, M. (2009), “Teacher’s Burnout, Depression, Role Ambiguity and Conflict”, *Social Psychology of Education*, Vol.12, Issue 3, (295-314).
- Pauly, M.V., Nicholson, S., Polsky, D., Berger, M.L. ve Sharda, C. (2008), “Valuing Reductions in on-the-Job Illness: Presenteeism” From Managerial and Economic Perspectives”, *Health Economics*, Vol. 17, (469-485).

- Pearlman, B. ve Hartman, A. E. (1982), "Burnout: Summary and Future Research", *Human Relations*, Vol.4 Issue.35, (295).
- Perlman, B. ve Hartman, E. A. (1982), "Burnout: Summary And Future Reserarch", *Human Relations*, Vol. 35, (283-305).
- Philippe, Z. ve Guarnieri, F. (2013), "Epuisement Professionel: Principales Approches Conceptuelle, Cliniques et Psychometriques", *Hal Archives Ouvertes, Armand Colin, Chapitre Issue.1*, (28).
- Pines, A.M. ve Aranson, E. (1988), *Career Burnout Causes and Cures*. The Free Pres, New York.
- Pines, A.M. ve Keinan, G. (2005), "Stres and Burnout: The Significant Difference", *Personality and Individual Differences*, Vol.39, (625-635).
- Potter, B. A. (1995), *Preventing Job Burnout Transforming Work Pressures into Productivity*. Thomson Crisp Learning, California.
- Potter, B. A. (1998), *Overcoming Job Burnout: How to Renew Enthusiasm for Work*. Ronin Publishing, California.
- Prater, T. ve Smith, K. (2011), "Underlying Factors Contributing to Presenteeism and Absenteeism", *Journal of Business & Economics Research*, Vol.9, Issue.6, (1-14).
- Quasi, H. (2013), *Presenteeism: The Invisible Cost To Organizations*. Polgrave Macmillan, New York.
- Raymond T. L. ve Ashfort, B. E. (1993), "A Further Examination of Managerial Burnout: Toward and integrated Model", *Journal of Organizational Behaviour*, Vol.14, (7).
- Robbins, S. ve Judge, T. (2015), Örgütsel Davranış, (Çev: İnci Erdem) Nobel Basın Yayın, Ankara.
- Robertson, I., Leach, D., Doerner, N. ve Smeed, M. (2012), "Poor Health But Not Absentprevalence, Predictors, And Outcomes of Presenteeism", *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.54, Issue.11, (1344-1349).

- Rocco, A. D. ve Kostanski, M. (2001), Burnout and Job Satisfaction Amongst Victorian Secondary School Teachers: A Comparative Look at Contract and Permanent Employment”, <http://www.atea.schools.net.au/papers/dellorocaona>.
- Rogerson, W. (2007), NSC: Stress and Sleep Deprivation In The Work Place. Occupational Hazards. Retrieved From. www.occupationalhazards.com.
- Rosvold, E. O. ve Bjertness, E. (2001), “Physicians Who Do not Take Sick Leave: Hazardous Heroes?”, *Scandinavian Journal of Public Health*, Vol.29, (71-75).
- Rothman, S. ve Essenko, N. (2007), “Job Characteristics, Optimism Burnout and III Health of Support Staff in Higher Education Institution in South Africa”, *South African Journal of Psychology*, Vol.37, Issue.1, (135-152).
- Saarvala, E. (2006), Presenteeism: The Latest Attack On Economic And Human Productivity. *Human Resource Management, University of Toronto*, 1-10.
- Sahar, N. (2016), “Impact of Personality Type on Job Productivity”, *Journal of Hotel & Business Management*, Vol.5, Issue.1, (2-9).
- Sarıgöz, O., Hacıcaferoğlu, S., Dönger A., Cam, F. ve Koca M. (2015), “Çalışanların Mobbinge Uğrama Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, *Assos Journal*, Vol.3, Issue.14, (360-373).
- Sarıkaya, P. (2007), “Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı İle İlişkisi Ve Bir Uygulama”, Marmara Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Schaefer, P. (2014), The Hidden Costs of Presenteeism: Causes and Solutions. www.businessknowhow.com, Attard Communications, Inc.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Heijden, F. M. M. A. ve Prins, J. T. (2009), “Workaholism Among Medical Residents: It Is the Combination of Working Excessively and Compulsively That Counts”, *International Journal of Stress Management*, Vol.16, Issue.4, (249-272).
- Schiffman, S. (2005), Beat Sales Burnout: Maximize Sales, Minimize Stress, Adams Media, Avon, Massachusetts (USA).

- Schramm, B., Ehlken, B., Smala, A., Quednau, K., Berger, K. ve Nowak, D. (2003), “Cost of Illness of Atopic Asthma and Seasonal Allergic Rhinitis in Germany: 1-yr Retrospective Study.”, *European Respiratory Journal*, Vol.21, (116-122).
- Schwab, R.L., Jackson, S.E. ve Schuler, R.S. (1986), “Educator Burnout: Sources and Consequences”, *Educational Research Quarterly*, Vol.10, Issue.3, (14-30).
- Scott, B. ve Judge, T. (2006), “Insomnia, Emotions, and Job Satisfaction: A Multilevel Study”, *Journal of Management*, Vol.32, Issue.5, (622-645).
- Shepell. fg (2004), “The Sting of Burnout On Productivity”, www.shepell.fgi.com, (1-2).
- Serçeoğlu, N. ve Selçuk, N. (2016), “Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelin İşkoliklik Eğilimleri ile Hizmet Odaklılık İlişkisi: TRA1 Bölgesinde Bir Araştırma”, *Turizm Akademik Dergisi*, C.3, S.1, (39-55).
- Shamansky, L. (2002), “Presenteeism...Or. When Being There is Not Being There”, *Public Health Nursing*, Vol.19, Issue.2, (79–80).
- Sheridan, A. (2004), “Chronic Presenteeism: The Multiple Dimensions to Men’s Absence from Part-time Work”, *Gender, Work and Organization*, Vol.11, (207-225).
- Shirom, A. ve Melamed, S. (2005), “Does Burnout Affect Physical Health? A Review of the Evidence”, in Anthoniou, A.S. and Cooper, C.L. (Eds), *Research Companion to Organizational Health Psychology*, Edward Elgar Publishing Co. and Greek Universities Publishing House, Cheltenham ve Athens, (599-623).
- Shultz, A.B., Chen, C. ve Edington, D. W. (2009), “The Cost and Impact of Health Conditions on Presenteeism to Employers”, *Pharmaeconomics*, Vol.27, Issue.5, (365-378).
- Shuster, C. (2014), Present and Unaccounted for: Presenteeism, *Ohio state university familiy and consumer sciences*, www.livehealtyosu.com, 1-3
- Sılığ, A. (2003), “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Anadolu Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

- Simpson, R. (1998), "Presenteeism, Power and Organizational Change: Long Hours as a Career Barrier and the Impact on the working Lives of Women Managers", *British Journal of Management*, Vol.9, (37-50).
- Skagen, K. ve Collins, A.M. (2016), "The Consequences of Sickness Presenteeism on Health and Wellbeing Over Time: A Systematic Review", *Social Science&Medicine*, Vol.161, (169-177).
- Smith, D. J. (1970), "Absenteeism and Presenteeism in Industry", *Archives of Environmental Health*, Vol.21, (670-677).
- Sonthalia, D. ve Sangneria, S. (2008), Presenteeism: The Hidden Costs of Business. www.sapphirexlri.wordpress.com
- Steward, W. F., Ricci, J. A., Chee, E. ve Morganstein, D. (2003a), "Lost Productive Time Costs From Health Conditions In The U.S: Results From American Audit", *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, XLV, (1227-1234).
- Stewart, W. F. Ricci, J.A., Chee, E., Morganstein, D. ve Lipton, R. (2003b), "Lost Productive Time And Due To Common Pain Conditions In The US Workforce", *JAMA*, Vol.290, Issue.18, (2443-2454).
- Stewart, W.F., Ricci J.A., Chee E., Hahn S.R. ve Morganstein D. (2003), "Cost of Lost Productive Work Time Among US Workers With Depression", *American Medical Association* Vol.289, Issue.23, (3135-3144).
- Stolz, R.L. (1993), "Reducing Turnover Through Incentive Programs", *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol.34, (79).
- Sullivan, S.E. ve Bhagat, R.S. (1992), "Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance: Where Do We Go From Here?" *Journal of Management*, Vol.18, Issue.2, (353-374).
- Suzuki, T., Miyaki, K, Song, Y., Tsutsumi, A., Kawakami, N., Shimazu, A., Takahashi M., Inoue, A. ve Kurioka, S. (2015), "Relationship between Sickness Presenteeism (WHO-HPQ) with Depression and Sickness Absence due to Mental Disease in a Cohort of Japanese Workers", *Journal of Affective Disorders*, Vol.180, (14-20).

- Sürgevil, D. O. (2014), *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Nobel Yayınları, Ankara.
- Sürgevil, O. (2006), *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.
- Synthia, C. ve Thomas, W. D. (1993), “A Review and in Integration of Research on Job Bournout”, *Academy of Management Review*, Vol.18, Issue.4, (643).
- Temel, A. (2006), “Organizasyonlarda İşkolizm ve İşkolik Çalışanlar”, *“İş, Güç” Endüstri İlişkilerim ve İnsan Kaynakları Dergisi*, C.8, S.2, (104-127).
- Tetik, S. (2011), “Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Salihli Meslek Yüksekokulu Örneği”, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, C.7, S.13, (339–350).
- Tınaz, P. (2006), “İş yerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)”, *Çalışma ve Toplum*, C.4, (13-28).
- Toker, B. (2007), “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, C.8, S.1, (92-107).
- Topaloğlu, M., Koç, H. ve Yavuz, E., (2007), “Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Kamu-İş Dergisi*, C.9, S.3, (31-52).
- Torp, S., Vinje H. ve Simonsen H. (2016), “Works, Well-Being And Presence Among Researchers”, *International Journal of Mental Health Promotion*, Vol.18, Issue.4, (199-212).
- Torun, A. (1996), “Stres Ve Tükenmişlik” (Editör: Suna Tevruz) Endüstri Ve Örgüt Psikolojisi. Ankara, *Türk Psikoloklar Derneği Yayını*, S.43-51.
- Tuğrul, B. ve Çelik, E. (2002), “Normal Gelişim Gösteren Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik”, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C.11, S.1, (1-18).

- Turhan, H. M. (1998), “İnsan Kaynakları Planlamasında Performans Değerlendirme”, Marmara Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Turpin R., Ozminkowski, R. J., Sharda, C. E., Collins, J.J., Berger, M.L., Billotti, G.M., Baase, C.M., Olson, M.J. ve Nicholson, S. (2004), “Reliability and Validity of the Stanford Presenteeism Scale”, *Journal of Occupational Environmental Medicine*, Vol.46, Issue.11, (1123-1133).
- Tutar, H. (2004), “İşyerinde Psikolojik Destek Sarmalı: Nedenleri ve Sonuçları”, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, C.2, S.2, (101-128).
- Tümkiye, S. (1999), “Akademik Tükenmişlik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, *Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi*, Gazi Eğitim Fakültesi, Ankara.
- Tümkiye, S. (1996), “Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler Ve Başa Çıkma Davranışları”, Çukurova Üniversitesi, Doktora Tezi, Adana.
- Ulu, S. Özdevecioğlu, M. ve Ardıç, K. (2016), “Kişilik Özelliklerinin Hasta İken İşe Gelme (Presenteeism) Davranışı Üzerindeki Etkileri, İmalat Sanayiinde Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.47, S.5, (167-181).
- Uygur, A. ve Cankül, I. (2017), “Presenteeizme Kavramsal Bakış”, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Vol.5, Issue.46, (78-96).
- Vakola, M. ve Nikolaou, I. (2005), “What Is The Role of Employees’ Stress And Commitment?”, *The Emerald Research Register*, Vol.27, Issue.2, (160-174).
- Wan, H. C., Downey, L. A. ve Stough, C. (2014), “Understanding Non-Work Presenteeism: Relationships Between Emotional Intelligence, Boredom, Procrastination And Job Stres”, *Personality and Individual Differences*, Vol.65, (86-90).
- Wang, J., Schmitz, N., Smailes, E., Sareen, J. ve Patten, S. (2010), “Workplace Characteristics, Depression, And Health-Related Presenteeism İn A General Population Sample”, *Journal of Occupational Environmental Medicine*, Vol.52, Issue.8, (836-842).

- Wang, P. S., Beck, A., Berglund, P., Leutzinger, J. A., Pronk, N. ve Richling, D. (2003), "Chronic Medical Conditions and Work Performance in the Health and Work Performance Questionnaire Calibration Surveys", *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.45, Issue.12, (1303-1311).
- Warren, C. L. (2009), "Cost Burden of The "Presenteeism" Health Outcome In A Diverse Nurse And Pharmacist Workforce: Practice Models And Health Policy Implications", *A Dissertation of Doctor of philosophy, The university of Tennessee*.
- Warren, T. (2004), "Working Part-time: Achieving a Successful "Work-life" Balance?", *British Journal of Sociology*, Vol.55, Issue.1, (99-122).
- Weekes, S. (2013), Preventing Presenteeism At Work.www.i-l-m.com
- Welshhons, L. (2014), "How Employee Wellness Programs Can Generate Savings For Your Company", *Merit Resources*, (1-4).
- Whitehouse, D. (2005), "Workplace Presenteeism: How Behavioral Professionals Can Make A Difference", *Behavioral Healthcare Tomorrow*, Vol.14, (32).
- Widera, E., Chang, A. ve Chen, H. (2010), "Presenteeism: A Public Health Hazard", *Journal of General Internal Medicine*, Vol.25, Issue.11, (1244-1247).
- Willingham, J.G. (2008), "Managing Presenteeism and Disability to Improve Productivit", *Benefits Compensation*, Vol.45, Issue.12, (11-14).
- Wireko, G. (2016), Influence of Socio-demographic Characteristics and Occupational Attributes on Work-related Stress Among Frontline Hotel Employees in the Kumasi Metropolis. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisur*, Vol.5, Issue.2, (1-16).
- Worldatwork, (2012), Total Rewards And Employee Well-Being: A Report. Worldatwork, February, (1-32).
- Worrall, L., Cooper, C. ve Campbell, F. (2000), "The New Reality for UK Managers: Perpetual Change and Employment Instability", *Work, Employment and Society*, Vol.14, (647-668).

- Yalım, D. (2005), *Hastayız Yine de Ofisteyiz, İnsan Kaynaklarında Yeni Eğilimler*, Ed. Deniz Yalım, Hayat Yayın, İstanbul.
- Yamashita, M. ve Arakida, M. (2006), “Concept, Analysis of Presenteeism and Its Possible Applications in Japanese Occupational Health”, *Sangyo Eiseigaku Zasshi*, Vol.48, (201-213).
- Yavan, Ö. (2017), “Çalışanların İşe Gitmeme Ve Çalışıyor Gibi Görünme Davranışları Üzerine Bir Araştırma: Zonguldak Taş- kömürü Kurumu Örneği”, *UİİİD-IJEAS*, C.19, (249-276).
- Yazıcı, S. (2001), *Öğrenen Organizasyonlar*, Alfa Yayıncılık. İstanbul.
- Yıldırım, F. (1996), “Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki”, Hacettepe Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yıldırım, M. J. Taşkan, D. ve Demirbilek, T. (2014), “Çalışanın İşte Var Olamaması Üzerinde Özne İyilik Halinin Etkisi”, *Türk Dünyası Araştırmaları*, (208).
- Yıldırım, M.H., Saygın, M. ve Uguz, Ş. (2013), Effects of presenteeism syndrome on employees burnout levels. *International Journal of Sciences and Humanity Studies*, 6(1), 1-10.
- Yıldız, H., Yıldız, B., Zehir, C. ve Aykaç, M. (2015), “The Antecedents of Presenteeism and Sick Leave Absenteeism: A Research in Turkish Health Sector”, *Social and Behavioral Sciences*, 207, (398-403).
- Yumuşak, S. (2008), “İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.13, S.3, (241-251).
- Yüksekbilgili, Z. ve Akduman, G. (2015), “Kuşaklara Göre İşkoliklik”, Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, C.8, S.19, (415-440).
- Yüksekyıldız, H.Y. (2012), “Vardiya Zabitlerinin Yorgunluk ve Uykusuzluk Hallerinin EEG ve Köprüüstü Simülatör Yardımı ile Belirlenmesi”, Karadeniz Teknik Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.

- Zafer, Ö. ve Güven, E. S. (2016), “Otel işletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi”, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (YEAD)*, Vol.14, Issue.2, (114).
- Zapf, D. (1999), “Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying At Work”, *International Journal of Manpower*, Vol.1, Issue.2, (70-85).
- Zengerle, J. (2004), “The Fourth Annual Year in Ideas.” *New York Times Magazine*, Vol.12, (49-103).
- Zengerle, J. (2004), The 4th Annual: Year In Ideas; Presenteeism. <http://query.nytimes.com/gst/fullpage.html?res=9B02E2DC1331F931A25751C1A9629C8B63> (02.04.2018).

EKLER



EK-1

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yüksek Lisans Programı, Tez Çalışması kapsamında hazırlanan bir çalışmanın veri toplama aracı olarak tasarlanmıştır. Bu bilimsel çalışma Presenteeism (işte var olamama) olgusunun, Antalya merkezdeki devlet liselerinde görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Bu itibarla, soruları liselerde görev yapan öğretmenlerin yanıtlaması ve bütün soruların eksiksiz yanıtlanması çalışmanın geçerli sonuçlar vermesi açısından önem arz etmektedir. Vermiş olduğunuz yanıtlar ile ilgili bilgiler saklı tutulacak olup istatistiksel olarak analize tabi tutulmayan hiçbir veri izin alınmadan paylaşılmayacaktır. Araştırmaya katılımınızdan dolayı çok teşekkür ederim.

Aşağıdaki ifadelere **Kesinlikle Katılıyorsanız 5, Katılıyorsanız 4, Az Katılıyorsanız 3, Katılmıyorsanız 2, Kesinlikle Katılmıyorsanız 1** puan veriniz.

ANKETE İSMİNİZİ KESİNLİKLE YAZMAYINIZ.

Şerife KARAGÖZ

Meral BEKTAŞ

Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, SBE

Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi

Yüksek Lisans Öğrencisi

Yrd. Doç. Dr

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
A	BİRİNCİ BÖLÜM					
1	Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen işimdeki zor görevleri tamamlayabilirim.	1	2	3	4	5
2	Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen görevlerimi yerine getirmeye odaklanabilirim.	1	2	3	4	5
3	Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen tüm işlerimi tamamlayabilecek kadar kendimi enerjik hissederim.	1	2	3	4	5
4	Eğer hastalanırsam, iş stresiyle başa çıkmakta zorlanırım.	1	2	3	4	5
5	Eğer hastalanırsam, işimi yapmaktan zevk almam.	1	2	3	4	5
6	Eğer hastalanırsam, görevimi tamamlama konusunda umutsuzluğa kapılabilirim.	1	2	3	4	5
B	İKİNCİ BÖLÜM					
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
4	Öğrencilerimin ne hissettiğini hemen anlarım.	1	2	3	4	5
5	Bazı öğrencilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
6	Bütün öğrencilerle uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	1	2	3	4	5
7	Öğrencilerin sorunlarına en uygun çözüm yolunu bulurum.	1	2	3	4	5
8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9	Yaptığım iş sayesinde öğrencilerin yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1	2	3	4	5
11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	1	2	3	4	5
13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
15	Öğrencilere ne olduğu umurumda değil.	1	2	3	4	5
16	Doğrudan doğruya öğrencilerle çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
17	Öğrencilerle aramda rahat bir hava yaratıyorum.	1	2	3	4	5
18	Öğrencilerle yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	1	2	3	4	5
19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	1	2	3	4	5
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	1	2	3	4	5
22	Öğrencilerin bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	1	2	3	4	5

3.BÖLÜM

Lütfen aşağıdaki soruları boşlukları doldurarak ve size uygun bölüme X işareti koyarak cevaplayınız.

1. Cinsiyetiniz: ☐ Kadın ☐ Erkek
2. Medeni Durumunuz: ☐ Evli ☐ Bekar
3. Yaşınız:
4. Meslekteki görev süreniz:
5. Branşınız:
6. Eğitim Düzeyiniz: ☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora
7. Çocuğunuz var mı: ☐ Evet ☐ Hayır
8. Öğretmenlik mesleğini yapma nedeniniz nedir?
☐ Ekonomik nedenler ☐ Mesleği seviyor olmak ☐ Toplumsal nedenler ☐ Başka iş bulamamış olmak ☐ Diğer
9. Öğretmenlik mesleğinin gelecekteki durumunu sosyo- ekonomik açıdan nasıl değerlendiriyorsunuz?
☐ Daha iyi olacağını düşünüyorum ☐ İyi olacağını düşünüyorum ☐ Fazla bir şeyin değişeceğine inanmıyorum ☐ Kötü olacağına inanıyorum ☐ Daha kötü olacağına inanıyorum.
10. Kişilik özelliklerinizin öğretmenlik mesleğine ne derece uygun olduğunu düşünüyorsunuz?
☐ Çok uygun ☐ Kısmen uygun ☐ Uygun ☐ Kısmen uygun değil ☐ Hiç uygun değil

KATILIMINIZ İÇİN ÇOK TEŞEKKÜR EDERİZ.

EK-2

Gönderen: Şerife Karagöz <kgz_srf@hotmail.com>

Gönderildi: 14 Ocak 2018 Pazar 23:17

Kime: koopman@stanford.edu

Konu: Stanford Presenteism Scale

Dear Mrs Koopman,

I am a master student in Mehmet Akif Ersoy University in Turkey. I am researching the relationship between/among presenteeism and burnout syndrome. Therefore I need your Stanford presenteeism scale. I will be happy and appreciate if you allow.

Best Regards

Şerife Karagöz

Cheryl Koopman <koopman@stanford.edu>

18.1.2018 (Per) 03:27

Gelen Kutusu

Kime: Şerife Karagöz (kgz_srf@hotmail.com)

Bu iletiyi 28.5.2018 00:33 tarihinde ilettiniz



SPS-6 FINAL.ppt
109 KB



Presenteeism Scale
23 KB

2 ekin (132 KB) tümünü göster

Tümünü OneDrive - Kişisel konumuna kaydet

Dear Şerife Karagöz,

If it is the Stanford Presenteeism Scale – 6 item version (SPS=6) that you would like to use for your research, we consider that to be in the public domain so you are welcome to use it in your research. Copies of the measure and its scoring instructions are attached.

Best wishes,

Cheryl Koopman

Ynt: Stanford Presenteism Scale



Şerife Karagöz

20.1.2018 (Cmt) 08:39

Gönderilmiş Öğeler

Kime: Cheryl Koopman (koopman@s...

Bu iletiyi 28.5.2018 00:33 tarihinde ilettiniz

Dear Mrs Koopman,
Thank you very much.
Best regards
Şerife Karagöz

EK-3

T.C.
ANTALYA VALİLİĞİ
İl Milli Eğitim Müdürlüğü



Sayı : 98057890-605.01-E.8422666
Konu: Anket Uygulaması

07.06.2017

Sayın: Şerife KARAGÖZ
Gebiz Bucacı, Atatürk Mah.Kenan Evren Cad.No:17/2
Serik/ANTALYA

İlgi :02/06/2017 tarihli dilekçeniz.

Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İşletme Bölümü Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Şerife KARAGÖZ'ün "Antalya Merkezdeki Liselerde Görev Yapmakta Olan Öğretmenlere Presenteizm ve Tükenmişlik Düzeyleri İncelenmesi" adlı araştırmasını, İlimiz Muratpaşa,Aksu,Kepez,Konyaaltı ve Döşemealtı İlçesinde bulunan Liselerde uygulama isteği ile ilgili 02/06/2017 tarihli dilekçesi ,İl Milli Eğitim Müdürlüğü Araştırma Değerlendirme ve İnceleme komisyonumuz tarafından, 06/06/2017 tarihinde incelenerek "Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı Okul ve Kurumlarda Yapılacak Araştırma,Yarışma ve Sosyal Etkinlik İzinlerine Yönelik İzin ve Uygulama Genelgesi" gereğince uygun görülmüş olup, Müdürlüğümüzün 06/06/2017 tarihli ve 8354902 sayılı onayı ve uygulanacak veri toplama araçları onaylanarak ekte gönderilmiştir.

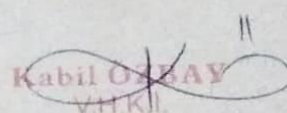
Müdürlüğümüz ve Üniversiteniz arasında yapılan "Eğitim İşbirliği Protokolü"nün 5. Maddesinin "d" bendinde yer alan "Yapılan Çalışmaların Sonuçları Tarafarca Paylaşılır" hükmü gereğince; araştırmanın bitiminde, sonuç raporunun iki örneğinin CD ortamında (başvuru sahibinin ekte örneği bulunan dilekçe ile) Müdürlüğümüz Ar-Ge bürosuna gönderilmesi hususunda;

Gereğini rica ederim.

Mehmet KARAKAŞ
Müdür Yardımcısı

EKLER:
1- Onay ve ekleri (3 sayfa)
2- Dilekçe örneği (1 sayfa)

GÜVENLİ ELEKTRONİK İMZALI
ASLI İLE AYNIDIR
08 Haziran 2017


Kabil OZBAY
Y.H.K.

Antalya İl Milli Eğitim Müdürlüğü
Sığıntı Mah. Hamidiye Cad. MERKEZ/ANTALYA
E-posta: meglm07@meb.gov.tr

Ayrıntılı bilgi için: Mehmet KARAKAŞ Md. Yrd.
Tel: (0 242) 238 60 00
Faks: (0 242) 238 61 11

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <http://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 7ff2-ec04-3c30-9be9-7b68 kodu ile teyit edilebilir.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler:

Adı ve Soyadı: Şerife KARAGÖZ

Doğum Yeri: Antalya

Doğum Tarihi: 28/08/1992

Uyruk: Türkiye Cumhuriyeti

Eğitim Durumu:

Yüksek Lisans: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İşletme Tezli Yüksek Lisans Programı, 2017-2018

Lisans: Akdeniz Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü 2014-2015, Lisans Derecesi: (86,60/100)

Lise: Gebiz Lisesi 2006-2010

Katıldığım Eğitim, Sertifika ve Katılım Belgelerinden Bazıları:

04.03.2015 tarihinde VII. Ulusal Girişimcilik Zirvesi

2015-2016 Eğitim-Öğretim yılında Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi, “Pedagojik Formasyon Eğitimi” Sertifikası

2016-2017 Eğitim-Öğretim yılında “Ücretli Öğretmenlere Uyum Eğitimi” Semineri

16.01.2017-20.01.2017 tarihinde “Sosyal Bilimlerde Bilimsel Araştırma ve Makale Yazma Eğitimi”

(17.10.2017-16.11.2017) tarihleri arasında Diksiyon eğitimi sertifikası

İş/Staj Denevimlerim:

2015-2016 Eğitim Öğretim Yılında Antalya-Kepez Hüsniye Özdilek Mesleki Teknik ve Anadolu Lisesinde 3 ay 11 gün stajyer öğretmenlik

Yabancı Dil:

İngilizce: Okuma: Orta, Yazma: Orta, Anlama: Orta

Bilimsel Yayınlar ve Çalışmalar:

Ulusal Hakemli Dergilerde Yayımlanan Makaleler

Bektaş, M. ve Karagöz, Ş. (2017). “Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Yalnızlığa Etkisi: Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma”, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 9(21): 342-355.

Uluslararası Hakemli Dergilerde Yayımlanan Makaleler

Bektaş, M. ve Karagöz, Ş. (2017). “Öğretmen Adaylarının Mesleğinde Öz Yeterliğin Tutum ve Motivasyona Etkisi: Eğitim Fakültesi ve Pedagojik Formasyon Eğitimi Alan Öğretmen Adayları Üzerine Bir Araştırma”, Uluslararası Sosyal ve Eğitim Bilimleri Dergisi, 4(8): 37-53.

Bektaş, M. ve Karagöz, Ş. (2017). “Öğretmen Adaylarının Tutum ve Motivasyon Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, International Journal of Academic Value Studies, 3(15): 154-164.

Karagöz, Ş. Sarıtaş, A. ve Karabuğa, G. (2017) “Örgütsel Desteğin, Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisini İrdelemeye İlişkin Bir Çalışma: Burdur İmalat İşletmeleri Örneği”, International Journal of Academic Value Studies, 3(15): 138-147.

Karagöz, Ş. (2017). Presenteism ve Örgütsel Sessizlik Kavramlarına Yönelik Bir Literatür Taraması, International Journal of Academic Value Studies, 3(14): 72-77.

Sarıtaş, A. ve Karagöz, Ş. (2017). “Sosyal Medya Kullanımının Tüketici Davranışlarına Etkisi: Üniversite Öğrencileri Örneği”, 21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum Eğitim Bilimleri ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 6(17): 359-374.

Bektaş, M. ve Karagöz, Ş. (2018). “Benlik Saygısı ve İletişim Beceri Düzeylerinin Karşılaştırmasına Yönelik Bir Çalışma: Meslek Lisesi Öğrencileri Örneği”, Social Sciences Studies Journal, 4(13): 274-286.

Bektaş, M. ve Karagöz, Ş. (2018). “Algılanan Güçlendirmenin Çalışanların Performans Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerine Etkisi”, Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Dergisi, 4(5): 31-46.

Ulusal Kongre, Sempozyum, Panel Gibi Bilimsel Toplantılarda Sunularak, Programda Yer Alan, Özet Metin Olarak Yayımlanan Bildiri

Bektaş, M. ve Karagöz, Ş. (2017). “Meslek Lisesi Öğrencilerinin Benlik Saygısı ve İletişim Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Çalışma”, 25. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, (25.05.2017-27.05.2017), Ankara.

Bektaş, M. Karagöz, Ş. ve Karayel, Y. (2017). “Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İşe Tutkunluğu Üzerine Etkisi: Antalya İli Örneği”, Yayın Yeri: 5. Örgütsel Davranış Kongresi, (03.11.2017-04.11.2017), Antalya.

Karagöz, Ş. ve Karabuğa, G. (2017). “Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerinde Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma: İmalat İşletmeleri Örneği”, Yayın Yeri: 5. Örgütsel Davranış Kongresi, (03.11.2017-04.11.2017), Antalya.

Bektaş, M. ve Karagöz, Ş. (2017). “Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Yalnızlığa Etkisi: Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Örneği”, Bildiriler Kitabı, 4. Ulusal Meslek Yüksekokulları Sosyal ve Teknik Bilimler Kongresi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, 11-13 Mayıs, Burdur Yayınlanmıştır.

Uluslararası Kongre, Sempozyum, Panel Gibi Bilimsel Toplantılarda Sunularak, Programda Yer Alan, Özet Metin Olarak Yayımlanan Bildiri

Karagöz, Ş. (2017). “Presenteeism ve Örgütsel Sessizlik Kavramlarına Yönelik Bir Literatür Taraması” Farabi 1. Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi, (11.05.2017-14.05.2017), Gaziantep.

Bektaş, M. ve Karagöz, Ş. (2017). “Öğretmen Adaylarının Mesleğinde Özyeterliğin Tutum ve Motivasyona Etkisi: Eğitim Fakültesi ile Pedagojik Formasyon Eğitim Alan Öğretmen Adayları Üzerine bir Araştırma”, Innovationand Global Issues In Social Sciences, (27.04.2017-29.04.2017), Antalya.

Bektaş, M. ve Karagöz, Ş. (2017). “Öğretmen Adaylarının Tutum ve Motivasyon Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Farabi 1. Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi, (11.05.2017-14.05.2017), Gaziantep.

Sarıtaş, A. ve Karagöz, Ş. (2017). “Investigation of The Use of Social Media And Consumer Behavior of University Students With Respect To Some Factors”, Yayın Yeri: Innovation And Global Issues In Social Sciences II, (19.10.2017-21.10.2017), Antalya.

Sarıtaş, A. ve Karagöz, Ş. (2017). “An Application To Examine The Hedonic Shopping In Terms of Some Demographic Factors”, Yayın Yeri: Innovation And Global Issues In Social Sciences II, (19.10.2017-21.10.2017), Antalya.

Uygur, A. ve Karagöz, Ş. (2018). “Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Örgütsel Vatandaşlığın Aracılık Rolü”, Yayın Yeri: Innovation And Global Issues In Social Sciences III, (26.04.2018-29.04.2018), Antalya.

Uygur, A. ve Karagöz, Ş. (2018). “Çalışma Hayatında Yaşanan Değişimin Ortaya Çıkardığı R Kuşağı’na Yönelik Literatür Taraması”, Yayın Yeri: Innovation And Global Issues In Social Sciences III, (26.04.2018-29.04.2018), Antalya.

Bektaş, M. ve Karagöz, Ş. (2018). “Algılanan Örgütsel Desteğin Yardım Etme Davranışına Etkisinde Yönetici Desteğinin Aracılık Rolü”, 17. Uluslararası Katılımlı İşletmecilik Kongresi, (26.04.2018-28.04.2018), İzmir.

Bektaş, M. ve Karagöz, Ş. (2018). “İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Sosyal Görünüş Kaygısı Üzerindeki Etkisini İncelemeye Yönelik Bir Araştırma”, 17. Uluslararası Katılımlı İşletmecilik Kongresi, (26.04.2018-28.04.2018), İzmir.

Bektaş, M. ve Karagöz, Ş. (2018). “Algılanan Güçlendirmenin Çalışanların Performans Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerine Etkisi”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Sempozyumu, (26.04.2018-30.04.2018), Antalya.

Bektaş, M. ve Karagöz, Ş. (2018). “İzlenim Yönetimi Davranışının İşe Tutkunluğa Etkisinde Sosyal Görünüş Kaygısının Aracılık Rolü”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Sempozyumu, (26.04.2018-30.04.2018), Antalya.

Uygur, A. ve Karagöz, Ş. (2018). “Mutluluk Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi: Üniversite Öğrencileri Örneği”, 7th International Conference on Business Administration, (03.05.2018-05.05.2018), Çanakkale.

Karagöz, Ş. ve Uygur, A. (2018). “Belirsizliğe Tahammülsüzlük Düzeyleri İle Mutluluk Düzeyleri Arasındaki İlişkiyi İrdelemeye Yönelik Bir Çalışma: Üniversite Öğrencileri Örneği”, 7th International Conference on Business Administration, (03.05.2018-05.05.2018), Çanakkale.