

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MUTFAKTA İSTİHDAM EDİLENLERİN TÜKENMİŞLİK SENDROMU: MARMARİS ÖRNEĞİ

Gülay HIZ

Yrd. Doç. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Ash KARATAŞ

Öğr. Gör. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Ferah ÖZTEKİN ULUKSAR

Öğr. Gör., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

ÖZET

Hizmetler sektörü içinde turizmin emek yoğun bir sektör olarak, doğrudan istihdam kapsamında ele alınması nedeniyle ayrı bir önemi bulunmaktadır. İstihdamın geçmişten günümüze değişen yapısı, çalışanlar açısından da, özellikle çalışma koşullarındaki olumsuzluklar nedeniyle farklı görünüm sergilemektedir. Turizm sektöründe mutfakta istihdam edilenler söz konusu gelişmelerden oldukça etkilenmektedir. Günümüz emek piyasalarında emek niteliksizleştirilerek, ucuzlatılmış ve değersizleştirilmiştir. Bu yapısal dönüşüm çalışma biçimlerine de yansımış ve esnek çalışma biçimlerinin hâkim olduğu emek piyasasında düşük ücret, fazla mesai, kuralsızlaştırma, kayıt dışılık gibi formlara bürünmüştür. Bu durum emek arz edenleri sosyal, ekonomik ve psikolojik yönden olumsuz etkilemiş ve bazı durumlarda çalışanlar üzerinde tükenmişlik sendromu oluşmasına bile neden olmuştur.

Çalışmada günümüzde emek piyasası içinde yer alan ve istihdam kapasitesi ile dikkat çeken hizmet ağırlıklı turizm sektöründeki, konaklama işletmeleri mutfak çalışanlarında tükenmişlik sendromu olup olmadığı, derinlemesine mülakat yöntemi ile tespit edilmeye ve incelenmeye çalışılmıştır. Marmaris'te turizm sektöründe mutfakta çalışanlarla birebir görüşmeler sonucunda, sektör çalışanlarında tükenmişlik sendromu eğilimleri olduğu gözlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Emek, Tükenmişlik Sendromu, İstihdam, Turizm

Jel Kod: M12

BURN OUT SYNDROME IN THE KITCHEN WORKERS OF THE HOTEL BUSINESS: MARMARIS CASE

ABSTRACT

Tourism has an important place in service sector because it is discussed directly within the context of employment as labour intensive sector. Employment exhibits different outlooks due to its changing structure from past to present, workers, and particularly negative working conditions. Staff recruited in the kitchen in tourism sector has been very much affected with these developments. Labour has been disqualified, cheapened, and trivialized in today's labour market. This structural transformation was also reflected upon working styles and it turned into such forms as low wage, overtime, deregulation, and black economy in the labour market where flexible working styles are predominant. This situation had negative social, economical, and psychological effects on labour suppliers and it also caused burnout syndrome on the workers in some cases.

The study aimed at exploring whether an employee working in the kitchens in hospitality sector, which has an important place in labour market today and draws attention with its recruitment capacity, suffer from burnout syndrome and in-depth interviews were used to identify and examine whether burnout syndrome existed with the kitchen staff. As a result of individual interviews with the kitchen staff working in the kitchen in tourism sector in Marmaris, it was revealed that the staff working in the sector fell into burnout tendency.

Keywords: Labour, Burnout Syndrome, Employment, Tourism

Jel Classification: M12

Giriş

Emek piyasalarındaki yapısal değişim süreci sonrasında emeğin niteliksizleştirilerek ucuzlatılması ve değersizleştirilmesi söz konusu olmuştur. Bu süreç çalışma biçimlerinin emek üzerinde yarattığı baskı ile emeğin örgütlenmesini de farklılaştırmış ve azaltmıştır. Gelecek güvencesi olmayan, sosyal güvenlikten yoksun, kayıt dışı, mevsimlik, part-time, uzun çalışma saatleri, düşük ücret gibi özellikleri ile dönüşüme uğramış emek piyasasının çalışanlar üzerinde ciddi olumsuz etkileri mevcuttur. Yaşanan sosyal ve ekonomik olumsuzluklar özellikle çalışanların psikolojik ve fiziksel açıdan yıpranmalarına neden olmaktadır. Bu durum sıklıkla tükenmişlik sendromu olarak da ifade bulmaktadır.

Tükenmişlik sendromu; iş yaşamında **monotonluk, kronik yorgunluk, istirahat edememe, zorlanma ve kişinin gösterdiği gayret ve çabaya karşı beklediği verimi alamayışı sonrasında ortaya çıkabilen bir durumdur**. Bu durumda bireylerde fiziksel olarak halsizlik, vücut ağrıları, yorgunluk, iştahsızlık gibi durumların yanı sıra ruhsal olarak da çaresizlik hissi, tahammül edememe, unutkanlık, umutsuzluk, sinirli olma, uyku bozukluğu gibi görülebilir. Bireyde tükenmişlik hissi yaratan bu durumlar bireyin iş hayatı kadar aile ve sosyal çevresini de etkileyebilmektedir. Bireylerin, örgütlerin ve toplumların sürekli değişen yaşam koşullarına uyum sağlayabilmesi yine insanın kendisinin gösterdiği çabalarla mümkündür (Cemaloğlu ve Erdemoğlu Şahin, 2007). Özellikle teknoloji çağının getirdiği değişmelerle birey, bu değişmelerin yarattığı olumsuz etkiler karşısında zorlanmıştır. Bu olumsuz etkilerin bireyin yaşamına, çevresine ve işine verdiği zararları da yine birey yüklenmek zorunda kalmıştır.

Turizm sektörü ve özellikle konaklama işletmeleri ülkemizde ciddi bir istihdam kapasitesine sahiptir. Bu sektörün en belirgin yapısal özelliği hizmet sektörü olması ve işgörenlerin emeklerinin birincil olduğu işlerin var olmasıdır. Ayrıca, sektör itibarıyla sıklıkla mevsimlik çalışma, part-time çalışma, uzun çalışma saatleri, kayıt dışı istihdam ve düşük ücret olumsuzlukları ile karşı karşıya kalınmaktadır. Konaklama işletmelerinin mutfak biriminde çalışanlar ise bu negatif çalışma biçimlerinin yanı sıra genellikle kapalı alan, yüksek sıcaklık, yetersiz ekipman ve teçhizat gibi fiziki çalışma koşullarının olumsuzlukları ile de baş etmeye çalışmaktadırlar. Bu bakış açısı ile çalışmada ülkemizin önemli turizm bölgelerinden biri olan Marmaris'te konaklama işletmelerindeki mutfak birimlerinde emek arz eden çalışanların tükenmişlik sendromu yaşama olasılıklarının yüksek olduğu düşünülmektedir.

1. Günümüzde Emek Piyasalarında Hakim Çalışma Biçimi ve Çalışanlar Üzerine Etkileri

1970'li yılların başında ekonomik bunalımları ve krizleri atlama konusunda tıkanan kapitalist sistem değişim ve dönüşüm sürecine girmiştir.

Başka bir ifade ile 1973-75 bunalımından sonra kapitalist ekonomiler düşük büyüme oranları, yüksek işsizlik, enflasyon zor bir yeniden ayarlanmalar ve yeniden yapılanmalar dönemine girmiştir (Harvey, 1993: 84). İşgücü piyasası da yapısal bir değişim geçirmiş ve esnek çalışma veya standart dışı çalışma olarak adlandırılan çalışma biçimleri işgücü piyasasına hakim olmuştur.

Esneklik, aynı zamanda, kapitalizmin ürettiği bireysel/toplumsal travmanın da baş sorumlusudur. Esneklikle gelen hızlı değişim, bütün istikrarlı yapıları tahrip etmekte, yerleşik anlam bütünlerini yok etmekte, istikrarlı normatif yapıları deforme etmekte ve insan karakterini aşındırmaktadır (İlhan, 2007: 303). Kazancın hep daha fazlası adına devreye sokulan teknikler, çalışanları aşarak toplumun bütün katmanlarına nüfuz etmektedir. Emek ucuzlaştırılmakta, değersizleştirilmekte ve garantisi olan istihdam şekilleri tarihe karışmaktadır. Toplumsal hayatın, belirsizlik ve sömürü sarmalı içine giderek daha fazla girmekte olduğu görülmektedir.

İşgücünün değersizleştirilmesi gerçeğini ekonomik ve sosyal koşullarla ilişki içinde dinamik bir süreç olarak değerlendirmek gerekir. Bu nedenle kapitalizmin genel eğilimlerinden biri de işgücü sürecini parçalara ayırarak işgücünü niteliksizleştirmek ve ucuzlatmaktır denilebilir. Gerekli koşullar ortaya çıktığında her türlü vasıftaki işgücü bir değersizleşme sürecine uğrayacaktır. Braverman çalışmasında bu yapıyı şöyle açıklamıştır. “*Kapitalist üretim tarzı kapsamlı vasıfları buldukları her yerde imha eder ve kendi ihtiyaçlarına karşılık düşen vasıflar ve meslekler ortaya çıkartır. İşgücü meta haline gelmiştir. Kullanım biçimleri artık onu satanların (işgücünün) ihtiyaç ve arzuları uyarınca değil, sermayelerinin değerini genişletmek isteyen işgücünü satın alanların (işverenlerin) ihtiyaçlarına göre örgütlenir*” (Braverman, 2008: 103). İşgücünü ucuzlatmak olarak da bilinen bu olgu başka bir ifade ile işgücünü değersizleştirmiş olmaktadır.

Esneklik ve yeni işgücü piyasaları yapısı içinde uzun çalışma saatleri, fazla mesai, güvencesiz çalışma, düşük ücret, işin niteliğinin ve çalışma koşullarının standart-dışına doğru değişmesi, gelecek kaygısı, garantisi olmayan istihdam şekli, çalışanlar arasında gereğinden fazla ve gereksiz oluşturulan rekabet ortamı bireylerin örgüt içinde hem daha stresli çalışmaya maruz kalmalarına, hem de kişilik aşınmasına uğramalarına sebep olmaktadır.

İşgücü piyasasındaki tüm yerleşik yapıları ve düzeni tahribata uğratan bu yeni üretim süreci, bu sistemde çalışmak durumunda kalan bireyleri de birçok açıdan olumsuz olarak etkilemektedir. Özellikle esnek çalış(tır)ma biçimlerinin işgücü piyasasında yaygınlık kazanması adına yapılandırılan iş yasalarındaki değişiklikler (kuralsızlaştırma), yeni yapılanmanın sonucunda ortaya çıkan ekonomik etkiler, çalışma yaşamının ve mekânının kurgusunu değiştiren yeni yapılanmalar, değişen çalışma biçimleri sonucu bireylerin psikolojik ve kişilik yapılarında meydana gelen deformasyonlar başlıca olumsuz

etkiler olarak ifade edilebilir.

Yeni kapitalizme ait olan ve esnek çalış(tır)ma biçimlerine tabi olan bireylerde en çok görülen iki özellik; geçmişini terk edebilme ve parçalanmayı kabullenme yeteneğidir. Esnek iktidar rejimin üç ögesi olan kurumların kökten dönüşümü, üretimde esnek uzmanlaşma ve merkezileşme olmadan yoğunlaşma çalışma yaşamında oyunu kurallarına göre oynamaya çalışan sıradan çalışanlarda karakter aşınmasına yol açmaktadır (Sennett, 2011: 65). Belirsizliğin yüksek ve kuralların katı olduğu bir çalışma yaşamında, başarısızlık ya da tepe noktadakilere istedikleri hedeflere ulaşamamanın sonucu olan sistemin dışına itilme kaygısı (işten çıkartılma) içinde çalışmaya devam etmek elbette bireylerin kişilikleri üzerinde etki yaratacaktır.

Esnek çalış(tır)ma biçimlerinin birey odaklı felsefeleri birlik ve dayanışma duygularını da yıpratmış, bu anlamda sendikal faaliyetlerin gücünü azaltıcı etki yaratmıştır. Çalışanların sendikal faaliyetlere inançları kırılmış birlik ve beraberliğin getireceği güç vasıfsızlaştırılmıştır. Bu bağlamda çalışma yaşamı içinde yer alan bireylere boşluk duygusu, stres, kaygı, yabancılaşma, yalnızlaşma, saldırgan ve agresif kişilik özellikleri hakim olmaktadır. Tüm bu yıpratıcı ve zorlayıcı özellikler çalışma yaşamının rutini haline gelerek çalışma yaşamındaki bireylerin psikolojik ve kişilik yapılarını olumsuz olarak etkilemektedir.

2. Konaklama İşletmelerinde Mutfak

Eski dönemlerde insanlar, herhangi bir sebeple yer değiştirdiklerinde barınabilecekleri ve karınlarını doyurabilecekleri yerler aramışlardır. Bu ihtiyacı karşılamak amacıyla yol boylarında, hanlar ve kervansaraylar kurulmaya başlanmıştır. Bugünün konaklama işletmeleri, eski zamanlardaki hanlar ve kervansarayların bir uzantısıdır (Denizer, 2005). Konaklama işletmeleri fonksiyonları açısından; odalar bölümü, yiyecek-içecek bölümü ve diğer hizmet bölümleri (telefon, garaj, çamaşırhane, teknik servis gibi) olmak üzere üç ana bölüme ayrılmaktadır. Odalar bölümü ile birlikte, gelir getiren bölümler arasında ön planda olan yiyecek-içecek bölümü, oda gelirlerinden sonra işletmenin en büyük gelir kaynağını oluşturmaktadır (Yılmaz, 2007).

Yemek pişirilen yer anlamına gelen mutfak Arapçadan dilimize yerleşmiştir (TDK, 2005). Ancak mutfak kavramı iki yönlü tanımlanabilmektedir. Bunlardan biri mutfağı kültürle ilgili bir kavram olarak ifade ederken, diğeri fiziki alan olarak ele alınmaktadır. Mutfak kavramı konaklama işletmeleri açısından değerlendirildiğinde ise, fiziki alan ve bu alanda bulunan araç-gereçlerle birlikte, insan faktörü de üretici güç olarak kavrama dahil edilmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2005). Bir konaklama işletmesi, tüm yeme-içme fonksiyonlarını sağlama temeli üzerine kurulmuşsa, donanımlı bir mutfağa sahip olması gerekmektedir (Aktaş, 2001). Mutfak çalışanları ise bir konaklama işletmesi mutfağında görev yapan ve mutfak yöneticisi

konumundaki aşçıbaşından başlayarak, bölüm şefleri, aşçılar, aşçı yardımcıları, bulaşıkçılar ve meydancılar gibi mutfak işgörenlerini kapsamaktadır (Aktaş ve Özdemir, 2005).

2.1. Konaklama İşletmelerinde İstihdam Edilen Mutfak Çalışanları

Mesleki Yeterlilik Kurumu (2010) tarafından hazırlanan ulusal meslek standartlarında aşçı; “işletme ve bölüm izlekleri doğrultusunda, standart reçete ve mönü hazırlama, yerel, ulusal ve dünya mutfaklarına ait çorba ve konsomeleri, sıcak ve soğuk soslari, hamur işi yemeklerini, et ve su ürünleri yemeklerini, sebze ve kuru baklagillerden yapılan yemekleri, zeytinyağlıları, pilav ve makarnaları, sıcak-soğuk mezeleri, salataları, garnitürleri ve tatlıları reçete/mönülere ve hijyen kurallarına uygun olarak hazırlama ve servis için sunuma hazır hale getirme bilgi ve becerisine sahip kişi” olarak tanımlanmaktadır.

Konaklama işletmelerinde bulunan mutfakta çalışanların sayısı, özellikleri ve görevleri belirlenirken; işletmenin büyüklüğü ve türü, örgütsel yapısı, işletmenin konumu, mutfağın fiziki yapısı, mutfakta bulunan ekipmanlar gibi göz önünde bulundurulması gereken birçok faktör bulunmaktadır (Denizer, 2005; Gökdemir, 2005). Konaklama işletmelerinde mutfak organizasyonu yukarıda sayılan faktörlere göre belirlenmektedir. Mutfak örgüt yapısı içerisinde farklı kademelerin farklı sorumlulukları bulunmaktadır.

Aşçıbaşına Fransızca *chef de cuisine*, İngilizce ise *executive chef* denilmektedir. Mutfağın yönetim ve organizasyonundan sorumludur. Bunun yanında menü planlaması yapmak, menüde yer alan yemeklerin reçetelerini hazırlamak, eğitim programları hazırlayıp uygulamak, personel alımında bulunmak ile eksik araç-gereç, ekipman ve malzeme listelerini hazırlayıp satın alınmalarını sağlamak görevleri arasındadır. Mutfağın bütün bölümleri hakkında bilgi ve beceriye sahip olması gerekmektedir (Sökmen, 2005; Gökdemir, 2005).

Aşçıbaşı yardımcısına Fransızca *sous chef* denilmektedir. Mutfağın tüm fiziki operasyonundan sorumludur. Mutfakta çalışanların görev dağılımları, çalışma planları ile organizasyonlarda mutfağın hazırlığı görevleri arasındadır. Aşçıbaşı ile eşgüdümlü çalışır (Sökmen, 2005). Bir işletmede bulunacak aşçıbaşı yardımcılarının sayısı işletmenin büyüklüğüne göre farklılık gösterebilir.

Bölüm şefleri Fransızca *chef de partie* olarak anılırlar. Mutfakta bulunduğu bölümden sorumlu olan kişidir. Bölüm şefleri işletmenin büyüklüğüne göre artış göstermektedir. Bu şefler büyük bir mutfak organizasyonunda; sıcak bölüm şefi (chef saucier), soğuk bölüm şefi (chef garde manager), pastane bölüm şefi (chef patissier), Balık bölüm şefi (chef poissonier), garnitür bölümü şefi (chef entremettier), çorba bölümü şefi (chef potager), ızgara bölümü şefi (chef rotisseur), ordövr bölümü şefi (chef hors

d'oeuvrier) ve yedek şef (chef tournant) olarak sıralanmaktadır. Bölüm şefleri bölümüyle ilgili her türlü yemeğin üretiminden sorumludur (Aktaş ve Özdemir, 2005; Gökdemir, 2005).

Bölüm aşçılarına Fransızca *demı chef de partie* denilmektedir. Bölüm şeflerinin yardımcılardır. Yiyecek üretimi sürecinde kendi bölümü için gerekli ekipmanların hazırlığını, yapılacak yemeklerde kullanılacak malzemelerin ön hazırlığını (*mise en plase*) yapar (Gökdemir, 2005). Aşçı yardımcılarını mutfaklarda komi (*commis*) olarak anılırlar. Buldukları bölümde diğer aşçılara yardımcı olan komiler; ihtiyaç duyulan malzemeyi depolardan alarak bölüme getirir ve yiyecek hazırlıklarına yardımcı olurlar (Aktaş ve Özdemir, 2005). Stajyerler ise mesleğe yeni başlayan ve mesleki eğitimleri kapsamında işletmede çalışan öğrencilerdir (Gökdemir, 2005).

3. Tükenmişlik Sendromu

Tükenmişlik kavramının ne olduğunu açıklamaya yönelik literatürde birçok tanım bulunmaktadır. Tükenmişlik, Türk Dil Kurumu'na göre sözlük anlamı "*gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu*" olarak tanımlanmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü'nün 1998 yılındaki raporunda tükenmişlik; fazla çalışma ile ortaya çıkan aşırı bir duygusal yorgunluk ve bunun sonucunda iş ve sorumluluklarını yerine getirememesi durumu olarak tanımlanmıştır.

Freudenberger tarafından ilk kez kullanılan tükenmişlik kavramı, "başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu" olarak tanımlanmıştır (Freudenberger, 1974: 159).

Sendrom (belirgi) kavramı ise; birbirleriyle ilişkisiz gibi görünen, ancak bir araya geldiklerinde tek bir olgu olarak kendini gösteren bulgular bütünüdür. Tıp dilinde sendrom, yalnızca nedenleri tek tek açıklanamayan, birlikte rastlanılan bulguları tanımlamakta kullanılır (wikipedia).

Tükenmişlik aslında ilk olarak 1970'lerde ABD'de, müşteri hizmetlerinde çalışan insanların yaşadığı mesleki bunalımı ifade etmek amacıyla kullanılmıştır (Maslach, Wilmar, Schaufeli, Michael ve Burnout, 2001). Önceleri hizmet sektöründe çalışan insanlar arasında görülen duygusal tükenme halini tanımlayan tükenmişlik, günlük konuşma diline ait bir terim iken, psikoloji literatürüne 1974'de Herbert Freudenberger'in bir makalesiyle girmiştir (M. Leiter, 1991). O'na göre "*tükenmişlik başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insanın iç kaynakları üzerinde, karşılanamayan istekler sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumudur*".

Literatürde önemli bir yeri olan Maslach ise tükenmişliği; kişinin profesyonel iş yaşamında ve diğer insanlarla olan ilişkilerinde olumsuzluklara yol açan özsaygı yitimi, kronik yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk

duygularının gelişimi ile birlikte seyreden bir sendrom olarak tanımlamıştır. Bu bağlamda tükenmişlik aynı zamanda mesleğe bağlı tutum ve davranışlardaki değişiklikler sonucu ortaya çıkan bir durumdur (Maslach ve Leither 1997). Tükenmişlik ile ilgili birçok araştırmaya referans olan ve bununla ilgili bir ölçek geliştiren Maslach tükenmişlik sendromunu “işyerindeki stres artırıcı unsurlara karşı bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir rahatsızlık” olarak ifade etmiştir (Maslach, 2003: 189). “Maslach Tükenmişlik Modeli” olarak anılan ve yapılan çalışmaların birçoğunda kullanılan Maslach ve arkadaşlarının (Maslach, 1982; Maslach, ve Jackson, 1981; Pines ve Maslach, 1980) günümüzde en çok kabul gören tükenmişlik modelinde üç boyutlu bir kavram olarak ifade edilen tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır (Maslach ve Jackson, 1986) :

Duygusal Tükenmişlik, tükenmişliğin bireysel boyutunu ele almaktadır. Birey duygusal kaynaklarının tükendiğini hissetmekle birlikte duygusal bir yorgunluk yaşar. Duygusal tükenmede ayrıca tükenmişliğin bireysel stres boyutu belirtilmektedir ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı ifade etmektedir. (Maslach ve diğerleri, 2001) Duygusal olarak da bireyin başka insanlarla aşırı uzun süreli etkileşimi sonucu ortaya çıkan tüketilmiş olma duygularını betimler (Yıldız, 2012).

Duygusal kaynakları tükendikçe kişi, artık kendini başkalarına daha fazla veremeyeceğini düşünür. Duygusal tükenmenin, tükenmişliğin ilk ve ana evresini oluşturduğu kabul edilmekte ve bireyin bunun artan şekilde devam ettiğini hissettiği anı ifade eder (Akçamete, Kaner, Sucuoğlu, 2001). Bu boyutta bireyin sürekli bir kaygı ve gerginlik içinde olduğu da söylenebilir.

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişiler arası boyutunu ifade etmektedir. Bireyin çalışma hayatında birlikte görev yaptığı kişilere karşı negatif, katı, alaycı, duygusuz bir tavır geliştirmesi ya da onlardan uzaklaşması halidir. Maslach (2003)’a göre, tükenmişliğin üç bileşeninden duyarsızlaşma alt boyutu en sorunlu boyut olarak nitelendirilmektedir. Çünkü duyarsızlaşma, bireyin etrafında bulunan insanlara karşı umursamazca bir tutum içine girmesini ve duygu yoksunluğunu vurgulamaktadır. Kişisel başarıda somut düşüşlerin yaşanması bireyin sosyal ilişkilere dönük yeterlilik algısının da düşmesine yol açmaktadır. Bu durum motivasyonu ve örgütsel bağlılığı düşük bir birey profilinin ortaya çıkmasına neden olabilir.

Kişisel Başarısızlık, “kişinin yeterlilik ve başarıya ulaşma duygusunda azalma” hali olarak ifade edilmektedir (Komala ve Ganesh, 2007: 124). Bu noktada kişi insanlarla çalışmalarındaki kişisel başarısını negatif değerlendirir. Bu da daha uç başarısızlık ve yetersizlik duygularına, özsaygı kaybına ve hatta depresyona dönüşebilir. Çalışanlar, kendilerini mutsuz ve mesleklerinde doyumsuz hissederler. İnsanlar, çabalarının olumlu sonuçlar üretmediğini

görünce, stres ve depresyon belirtisi geliştirirler; davranışlarının bir fark yaratmadığına inandıklarında çabalamayı bırakırlar (Yeğin, 2014).

Bu boyutlara ek olarak, bireyin sahip olduğu değerlerde, itibarda ve maneviyatta aşınmayı temsil eden tükenmişlik yavaş yavaş ortaya çıkan ve sürekli olarak gelişen, insanı bir çıkmazın içine sokan bir hastalıktır ve birey, çoğu zaman bu duruma engel olmaya çalışmaz, hatta uyum bile gösterebilir (Sürvegil, 2006: 4). Bir süre sonra da birey bunun normal olduğunu düşünür, kabule geçebilir ve şikayet bile etmeyebilir.

Meier'a göre (1983) tükenmişlik, küçük ödül ve büyük ceza beklentisinden kaynaklanan bir durumdur. Bu durumu destekleyen beklenti kuramına göre, örgütsel açıdan düşünüldüğünde verimli çalışmayı sağlamak ve iş doyumunu arttırmak için iş görenlerce hedeflenen amaçların olumlu yönlerini daha iyi bir iletişim ve ödülle arttırmak ve buna ek olarak da iş görenin gerçekten arzulanan sonuca ulaşabileceği beklentisini güçlendirmek gerekmektedir (Şanlı, 2006). Beklentilerini karşılayamayan bireyler ise “ne yaparsak yapalım bir şey değişmiyor” düşüncesine ve ümitsizliğine kapılabilir. Aslında herkes tükenmişlikten aynı oranda etkilenmeyebilir. Bu bireyin kişilik yapısına, kimliğine ve tahammül sınırlarına göre de değişebilir. Tükenmişlik bazen de dinamik, idealist, karizmatik ve hedefe kilitlenmiş bireyler tarafından yaşanabilir ki, bu noktadan sonra bireyler idealistliklerini bile kaybedebilmektedirler.

Yapılan birçok araştırma sonucunda elde edilen bulgular ve konuyla ilgili çalışan araştırmacıların gözlemleri sonucu elde edinilen bilgiler doğrultusunda tükenmişliğe etki eden faktörler incelendiğinde birçok sebepten söz edildiği görülmektedir (Okutan, 2010: 86). Tükenmişliğe neden olan faktörler çok fazla olmasına rağmen, kişisel ve örgütsel (çevresel) olmak üzere iki başlık altında ele alınabilir. Bunlar:

Demografik değişkenlerin yanı sıra işe aşırı bağlılık, kişisel beklentiler, motivasyon, bireysel beklenti düzeyi, kişilik yapısı, işkolik olma, performans, kişisel yaşamda karşılaşılan stresler, iş doyumunu, informal ilişkiler yürüttüğü bireyler destek gibi nedenler kişisel nedenlerdir (Ağaoğlu, Ceylan, Kasım ve Maden, 2004).

Tükenmişliğin örgütsel (çevresel) nedenleri olarak ise; yapılan işin niteliği, çalışma saatleri, yöneticilerle ilişkiler, insan ilişkileri, iş yerinin fiziki koşulları, iş yükünün ağırlığı ve yoğunluğu, iş stresi, rol belirsizliği, geri bildirim eksikliği, denetim eksikliği/ fazlalığı, karara katılamama, prosedürler, ödül ve ceza, terfi ve üstlerinden gördüğü muameleler, ekonomik ve sosyal etmenleri içermektedir (Izgar, 2001; Okutan, 2010). Çevresel faktörler içinde tükenmişliği en fazla etkileyen faktörlerden biri de iş yüküdür. İş yükü, belirli bir zamanda belirli bir kalitede yapılması gereken iş miktarı olarak ifade edilebilir (Maslach ve Leiter, 1997: 38). İş yükü niteliksel ve niceliksel olarak

iki grupta incelenebilir. Niteliksel iş yükü, çalışanların işlerini yerine getirmekte gerekli olan yeteneklere veya performansa sahip olmamaları durumunda yaşanır. Niceliksel iş yükü ise çalışanların işlerini tamamlamak için yeterli zamanlarının olmadığı veya kısa sürede çok iş yapmaları gerektiğinde yaşanır. Her iki iş yükü türü de çalışanların üzerinde yoğun baskı oluşturduğundan, psikolojilerini olumsuz yönde etkiler ve bunlardan biri de tükenmişliktir (Sürgevil, 2006: 59). Tükenmişlik işine yeni başlayanlarda daha fazla görülmektedir. Hatta çok istekli ve heyecanlı olan çalışanlarda daha yüksek düzeyde seyretmektedir. Uzmanlara göre bunlar yaşadıkları heyecan ile daha fazla enerji harcayarak kısa zamanda tükenmektedirler. Çünkü hedeflerinin büyük olması nedeniyle büyük başarılar elde edeceklerine inanırlarken, bir süre sonra beklentileri gerçekleşmeyince inanç ve heyecanlarını yitirirler (Şahin, 2007). Aslan (1997), bir araştırmasında “meslekte daha yeni ve deneyimsiz olanlarda, daha uzun süredir çalışma ve daha deneyimlilere göre tükenmişlik daha yüksek düzeylerde yaşanmaktadır” sonucuna ulaşarak bu yargıyı desteklemiştir. Bunun sebebi olarak “büyük umutlarla mesleğe başlama ve beklenti düzeyinde umutlarının karşılanmamış olması, zamanla çalışanlarda tükenmişliğe yol açmaktadır” denilebilir (Otaçoğlu, 2008). Ayrıca yapılan araştırma sonuçlarında genç ve tecrübesiz çalışanların, yaşça daha büyük ve tecrübeli çalışanlara oranla daha çok tükenmişlik yaşadığı da görülmüştür (Izgar, 2001).

4. Mutfak Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu Literatür Çalışması

Üngüren, Doğan, Özmen ve Tekin (2010)’in Antalya ili Finike ve Kumluca ilçelerinde, otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada; çalışanların eğitim düzeylerinin, çalışmış oldukları pozisyonun, yaşın, mesleki deneyimin ve işletmedeki çalışma sürelerinin tükenmişlik üzerinde önemli bir etkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır. Ankara ve Antalya’da bulunan yerli ve yabancı zincir otel işletmeleri işgörenlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerine yapılan bir araştırma sonucunda; yerli zincir otel işletmeleri çalışanlarının, yabancı zincir otelleri çalışanlarına göre daha fazla tükenmişlik sendromu yaşadıkları tespit edilmiştir (Pelit ve Türkmen, 2008). Antalya-Belek Bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerin yiyecek-içecek personeli üzerinde yapılan bir çalışmada ise; çalışanların iş doyumu düzeyleri arttıkça duygusal tükenme düzeylerinin azaldığı sonucuna varılmıştır (İçigen ve Uzut, 2012).

5. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmamızda derinlemesine mülakat yöntemi kullanılmıştır. Kitzinger (1995)’in de ifade ettiği gibi sosyal bilimlerde sıklıkla kullanılan bu yöntem en sistematik veri toplama yöntemlerinden biridir. Araştırma konusunun tarafları ya da etkileşim gruplarına dâhil olan bireylerin özgürce fikirlerini, sorunlarını

ve çözüm önerilerini paylaşma konusunda etkinliği yüksek olan derinlemesine mülakat yönteminin en belirgin avantajlarından biri farklı ve yeni bulgulara ulaşmayı kolay kılmasıdır. Bu çalışmadaki temel amacımız nesne ve ilişkilere ait nedensel güçleri ortaya çıkartmak, genelleme yapmak değil tarafların görüşlerine yer vermek ve sadece öne çıkan sonuçları ya da baskın olan bulguları incelemek değil örtülü kalmış unsurları da belirlemek olduğu için araştırma yöntemi olarak derinlemesine mülakat yöntemi tercih edilmiştir.

6. Araştırmanın Evreni

Araştırmanın yapıldığı Muğla'nın Marmaris ilçesinde, Marmaris İlçe Kültür ve Turizm Müdürlüğü verilerine göre; işletme belgeli, yatırım belgeli ve yerel belgeli olmak üzere toplam 952 tesis bulunmaktadır. Bu konaklama tesislerinde çalışan toplam aşçı sayısına ait kesin bir kayıt bulunmamakla birlikte; konaklama tesisleri ve restoranlarda çalışıp, 05.07.2013 tarihinde yürürlüğe giren Hijyen Eğitimi Yönetmeliği kapsamında Ağustos-2014' e kadar Marmaris Halk Eğitim Merkezi'nden hijyen eğitimi alan aşçı ve stewardların sayısı 2876'dır. Türkiye Aşçılar Federasyonu'na bağlı olan Güney Ege Marmaris Aşçılar Derneği'nin ise 164 kayıtlı üyesi bulunmaktadır.

Bu bilgiler çerçevesinde araştırmada Marmaris'te yedi mülakat yapılması uygun görülmüştür. Yapılan görüşmelerde elde edilen bulgular çok fazla olmasına rağmen, birbirini tekrar eden cevaplar göz ardı edilirken, literatürde genel kabul görmüş tükenmişlik sendromu sorularına verilen cevaplar ağırlık kazanmıştır.

7. Bulgular

İşgücü piyasasında neo-liberal dönüşüm süreci olarak tanımlanan ve üretimin yapısı ve şeklini değiştiren süreç emeğin iş seçimini ve çalışma kararını da belirleyen temel değişkenlerden biridir. Bu durum bilinçsizce ya da yeterince istemeden bireylerin meslek/iş seçmeleri gibi sonuçlar doğurarak tükenmişlik sendromuna zemin hazırlayacak yapının da ilk belirleyicisi olmaktadır. Bu anlamda görüşme yaptığımız kişilere “Bu sektörü neden seçtiniz? Çalışmaya nerede ve ne zaman başladınız ve kaç yıldır bu sektörün içindesiniz?” sorusunu yönelttik. Marmaris'te yerel belgeli bir otelde 8 yıldır çalışan, 21 yıldır farklı otellerde yine mutfak departmanında farklı pozisyonlarda iş deneyimi olan 36 yaşındaki bekar mutfak çalışanı görüşmede işe başlama nedenin bilinçsiz bir seçim olduğunu ifade etmiştir. Bir diğer görüşmeci ise (27 yaşında, bekâr) ailesinde aşçılık yapanların olması ve özellikle babasının bu meslekten olmasını bu mesleği seçme nedeni olarak ifade eden mutfak çalışanı görüşmecimiz turizm sektöründe komi olarak işe başladığını açıklamıştır.

“Ailede de bu meslekle uğraşan insanlar olunca etkilendim ve aşçılığı meslek olarak seçtim. Şimdi düşününce gerçekten yapmak istediğim işin bu olup olmadığı konusunda kararsızım.” (evli ve bir kız babası 36 yaşındaki

görüşmecimiz 18 yıldır bu işi yapmaktadır.)

Görüşme yaptığımız katılımcıların verdiği cevaplar neticesinde bu mesleği seçme nedenlerinin yetenek, beceri, eğitim ve istek unsurları dışındaki değişkenler olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum ilerleyen dönemde yapılan meslekten doyum almayı zorlaştıran ve dolayısıyla tükenmişlik sendromu riski yaratan bir durumdur.

Görüşmecilerimize özellikle bu mesleğin kendine has yapısını ve çalışanlar üzerinde yarattığı etkileri saptamak için “Yaptığımız işi bize anlatır mısınız? Bunun sizdeki yansıması nelerdir? (yorucu, sıkıcı, ömür törpüsü, güzel, zevkli, prestijli, bol kazançlı, avantajlı....)” sorusunu yönelttik. Aldığımız cevaplar;

“Kendimizden çok şey kattığımız özverili, zevkli ve bir o kadar da yorucu bir iştir bizim işimiz... Bu sektörde karşılaştığım en büyük problem kapalı alanda uzun saatler çalışmak, sezonluk olması ve yazları çalışmamız gerektiği için sıcak alanda çalışmaktır... Bence bu şartlar zor ama normal. Çünkü her şey kolay olursa bu meslek öğrenilmez. Yıllardan beri çetin çalışma koşulları altında bu sektörde çalışıyorum genellikle de yazları. Bu bizi biraz toplumdaki eşten dosttan uzaklaştırdı ve aile müessesemin bitmesine neden oldu... Ben artık bu meslekte yoruldum ve geleceğe yönelik öyle çok fazla beklentim yok...” (50 yaşında, Marmaris’te 3 yıldızlı bir otelde mutfağın pastane bölümünde usta olarak çalışan görüşmecimiz; eşinden boşanmış 2 erkek çocuk babasıdır ve yaşamını yalnız sürdürmektedir.)

“Sezonluk çalışma beni büyük bir sıkıntıya sokuyor. Çünkü sezon bittiğinde gelir elde edemiyoruz bu durum bizim işimizin en yıpratıcı kısımlarından biri... Pastacılığı bir sanat olarak görüyorum ve işimi seviyorum. Bu iş zaten sevilmese yapılacak bir iş değil... Ücret olarak çok yüksek bir maaş aldığım söylenemez. Koşullar zaten ağır. Bu iş bende sıklıkla yorgunluk hissi yaratıyor. Bazen durgunluk yaşıyorum...” (27 yaşında, bekar, erkek).

“Benim gözümde yaptığım iş yorucu, yoğun ve özveri isteyen bir iştir. Sabır gerektiren bir iş yapıyorum. Bizim işimiz nankör bir meslektir... Ayrıca, herkesin tatil yaptığı, havanın çok sıcak olduğu bir dönemde biz günde 10-12 saat bazı günler 14 saat mutfakta çalışıyoruz. Çok kısa sürelerde (5-6 ay gibi) çok uzun çalışma saatlerine katlanıyoruz... Birçok iyi diyebileceğimiz otelin mutfakları berbat durumda. Fiziki çalışma koşulları bizim sektörde birçok firmada çok kötüdür...” (18 yıldır bu mesleği yapan evli ve bir kız babası 36 yaşındaki görüşmecimiz).

Sorulara verilen yanıtlardan da anlaşılacağı gibi mutfak çalışanları için yaptıkları iş yorucu, sabır isteyen, çalışma koşulları zor ve ağır olan, özveri gerektiren ve bu nedenlerden dolayı da çalışan üzerinde yıpratıcı etkileri bulunan bir meslektir.

Çalışma koşulları birey için yaptığı işten zevk almasını, doyum almasını ve mutlu olmasını etkileyen en önemli unsurlardan biridir. Bu nedenle görüşmecilerimize “Çalıştığınız işteki ortamınız ve koşullarınız hakkında ne düşünüyorsunuz? Bir mutfak çalışanı olarak sizce bu sektörde karşılaştığınız en büyük probleminiz nedir? (kapalı alanda, sıcak alanda çalışmak, yemek kokuları, fiziki koşullar, çalışma saatleri, fazla mesai durumları, ast üst ilişkileri, usta çırak ilişkileri?)” sorusunu yönelttik.

“Bugünün şartlarında çok mutlu muyum? Sanmıyorum... Çünkü şu anda benim çalıştığım işletmede her şey dâhil konsepti var. Sabah 07.00’de açıyoruz, gece 24.00’e kadar, altı öğün büfe var. İş yükü ağır ve ciddi bir istihdam sorunumuz var... Çalışma saatlerimizde sıkıntı yok, 15-16 saat normal günlük mesaimiz. Ben mesleki hayatımda hiç 8 saat çalışmadım. 20-22 saat çalıştığım günler olmuştur... Ben ne kadar fazla mesai yapsam da, kişisel olarak söyleyeyim beni rahatsız etmez. İşime halel gelsin veya dışarıdan birisi gelip beni tenkit etsin, eleştirsin istemem. İki saat üç saat fazla çalışırım gerekirse, ama tenkit almam. Onun için yorulmayı göze alırım... Bizim sektörümüzde alt yapı eksikliği çok fazla var. Bütün otellerin genel anlamda bizi etkileyen bölümü; kalitesiz mal geliyor, kaliteli ürün imal etmen isteniyor, soğuk odan yok, mal stoku yapamıyorsun, ön hazırlık yapamıyorsun, tek bir odada bütün malı saklıyorsun. Fırın yok, ocak yok, tencere yok, tava yok, binanın havalandırma sistemi yok. Personelin kaldığı ortamlar ve çalışma koşulları elverişli değil. Affedersiniz ahır gibi bir lojman çalışanlara sunuluyor. Çalışanlarda kendisine değer verilmediğini biliyor...” (21 yıldır farklı otellerde yine mutfak departmanında farklı pozisyonlarda iş deneyimi olan 36 yaşındaki bekar mutfak çalışanı).

“Çalışma saatlerimiz evet uzun ama bu civarda zaten bu alanda 8 saat çalışılan yer bulmak da zor. Toplamda günde 11-12 saat çalışıyoruz... Çalıştığım yer, bu civardaki düzgün otellerden biri. Bu nedenle çalışma koşullarımız sektördeki diğer firmalar ile kıyaslandığında iyi. Sıcak alanda çalışmak, kokulu ortam rahatsız edici olabiliyor... Bu işi yapmak bayan aşçı olarak bazen çok dezavantajı oluyor. Aşçılık, biraz daha erkek egemen bir alan.” (25 yaşındaki bekâr ve 5 yıldır bu sektörde faal olarak bulunan kadın mutfak çalışanı).

“Bence bu şartlar zor ama normal. Çünkü her şey kolay olursa bu meslek öğrenilmez. Yıllardan beri çetin çalışma koşulları altında bu sektörde çalışıyorum genellikle de yazları. Bu bizi biraz toplumdaki eşten dosttan uzaklaştırdı ve aile müessesemin bitmesine neden oldu... Ben artık bu meslekte yorulduğum ve geleceğe yönelik öyle çok fazla beklentim yok... Haftalık 1 gün iznimiz oluyor. Pastanelerde, imalathanelerde yıllarca kapalı alanlarda çalıştım. O yüzden fırsatımı buldukça açık havada zaman geçirmeyi tercih ederim... Günlük yaklaşık 10 saat çalışıyoruz. Çalışma saatlerimiz normal olması gereken saatlerdir... Bizim işimiz gerçekten yorucudur. Her

geçen yıl bizden bir şeyler götürüyor...” (50 yaşında, eşinden boşanmış 2 erkek çocuk babasıdır, 40 yıldır bu sektörde olan mutfak çalışanı).

Görüşme sonuçlarına dayanarak mutfak çalışanlarının çalışma koşullarının olumsuz olduğunu ve bu durumun yaptıkları işten aldıkları doyumunu azalttığı ve yıpratıcı olduğu için tükenmişlik belirtilerine neden olduğunu ifade edebiliriz.

Bireylerin çalışma hayatına katılmaları hatta boş zaman yerine çalışmayı tercih etmelerinde en önemli etkenlerden biri gelir elde etme ihtiyacıdır. Elbette gelir elde etme dışında kariyer, statü, saygınlık elde etme gibi etkenlerde çalışma kararının belirleyicisidir. Ancak mesleğin belirlenmesinde ve yapılan işin mutluluk ya da mutsuzluk yaratmasında emeğin karşılığı olan ücretin belirleyici değeri yüksektir. Bu anlamda görüşmecilerimize “Kazandığınız gelirden memnun musunuz? Gelir düzeyiniz hayat standartlarınızı karşılıyor mu? Emeğinizin karşılığını aldığınızı düşünüyor musunuz?” sorusunu yönelttik ve aldığımız yanıtlar;

“Gelir olarak, ilk başlayanla benim şu anki pozisyonumda elde edilen gelir arasında çok fark var. Bizim sektörümüzde eskiye nazaran ücretlerde ciddi bir düşüş var özellikle alt pozisyonlarda çalışanların ücretleri çok düşük. Eskiden 6 ay çalışılan bir yerde kazandığınızla kışın da çok rahat geçinebilirdiniz...” (40 yaşında, evli, 25 yıldan beri de bu sektörde çalışan ve şu anda 5 yıldızlı bir otelde üst düzey bir mutfak çalışanı).

“Şu anki pozisyonum junior sous chef yani aşçı başından sonra üçüncü kişiyim... Özellikle eskiden bu meslekte iyi ücretlere iş bulmakta kolaydı. Şimdi ise pozisyonunuz yüksek değilse bizim sektörümüz cazip değil çünkü ücretler düşük. Artık alt pozisyonda çalışan mutfak işçilerine değer verilmemeye başladı. Emeğin değeri bir süre sonra kalmayınca ücret olarak da hak ettiğinizi alamıyorsunuz...” (18 yıldır bu mesleği yapan evli ve bir kız babası 36 yaşındaki görüşmecimiz).

“Sezonluk çalışma beni büyük bir sıkıntıya sokuyor. Çünkü sezon bittiğinde gelir elde edemiyoruz bu durum bizim işimizin en yıpratıcı kısımlarından biri...” (27 yaşında, bekar).

“Bu civarda demi cheflere çok maaş vermiyorlar. Sadece 6 ay maaş almak zor... Kışın ailemin yanında yaşıyorum. Çok giderim de olmadığı için idare ediyorum... İşimi seviyorum ama daha iyi bir iş olursa örneğin memurluk olursa işimi bırakabilirim...” (25 yaşındaki bekar ve 5 yıldır bu sektörde faal olarak bulunan kadın mutfak çalışanı).

“Kazancım günü kurtarıyor da, memnun değilim. 1990’ları baz aldığım zaman bugünkü gelirler çok komik rakamlar. Emeğimin karşılığını aldığımı düşünmüyorum...” (36 yaşındaki bekar mutfak çalışanı).

Aldığımız yanıtlar bize mutfak çalışanlarının emeklerinin karşılığı olacak düzeyde ücret almadıklarını ve özellikle sezonluk ücret aldıkları için gelir elde etme açısından sıkıntı yaşadıklarını göstermektedir.

Mutfak çalışanlarında tükenmişlik sendromuna yönelik yaptığımız alan çalışmasında çalışma kararında etkili olan statü, toplumsal kabul ve prestijin görüşmecilerimizin mesleki ve sosyal hayatlarına yansımalarını ölçmek adına “Bu mesleği yaptığımız için iş hayatınız da ve sosyal hayatınızda saygı gördüğünüzü düşünüyor musunuz? (yaptığınız işin prestijli olduğunu düşünüyor musunuz? Yaptığınız iş başkaları tarafından beğeniliyor mu? Takdir görüyor musunuz?)” sorusunu yönelttik. Aldığımız cevaplar aşağıda sunulmuştur:

“Yaptığımız işe sosyal hayatta çok fazla değer verildiğini düşünmüyorum...” (27 yaşında, bekar).

“Benim pozisyonum baktığınız zaman çok prestijli iş, otelde bir tane oluyor şef. Karar alma sürecinde yetki ve sorumluluğum vardır. Kısım şefi olsaydım daha mutluydum sanki, prestiji o kadar yoktu ama, yapıyordum yemeği bitiyordu görevim, şu anda bitmiyor iş.” (40 yaşında, evli, 25 yıldan beri de bu sektörde çalışan ve şu anda 5 yıldızlı bir otelde üst düzey bir mutfak çalışanı).

“Ben aşçılığın bir sanat olduğunu iddia ediyorum. Bu anlamda yaptığımız işe gerektiği kadar değer verildiğine inanmıyorum...” (36 yaşındaki bekar mutfak çalışanı).

Mutfak çalışanlarının yaptıkları işe toplumsal olarak gereken önemin kısmen verildiğini ancak kendi beklentileri ölçüsünde değer görmediklerini hissettiklerini ifade edebiliriz.

Çalışma hayatı bireyin sosyal hayatını ve özel hayatını yakından etkiler. Hayata bakış açısını ve yaşam enerjisini belirleyen temel unsurlardan biri de yaptığımız iş ve onun yaşamımıza etkileridir. Bu anlamda mutfak çalışanlarına “Çalışma hayatınız sosyal hayatınızı, kişiliğinizi ve özel hayatınızı olumlu-olumsuz sizce nasıl etkiledi?” şeklinde yönelttiğimiz sorumuza mutfak çalışanlarından aldığımız yanıtlar aşağıdaki gibidir;

“Bu iş çok eziyetli olsa bile alışmışız bir kere, bizim bayramımız yok, bizim yılbaşı yok... İnsanların mesaisini bitirip evine gittiği saatte ben yemek yapıyorum, yazın tatile geldiklerinde benim en yoğun zamanım... Sezonda boş zaman pek yok, sadece dinlenebiliyorsunuz. Evliyseniz evde bu sıkıntı yaratabiliyor. Sosyal hayatım iş yoğunluğundan dolayı negatif etkilenebiliyor... Yazın pek özel hayatımız olmuyor.” (40 yaşında, evli, 25 yıldan beri de bu sektörde çalışan ve şu anda 5 yıldızlı bir otelde üst düzey bir mutfak çalışanı).

“18 yıllık çalışma hayatım boyunca hiç yaz tatili yapmadım... Çalışma hayatımın koşulları sosyal ve özel hayatımı doğal olarak etkiliyor. Bizim bu mesleği yapanların çoğu belli bir süre sonra ya alkolik olurlar ya da stresli ve öfkeli olurlar. Bu özellikleri ile tanınan aşçıların mutlaka lakapları olur örneğin Balyoz Ahmet, Deli Raşit, Koca Mustafa gibi. Kısacası bu meslekte mesleği yapanların kişilikleri o kadar uçlara gider ki bu özellikleri sebebiyle onlara isim bile takılır... Beni en çok bayramlarda çalışmak mutsuz

ediyor...” (18 yıldır bu mesleği yapan evli ve bir kız babası 36 yaşındaki görüşmecimiz).

“Hayal ettiğim hayatı yaşamıyorum. İşten eve giderken yolda tanıdık görmekten korkuyorum. Selam verip konuşmak oyalanmak istemiyorum. Eve gidip kapıyı pencereyi kapatıp kimseyle konuşmadan yatmak uyumak istiyorum...” (27 yaşında, bekar).

“Sosyal hayatım için kendime vakit ayıramıyorum. Dinlenmek için vaktim yok, izin günüm yok. Yorulsam da yapacak bir şey yok, bu benim işim. Özel hayatım yok. Hayatımın merkezinde iş var sadece.” (36 yaşındaki bekar mutfak çalışanı).

Görüşmecilerimizin yanıtları bizi, mutfak çalışanlarının yaptıkları işin, sosyal ve özel hayatlarını olumsuz etkilediği sonucuna ulaştırmıştır. Bu durumun özellikle kişiliklerinde ve sevdikleri insanlarla ilişkilerinde negatif etkiler yaratması tükenmişliğin başlangıç noktası olarak ifade edilebilir.

Tükenmişlik sendromuna ilişkin literatür, yapılan alan çalışmaları ve klinik testler incelenerek oluşturduğumuz alan çalışmasına ilişkin sorularımızda özellikle mutfak çalışanlarının kişilikleri, ruhsal ve duygusal durumları, biyolojik, psikolojik ve fizyolojik durumlarına yaptıkları işin etkisini tespit etmeye yönelik içerikler önceliğimiz olmuştur. Bu anlamda yönelttiğimiz sorulara verilen cevaplar mutfak çalışanlarının tükenmişlik sendromu riski ile ne derece karşı karşıya olduklarını ve en basit ifade ile ne kadar tükendiklerini bizlere sunmaktadır. Mutfak çalışanlarının bu sorulara verdikleri yanıtlar şöyledir:

“Hep bir; müşteriye memnun edeceksin, personeli memnun edeceksin, patronu memnun edeceksin, satın almadakileri memnun edeceksin durumu ile karşı karşıyayız. Beni kim memnun edecek? Ben de bir sosyal varlığım... Beden yorgunluğundan çok psikolojik yorgunluk yaşıyorum. Ben bu şirketten sonraki süreçte, köye gidip bir kahve açmak isterim. Sıkıldım bu işlerden. Kariyer de boş. Bu işin içerisinde olup da, gelecek planlayan bir meslektaşım olduğunu tahmin etmiyorum... Mesleğimin verdiği sağlık problemlerinden bir tanesi düzensiz beslenme alışkanlığı ve kilo problemi. Çok kafein tüketiyoruz. Hep kapalı bir alanda durağan bir hayat yaşıyoruz” (36 yaşındaki bekar mutfak çalışanı).

“Boş zamanlarım iş çıkışları ya da izin günleri, zaman açısından kısıtlı, izin bir gün o da yatıp dinlenmekle geçiyor... Ruh halime bağlı olarak, izin kullanmadığım zamanlarda mutsuz hissederim. Çok sık hasta oluyorum, o zaman ruh halim kötü oluyor... İşimizin yoğunluğundan dolayı unutkanlığım var... Bu işe başladıktan sonra daha sinirli biri haline geldim... Aileme çok fazla zaman ayıramıyorum, babam hasta olunca gidememek beni çok üzdü. Yazın sadece 2 kere ailemi görebiliyorum. Ailemin yanında olamamak, destek olamamak açısından bitmiş olabilirim.” (25 yaşındaki bekâr ve kadın mutfak çalışanı).

“Bu işin bazen benden çok şey aldığını düşünüyorum. Kırk yıldır ayaküstü, kapalı alanda, yaratıcılığımı ve beynimi kullanarak, hem bedensel hem zihinsel olarak yıprandığımı hissediyorum. Bazen gece yattığımda bile gram hesabı yapıyorum... Bayramımız seyranımız yok bizim. Düğün dernek gidemeyiz. Bu durumlarda insan kendini kötü hissediyor ve mutsuz oluyor.” (50 yaşında, Marmaris’te 3 yıldızlı bir otelde mutfağın pastane bölümünde usta olarak çalışan görüşmecimiz; eşinden boşanmış 2 erkek çocuk babasıdır ve yaşamını yalnız sürdürmektedir.).

“Bazen bunalıma girdiğim oluyor. Özellikle yaz mevsiminde çalışmak zorunda olduğumuz için insanlar dışarıda tatil yaparken bizim kapalı ve sıcak bir alanda çalışmamız bazen adaletsiz geliyor... İşten çıkartılma korkusu bizim sektörümüzde her zaman vardır. Sendika üyeliğimde artık yok bu nedenle sıklıkla gelecek kaygım oluyor... Yorgunluğun kişiliğim üzerindeki en büyük etkisi insanlardan beni uzaklaştırması ve yalnızlaştırması... Bu mesleği yaptığım için kilo problemi ile karşı karşıyayım. Yaptığımız iş standart bir biçimde olduğu için makine gibi çalışıyoruz. Tavuk gibi oluyoruz sadece işimize odaklanıyoruz. Bu bende başka alanlarda yavaş düşünmeye anlık karar verme yeteneğimin azalmasına neden oluyor. Aynı işi sürekli yapmak düşünme kabiliyetimizi azaltıyor. Bazen dikkat eksikliği yaşıyorum... Bu işi uzun yıllar yapacak olsam yıpranacağımı ve tükeneceğimi düşünüyorum.” (27 yaşında, bekar).

“Şu an işimden ayrılma kararı alacak olsam bunun sebebi tatil yapmak olur. Tatil yapmaya çok ihtiyacım var. Yoğun bir şekilde unutkanlık sorunu yaşıyorum... Aşçıların çoğunda kamburluk vardır. Ondan sonra diz ağrıları, ayak ağrıları olur. Bunlar bende de var. Bazen gerçekten tükendiğimi hissediyorum. Özellikle 5-6 yılda bir stres, yorgunluk ve sabır kotam doluyor.” (evli ve bir kız babası 36 yaşındaki görüşmecimiz 18 yıldır bu işi yapmaktadır.).

“Sorumluluk çok ağır. Birçok şeyi kontrol edip düşünmek zorundayım. Bu nedenle ben yolda yürürken bile dolap derecelerini kontrol ediyor buluyorum kendimi. Artık dereceler görüyorum, servis şöyle yapılmış mı, tabaklar böyle olmuş mu? Bir restorana gittiğimde rahat bir yemek yiyemiyorum... Bizim mesleğimizde “iş körlüğü” çok. (İş körlüğünü şöyle açıklıyor; bir şeyi sürekli görüyorsunuz, yanlış olsa bile artık bunu doğru görmeye başlıyorsunuz, bir süre sonra olumsuz durumlar da normal gibi algılanıyor)... Mutsuz olduğum çok nokta var. Sektörde çalışanlar arasında alicengiz oyunları olabiliyor... Eskiden de vardı ki eskiden daha acımasızdı. Örneğin benim yaptığım pilavın altını açan adam tanıyorum, “pilavı yakсын da laf duysun” gibi... Meslek hastalığı olarak varisim var. Her akşam ayak ağrılarım oluyor. Yoruluyorum. Bazen de unutkanlık sorunu yaşıyorum... Bazen çok sabırlı olduğum söyleniyor, bazen de kontrolümü kaybediyor çok

sinirli oluyorum; hemen ortamdan çıkmayı seçiyorum. Dolaşıyorum başka yerlere gidiyorum, sakinleşmeye çalışıyorum hatta bu böyle devam ederse öfke kontrolü için bir uzmanla görüşmeyi düşünüyorum... Birçok çalışma arkadaşımı eşimden daha fazla görüyorum... Duygusal açıdan işten başka hiçbir şey yapamıyorsunuz bazen, yapmanız da mutlu olamıyorsunuz. Bazen hiç konuşmak istemiyorum. Telefon çaldığında açmadan arayana göre sorunları bile yazıyorum, paranoya gibi. Şirket telefonu çaldığı zaman o telefon sesini hiç sevmiyorum... (40 yaşında, evli, 25 yıldan beri de bu sektörde çalışan ve şu anda 5 yıldızlı bir otelde üst düzey bir mutfak çalışanı).

“Her mesleğin kendince de zorluğu vardır. Binde bir dalgın olduğum unuttuğum zamanlar oluyor... Sadece belimde bir problem var. Bel fıtığım var, ağır kaldırmaktan oluştu... Hasta bile olsam izin günümde işe gidecek kadar prensip sahibiyim... Ama mesleğimiz çok kapsamlı, fabrikalarda şalteri kapatınca mesai biter, burada ise sirkülasyon çok fazla. Mesaim bitti deyip burada gidemeyebilirsiniz... ” (41 yaşında, evli, iki kızı var, 24 yıldır bu mesleği icra eden mutfak çalışanı).

Marmaris konaklama işletmelerinde mutfak biriminde çalışanlar ile tükenmişlik sendromu ile ilgili yaptığımız mülakat görüşmelerimizin sonuçlarında belirgin biçimde ortaya çıkan bulgular aşağıdaki gibi özetlenebilir:

Günlük 10-12 saatleri bulan ve daha fazla bile olan uzun çalışma saatleri ve fazla mesai ücretlerinin olmadığı; örgütlenme ve sendikalaşma eğilimin düşük olduğu; bu işi yapanlarda meslek seçiminin bilinçli olmasından çok bireylerin aile işi olduğu, yöresel nedenlerle bu işi yapmaya mecbur kaldığı, başka iş bulamadığı için bu işi seçtiği ya da eğitim sistemindeki aksaklıklar nedeniyle bu işle ilgili bölümlerde eğitim almalarından dolayı bu mesleği seçtikleri belirlenmiştir. Fiziki çalışma koşullarının kapalı alan, yüksek sıcaklık altında çalışmak, yetersiz teçhizat ve ekipman gibi olumsuz özelliklere sahip olduğu; genellikle alt pozisyonlarda istihdam edilenlerin yaptıkları işe birçok sektör yöneticisi ve toplumun belli kesimleri tarafından değer verilmediği, bu nedenle de emeklerinin karşılığını hem ücret hem de takdir olarak yeterince alamadıkları gözlenmiştir. Boş zaman ve dinlenme zamanlarının yetersiz olduğu; çalışanların sosyalliklerini kaybetmeye başladıkları ve yalnızlaştıkları; sıklıkla olumsuz çalışma koşulları ve uzun çalışma saatleri nedeniyle yorgun olmaları ve bu yorgunluğun yarattığı olumsuz etkilerle baş etmek zorunda kaldıkları; bu işi yaptıkları için halsizlik, umutsuzluk, unutkanlık, agresif kişilik, uyku bozukluğu, çaresizlik, stres, insanlardan uzaklaşma gibi psikolojik sorunlar yaşadıkları; sıklıkla bel ağrısı, ayak ağrısı (varisler), diz ağrısı, kamburluk, kilo problemi, baş ağrısı gibi biyolojik ve fizyolojik sağlık problemleri ile karşı karşıya kaldıkları; kendilerini yıpranmış ve tükenmiş hissettiklerini ya da bu mesleği yapmaya devam ederlerse tükeneceklerini düşündüklerini ifade ettikleri tespit edilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Birey tükenmişlikle birlikte aslında kendinin yaptığı işin öznesi olmaktan çok nesnesi olduğunu farkına bile varamamaktadır. Bireyin –miş gibi yaşarak ve çalışarak hayatına devam etmesi durumunda, farkına varamadığı durumlar nedeniyle sosyal ve psikolojik sorunlar bile yaşayabileceği söz konusudur. Piyasadaki çalışma ve rekabet koşulları da bireylerin kendilerini hep bir tık daha ileriye taşımaları için, kariyer hedefi, ücret artışı beklentisi, mükemmeliyetçilik gibi nedenler yüzünden baskı altında olmalarına neden olmaktadır.

Çalışmada elde edilen sonuçlara göre Marmaris'te konaklama sektöründe mutfakta çalışanların bir kısmının tükenmişlik sendromu yaşadıklarını, bir kısmının bu risk altında çalışmaya devam ettiklerini, diğer kısmının ise henüz farkındalık düzeyine ulaşmasalar da bu risk ile karşı karşıya olduklarını ifade edebiliriz. Bu sorunların çalışanlar üzerindeki etkilerinin yok edilebilmesi ya da en azından azaltılabilmesi için özelde bu sektör, genelde emek piyasası açısından yapısal reformlara, emeğin değerinin verildiği, haklarının korunduğu politika önerilerine, çalışma biçimlerinin daha insani formlarda işlemesine ihtiyaç vardır. Bu anlamda bu sektörde çalışanların özlük haklarının tanınması ve gereğinin yerine getirilmesi önerilmektedir. Bu yapısal düzenlemeler hem emek açısından hem de diğer piyasa aktörleri açısından motivasyonu, verimliliği ve kaliteyi arttıracak potansiyele sahip olduğu için gereklidir.

KAYNAKÇA

Ağaoğlu, E, Ceylan, M, Kasım, E ve Maden, T. (2004), Araştırma Görevlilerinin Kendi Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri, **XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı**, Malatya.

Aktaş, A. (2001), **Ağırlama Hizmet İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi**, Ankara: Detay Yayıncılık.

Akçamete, G, Kaner, S, Sucuoğlu, B. (2001), **Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doymu ve Kişilik**, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Aktaş, A. ve Özdemir, B. (2005), **Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi**, Ankara: Detay Yayıncılık.

Aslan, H. (1997), Kocaeli’nde bir grup sağlık çalışanlarında işe bağlı gerginlik, tükenme ve iş doymu, **Toplum ve Hekim Dergisi**, 12(82), 24–29.

Braverman, H. (2008), **Emek ve Tekelci Sermaye: Yirminci Yüzyılda Çalışmanın Değersizleştirilmesi** (Çıdamlı, Ç. Çev.) (1. basım), İstanbul: Kalkedon Yayınları.

Cemaloğlu, N. ve Erdemoğlu Şahin, D. (2007), Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklı değişkenlere göre incelenmesi, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, 15 (2), 465-484.

Denizer, D. (2005), **Konaklama İşletmelerinde Yiyecek İçecek Yönetimi**, Ankara: Detay Yayıncılık.

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

Gökdemir, A. (2005), **Mutfak Hizmetleri Yönetimi**, Ankara: Detay Yayıncılık.

Harvey, D. (1993), Esneklik: Tehdit mi Yoksa Fırsat mı?, **Toplum ve Bilim Dergisi**, 56-61, 83-92.

Izgar H. (2001), **Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik: nedenleri sonuçları ve başa çıkma yolları** (1. Baskı), Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

İçigen, E. ve Uzut, İ. (2012), Yiyecek-İçecek Bölümü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlikleri ve İş Doymuları Üzerine Bir Araştırma, **Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi**, 5 (2), 107-118.

İlhan, S. (2007), Yeni Kapitalizmin Karanlık Yüzü: İnsanlık ve Ahlâkılık Söylemlerinin Sahiciliği Üzerine, **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 17 (2), 283-306.

Kitzinger, J. (1995), Qualitative research: introducing focus groups, **British Medical Journal**, 311 (7000), 299-302.

Komala, K. ve Ganesh, S. (2007), Individual spirituality at work and its relationship with job satisfaction and burnout: An exploratory study among healthcare professionals, **The Business Review, Cambridge**, 7(1), 124-129.

Leiter, M. (1991), The Dreams Denied: Professional Burnout and The Constraints of Human Service Organizations, **Canadian Psychology**, 32 (4), 547-558.

Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981), The Measurement of Experienced Burnout, **Journal of Occupational Behavior**, 2 (2), 99-113.

Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1986), **Maslach burnout inventory manual** (2. Baskı), Palo Alto, Ca: Consulting Psychologist Press.

Maslach, C. ve Leiter, M.P. (1997), **The Truth About Burnout**, New York, NY: Jossey-Bass

Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M. P. (2001), Job Burnout, **Annual Review of Psychology**, 52 (1), 397-422.

Maslach, C. (2003), Job burnout: new directions in research and intervention, **American Psychological Society**, 12 (5), 189-192.

Meier, S. T. (1983), Toward a Theory of Burnout, **Human Relations**, 36 (10), 899-910.

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

Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008), Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 10 (1), 1-23.

Sanlı, M. (2006), **Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi**, Yayınlanmamış Y. Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Sennett, R. (2011), **Karakter Aşınması: Yeni Kapitalizmde İşin Kişilik Üzerindeki Etkileri** (Yıldırım, B. Çev.) (5. baskı), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Yıldız, E. (2012), Mesleki Tükenmişlik ve Rehber Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma, **Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 33 (2), 37-61.

Sökmen, A. (2005), **Yiyecek-İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği**, Ankara: Detay Yayıncılık.

Sürgevil, O. (2006), **Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri**, Ankara: Nobel Yayınları.

Türk Dil Kurumu (TDK). (2005), **Türkçe Sözlük**. (10. Baskı), Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları

Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M., ve Tekin, Ö. A. (2010), Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi, **Journal of Yasar University**, 17 (5), 2922-2937.

Yeğin, H.İ. (2014), Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri, **Ekev Akademi Dergisi**, 18 (58), 315-332.

Yılmaz, Y. (2007), **Otel ve Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Ziyafet Organizasyonu ve Yönetimi**, Ankara: Detay Yayıncılık.

Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK). (2010), Turizm Sektörüne İlişkin Meslek Standartları, [URL:<http://www.myk.gov.tr/index.php/tr/yaymlanm-ulusal-meslek-standartlar/693-turizm-likin-ulusal-meslek-standartlar>] (Erişim 15.08.2014).

Sendrom, <http://tr.wikipedia.org/wiki/Sendrom>, (Erişim 14.08.2014)

Tükenmişlik Sendromu, <http://www.psykonet.com/konu.asp?kid=203>, (Erişim 12.08.2014)