



HAZİRAN  
CİLT: 2 SAYI:1

**TURİZM EKONOMİ  
VE İŞLETME ARAŞTIRMALARI DERGİSİ**

***JOURNAL OF TOURISM ECONOMICS AND BUSINESS STUDIES***

### Sahibi

Doç. Dr. Meryem SAMIRKAŞ KOMŞU

### Editör

Doç. Dr. Meryem SAMIRKAŞ KOMŞU

### Yardımcı Editörler

Dr. Öğr. Üyesi Anıl KALE  
Arş. Gör. Sercan BENLİ

### Yayın Kurulu

Prof. Dr. Faruk ALAEDDİNOĞLU, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi  
Doç. Dr. Gürkan AKDAĞ, Mersin Üniversitesi  
Doç. Dr. Meryem SAMIRKAŞ KOMŞU, Mersin Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Anıl KALE, Mersin Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Can SAMIRKAŞ, Mersin Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Ozan GÜLER, Mersin Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Samet EVCI, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Ufuk Cem KOMŞU, Mersin Üniversitesi

### Sekreteryaya

Ayşe AKBOZ  
Meryem Ezgi ÖZKAN

### Dergi Tasarımı ve Grafik Uygulama

Türker KAYMAZ

### Yayın

Uluslararası Süreli e-Yayın  
Haziran 2020  
Cilt: 2, Sayı: 1

### Adres

Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi Binası, Kat:2,  
Çiftlikköy Kampüsü, 33343, Yenişehir / Mersin  
Tel: 0324 361 00 01 /13948  
**e-Posta:** turekdergisi@gmail.com

### Danışma Kurulu

- Prof. Dr. Abdullah KARAMAN (Selçuk Üniversitesi)
- Prof. Dr. Faruk ALAEDİNOĞLU (Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi)
- Prof. Dr. Göknil Nur KOÇAK (Mersin Üniversitesi)
- Prof. Dr. Hayat BOZ (Ankara Üniversitesi)
- Prof. Dr. Ozan BAHAR (Muğla Üniversitesi)
- Prof. Dr. Zafer ÖTER (İzmir Katip Çelebi Üniversitesi)
- Doç. Dr. Aysun Yaralı AKKAYA (Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi)
- Doç. Dr. Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ (Mersin Üniversitesi)
- Doç. Dr. Gürkan AKDAĞ (Mersin Üniversitesi)
- Doç. Dr. Halil AKMEŞE (Necmettin Erbakan Üniversitesi)
- Doç. Dr. Kamil YAĞCI (Pamukkale Üniversitesi)
- Doç. Dr. Levent KOŞAN (Mersin Üniversitesi)
- Doç. Dr. M. Akif ARVAS (Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi)
- Doç. Dr. Murat YEŞİLTAS (Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi)
- Doç. Dr. Serhat HARMAN (Mardin Artuklu Üniversitesi)
- Doç. Dr. Serpil TOMAK (Mersin Üniversitesi)
- Doç. Dr. Turgay BUCAK (Dokuz Eylül Üniversitesi)
- Doç. Dr. Ümit SORMAZ (Necmettin Erbakan Üniversitesi)
- Doç. Dr. Yılmaz AKGÜNDÜZ (Dokuz Eylül Üniversitesi)
- Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Gökhan SÖKMEN (Çağ Üniversitesi)
- Dr. Öğr. Üyesi Bahadır ERGÜN (Alpaslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi)
- Dr. Öğr. Üyesi Gamze ERYILMAZ (İskenderun Teknik Üniversitesi)
- Dr. Öğr. Üyesi Gaye ONAN (Mersin Üniversitesi)
- Dr. Melike Çallı KAPLAN
- Dr. Öğr. Üyesi Meral ÜZÜLMEZ (Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi)
- Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Can SAMIRKAŞ (Mersin Üniversitesi)
- Dr. Rasim KUTLU (T.C Ticaret Bakanlığı)
- Dr. Öğr. Üyesi Samet EVCİ (Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi)
- Dr. Öğr. Üyesi Sedat ŞAHİN (Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi)
- Dr. Öğr. Üyesi Serdar SÜNNETÇİOĞLU (Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi)
- Dr. Öğr. Üyesi Songül DÜZ ÖZER (Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi)
- Dr. Öğr. Üyesi Zuhale ÖZDEMİR YAMAN (Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi)

### Cilt 2/Sayı 1 Hakemleri

Doç. Dr. Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ	(Mersin Üniversitesi)
Doç. Dr. Meryem SAMIRKAŞ KOMŞU	(Mersin Üniversitesi)
Doç. Dr. Murat YEŞİLTAŞ	(Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi)
Doç. Dr. Ümit SORMAZ	(Necmettin Erbakan Üniversitesi)
Doç. Dr. Yılmaz AKGÜNDÜZ	(Dokuz Eylül Üniversitesi)
Dr. Öğr. Üyesi Anıl KALE	(Mersin Üniversitesi)
Dr. Öğr. Üyesi Muhammed SAYGIN	(Mersin Üniversitesi)
Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Can SAMIRKAŞ	(Mersin Üniversitesi)
Dr. Öğr. Üyesi Serpil YALIM KAYA	(Mersin Üniversitesi)
Öğr. Gör. Dr. Zafer BUZCU	(Çukurova Üniversitesi)

## İÇİNDEKİLER

### KÜNYE DANIŞMA KURULU HAKEMLER İÇİNDEKİLER

- GASTRONOMİ VE MUTFAK SANATLARI ÖĞRENCİLERİNİN EL HİJYEN UYGULAMALARI: İSTİNYE ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ 5-17  
*Hand Hygiene Applications of Gastronomy and Culinary Arts Students: The Case of İstinye University*  
Saadet GÜRPINAR, Cansu AĞAN, Çağla ÖZER
- MEDİKAL TURİSTLERİN TERCİH NEDENLERİ: SAMSUN İLİ ÖRNEĞİ 18-30  
*Reasons of Preference of Medical Tourists: Case of Samsun*  
Yaşar DEMİR, Pınar ORUÇ, Yusuf Alper BAŞTÜRK, İshak Suat ÖVEY
- OTEL İŞLETMELERİNDE, DUYGUSAL BAĞLILIK VE İŞ TATMİNİNİN YAŞAM DOYUMUNA ETKİSİ 31-45  
*Effects of Affective Commitment and Job Satisfaction on Life Satisfaction in Hotel Businesses*  
Süreyya ŞENER, Erdinç BALLI
- PSİKOLOJİK SAĞLAMLIĞIN TÜKENMİŞLİĞE ETKİSİ: ÖZEL OKULLARDA ÇALIŞAN ÖĞRETMENLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 46-60  
*The Effect of Resilience on Burnout: A Study on Teachers Working in Private Schools*  
Tuba GÖNEN, Ayşe İpek KOCA BALLI
- DAVRANIŞSAL EKONOMİ YAKLAŞIMINDA YÖNETİM VE KARAR VERME OLGUSU 61-73  
*Management and Decision Making in Behavioral Economics Approach*  
Elif SAVAŞKAN
- ALAHAN MANASTIRININ İNANÇ TURİZMİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ 74-84  
*Evaluation of Alahan Monastery in Terms of Faith Tourism*  
Bahri KÖKŞEN

## GASTRONOMİ VE MUTFAK SANATLARI ÖĞRENCİLERİNİN EL HİJYEN UYGULAMALARI: İSTİNYE ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

### HAND HYGIENE APPLICATIONS OF GASTRONOMY AND CULINARY ARTS STUDENTS: THE CASE OF İSTİNYE UNIVERSITY

Dr.Öğr.Üyesi Saadet GÜRPINAR\* , Öğr.Gör. Cansu AĞAN\*\* , Dr.Öğr.Üyesi Çağla ÖZER\*\*\*

**ÖZET:** Etkin hijyen uygulamaları, gıda kaynaklı oluşabilecek hastalıkların önlenmesinde önemli olup ilk basamağını el hijyeni oluşturmaktadır. Dolayısıyla yeme-içme sektöründe istihdam sağlanan ilgili lisans öğrencilerinin bu konudaki uygulamaları eksiksiz olarak takip etmeleri gerekmektedir. Bu çalışma Gıda Güvenliği, Hijyen ve Sanitasyon dersinde verilen el yıkama tekniğinin etkin bir şekilde uygulama durumunu değerlendirmek amacıyla yapılmıştır. Bu çalışmaya Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümünde ilgili dersi alan 50 öğrenci katılmış olup el yıkama öncesi ve tekniğine uygun el yıkama sonrasında ellerinden swab örnekleri alınarak Plate Count Agar (PCA) besiyerine toplam aerobik bakteri sayımı yapmak üzere swab ekimleri yapılmıştır. 30°C’de 72 saat inkübe edilen besiyeri plaklarında sayım yapılmıştır. Yıkama öncesi ve sonrası veriler karşılaştırıldığında, 41 öğrencinin elinde başlangıç yükünde %99 ve üzeri, 4 öğrencide %85-75 aralığında ve 5 öğrencide ise %50 ve aşağısında azalma tespit edilmiştir. Çalışma sonucunda yiyecek-içecek işletmelerinde çalışacak olan gastronomi ve mutfak sanatları bölümü öğrencileri çapraz bulaşmada aracı oldukları için, doğru el yıkama tekniklerinin bu noktada çok önemli olduğu ve verilen eğitim sonrasında beklenen hedefe ulaşıldığı görülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** El Hijyeni, El Yıkama Tekniği, Gastronomi, Toplam Aerobik Bakteri

**ABSTRACT:** Effective hygiene practices are important to prevent of foodborne diseases, and the first step is hand hygiene applications. Therefore the graduated students in related departments who has provided employment opportunity for the food and beverage sector are obliged to follow the applications The aim of this study was to evaluate effectiveness of the practical application of hand hygiene education given in Food Safety, Hygiene and Sanitation course. The study was carried out with fifty students who take the course in the Gastronomy and Culinary Science Department. Swab samples were taken from the hands before and after hand washing with the explained procedure and swab sowing was performed on Plate Count Agar (PCA) medium for total aerobic bacterial count. The petri plates were incubated at 72 h at 30°C and counted. When the pre-wash and post-wash data were compared, it was found that 41 students had a reduction in the initial load of 99% and above, 4 students in the 85-75% range and 5 students in 50% and below. When the pre-wash and post-wash data were compared, it was found that 41 students had a reduction in the initial load of 99% and above, 4 students in the 85-75% range and 5 students in 50% and below. At the end of the study since students of the department of gastronomy and culinary arts who will work in food and beverage enterprises are intermediaries in cross contamination, it is seen that the right hand washing techniques are very important at this point and the expected goal is reached after the training given.

**Keywords:** Hand Hygiene, Handwashing Technique, Gastronomy, Total Aerobic Bacteria

<sup>1</sup> \*İstinye Üniversitesi, Güzel Sanatlar, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, [saadet.gurpinar@istinye.edu.tr](mailto:saadet.gurpinar@istinye.edu.tr), ORCID ID: 0000-0001-8213-3146

<sup>2</sup> \*\*İstinye Üniversitesi, Güzel Sanatlar, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, [cagan@istinye.edu.tr](mailto:cagan@istinye.edu.tr), ORCID ID: 0000-0001-9043-8767

<sup>3</sup> \*\*\*İstinye Üniversitesi, Güzel Sanatlar, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, [cozer@istinye.edu.tr](mailto:cozer@istinye.edu.tr), ORCID ID: 0000-0001-8471-8607, sorumlu yazar

## GİRİŞ

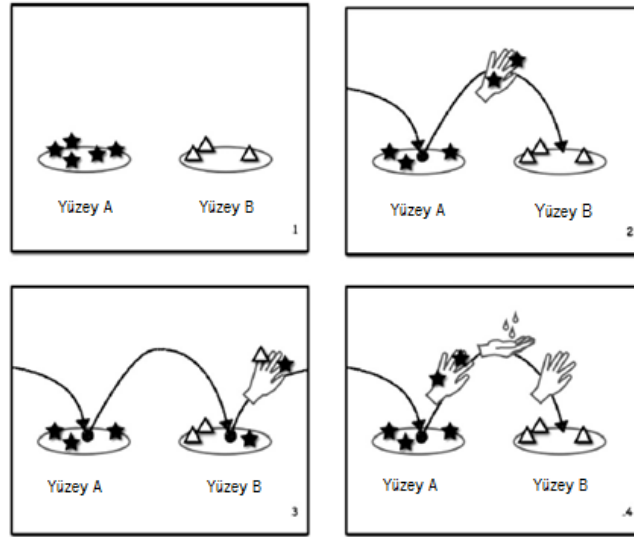
Gıda güvenliği, gıdanın üretiminden başlayarak çiftlikten çatala kadar olan süreç içerisinde meydana gelen bozulmaların önlenmesi, sağlıklı ve güvenilir olarak tüketicinin kullanması için alınan önlemler dizisini oluşturmaktadır (Türker, 2012). Yeme-içme sektörü toplum beslenmesine hizmet sağlayan bir alan olup, alınacak gıda güvenliği tedbirleri ve uyulması gereken kurallar, toplum sağlığı açısından dikkat edilmesi gereken temel konulardan biridir. Gıda güvenliği bilinci, tüketicilerin daha seçici olmalarını sağlarken üreticileri de daha sağlıklı ve güvenli bir şekilde ürünlerini tüketime sunmaya yönlendirmektedir (Sevim ve Görkem, 2015). Yeme-içme sektörünün çalışma şartları, çalışanların kişisel hijyeni ve çalışırken kullanılan araç ve gereçlerin hijyeni, uluslararası kabul görmüş kurallara uygun olarak yapılmadığında gıda zehirlenmesi riskini arttırarak gıda güvenliğini tehdit etmektedir (Çakıroğlu ve Uçar, 2008). İşletmelerde çalışan personellerin hijyen uygulamaları konusunda yeterli bilgileri olmasına rağmen uygulamanın etkinliği konusunda eksiklikleri olması ve işletmenin uyguladığı hijyen kurallarının yetersizliğinden dolayı gıda sektöründe çalışan personelden kaynaklı bulaşmalar sonucunda gıda zehirlenmeleri yaşanabilmektedir (Pamuk, Erdoğan, Yıldırım, Hızlısoy, Serhat ve Sepin, 2018). Bu nedenle kişisel hijyen ve sanitasyon uygulamalarının etkin bir şekilde yapılması, gıda kaynaklı olabilecek hastalıkların önlenmesinde, en temel nokta olup yeme-içme sektöründe çalışan personellerin güvenli gıda sunma konusunda alacağı sorumluluklar kritik bir öneme sahiptir (Ünlüönen ve Cömert, 2013).

Hijyen, insan yaşamının hemen hemen her aşamasında sağlığın korunması ile ilgili önemli bir konu olup, çevre ve insan sağlığının devamlılığın sağlanması için, uygulanabilir bilgileri kapsayan bir bilim olarak tanımlanmaktadır (Göktaş, 2019). Kişisel hijyen, kişinin bedenini temiz tutması ve hastalıkların oluşmasını önlemek için yapmış olduğu tüm koruyucu tedbirler olarak tanımlanabilir. El, vücudumuzun dış ortam ile en fazla temas eden ve kirlenen bölgesi olup (Çağlar, Yılmaz ve Savaşer, 2018) kişisel hijyenin yanı sıra çalışan personelin sağlığı da gıdaların mikrobiyolojik kalitesine etki etmektedir (Ünlüönen ve Cömert, 2013). Dolayısıyla gıdanın sofraya kadar taşındığı her aşamada, işletmede çalışan personelin kişisel hijyeni, sanitasyonu ve mutfak temel bilgi düzeyi güvenilir gıdaya ulaşmanın önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Güvenli gıda için işletmede çalışan personelin kişisel temizlik, genel hijyen ve sanitasyon konularında yeterli bilgiye sahip olması ve bunları etkin bir şekilde uygulaması gerekmektedir (Seçim ve Nizamlıoğlu, 2018).

### El Hijyeni

El hijyeni, kişisel hijyen uygulamalarının başında gelmektedir. Ellerin tekniğine uygun bir şekilde ve düzenli olarak yıkanması el hijyeninin sağlanmasında önemli bir etmendir. Düzenli ve tekniğine uygun şekilde yıkanan ellerin çoğu hastalığın yayılmasını engellediği ve en önemli gıda kaynaklı bulaşmaların önlenmesinde etkili olduğu söylenmektedir (Kınacı ve Çetiner, 2013). El; sağlık kuruluşlarında, yeme-içme sektörü gibi endüstriyel ortamlarda ve ayrıca tüm topluluk ve ev ortamlarında enfeksiyon bulaşmasında önemli rol oynamaktadır (Jumaa, 2005). Ayrıca eller, ortamlar arasında olduğu kadar hastalığa neden olabilecek mikroorganizmaların kişiler ve kişilerarası transferi için de önemli olup çevre ve vücut arasında mikroorganizmaların geçişi için bir köprü görevi görmektedir (Edmonds Wilson, Nurinova, Zapka, Fierer ve Wilson, 2015; Kumar, Pal, Bai, Kour, Sheeba, Rajarajan vd., 2019). Şekil.1’de mikroorganizmaların el ile nasıl taşındığı açıklanmaktadır.

**Şekil 1.** Mikroorganizmaların El ile Taşınması

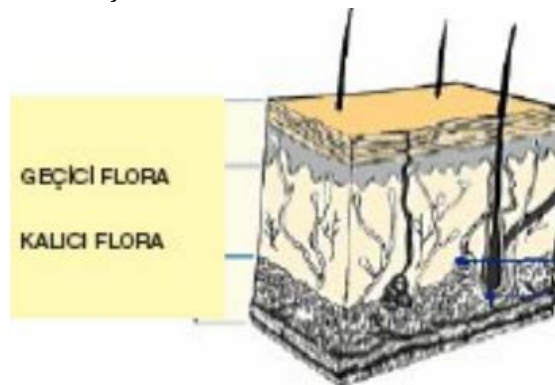


**Kaynak:** Sax, Allegranzi, Chraïti, Boyce, Larson ve Pittet, 2009.

Şekil 1.1.'de farklı floralarla kirlenmiş A ve B isimli iki yüzey yer almaktadır. Şekil 1.2.'de el yüzey A'ya maruz kaldıktan sonra kirlenmiş ve iki yüzey arasındaki geçiş göstermektedir. Şekil 1.3.'de el hem A hem de B yüzeyin florasına sahiptir. Aynı zamanda B yüzeyin florası ile kirlenmiş ve diğer yüzeylere geçişlerine devam etmektedir. B yüzeyi, A yüzeyinin florasına karşı korunacaksa, geçiş sırasında el hijyeni uygulamak B yüzeyinin kirlenmesini önleyebilir. Bu durumda A yüzeyinin florasının B yüzeyi için kirletici bir etken oluşturma riskinin azaldığını söylemek mümkün olacaktır (Sax vd., 2009).

El florası; geçici (derinin yüzeyinde) ve kalıcı (derinin alt tabakalarında) flora olmak üzere iki kısımdan oluşurken, flora; deri ve mukoza tabakalarında olan mikroorganizmaların tümüdür (Elevken, 2018). Geçici florada bulunan mikroorganizmaların deride genellikle çoğalmadığı fakat buna rağmen canlılığını koruyup hastalığa neden olduğu söylenmektedir. Kalıcı florada bulunan mikroorganizmalar ise genellikle derinin üst yüzeyinde enfeksiyon oluşturma riski düşük olup steril vücut boşluklarında, göz ya da hastalıklı ciltlerde enfeksiyona neden olmaktadır (Kampf ve Kramer, 2004).

**Şekil 2.** Eldeki Normal Bakteri Florası



**Kaynak:** Kurt, 2011.



El yıkama, hastanelerde enfeksiyonun yayılmasını önlemede en önemli aşama olarak görülmekte fakat yeme-içme sektöründe ve evde de büyük bir önem taşıdığı belirtilmektedir (Mcbride, 1984). El yıkama işleminin 10 saniyeden daha kısa süreyle ve hatalı yapılması sonucunda, yıkanmayan bölgelerin kaldığı (Şekil 3) ve bu durumun çapraz bulaşma riskinin artmasına neden olabileceği tespit edilmiştir (Bilici, Irmak ve Buzgan, 2008).

**Şekil 3.** Ellerin Yıkama İşlemi Sonrasında İhmal Edilen Bölgeler



**Kaynak:** Bilici vd., 2008.

Yapılan çalışmalar sonucunda geliştirilen ve uluslararası kabul gören doğru el yıkama tekniği Şekil 4'te verilmiştir (World Health Organization, 2009).

**Şekil 4.** Sabun ve Su ile El Yıkama Tekniği



**Kaynak:** World Health Organization, 2009.

Tekniğine uygun bir şekilde yapılan el yıkama sonucunda bazı hastalıkların yayılması önlenebilmekte ve toplum sağlığı korunabilmektedir.

El hijyeninin hastalıklar üzerinde etkisinin incelendiği farklı çalışmalarda sabun kullanımı ile el yıkama tekniğinin doğru uygulanmasıyla gastrointestinal ve solunum kaynaklı hastalıkları azaltmada etkili olduğu bildirilmiştir (Curtis ve Cairncross, 2003; Rabie ve Curtis, 2006; Aiello, Coulborn, Perez ve Larson, 2008).

Ünlütürk ve Turantaş'ın çalışmasında (akt. Seçim ve Nizamlıoğlu, 2018) Türkiye'de gıda işletmelerinde çalışan personelin %60'ının ellerini tekniğine uygun şekilde yıkamadığını tespit etmişlerdir. Aynı çalışmada gıda kaynaklı hastalıkların %25-40'ının gıda işleme ve dağıtım servislerinde çalışan personelden kaynaklandığı bildirilmiştir. Yapılan farklı bir çalışmada gıda işletmesinde çalışan personellerin ellerinde bulunan patojen mikroorganizmanın varlığı dolayısıyla toplum sağlığı için potansiyel bir tehlike oluşturduğu ve çapraz kontaminasyon ile gıda kaynaklı hastalıkların önlenmesi için personellerin el hijyeni konusunda eğitilmesi gerektiği vurgulanmaktadır (Kahraman, Çetin, Dümen ve Büyükunal, 2010). Dolayısıyla yeme-içme sektöründe çalışan ilgili personellerin lisans ve ön lisans okurken alacağı Gıda Güvenliği, Hijyen ve Sanitasyon dersi bu noktada önem kazanmaktadır. Bu derste, öğrencilere genel temizlik kavramları ile kişisel temizliğin önemi, gıda güvenliğine hijyen ve sanitasyonun etkileri, gıda kaynaklı zehirlenmeler ve hastalıklar, genel mikrobiyoloji kavramları uygulama çalışmaları ile anlatılarak gıda güvenliği ve hijyen ilkeleri benimsetilmesi amaçlanmaktadır. Bu çalışmanın amacı Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü öğrencilerine Gıda Güvenliği, Hijyen ve Sanitasyon dersinin bir bölümü olarak verilen el yıkama tekniğinin kavranarak etkinliğinin tespit edilmesidir.

## YÖNTEM

Çalışmanın evreni İstinye Üniversitesi Güzel Sanatlar, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü'ne kayıtlı öğrenciler olup örneklemini ise Gıda Güvenliği, Hijyen ve Sanitasyon dersini alan 50 adet öğrenci oluşturmaktadır. Çalışma, 23 erkek ve 27 kız öğrenci ile 29.05.2019 tarihinde yapılmıştır. Öğrencilerin ellerinden swab örneklerinin alınması, besiyerinin hazırlanması ve ekim işlemleri İstinye Üniversitesi Beslenme ve Diyetetik Laboratuvarı'nda gerçekleştirilmiştir.

Öğrencilerin ellerinden steril eküvyon çubukları kullanılarak swab örnekleri alınmıştır. Alınan örnekler önceden steril edilmiş serum fizyolojik içeren deney tüplerine inoküle edilerek başlangıç dilüsyonunu oluşturmuşlardır. Sonrasında  $10^2$  ve  $10^3$  lük dilüsyonlar hazırlanarak toplam aerobik bakteri yükünün tespit edilmesi için Plate Count Agar (PCA, Merck, 105463) besiyerine yayma plak yöntemi ile paralel ekim yapılmıştır. İnoküle edilmiş besiyeri plakları  $30^\circ\text{C}$ 'de 72 saat inkübasyona bırakılmıştır. İnkübasyon sonunda besiyeri plakları değerlendirilerek 15-300 koloni içeren petrilere koloni sayımları gerçekleştirilmiştir (Temiz, 2000). Öğrenciler yapılacak uygulamadan haberleri olmadan aynı gün ve saatte yapılan Laboratuvar Uygulama derslerine gelmiştir. Bazı öğrenciler toplu taşıma araçlarından inerek sınıfa gelirken bazı öğrenciler lavaboda elini yıkayıp sınıfa gelmiştir. Dolayısıyla öğrencilerin ellerindeki mikrobiyal yük arasında farklar olabileceği, ayrıca deri florasının, yaş, cinsiyet ve bireyin yaşadığı coğrafi bölgeler ile birlikte deri bölgesinin fiziksel ve biyolojik özelliklerine göre de farklılıklar gösterdiği bilinmektedir (Elevken, 2018). Bilici ve arkadaşları (2008) tarafından yapılan çalışmada el yıkama uygulamalarında yıkama etkinliğinin en az bulunduğu parmak uçları ve baş parmak ile işaret parmağı arasındaki hattın önemine dikkat çekilmiş ve çalışmanın planında yıkama öncesinde swab örnekleri bu gereklilik dikkate alınarak uygulanmıştır. Daha sonra öğrencilerin derste kendilerine öğretilen

teknik ile Şekil 4’de açıklanan şekilde ellerini yıkamaları istenmiştir. Öğrenciler ellerini, sağlık bakanlığınca onaylı, MSDS’i (Güvenlik Bilgi Formu) tanımlı ve ticari olarak piyasa şartlarında tüm işletmelerin ulaşabileceği sıvı bir el temizleme ürünü (sabun) kullanarak Şekil 4’te belirtilen teknikle yıkamışlardır. Öğrencilerin ellerini yıkama işlemi toplamda 40-60 saniye sürmüş olup sabun ile ellerin köpürtülerek ovalama işlemi 20 saniyeden fazla sürmüştür. Gıda Çalışanları Hijyen Tanır’ın 2015 yılında yaptığı bir çalışmada, ovalama işleminin “*Bilekler, avuç içi, ellerin sırt ve parmak araları ile turnakların kenar ve uçları sabun ile köpürtülerek en az 20 saniye süreyle kuvvetlice ovuşturulur*” şeklinde olması gerektiği belirtilmiştir (Tanır, 2015: 22). Öğrenciler ellerini yıkandıktan sonra tek kullanımlık kâğıt havlu ile kurulamışlardır. Öğrencilerin herhangi bir yere dokunmamaları sağlanarak yine aynı bölgelerden swab örnekleri alınmıştır. Alınan swab örnekleri tekrar yukarıda belirtilen teknik kullanılarak inoküle edilmiş ve değerlendirmeye alınmıştır. Elde edilen veriler İstinye Üniversitesi Bilgi Sistemleri ve Teknoloji Destek Ofisi tarafından sağlanan SPSS (ver. 26 SPSS Inc., Chicago, IL, USA) programı ile ANOVA ve bağımlı gruplar t testi (paired t test) kullanılarak  $p < 0,05$  düzeyinde karşılaştırılmıştır.

## BULGULAR

İstinye Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü’nde okuyan öğrencilerin Gıda Güvenliği, Hijyen ve Sanitasyon dersinde verilen el yıkama tekniğinin etkin bir şekilde uygulama durumunu değerlendirmek amacıyla yapılan bu çalışmada sayım sonucunda kız ve erkek öğrencilerin yıkama öncesi ve yıkama sonrası toplam aerobik bakteri yükü ve azalma oranları sırasıyla Tablo 1 ve Tablo 2’de verilmiş olup azalma oranları dağılımı Şekil 5’te gösterilmiştir. Tablo 1 ve 2’de kız öğrenciler K, erkek öğrenciler ise E olarak kodlanmıştır.

Tablo 1 ve Tablo 2 değerlendirildiğinde, 41 öğrencinin yıkama sonrası ellerinde, başlangıç yüküne oranla %99 ve üzeri, 4 öğrencinin %75-85 aralığında ve 5 öğrencide ise %50 ve altında bakteri yükünde azalma tespit edilmiştir. Öğrencilerde, yıkama öncesi ortalama toplam aerobik bakteri yükü  $3,4 \times 10^2$  kob iken yıkama sonrasında ise  $1,9 \times 10^1$  kob olarak tespit edilmiştir. Kız ve erkek öğrenciler ayrı olarak değerlendirildiğinde, 24 kız öğrencinin yıkama sonrası ellerinde toplam aerobik bakteri yükünde %99 ve üzeri, 2 kız öğrencinin %75-85 aralığında ve 1 kız öğrencide ise %50 ve altında azalma olduğu tespit edilmiştir. 17 erkek öğrencinin yıkama sonrası ellerinde toplam aerobik bakteri yükünde %99 ve üzeri, 2 erkek öğrencinin %75-85 aralığında ve 4 erkek öğrencide ise %50 ve altında azalma olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda kız öğrencilerin, erkek öğrencilere göre yıkama sonrası toplam aerobik bakteri yükünde %99 ve üzeri azalma oranı sağlamakta daha başarılı oldukları görülmüştür. Kız ve erkek öğrencilerin yıkama öncesi ellerinde bakteriyel yüklerin farklı olduğu görülmektedir. Elde edilen değerler de öğrencilerin ellerini yıkama öncesi ve sonrası arasında, el floradaki bakteri yükünde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p=0,000$ ). Kirli ellerden alınan örneklerde kız ve erkek öğrenciler arasında ise anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ( $p=0,536$ ).

**Tablo 1.** Kız Öğrencilerin El Yıkama Öncesi ve Sonrasında Toplam Aerobik Bakteri Yüğü Sayımları

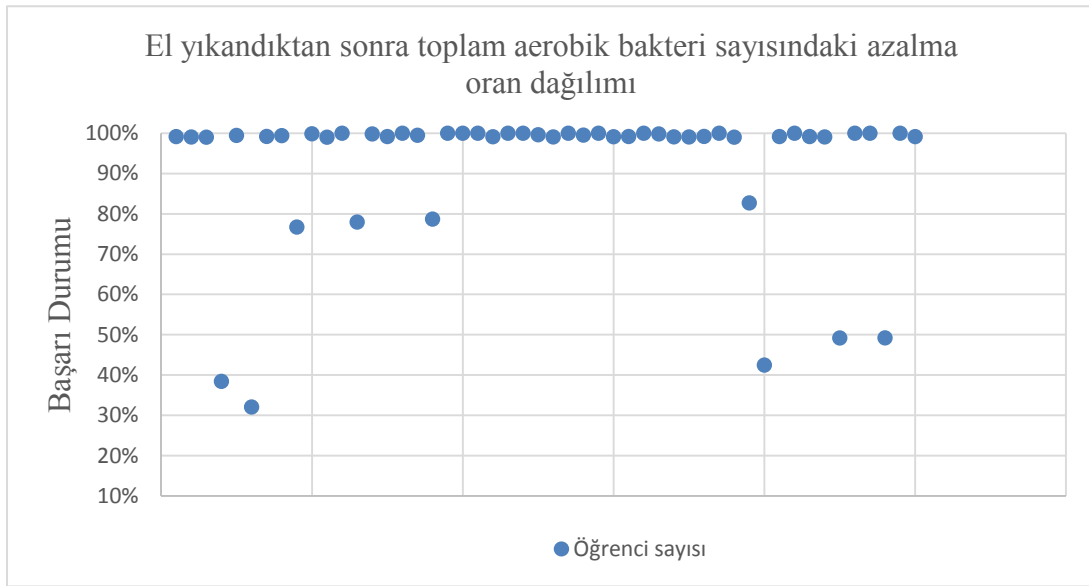
Öğrenci Kodu	El Yıkama Öncesi Toplam Aerobik Bakteri Sayısı (kob/cm <sup>2</sup> )	El Yıkama Sonrası Toplam Aerobik Bakteri Sayısı (kob/cm <sup>2</sup> )	Azalma Oranı (%)
K1	240	2	99.17
K2	204	2	99.02
K3	65	40	38.46
K4	185	1	99.46
K5	520	121	76.73
K6	1440	2	99.86
K7	1830	18	99.02
K8	566	1	99.82
K9	121	1	99.17
K10	385	0	100
K11	155	0	100
K12	80	0	100
K13	71	0	100
K14	109	1	99.08
K15	53	0	100
K16	79	0	100
K17	230	2	99.13
K18	123	1	99.19
K19	68	0	100
K20	334	3	99.10
K21	324	3	99.07
K22	1261	10	99.21
K23	27	0	100
K24	81	14	82.72
K25	260	0	100
K26	1416	13	99.08
K27	30	0	100

**Tablo 2.** Erkek Öğrencilerin El Yıkama Öncesi ve Sonrasında Toplam Aerobik Bakteri Yüğü Sayımları

Öğrenci Kodu	El Yıkama Öncesi Toplam Aerobik Bakteri Sayısı (kob/cm <sup>2</sup> )	El Yıkama Sonrası Toplam Aerobik Bakteri Sayısı (kob/cm <sup>2</sup> )	Azalma Oranı (%)
E1	214	2	99.07
E2	81	55	32.10
E3	126	1	99.21
E4	168	1	99.40
E5	241	0	100
E6	581	128	77.97
E7	203	0	100
E8	198	1	99.49
E9	432	92	78.70
E10	27	0	100
E11	687	6	99.13
E12	265	1	99.62
E13	214	1	99.53

Öğrenci No	Öğrenci Sayısı	Öğrenci Sayısı	Oran (%)
E14	564	1	99.82
E15	1228	12	99.02
E16	80	46	42.50
E17	364	3	99.18
E18	243	2	99.18
E19	321	163	49.22
E20	33	0	100
E21	396	201	49.24
E22	51	0	100
E23	357	3	99.16

Şekil 5. El Yıkandıktan Sonra Toplam Aerobik Bakteri Sayısı Azalma Oranları



Yeme-içme sektöründe önemli konulardan biri, güvenilir gıda üretmek ve tüketicilere sunmaktır. Yeme-içme sektörü için donanımlı ve nitelikli personel yetiştiren ilgili lisans bölümü ve ön lisans programının müfredatlarında yer alması gereken Gıda Güvenliği, Hijyen ve Sanitasyon dersi bu amaç gözetildiğinde anlam kazanmaktadır. Bununla birlikte dersin uygulamalarının da yapılması öğrencilerin staj veya mezuniyet sonrası çalışacağı sektörlerde başarı sağlamasında yardımcı olacağı düşünülmektedir. Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü'nde okuyan öğrencilere verilen hijyen ve sanitasyon dersinin teorik ve uygulamalı olarak verilmesiyle öğrencilerde yeni kazanımların oluşmasını sağladığı, çalıştıkları sektör ve çevreye katkısı olduğu ve kendi sağlığının korunmasına da dikkat ettiği görülmektedir (Güneş ve Koçyiğit, 2018). Yapılan farklı bir çalışmada bu sektörde çalışan personellerin hijyen eğitimi almadan önce mutfak bölümünde daha fazla hata yaptığı, verilen eğitimin kalıcılığını ölçmek için iki ay sonra yapılan gözlemlerde de daha az hata ile karşılaşıldığı bildirilmiştir (Dağ ve Merdol, 1999). Dolayısıyla verilen eğitimin yeme-içme sektöründe önemli bir gereklilik olduğu ve sektör için kalite standartlarının oluşturulması aşamasında ilk sırayı almasının doğru olacağı düşünülmektedir. Nitekim mutfak personeline verilen hijyen eğitiminin mutfak hijyen durumuna olumlu etki göstererek yüzey temizliğinin dikkatli olarak yapılmasını sağlamaktadır (Dere, 2018). Ders içeriğinde yer alan hijyen eğitimi kapsamında teorik ve uygulamalı olarak verilen el hijyeni eğitimi, mezun olduktan sonra çalışacakları yeme-içme sektöründe sürdürülebilir güvenli gıda için son derece önem taşımaktadır. Bu bağlamda yapılan ders içi uygulamalar öğrencilerde farkındalığı arttırarak, görsel ve istatistik verilerle desteklemekte ve hijyen eğitim öneminin daha net kavranmasına hizmet etmektedir. Yapılan bir çalışmada öğrencilere el hijyeni eğitimi öncesi ve sonrasında el

hijyeni konusunda bilgi açısından farklılık olduğu, dolayısıyla bilgi düzeylerine olumlu etki gösterdiği bildirilmiştir (Kaya, Trabzon, Doğanay, Güçlü, Karabay ve Altındış, 2019). 300 mutfak personeli ile yapılan bir çalışmada işe alınmadan önce sadece %15,1'inin el hijyeni konusunda eğitim aldığı ve çoğunun tekniğine uygun şekilde el yıkamayı bilmediği söylenmektedir (Turan, 2009). Bunun sonucunda bu şekilde güvenli gıda kavramının yitirileceği dolayısıyla gıda zehirlenmesi daha fazla yaşanabilecektir. Bu durum sektör için de büyük risk oluşturmakta ve gıda zehirlenmesi yaşayan işletmenin itibarının da azalmasına sebebiyet verecektir. Bunun aksine, 395 yeme-içme sektöründe yapılan bir çalışmada çalışan çoğu personelin el hijyeni konusunda bilgisinin olduğu ve dikkat ettiği söylenmektedir (Çelen ve Avcıkurt, 2017). Ayrıca yapılan el hijyeni eğitimlerinin öğrencilerde alışkanlık kazanmasında bir rolü olduğu düşünülmekte ve yapılan bir çalışma ile arasında olumlu bir bağlantı olduğu da bildirilmiştir (Diefenbacher ve Keller, 2020).

Çalışmamızda yer alan öğrencilerin ellerini yıkamadan önceki bakteriyel yüklerinde alışkanlıklar ve yaşam tarzı ile oluşan farklılıklar doğaldır. Yapılan çalışmada erkek ve kız öğrencilerin yıkama öncesinde ellerinde toplam aerobik bakteri sayısı sırasıyla  $1,2 \times 10^3$ - $2,7 \times 10^1$  kob,  $1,8 \times 10^3$ - $2,7 \times 10^1$  kob arasında bulunmuştur. Yıkama öncesi ve sonrası veriler karşılaştırıldığında ise, toplam 50 öğrenciden 41 öğrencinin elinde başlangıç yükünde %99 ve üzeri, 4 öğrencide %85-75 aralığında azalma ve 5 öğrencide ise %50 ve aşağısında azalma tespit edilmiştir. Bu veriler ışığında el yıkama tekniğinin, öğrencilerin öğretilen el yıkama tekniğini başarılı bir şekilde gerçekleştirdikleri ve %82'sinin etkin bir şekilde el hijyenini sağlayarak, yeterli bilgi düzeyine sahip oldukları söylenebilir. Bir üniversitede eğitim gören öğrencilere verilen el yıkama uygulama eğitiminin değerlendirildiği bir çalışmada aldıkları eğitim sonucu öğrencilerin büyük çoğunluğunun el yıkamalarını etkin bir şekilde gerçekleştirdikleri söylenmekte ve çalışmamızı desteklemektedir (Dikmen, Arkut ve Gökdoğan, 2020).

El, sabun ve su ile 15 saniye süresince yıkandığında geçici florada bulunan bakterilerin sayısını  $0,4 \times 10^1$  kob- $1,3 \times 10^1$  kob ( $0,6-1,1 \log_{10}$ ) azalmakta, 30 saniye süreyle yıkandığında ise  $6,4 \times 10^1$  kob- $6,4 \times 10^2$  kob ( $1,8-2,8 \log_{10}$ ) azalmaktadır (Gencer, 2008). El yüzeyinde bulunan mikroorganizmaların sayısını azaltmada en etkili yöntem sabun ve su ile ellerin yıkanmasıdır (Sherwani, Nazim, Memon, Hussain, Ahmad, Baig ve Kazmi, 2013). Yaptığımız çalışmada öğrenciler ellerini en az 20 saniye ovalayıp Şekil 4'te verilen biçimde yıkaması sonucunda ellerinde bulunan ortalama toplam aerobik bakteri sayısının  $3,4 \times 10^2$  kob düzeyinden  $1,9 \times 10^1$  kob düzeyine gerilediği tespit edilmiştir.

Antibakteriyel olmayan sabun ve su ile el yıkamanın etkili bir yöntem olduğu ve potansiyel olarak bakteri varlığını %8 oranında düşürdüğü ifade edilmiştir (Burton, Cobb, Donachie, Judah, Curtis ve Schmidt, 2011). Kadınların erkeklere göre genel olarak ellerini daha dikkatli ve iyi bir şekilde yıkadıkları bildirilen (Anderson, Warren, Perez, Louis, Philips, Wheeler, Cole ve Misra, 2008; Park, Cheong, Son, Kim ve Ha, 2010; De Alwis, Pakirisamy, Wai San ve Xiaofen, 2012) çalışmalar ile yaptığımız çalışmada da %99 ve üzerinde azalma ile kız öğrencilerin (%88,8), erkek öğrencilere (%73,9) göre daha başarılı olduğu tespit edilerek benzer bir sonuç elde edilmiştir. Erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre daha az başarılı olma nedenleri arasında el yıkama eğitiminde verilen süreye uymamaları, sabun kullanımı ile el kurutmanın dikkatsiz bir şekilde yapılması söylenebilir. Erkeklerin kadınlardan daha kısa sürede ellerini yıkayıp kuruladıkları ve sabun kullanımının daha az olduğu bildirilmiştir (Garbutt, Simmons, Patrick ve Miller, 2007). El kurutma işlemi de etkili el yıkamanın önemli bir aşaması olup yıkama sonrasında el yüzeyinin nemli kalması ile mikroorganizmaların dokunulan yerlere bulaşma ihtimali daha yüksek olmaktadır (Patrick,

Findon ve Miller, 1997). Bununla birlikte öğrencilerin ellerini yıkadıktan sonra öğrencilerin uygulama öncesi ellerinde var olan toplam aerobik bakteri yüküne dış faktörler ve alışkanlıklar etki etmekte dolayısıyla öğrenci bazında değişiklik göstermesine neden olmaktadır. Uygulama sonrası değişimin yüzde olarak verilmiş olması, önemli ve var olan toplam aerobik bakteri yükünün uygulanan tekniğin etkinliği konusundaki farkındalığı yaratmak olduğu düşünülmektedir.

Hong-Kong'da el yıkama eğitimi alan ve almayan yerli ve yabancı ev hizmetlerinde çalışan personellerin performanslarında önemli oranda farklılık bildirilmiştir (Lee, Yeung, Chan, Cheung, Cheng, Chan vd., 2017). Sabun ile el yıkamanın sadece temiz ellerde bakteriyel yükü azalttığı, zarar görmüş ve yaralı ellerde ise bakteriyel yüke etkisinin olmadığı bildirilmiştir (E Borges, Silva ve Gontijo Filho, 2007). Bu durumda çalışmaya katılan öğrenci grubunun ellerinde çalışma sonuçlarına etki edecek şekilde açık yara bulunmadığını belirtmek gerekmektedir.

Bu çalışmada, teorik ve uygulamalı olarak anlatılan el hijyeni eğitiminin, öğrenciler için herhangi bir anda nasıl uygulandığı ve el hijyeni açısından bakteri yükününün değişimi gözlemlenmiştir. Uygulamalı olan bu ve benzer çalışmalar, öğrencilerin hijyen kavramını anlatılan teorik bilginin yanında laboratuvar uygulamaları ile gözlemlenmesini sağlayarak farkındalığın artmasına destek verecek niteliktedir. Uygulamalı ve görsel çalışmalarla, gıda güvenliğinin temelini oluşturan el hijyenin, yeme-içme sektöründe çalışan personeller tarafından anlaşılıp uygulanması, sağlıklı bir toplumun ve güvenli gıdanın temelini oluşturacağından bu çalışmalar yaygınlaştırılmalıdır. Bu yaklaşımla, mikrobiyoloji uygulama becerisinin el yıkama kavramı üzerindeki görsel etkisi artacağı ve öğrencilerin hafızalarında daha kalıcı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca hijyen ve sanitasyon dersinin birinci sınıfta verilerek öğrencilerin hem çalışacağı sektörde hem de günlük hayatında el hijyen kurallarını kullanılma bilincinin geliştirilmesi ile yanlış uygulamaların yapılması önlenecektir. Dolayısı ile mezun olduklarında yeme-içme sektöründe çalışacak olan öğrencilerin, gıdalara mikroorganizmaları bulaştırmalarında bir aracı oldukları ve doğru el yıkama tekniklerinin bu noktada çok önemli olduğu vurgulanmalıdır.

El hijyeni konusu ile ilgili yapılan farklı çalışmalar değerlendirildiğinde kişisel hijyen, el hijyeni, el yıkama uygulama alışkanlıkları ve bilgi düzeylerinin çoğunlukla anket yöntemi ile incelendiği görülmektedir (Demirdal, Uyar ve Demirtürk, 2007; Türkmen ve Bakır, 2017; Modi, Kumar, Solanki, Modi, Chandramani ve Gill, 2017; Aktuğ Demir, Sümer, Demir ve Ural, 2018; Hançer Aydemir, 2020; Baier, Albrecht, Ebadi, Vonberg ve Schilke, 2020; Dikmen, Arkut ve Gökdoğan, 2020; Sangra, Dolma ve Kapoor, 2020). Bazı çalışmalarda ise el hijyen durumları patojen mikroorganizmaların varlığı açısından değerlendirilerek ele alınmıştır (Ayhan, Gökler, Işıklı, Önsüz, Özay, Aydın, Durmaz ve Kalyoncu, 2015; Yılmaz Aksu, Sandıkçı Altunatmaz, Uran ve Dülger Altınar, 2017; Pamuk, Erdoğan, Yıldırım, Hızlısoy, Al ve Sepin, 2018; Tan, de Kraker, Pires, Soule ve Pittet, 2020). El yıkama etkinliği ile ilgili ayrıca önemle üzerinde durulması gereken bir diğer konu da el hijyen uygulamalarının yalnızca sağlık ve gıda sektörlerinde çalışan personele yönelik olarak değil, tüm sektör çalışanlarına yönelik yapılmasının toplum sağlığını korumak adına daha doğru olacağı kanısına varmak mümkündür. Çalışmamız kapsamında Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü öğrencilerinin almış oldukları Gıda Güvenliği, Hijyen ve Sanitasyon dersi kapsamında yapılan el yıkama tekniği etkinliğinin ölçülmesi çalışmanın bir kısmı olup, bu uygulamanın tüm üniversite geneli evreninde yapılması planlanabilir. Özellikle yeme-içme sektörü için personel yetiştiren bölümlerde verilen el hijyeni eğitiminin sektörde de düzenli olarak tekrarlanan eğitimler ile verilmesi ve çalışan personele konunun önemini anlatması

açısından son derece önem arz etmektedir. Ayrıca bu çalışmada elde edilen sonuç sabun kullanılarak Dünya Sağlık Örgütü tarafından tavsiye edilen metod takip edilerek etkili bir el yıkama hijyeni gerçekleştirilebileceği ve sektör uygulaması olarak rahatlıkla kullanılabilirliğini sadece ovalama süresi ve bölgesi ile el kurulama tekniğine dikkat edilmesi gerektiği söylenebilir. Çalışma birinci sınıf öğrencilerini kapsayıp uygulamanın kalıcılığını göstermek amacıyla öğrencilere mezuniyet öncesi veya bir üst sınıfa geçtiklerinde aynı yöntemle çalışmalar yapılması da mümkündür.

## KAYNAKÇA

- Aiello, A. E., Coulborn, R. M., Perez, V. & Larson, E. L. (2008). Effect of hand hygiene on infectious disease risk in the community setting: A meta-analysis. *American Journal of Public Health*, 98(8), 1372-1381.
- Aktuğ Demir, N., Sümer, Ş., Demir, L. S. & Ural, O. (2018). Bir üniversite hastanesi öğrencileri, araştırma görevlileri ve öğretim üyelerinin el hijyeni hakkındaki bilgi düzeyleri. *Klinik Dergisi*, 31(2), 106-109.
- Anderson, J. L., Warren, C. A., Perez, E., Louis, R. I., Phillips, S., Wheeler, J., Cole, M. & Misra, R. (2008). Gender and ethnic differences in hand hygiene practices among college students. *American Journal of Infection Control*, 36(5), 361-368.
- Ayhan, E., Gökler, M. E., Işıklı, B., Önsüz, M. F., Özay, Ö., Aydın, E., Durmaz, G. & Kalyoncu, C. (2015). Eskişehir kırsal ilköğretim öğrencilerinde el hijyeni bilgi ve uygulaması: Müdahale çalışması. *Süreklili Tıp Eğitimi Dergisi*, 24 (3), 99-108.
- Baier, C., Albrecht, U. V., Ebadi, E., Vonberg, R. P. & Schilke, R. (2020). Knowledge about hand hygiene in the Generation Z: A questionnaire-based survey among dental students, trainee nurses and medical technical assistants in training. *American Journal of Infection Control*, 1-5.
- Bilici, S., Irmak, H. & Buzgan, T. (2008). *Sağlık personeline yönelik el yıkama ve el dezenfeksiyonu rehberi*, Ankara: Klasmat Matbaacılık.
- Burton, M., Cobb, E., Donachie, P., Judah, G., Curtis, V. & Schmidt, W. P. (2011). The effect of handwashing with water or soap on bacterial contamination of hands. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 8(1), 97-104.
- Curtis, V. & Cairncross, S. (2003). Effect of washing hands with soap on diarrhoea risk in the community: a systematic review. *The Lancet Infectious Diseases*, 3(5), 275-281.
- Çağlar, S., Yılmaz, Ö. E. & Savaşer, S. (2018). Hemşirelik ve sağlık alanı dışında öğrenim gören üniversite öğrencilerinin sosyal el yıkama ile ilgili görüş ve davranışları. *G.O.P. Taksim E.A.H. JAREN*, 4 (2), 83-91.
- Çakıroğlu, F. P. & Uçar, A. (2008). Employees' perception of hygiene in the catering industry in Ankara (Turkey). *Food Control*, 19(1), 9-15.
- Çelen, O. & Avcıkurt, C. (2017). Döner ve kebabçıların yiyecek-İçecek hijyenine yönelik bilgi düzeyi: Ankara ilinde bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 303-323.
- Dağ, A. & Merdol, T. K. (1999). Toplu beslenme servislerinde çalışan personel için geliştirilen hijyen eğitim programının bilgi, tutum ve davranışlara etkisi. *Beslenme ve Diyet Dergisi*, 28(1), 47-51.
- Dere, H. (2018). Toplu beslenme sistemlerinde mutfak personeline verilen hijyen eğitiminin mutfak hijyen durumuna etkisi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Başkent Üniversitesi, Ankara.
- De Alwis, W. R., Pakirisamy, P., Wai San, L. & Xiaofen, E. C. (2012). A study on hand contamination and hand washing practices among medical students. *International Scholarly Research Newtork*, 1-5.
- Demirdal, T., Uyar, S. & Demirtürk, N. (2007). Bir üniversite hastanesinde çalışanlarda el yıkama uygulamalarının ve bilgi düzeylerinin değerlendirmesi. *Kocatepe Tıp Dergisi*, 8(3), 39-43.
- Diefenbacher, S., Pfattheicher, S. & Keller, J. (2020). On the role of habit in self-reported and observed hand hygiene behavior. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 12(1), 125-143.



- Dikmen, N., Arkut, A. & Gökdoğan, F. (2020). Hand washing behavior of International Cyprus University Dialysis Technician students. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 7(1), 77-82.
- E Borges, L. F. D. A., Silva, B. L. & Gontijo Filho, P. P. (2007). Hand washing: Changes in the skin flora. *American Journal of Infection Control*, 35(6), 417-420.
- Edmonds-Wilson, S. L., Nurinova, N. I., Zapka, C. A., Fierer, N. & Wilson, M. (2015). Review of human hand microbiome research. *Journal of Dermatological Science*, 80(1), 3-12.
- Elevken, M. (2018). El florası ve el antiseptisinde kullanılan maddelerin floraya etkisi. Uzmanlık tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Garbutt, C., Simmons, G., Patrick, D. & Miller, T. (2007). The public hand hygiene practices of New Zealanders: A national survey. *The New Zealand Medical Journal (Online)*, 120 (1265), 1-7.
- Gencer, S. (2008). Hastane enfeksiyonlarının önlenmesi ve kontrolün olmazsa olmazı: El yıkama. *İÜ Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Hastane Enfeksiyonları: Korunma ve Kontrol Sempozyum Dizisi*, (60), 71-78.
- Göktaş, M. A. (2019). İstanbul'da bazı gıda işletmelerinde hijyenik kalitenin saptanması. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul.
- Güneş, E. & Koçyiğit, T. (2018). Turizm işletmelerinde hijyen ve sanitaryona dair işbaşı eğitimin önemi; Konya örneği: *Ulusal Çevre Bilimleri Araştırma Dergisi*, 1(2), 73-86.
- Hançer Aydemir, D. (2020). Personal hygiene habits of some university students in Turkey. *Türk Hijyen ve Deneysel Biyoloji Dergisi*, 77(1), 87-96.
- Jumaa, P. A. (2005). Hand hygiene: Simple and complex. *International Journal of Infectious Diseases*, 9(1), 3-14.
- Kahraman, T., Çetin, O., Dümen, E. & Büyükuşal, S. K. (2010). Incidence of Salmonella spp. and Listeria monocytogenes on equipment surfaces and personnel hands in meat plants. *Revue Méd. Vét.*, 161(3), 108-113.
- Kampf, G. & Kramer, A. (2004). Epidemiologic background of hand hygiene and evaluation of the most important agents for scrubs and rubs. *Clinical Microbiology Reviews*, 17(4), 863-893.
- Kaya, G., Trabzon, Ş., Doğanay, S., Güçlü, E., Karabay, O. & Altındiş, S. (2019). Sağlık eğitimi alan üniversite öğrencilerine verilen el hijyeni eğitimi etkinliği. *Journal of Biotechnology and Strategic Health Research*, 3(3), 219-224.
- Kınacı, B. & Çetiner, H. (2013). Gaziantep'te dört ve beş yıldızlı otellerin restoranlarında çalışan personelin kişisel hijyen uygulamaları üzerine bir alan araştırması. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 1(1), 21-28.
- Kumar, K. V., Pal, A., Bai, P., Kour, A., Sheeba, E., Rajarajan, P., Kausar, A., Chatterjee, M., Prasad, G., Balayan, S., Dutta, P. & Wijesekara, K. (2019). Co-aggregation of bacterial flora isolated from the human skin surface. *Microbial Pathogenesis*. 1-7.
- Kurt, N. (2011). Hastanelerde el hijyeni ve antiseptisinde kullanılan maddelerin bakteriyolojik yönden incelenmesi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- Lee, L. Y. K., Yeung, C. Y., Chan, Y. S., Cheung, S. C., Cheng, Y. N., Chan, M. Y., Leung, W., Y., Chan, P., N., Fong, Y., Y., Li, J., K. & Tai, Y. S. (2017). What is the hand washing performance in foreign domestic helpers in Hong Kong? *American Journal of Infection Control*, 45(6), 64.
- Mcbride M. E. (1984). Microbial flora of in-use soap products. *Applied Environmental Microbiology*, 48 (2), 338-341.
- Modi, P. D., Kumar, P., Solanki, R., Modi, J., Chandramani, S. & Gill, N. (2017). Hand hygiene practices among indian medical undergraduates: A questionnaire-based survey. *Cureus*, 9(7).

- Pamuk, Ş., Erdoğan, M., Yıldırım, Y., Hızlısoy, H., Serhat, A. L. & Sepin, Ö. (2018). Üniversite kampüs kantinlerindeki gıdaların mikrobiyolojik kalitesinin ve gıda çalışanlarının el hijyen durumlarının değerlendirilmesi. *Kocatepe Veteriner Dergisi*, 11(4), 363-373.
- Patrick, D. R., Findon, G., & Miller, T. E. (1997). Residual moisture determines the level of touch-contact-associated bacterial transfer following hand washing. *Epidemiology & Infection*, 119(3), 319-325.
- Park, J. H., Cheong, H. K., Son, D. Y., Kim, S. U. & Ha, C. M. (2010). Perceptions and behaviors related to hand hygiene for the prevention of H1N1 influenza transmission among Korean University students during the peak pandemic period. *BMC Infectious Diseases*, 10(1), 222.
- Rabie, T., & Curtis, V. (2006). Handwashing and risk of respiratory infections: a quantitative systematic review. *Tropical Medicine & International Health*, 11(3), 258-267.
- Sangra, S., Dolma, Y. & Kapoor, A. (2020). Awareness regarding hand hygiene among health care workers of associated hospital of GMC Kathua: A hospital based study. *International Journal of Scientific Research*, 8(12), 12-14.
- Sax, H., Allegranzi, B., Chraïti, M. N., Boyce, J., Larson, E. & Pittet, D. (2009). The World Health Organization hand hygiene observation method. *American Journal of Infection Control*, 37(10), 827-834.
- Seçim, Y. & Nizamloğlu, H., F. (2018). “Aşçı adaylarının gıda güvenliği temel bilgi düzeylerinin tespit edilmesi (Konya örneği)”. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*. (JSHSR), 5(26), 2605-2616.
- Sevim, B. & Görkem, O. (2015). Gastronomi ve Aşçılık programlarında gıda güvenliği donanım altyapısının değerlendirilmesi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(1), 59-67.
- Sherwani, S. K., Nazim, K., Memon, A. A., Hussain, T., Ahmad, H., Baig, M. T. & Kazmi, S. U. (2013). General perspective regarding hand washing practices in Karachi, Pakistan. *South Asian Journal of Life Sciences*, 1(1):1-4.
- Tan, J. B. X., de Kraker, M. E., Pires, D., Soule, H. & Pittet, D. (2020). Hand rubbing with sprayed alcohol-based hand rub: An alternative method for effective hand hygiene. *Journal of Hospital Infection*, 104(4), 430-434.
- Tanır, F. (2015). *Gıda çalışanları hijyen eğitimi rehberi*, Adana: Çukurova Üniversitesi Basımevi.
- Temiz, A. (2000). *Genel mikrobiyoloji uygulama teknikleri*, Ankara: Hatiboğlu Yayınevi.
- Turan, İ. (2009). Mutfak personelinin el hijyeni bilgisi ve uygulamalarının incelenmesi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Türker, S. (2012). Türkiye’de gıda güvenliği ve gıda mevzuatının gelişim süreci. *Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü Dergisi*, 21, 34-37.
- Türkmen, L. & Bakır, B. (2017). Sağlık teknikeri adaylarının el hijyeni (rutin/el yıkama) ile ilgili bilgi, davranış ve tutumların değerlendirilmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(3), 122-127.
- Ünlüönen, K. & Cömert, M. (2013). Otel işletmeleri mutfak çalışanlarının personel hijyeni bilgi düzeylerinin belirlenmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 1(1), 3-12.
- Ünlütürk, A. & Turantaş, F. (2014). *Gıda mikrobiyolojisi*, İzmir: Mengi Tan Basımevi.
- Yılmaz Aksu, F., Sandıkçı Altunatmaz, S., Uran, H. & Dülger Altın, D. (2017). Hipermarketlerde gıda temas yüzeylerinin mikrobiyolojik özellikleri ve satış personelinin el hijyeni düzeyi. *Erciyes Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 17-24.
- World Health Organization (2009). *WHO guidelines on hand hygiene in health care. first global patient safety challenge clean care is safer care*, Switzerland: WHO press.

## MEDİKAL TURİSTLERİN TERCİH NEDENLERİ: SAMSUN İLİ ÖRNEĞİ

### REASONS OF PREFERENCE OF MEDICAL TOURISTS: CASE OF SAMSUN

Yaşar DEMİR<sup>1</sup>, Pınar ORUÇ<sup>2</sup>, Yusuf Alper BAŞTÜRK<sup>3</sup>, İshak Suat ÖVEY<sup>4</sup>

**ÖZET:** Bu çalışma, Amerika, Avrupa, Orta Asya ve Orta Doğu ülkelerinden gelen medikal turistlerin Samsun ilinde hizmet veren hastaneleri tercih nedenlerinin araştırılmasını amaçlamaktadır. Araştırmanın kapsamını, Samsun ilinin Canik ilçesinde hizmet veren iki özel hastaneye 1 Ocak 2020- 29 Şubat 2020 tarihleri arasında gelen medikal turistler oluşturmaktadır. Bu süre içerisinde belirtilen hastanelere gelen 111 medikal turiste anket uygulaması yapılmıştır. Katılımcılara demografik faktörler ve Samsun ilini tercih sebepleriyle ilgili sorular sorulmuş ve elde edilen veriler SPSS v.25 programında değerlendirilmiştir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda, Amerika, Avrupa ve Orta Asya ülkelerinden gelen katılımcıların Samsun ilinde hizmet veren hastaneleri ziyaret tercihlerinin, tedavi ücretlerinin uygun olması, teknolojik ekipmanların yeterliliği, hekimlerin uluslararası tanınırlığının olması olduğu görülmüştür. Amerika ve Avrupa ülkelerinden gelen turistler konaklama hizmetlerinin yeterli seviyede olduğunu ve aracı kurumlarla olan iletişimin iyi seviyede olduğunu ifade etmişlerdir. Orta Doğu ülkelerinden gelen medikal turistlerin ise Samsun ilini seçmelerinin dini yakınlıktan dolayı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar sözcükler:** Medikal Turizm, Medikal Turizm Tercihleri, Medikal Turist, Samsun

**ABSTRACT:** This study aims to research the reasons why medical tourists coming from America, Europe, Central Asia and Middle East countries prefer hospitals serving in Samsun province. The scope of the research consists of medical tourists who came to two private hospitals serving in Canik district of Samsun province between January-February 2020. During this period, a questionnaire was applied to the medical tourists coming to the specified hospitals. The participants were asked questions about demographic factors and reasons for choosing Samsun province and the data obtained were evaluated in the SPSS v.25 program. As a result of the evaluations, it was observed that the participants coming from America, Europe and Central Asian countries visited the hospitals serving in Samsun province, the treatment prices were appropriate, the technological equipment was sufficient, and the international recognition of physicians. They stated that the accommodation services of the visitors from America and European countries were sufficient and the communication with intermediary institutions was positive. It was concluded that the visitors from the Middle Eastern countries chose the province of Samsun due to religious affinity.

**Keywords:** Medical Tourism, Medical Tourism Preferences, Medical Tourist, Samsun

<sup>1</sup> Sağlık Turizmi Doktora Öğrencisi, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü [ydsimal@hotmail.com](mailto:ydsimal@hotmail.com), <https://orcid.org/0000-0001-9930-8440>

<sup>2</sup> Sağlık Turizmi Doktora Öğrencisi, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü [pinaar\\_oruc@hotmail.com](mailto:pinaar_oruc@hotmail.com), <https://orcid.org/0000-0003-2947-2768>

<sup>3</sup> Yüksek Lisans Öğrencisi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü [yusufalperbasturk@hotmail.com](mailto:yusufalperbasturk@hotmail.com), <https://orcid.org/0000-0003-4482-4717>

<sup>4</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Tıp Fakültesi, <https://orcid.org/0000-0002-0392-4386>

## GİRİŞ

Sağlık turizmi ülkelerin ekonomilerine önemli katkılar sunan stratejik bir öneme sahiptir. Toplumların sağlık harcamalarındaki artış, yaşanan nüfus, yüksek maliyetler, sağlık erişimindeki sorunlar, uzun bekleme süreleri, kitle iletişim araçlarındaki artış, değişen sosyo-ekonomik yapı, bireylerin istek ve taleplerindeki değişim sağlık turizminin küresel anlamda büyümesine sebep olmaktadır (Tosun ve Ulusoy,2014; Çicek ve Avderen,2013; Çelik, 2009).

Sağlık turizmi sağlığını korumayı geliştirmeyi ve rehabilite etmeyi amaçlayan insanların ikamet ettikleri yerden başka yerleri seyahatlerini kapsayan bir turizm çeşididir. En genel anlamı ile sağlık turizmi sağlık amacı ile insanların yapmış oldukları seyahatlerinin oluşturduğu turizm çeşididir (Türkiye Medikal Turizm Raporu, 2012). Literatürde sağlık turizmi 4 temel sınıflaması yapılmaktadır. Bunlar; Medikal turizm, termal turizmi, spa ve wellness turizmi ve yaşlı bakımı ve engelli turizmidir. Medikal turizm, tedavi amacıyla başka ülkelere yapılan seyahatlerdir (Tengilimoğlu ve ark. 2017).

Medikal turizmde en çok tercih edilen ülkeler Malezya, Tayland, Hindistan, Kosta Rika olmasına rağmen (Aksu ve ark., 2016) Türkiye dünyanın önde gelen medikal turizm merkezlerinden biri olma potansiyeline sahiptir. Bu potansiyel sağlıkta dönüşüm programı ile başlayan ve artan sağlık yatırımları, düşük maliyetle hizmet veren sağlık tesisleri, alanında uzmanlaşmış sağlık personelleri gibi sebeplerden kaynaklanmaktadır (Sağ ve Zengül 2018). Ek olarak teknolojik altyapı, iklim çeşitliliği, doğal güzellikler ve tarihi zenginlikler Türkiye'yi medikal turizm açısından çekici kılmaktadır (Tosun ve Ulusoy, 2014; Aksu ve ark. 2016; Tengilimoğlu ve ark. 2017; Temizkan ve ark. 2015). Ancak, Türkiye'de medikal turizmin önünde birtakım engeller bulunmaktadır. Bunlardan bazıları, hastanelerin ve turizm şirketlerinin medikal turizm pazarına girme ve yönetme konusundaki yetersizliği, yeni gelişen bu pazar için uygun pazarlama karmasının ve pazar bölümlendirmesinin geliştirilememesi ve stratejik pazarlama yol haritasından yoksun olmasıdır (Aksu ve diğerleri, 2016; İlban ve Kaşlı, 2009; Özseri ve Karatana, 2013; WTTC, 2018; Abubakar ve İlkan, 2016; Barca ve ark., 2013; Tontus, 2015). Tüm bu zorluklara rağmen medikal turistlerin davranışları tüketici olarak önem kazanmaktadır. Çünkü bu durum Türkiye gibi gelişmekte olan ülkeler arasındaki rekabeti artırmaktadır. Bu nedenle medikal turistlerin Türkiye'yi bir medikal turizm destinasyonu seçmesindeki çeşitli nedenlerin anlaşılması ve buna göre pazarlama yol haritasının geliştirilmesi çok önemlidir (TUROFED, 2017). Bu durumun farkına varan Türkiye ise 2018 yılında 663 sayılı KHK ile USHAŞ (Uluslararası Sağlık Hizmetleri A.Ş)' i kurmuş ve 04/02/2019 tarihinde faaliyetlerine başlamıştır. USHAŞ' amacı; uluslararası sağlık hizmetleri alanında Türkiye'de sunulan hizmetlerin tanıtımını yapmak, kamu ve özel sektörün sağlık turizmine yönelik faaliyetlerini desteklemek ve koordine etmek, uluslararası sağlık hizmetlerine ilişkin politika ve stratejiler ile hizmet sunum standartları ve akreditasyon kriterleri konusunda Bakanlığa önerilerde bulunmaktır ([www.ushas.com.tr](http://www.ushas.com.tr), 2020). Bu bağlamda bu çalışmada medikal turizmin geliştirilmesi için yapılacak politika çalışmalarına katkıda bulunmak amacıyla medikal turistlerin Samsun'u ve Samsun'da bulunan hastaneleri tercih nedenlerinde etkili olan faktörler incelenmiştir.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### Medikal Turizm ve Özellikleri

Sağlık turizmi türlerinden biri olan medikal turizmin son yıllarda gösterdiği hızlı gelişme sağlık turizmi ile eş anlamlı olarak algılanmasına neden olmuştur (Yavuz, 2011). Literatür incelendiğinde medikal turizm konusunda birçok tanım yapıldığı görülmektedir. Aşağıdaki tabloda bu tanımlar gösterilmiştir:

**Tablo 1.** Medikal Turizm Konusunda Yapılmış Tanımlar

Yazar	Medikal Turizm Tanımı
(Connell, 2006, s. 1093)	Medikal turizm, hastaların deniz aşırı ülkelere tıbbi tedavi almak amacıyla yapmış oldukları seyahatlerdir.
(Bookman ve Bookman, 2007, s. 1).	Medikal turizm, hizmet alışverişini gerektiren, sağlık ve turizm sektörünün birleşimini temsil eden ekonomik bir aktivitedir.
(Lee ve Spisto, 2007: 1)	Medikal turizm, medikal turistlerin iyi ve sağlıklı olabilmeleri için medikal prosedürler ve aktiviteler içeren seyahatlerdir.
(Jose ve Sachdeva, 2010, s.376)	Medikal turizm, düşük maliyetle, bir başka ülkedeki gelişmiş sağlık kuruluşunda tedavi olmak veya cerrahi operasyonları geçirmek amacıyla yapılan seyahatleri içermektedir
(Cohen, 2012, s.9)	Medikal turizm bir hastanın tedavi alabilmek amacıyla kendi ülkesinden bir başka ülkeye seyahati olarak tanımlanmaktadır.
(Hudson ve Li, 2012, s.229)	Medikal turizm, tıbbi, diş ve cerrahi tedavileri almak amacıyla başka ülkelere yapılan seyahat süreci olarak tanımlanmaktadır.

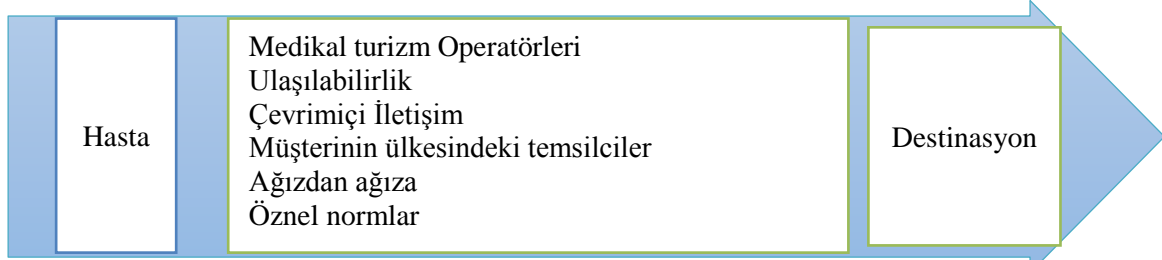
**Kaynak:** Buzcu ve Birdir ( 2019).

Medikal turizm gelişmiş ülkelerden az gelişmiş ülkelere yapılan yeni bir seyahat eğilimi olarak gösterilmektedir. Bu gelişim yeni bir niş pazar yaratarak turizm endüstrisinin çeşitlenmesi için fırsat sunmaktadır (Lee vd., 2012, s.69). Bireylerin ikamet ettikleri yerden tedavi amacıyla başka yerlere seyahat etmesinin başlıca nedenleri, tedavide sağlanan maliyet tasarrufu, sağlık hizmeti kalitesinin yüksek olması, işgücü niteliğinin artması, ulaşım fiyatlarının düşüklüğü, gelişmiş ülkelerdeki sağlık harcamalarının ülke ekonomisine olan yükü, tedavi için bekleme süresinin kısalığı ve sigorta kapsamında olmayan tedavilerde yaşanan sorunlar gösterilmektedir (Yeoh vd., 2013,).

Medikal turizm, dünya genelinde birçok ülkenin ekonomisine büyük katkılar sunmaktadır (Pan ve Chen, 2014,). Bugün küresel medikal turizm tahmini % 20'lik büyüme ile 55 milyar dolarlık endüstri haline gelmiştir (Sandberg, 2017). Türkiye' de ise 2018 yılında sağlık turizmi ve turistin sağlığı kapsamında 551.748 hasta sağlık hizmeti almıştır. Bu hastalardan da edilen turizm geliri ise 1.110.843 bin ABD Doları tutarında gerçekleşmiştir. Uluslararası hastaların en çok tercih ettiği şehirlere bakıldığında ise, İstanbul, Ankara, Antalya, İzmir, Erzurum ve Yalova öne çıkmaktadır ([www.ushas.com.tr/saglik-turizmi.html](http://www.ushas.com.tr/saglik-turizmi.html)).

Smith ve Forgione (2007) yaptıkları çalışmada başka bir ülkede sağlık hizmeti arama kararını iki aşamalı olarak açıklamaktadırlar. Birinci aşama, ekonomik koşullar, siyasi iklim ve politikalar gibi ülke faktörlerini içermektedir. İkinci aşama ise maliyetler, hekim eğitimi, bakım kalitesi ve akreditasyonlar gibi tıbbi tesis faktörlerini içermektedir. Bu çalışmada geliştirilen modele dayanarak medikal turistler hem ülke hem de hastane faktörlerini göz önünde bulundurarak bir destinasyon seçmektedirler. Caballero-Danell ve Mugomba (2007) tarafından ise tüketicileri destinasyona yönlendiren üç dağıtım kanalı olduğunu vurgulayan bir çalışma yapılmıştır. Birinci kanal hastalardan, ikinci kanal tanıtım faaliyetlerinden ve üçüncü kanal ise destinasyondan oluşmaktadır. (Şekil 1).

### Şekil 1. Dağıtım Kanalı Modeli



**Kaynak:** Caballero-Danell ve Mugomba'dan (2007) ve Hudson vd. (2017) Akt. Sağ ve Zengül (2018).

### Samsun İli Medikal Turizm Potansiyeli

Bir kentin gelişmesinde o kente uygun turizm faaliyeti önemli bir rol oynamaktadır. Eğer medikal turizm faaliyetleri, sağlık hizmetinin kalitesi, kullanılabilirliği ve erişilebilirliği ile ilgili olumlu etkiler yaratıyorsa, kentsel gelişmenin yanı sıra toplum yaşamına ve zevkine de katkıda bulunabilir. Geliştirilmiş medikal turizm, sağlık ve konaklama hizmetlerinden elde edilen ekonomik gelir yerel sakinler için hayat kalitesini artırabilir (Suess vd., 2018).

Samsun Karadeniz bölgesinin en büyük nüfusuna sahip sahil kentidir. M.Ö 1500 yılından bugüne kadar Samsun topraklarına birçok medeniyet ve devlet hakim olmuştur. Hem sahil kenti hem de tarihi ve doğal güzellikleri sahip olmasından dolayı Samsun, deniz turizmi, kış sporları, plato turizmi, golf turizmi, miras turizmi ve sağlık turizmi gibi alternatif turizm kategorileri altında farklı turizm türleri için birçok eşsiz fırsata sahiptir (Şahin ve Yılmaz, 2009). Nitekim istatistiki veriler Samsun'a gelen turistlerin geliş nedenleri arasında medikal turizmin de önemli bir yere sahip olduğunu göstermektedir (Gül, 2019).

Pazardaki hedef kitlenin, cazibe merkezleri yüksek olan turizm merkezlerine hızlı ve düşük maliyetle ulaşması çok önemlidir. Özellikle medikal turizmde erişilebilirlik ve ulaşılabilirlik çok daha önemlidir. Samsun, Türkiye'nin kuzeyinde yer almakta olup, Doğu Karadeniz kıyısındaki illeri iç bölgelere havayoluyla, karayolu ve demiryolu ile birbirine bağlayan yolun kavşağında olmanın yanı sıra dünyanın birçok noktasına ulaşılabilir durumdadır. Medikal turizmini etkileyen faktörlerden biri iklimdir. Kitle turizminin yanı sıra, turistlerin çoğu sağlıklarını geri kazanacakları veya bozulmamış doğası, ortamı, iklimi ve fiziksel özellikleri ile canlılığı sağlayacakları turistik bölgelere seyahat etmektedir (Türksoy ve Türksoy, 2010). Samsun, nispeten ılık yazları ve ılıman kışları ile sağlık turizmüne uygun kabul edilebilecek iklime sahiptir (Yılmaz ve Zeybek, 2016). Ayrıca, konaklama tesisleri, sağlık tesisleri ve alanında uzmanlaşmış sağlık personeli ile Samsun, medikal turizm açısından güçlü bir altyapıya sahiptir (Tablo 2). Aynı zamanda Samsun, 20 kamu, iki üniversite, sekiz özel hastane ve dokuz özel sağlık merkezi ile Türkiye'de önemli bir yere sahiptir (<https://samsun.saglik.gov.tr/> 2019).

**Tablo 2.**2019 Yılında Samsun'da Sağlığa İlişkin Temel Bilgiler

Temel İstatistik Bilgileri	Sayısı
Hastane	27
Sağlık Merkezi	2
Aile Sağlığı Merkezi	141
Aile Hekimliği Birimi	411
AÇSAP Merkezi	2

Dispanser	3
Toplam Yatak	4.765
10.000 Nüfusa Düşen Yatak	36
Yatak İşgal Oranı (%)	85,1
Hekim	3305
Hekim Başına Düşen Nüfus	404
Diş Hekimi	572
Hemşire	3809
Ebe	1087
Eczane	446
Eczacı	470
Tıp /Dal Merkezi	10

**Kaynak:** Samsun Sağlık İstatistikleri 2018

Sağlık Bakanlığında Türkiye genelinde uzman hekim başına düşen nüfus 1891 iken bu rakam Samsun ilinde 1611'dir. Yine pratisyen hekim başına ülke genelinde 2087 nüfus düşerken bu rakam Samsun'da 1930'dur. Diş hekimi başına düşen nüfus 8.273 iken Samsun'da 6.422'dir. ebe-hemşire başına düşen nüfusu incelediğimizde ülke genelinde 502 iken Samsun'da 400'dür (Samsun Sağlık İstatistikleri 2018).

Ayrıca Samsun'da üç adet beş yıldızlı, yedi adet dört yıldızlı, on iki adet üç yıldızlı, beş adet iki yıldızlı, bir butik otel vardır. Bu konaklama tesislerinin toplam oda sayısı 1.920, yatak kapasitesi ise 3.857'dir ([www.samsun.ktb.gov.tr](http://www.samsun.ktb.gov.tr), 2020).

Samsun'un bu avantajları aynı zamanda şehre gelen medikal turizm kapsamında uluslararası turist sayısına da yansımıştır. Samsun' a 2017 yılında 481, 2018 yılında 2350 ve 2019 yılında 4968 medikal turist gelmiştir. Veriler, medikal turizm kapsamında hizmet alan toplam hasta sayısının Samsun'da hızla arttığını göstermektedir. Samsun'a medikal turizm bağlamında gelen hastaların çoğu Irak, Azerbaycan ve Gürcistan ve AB ülkelerindedir. İl sağlık müdürlüğü verilerine göre, Samsun, 73 ülkeden gelen hastaların sağlık hizmetlerinin alımı ile Türkiye'de medikal turizmde farklı bir yere sahiptir (Samsun İl Sağlık müdürlüğü İl Değerlendirme Sunumu. 2019).

## YÖNTEM

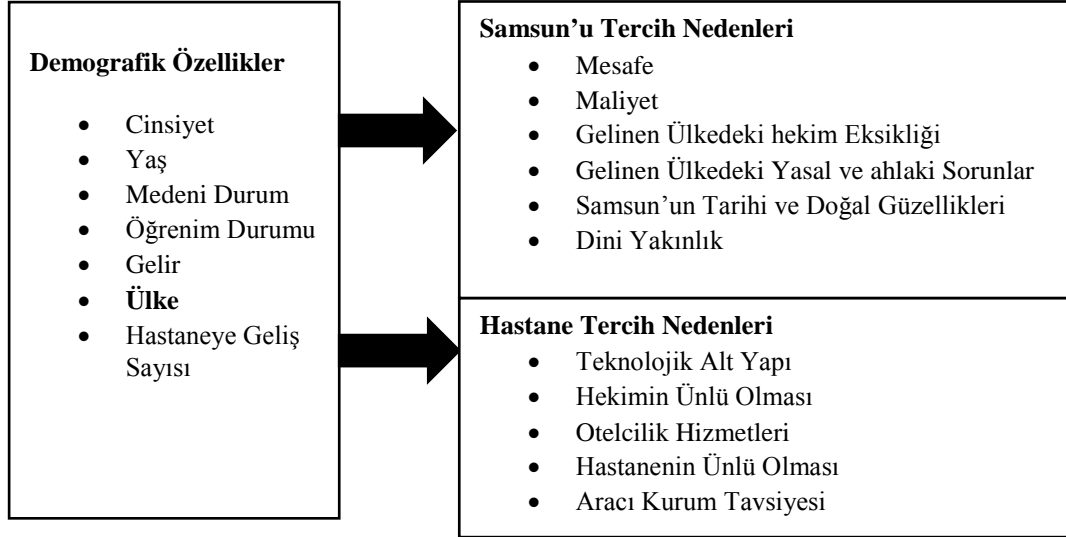
### Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu çalışmanın amacı, Samsun'da medikal turizmin mevcut durumunu ve potansiyelini uluslararası hastaların görüşlerini alarak analiz etmektir. Bu analiz Samsun'da medikal turizmin gelişimine teorik, analitik ve nihayetinde somut destek sağlamak amacıyla yapılmıştır. Bu kapsamda, literatür taraması yapılmış ve Samsun'un medikal turizmi özelliklerine ilişkin resmi kurumlardan (İl Sağlık Müdürlüğü, İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü vb.) elde edilen veriler derlenmiştir. İkinci aşamada, uluslararası hastaların Samsun'u tercih etme nedenleri, Moghimehfar ve Nasr-Esfahani (2011) ve Sağ ve Zengül (2018) çalışmalarından faydalanılarak anket formu geliştirilmiştir. Geliştirilen anket Samsun'a gelen medikal turistlere uygulanarak Samsun ile ilgili bilgi kanalları, Samsun'da karşılaştıkları sorunlar ve sağlık turizmi paydaşlarının medikal turizm bağlamında beklentileri ortaya konulmuştur. Bu nedenle, çalışma, medikal turizminin kentin sosyo-ekonomik dokusunda yaratacağı katma değeri göstermek ve medikal turizminin sürdürülebilirliğine yardımcı olmak açısından önemlidir. Medikal turizm yatırımları için yenilikçi fikirlerin ortaya çıkması ve kalıcı bir tema oluşturulması açısından da önemlidir.

Bu çalışma kapsamında geliştirilen araştırma soruları şunlardır:

1. Samsun' a gelen medikal turistlerin demografik özellikleri nedir?
2. Medikal turistlerin Samsun'u tercih nedenleri nelerdir?
3. Medikal turistlerin hastaneyi tercih nedenleri nelerdir?

### Araştırma Modeli



### Araştırma Yöntemi

Bu çalışma, verilerin anket yöntemi ile toplandığı, toplanan verilerin SPSS 25.0 programı ile analiz edildiği nicel bir çalışmadır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik özelliklerin sorgulandığı 8 sorudan oluşmaktadır. İkinci bölüm ise Moghimehfar ve Nasr-Esfahani (2011) ve Sağ ve Devrim (2018) çalışmalarından faydalanılarak hazırlanan 5'li likert ölçeği ile yapılandırılmış 11 sorudan oluşmaktadır. Anket sorularından 1-6.ncı sorular Samsun'un tercih edilme nedenini, 7-11. Sorular ise başvuru hastanesinin tercih edilme nedenini ölçmektedir. Medikal turistlerin geldikleri ülkeler bölgelerine göre gruplandırılarak analiz yapılmıştır.

### Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni Canik ilçesinde bulunan iki özel hastaneye 1 Ocak 2020- 29 Şubat2020 tarihleri arasında medikal turizm için gelen hastalardan oluşmaktadır. Araştırmada herhangi bir örnekleme yapılmamıştır. Bu tarihler arasında gelen ve anket formlarını doldurmayı kabul 111 hasta örneklem olarak kabul edilmiştir. Hastanelerin isteklerine göre anket formları farklı dillere çevrilerek hastanelerin sağlık turizmi birimlerine bırakılmıştır. Şubat 2020 sonu ile hastanelere gidilerek anket formları teslim alınmış ve veriler SPSS 25 programı ile analiz edilmiştir.

### BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Aşağıda tablo 3'te katılımcıların demografik özelliklerine ait bilgiler verilmiştir.



**Tablo 3.** Katılımcıların Demografik Özellikleri

Özellik	N	%	
Cinsiyetiniz	Kadın	51	45,9
	Erkek	60	54,1
	<b>Toplam</b>	<b>111</b>	<b>100,00</b>
Yaşınız	20-30 yaş	5	4,5
	31-40 yaş	32	20,6
	41-50 yaş	31	20,0
	51-60 yaş	34	21,9
	61 ve üstü yaş	9	5,8
	<b>Toplam</b>	<b>111</b>	<b>100,00</b>
Medeni Durumunuz	Evli	84	75,7
	Bekar	27	24,3
	<b>Toplam</b>	<b>111</b>	<b>100,00</b>
Öğrenim Durumunuz	Lise	49	44,1
	Lisans	50	44,2
	Yüksek lisans	9	8,7
	Doktora	3	2,7
	<b>Toplam</b>	<b>111</b>	<b>100,00</b>
Geliriniz USD	0-2000	14	9,0
	2001-4000	56	36,1
	4001-6000	29	18,7
	6001 ve üstü	12	10,8
	<b>Toplam</b>	<b>111</b>	<b>100,00</b>
Geldiğiniz Ülke	ABD	5	3,2
	Almanya	20	12,9
	Avustralya	1	0,6
	Azerbaycan	16	10,3
	Gürcistan	15	9,7
	Irak	38	24,5
	Katar	8	5,2
	Kuveyt	4	2,6
	Suudi Arabistan	4	2,6
	<b>Toplam</b>	<b>111</b>	<b>100,00</b>
Bu hastaneye kaçınıcı gelişiniz	İlk defa	34	30,6
	İkinci defa	67	60,4
	Üç ve üzeri	10	9,0
	<b>Toplam</b>	<b>111</b>	<b>100,00</b>

Tablo 3 incelendiğinde katılımcıların %54,1'inin erkek, %45,9'unun kadın olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş, medeni durum, öğrenim durumu ve aylık gelir durumlarına göre en yüksek değerlere bakıldığında, %21,9'unun 51-60 yaş aralığında, %75,7'sinin evli,

%44,2'sinin lisans mezunu, %36,1'inin 2001-4000 USD aylık gelire sahip olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların %24,5'inin Irak ve %12,9'unun ise Almanya'dan geldikleri görülmektedir. Ayrıca katılımcıların %60,4'ünün Samsun'da hizmet veren hastaneleri ikinci kez ziyaret ettikleri anlaşılmaktadır. Tablo 4'te katılımcıların Samsun'u ve başvurdukları hastaneyi tercih nedenlerinin ortalama değerleri verilmiştir.

**Tablo 4.** Samsun ve Hastane Tercihleri Ölçeği Ortalamaları Değerleri

ÖLÇEK	BÖLGELER					
	AMERİKA- AVRUPA		ORTA ASYA		ORTA DOĞU	
	N	Ort /std.	N	Ort /std.	N	Ort /std.
1.Ülkem ve Samsun arasındaki yakın mesafeden dolayı burayı tercih ettim.	26	1,50±0,8	31	2,29±1,4	54	3,67±1,2
2.Tedavi Maliyeti Samsun'da ucuz olduğu için tercih ettim.	26	4,65±0,6	31	4,39±1,0	54	3,30±1,3
3.Ülkemdeki Hekim eksikliğinden Samsun'u tercih ettim	26	2,15±0,4	31	3,74±1,0	54	3,13±1,3
4.Ülkemdeki yasal ve ahlaki değerlerden dolayı Samsun'u tercih ettim.	26	2,04±0,7	31	2,97±1,1	54	3,28±1,3
5.Samsun'u tarihi ve kültürel güzelliklerinden dolayı tercih ettim.	26	2,0±0,6	31	2,84±1,2	54	3,26±1,3
6.Dini yakınlıktan dolayı Samsun'u tercih ettim.	26	1,65±1,1	31	2,52±1,4	54	3,93±1,0
7.Hastanenin teknolojik kalitesinden dolayı bu hastaneyi tercih ettim.	26	3,96±1,0	31	3,97±1,0	54	3,44±1,2
8.Bu hastanede çalışan hekimin ünlü olmasından dolayı bu hastaneyi tercih ettim	26	3,92±0,8	31	3,94±1,0	54	3,59±1,3
9.Otelcilik hizmetlerinden dolayı bu hastaneyi tercih ettim.	26	3,85±0,6	31	3,52±0,9	54	3,46±1,3
10.Hastanenin isminin çok duyulmuş olmasından dolayı bu hastaneyi tercih ettim.	26	2,31±0,7	31	2,68±0,7	54	3,24±0,8
11.Aracı kurumun tavsiyesi ile bu hastaneyi tercih ettim	26	4,46±0,1	31	3,42±1,0	54	3,57±1,0

Tablo 4 incelendiğinde, Samsun'u tercih edenlerin “Ülkem ve Samsun arasındaki yakın mesafeden dolayı burayı tercih ettim” sorusunun ortalamasının Orta Doğu bölgesinden gelenlerde (3,67), “tedavi maliyeti Samsun'da ucuz olduğu için tercih ettim” diyenlerin Amerika- Avrupa'dan gelenlerde (4,65), “Ülkemde Hekim eksikliğinden Samsun'u tercih ettim” cevabını verenlerin Orta Asya'dan (3,74), “Ülkemdeki yasal ve ahlaki değerlerden dolayı Samsun'u tercih ettim” (3,28), “Samsun'u tarihi ve kültürel güzelliklerinden dolayı tercih ettim” (3,26) ve “Dini yakınlıktan dolayı Samsun'u tercih ettim” (3,93) oranında Orta Doğu'dan geldiği görülmektedir. Hastane tercih nedenlerinde ise “Hastanenin teknolojik kalitesinden dolayı bu hastaneyi tercih ettim” (3,97) ve “Bu hastanede çalışan hekimin ünlü

olmasından dolayı bu hastaneyi tercih ettim” (3,94) cevabını verenlerin Orta Asya’dan; “Otelcilik hizmetlerinden dolayı bu hastaneyi tercih ettim” (3,85) ve “Aracı kurumun tavsiyesi ile bu hastaneyi tercih ettim” (4,46) cevabını verenlerin Amerika-Avrupa’dan geldikleri ve “Hastanenin isminin çok duyulmuş olmasından dolayı bu hastaneyi tercih ettim” (3,24) cevabını verenlerin Orta Doğu’dan geldikleri görülmektedir.

### TARTIŞMA VE SONUÇ

Medikal turizm son yıllarda tüm dünyada hızlı gelişme göstermiştir. Daha önceleri hastalar az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerden çok gelişmiş olan ülkelere doğru olan bu hareketliliğin yönü değişmiş, gelişmekte olan ülkeler çok sayıda hastayı bekleme sürelerinin kısalığı, teknolojik alt yapının iyi olması, nitelikli sağlık çalışanı sayısının artması ve maliyetlerdeki düşüklük sebebiyle cezbetmiş ve birçok hasta bu ülkelerde tedavi edilmiştir (Wongkit, McKercher 2013; Khanna 2007).

Samsun Avrupa standartlarında hizmet sunan büyük, donanımlı sağlık tesislerine sahiptir. Bunun yanında coğrafi konumu, ılıman iklimi ve sağlık alanında yapılan yatırımlarla medikal ön sıralara çıkmaya adaydır. Bireylerin demografik özelliklerinin belirlenmesi ve medikal turizm tercihlerinde etkili olan faktörlerin incelenmesi, öne çıkan faktörlerin değerlendirilmesi ve bunlara göre yeni stratejilerin belirlenmesi oldukça önemlidir.

Araştırmaya katılanlar cinsiyete göre incelendiğinde, erkeklerin oranının %54,1 ile öne çıktığı görülmektedir. Araştırmaya katılanlar yaş kategorisine göre incelendiğinde ise 51-60 yaş aralığında olanların %34 olarak tespit edilmiştir. Bu durum Sevim ve Sevim (2019) tarafından Türkiye’ye gelen medikal turistlerin tercih nedenlerini etkileyen faktörler isimli çalışmada; erkeklerin %53,9 ve 51 ve üzerine yaşta olanların %70,4 ile medikal turizmi daha çok tercih ettikleri yönündeki tespiti ile paralellik göstermektedir. Yine medikal turizm için Samsun’u tercih edenlerin eğitim düzeylerine bakıldığında yüksek eğitilmiş olanların oranının %55,6 olduğu ve bu sonucun Moghimehfar ve Nasr-Esfahani (2011) ve Gül (2019) tarafından yapılan çalışmalarla paralellik gösterdiği görülmüştür.

Araştırmaya katılanların gelir durumları incelendiğinde %54,8 ile 2001-6000 USD arasında olduğu bu sonucun Gül (2019) tarafından yapılan çalışma ile benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların geliş sayıları incelendiğinde, %30,6’sının ilk kez, %60,4’ünün ikinci kez ve %9’unun ise 3 ve daha fazla geldiği tespit edilmiştir. Bu bulgularla Sevim ve Sevim (2019) tarafından yapılan çalışmada çıkan sonuçlar arasında paralellik vardır. Bu sonuca göre Samsun’a gelen medikal turistlerin tercihlerinden memnun oldukları ve tekrar tercih ettikleri sonucuna ulaşılabilir.

Medikal turizm için Türkiye’yi tercih eden ilk beş ülke Azerbaycan, Irak, Almanya, Gürcistan ve Libya’dır ve Samsun’u tercih edenler ise gelen Irak, Almanya, Gürcistan, Azerbaycan ve Hollanda’dır (Gül, 2019). Bu çalışmada en fazla medikal turistin geldiği ülkeler ise Irak, Almanya, Azerbaycan, Gürcistan ve Katar’dır. Medikal turizm bağlamında Türkiye’yi ve Samsun’u tercih eden medikal turistlerin dağılımı oldukça benzerdir. Ancak Medikal turizm için Türkiye’yi tercih edenlerde Azerbaycanlı hastalar birinci sıra iken Samsun’da üçüncü sıradadırlar. Iraklı hastaların birinci sırada olması Irak’tan Samsun’a direk uçuşların olması, Samsun’da yaşayan çok fazla sayıdaki Iraklıların olması ve analiz sonuçlarına göre dini yakınlık olarak açıklanabilir. Ayrıca bu sıralamada, coğrafi yakınlık ve akrabalık ilişkileri (Irak ve Azerbaycan), Türk nüfusunun yoğunlaştığı ülkeler (Almanya, Hollanda vb.), sağlık hizmetlerinin yetersizliği (Gürcistan, Azerbaycan vb.), sağlık hizmeti maliyetinin

yüksekliği ve uzun bekleme süreleri ( Avrupa ve Amerika ) ve sağlık sigortalarının kapsamadığı hizmetlerin etkisi vardır (Sulku, 2017).

Amerika, Avrupa ve Orta Asya ülkelerinden gelen katılımcıların Samsun ilinde hizmet veren hastaneleri ziyaret tercihlerine bakıldığında, tedavi ücretlerinin uygun olması, teknolojik ekipmanların yeterliliği, hekimlerin uluslararası tanınırlığının olması olarak ifade edilebilir. Amerika ve Avrupa ülkelerinden gelen ziyaretçilerin konaklama hizmetlerinin yeterli olması ve aracı kurumlarla olan iletişimin iyi seviyede olduğu söylenebilir. Bu bağlamda Bristow ve diğerleri (2011) ve Park (2017) tarafından yapılan çalışmalarda maliyetin medikal turistlerin tercihlerini etkileyen faktörler arasında en önemli unsur olduğu, Rezaee ve Mohammadzadeh (2016), Zengingönül ve diğerleri (2012), Işık (2018), Sevim ve Sevim (2019) ve Gül (2019) tarafından yapılan çalışmalarda da teknolojik alt yapının, maliyetin, sağlık çalışanı kalitesinin, hizmet kalitesinin ve konaklama alt yapısının önemli unsurlardan olduğu tespit edilmiş olup bu çalışma sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Sonuç olarak, coğrafi konumu, uygun iklimi, ulaşım avantajları, nitelikli sağlık altyapısı ve personeli, yüksek teknolojiye sahip hastaneleri ile Samsun medikal turizm için büyük bir potansiyele sahiptir. Genel olarak Irak, Almanya ve Azerbaycan hastalar medikal turizm için Samsun’u tercih etmişlerdir. Bu çalışmanın sonuçları medikal turistlerin Samsun’u tercih etmelerinin en önemli nedenlerinin maliyet, aracı kurumların tavsiyesi, hastanenin teknolojik alt yapısı, hekim kalitesi, dini yakınlık, mesafe olduğunu göstermektedir. Samsun’un medikal turizm planlama çalışmalarında tanınmış aracı kurumları, tanınmış hastaneleri ve hekimleri ön planda tutarak tanıtım ve pazarlama faaliyeti yapması gerektiği sonucuna varılabilir.

Sağlık hizmetleri ağızdan ağıza reklam yoluyla daha çok yayıldığı için gelen medikal turistlerin memnuniyetin üst düzeyde tutulması çok önemlidir. Bu medikal turistlerin ülkelerine döndüklerinde etkileşim ve iletişim halinde oldukları hastaları Samsun’a yönlendirmesi Samsun’un medikal turizm sürdürülebilirliği için önem arz etmektedir. Özellikle Amerika- Avrupa bölgesinden gelen hastaların aracı kurumların önerileri ile Samsun’u tercih ettikleri düşünüldüğünde, hedef ülkedeki aracı kurumlarla daha fazla iş birliği içinde olunması gerektiği önerilebilir. Ayrıca bu çalışma sonuçları Samsun’da medikal turizmin geleceği açısından kamu ve özel sektör sağlık yöneticilerine yol gösterici olabilir. Bundan sonra yapılacak olan benzer çalışmalarla sonuçlar karşılaştırılarak yeni politikalar geliştirilebilir.

## KAYNAKÇA

- Abubakar, A.M. & Ilkan, M. (2016), “Impact Of Online WOM On Destination Trust And Intention To Travel: A Medical Tourism Perspective”, *Journal of Destination Marketing Management*, Vol.5 No. 3, pp. 192-201.
- Aksu, A.A., Gürsoy, D. ve Aksu, G.M. (2016), “Sağlık Turizmde Kesfedildikçe Büyüyen Ülke Türkiye: Pazar Analizi ve İzlenmesi Gereken Stratejiler. Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği/The Turkish Tourism Association, İstanbul
- Barca, M., Akdeve, E. ve Balay, İ.G. (2013), “Türkiye Sağlık Turizm Sektörünün Analizi Ve Strateji Önerileri”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Vol. 5 No. 3, pp. 64-92.
- Bookman, M.Z., & Bookman, K.R. (2007). *Medical Tourism In Developing Countries*. New York: Palgrave Macmillan.

- Bristow R. S., Yang W. & Lu M. (2011) Sustainable Medical Tourism in Costa Rica. *Tourism Review* 66(1/2): 107-117.
- Buzcu, Z., Birdir, K., (2019). Türkiye’de Medikal Turizm İncelemesi: Özel Hastanelerde Bir Çalışma. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 18 (1), 311-327
- Caballero-Danell, S. & Mugomba, C. (2007), “Medical Tourism And Its Entrepreneurial Opportunities – A Conceptual Framework For Entry Into The Industry”, Rapport Nr. 2006: 91, Master’s Thesis, Gothenburg, İsveç
- Cohen, I.G. (2012). How To Regulate Medical Tourism (And Why It Matters For Bioethics), *Developing World Bioethics*, Volume: 12(1), 9–20
- Connell, John. (2006). Medical Tourism: Sea, Sun, Sand And Surgery. *Tourism Management*, 27, 1093-1100
- Çelik, Hüseyin. (2009) Sağlık Turizminde Devlet Desteginin Önemi ve Yabancı Sermaye, II. Uluslararası Sağlık Turizmi Kongresi, Antalya.
- Çiçek, R., Avderen, S. (2013) Sağlık Turizmi Açısından İç Anadolu Bölgesi’ndeki Kaplıca ve Termal Tesislerin Mevcut Yapısının ve Potansiyelinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 15 (25): 25-35.
- Gül, S. (2019). A Qualitative Research On Medical Tourism Of Samsun (Turkey). *International Journal of Geography and Geography Education (IGGE)*, 40, 283-294.
- Hudson, S., & Li, X. (2012). Domestic Medical Tourism: A Neglected Dimension Of Medical Tourism Research. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 21(3), 227-246.
- Hudson, S., Thal, K., Cárdenas, D. and Meng, F. (2017), “Wellness Tourism: Stress Alleviation Or Indulging Healthful Habits?”, *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, Vol. 11 No. 1, pp. 35-52
- Ilhan Sag, Ferhat Devrim Zengul, (2018) "Why Medical Tourists Choose Turkey As A Medical Tourism Destination?", *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, <https://doi.org/10.1108/JHTI-05-2018-0031>
- Işık, M. (2018). A'dan Z'ye Sağlık Turizm Yönetişimi: Sağlık Turizmine Bütünleşik Bir Yaklaşım Hastane, Acente, Girişimci, Teşvikler ve Pazarlama. İstanbul:
- İlban, M.O. ve Kaşlı, M. (2009), “Termal Turizmin Gelişmesini Etkileyen Sorunları Belirlemeye Yönelik Gönen’de Bir Araştırma”, *Ege Academic Review*, Vol. 9 No. 4, pp. 39-50.
- Jose, R., & Sachdeva, S. (2010). Keeping An Eye On Future: Medical Tourism. *Indian. Journal of Community Medicine*. 35(3), 376-378
- Khanna T. (2007) The Rise of Medical Tourism. Harvard Business School Publishing, USA
- Lee, M., Han, H., & Lockyer, T. (2012). Medical Tourism-Attracting Japanese Tourists For Medical Tourism Experience. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 29(1), 69-86

- Moghimehfar F. & Nasr-Esfahani M. H. (2011) Decisive Factors In Medical Tourism Destination Choice: A Case Study Of Isfahan, Iran And Fertility Treatments. *Tourism Management* 32: 1431-1434
- Ozsarı, S.H. ve Karatana, Ö. (2013), “Sağlık Turizmi Açısından Türkiye’nin Durumu”, *Journal of Kartal Training & Research Hospital/Kartal Eğitim ve Arastirma Hastanesi Tıp Dergisi*, Vol. 24 No.2 pp. 136-144.
- Park J., Ahn J. & Yoo W. S. (2017) The Effects of Price and Health Consciousness and Satisfaction On The Medical Tourism Experience. *Journal of Healthcare Management* 62(6): 405-417.
- Rezaee R. & Mohammadzadeh M. (2016) Effective Factors in Expansion of Medical Tourism in Iran. *Medical Journal of The Islamic Republic of Iran* 30: 409.
- Samsun İl Sağlık müdürlüğü İl Değerlendirme Sunumu. 2019. Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü.
- Samsun Sağlık İstatistikleri 2018. Samsun İl Sağlık Müdürlüğü
- Sandberg, D.S. (2017), “Medical Tourism: An Emerging Global Healthcare Industry”, *International Journal of Healthcare Management*, Vol. 10 No. 4, pp. 281-288
- Sevim, E., Sevim, E. (2019). Medikal Turizm Tercihini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi: Türkiye Örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 22(3): 633-652.
- Smith, P.C. and Forgione, D.A. (2007), “Global Outsourcing Of Healthcare: A Medical Tourism Decision Model”, *Journal Of Information Technology Case and Application Research*, Vol. 9 No. 3, pp. 19-30
- Suess, C., Baloglu, S. & Busser, J. A. (2018). Perceived Impacts of Medical Tourism Development on Community Wellbeing. *Tourism Management*, 69, 232-245
- Sulku, S.N. (2017). Sağlık Turizminde Türkiye’nin Dünyadaki Yeri ve Potansiyeli. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1, 99-113.
- Şahin, K., Yılmaz A. (2009). Samsun İlinde Doğal Kaynaklara Dayalı Turizm Arzı ve Planlanması. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(7), 218-231
- T.C. Sağlık Bakanlığı (2012), Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu 2012, Ankara.
- Temizkan, S. P. (2015). *Sağlık Turizmi*. Detay Yayıncılık. Ankara
- Tengilimoğlu, D. (2017). *Sağlık Turizmi*. Siyasal Kitabevi, Ankara
- Tontus, H. (2015), “Tüm Yonleriyle Sağlık Turizmi Ülkeler”, T.C Sağlık Bakanlığı Sağlık Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü, *Anıl Matbaacılık, Ankara*, Vol. 1 No. 2, pp. 1-74
- Tosun, N., Ulusoy H. (2014). Sağlık Turizmi Açısından Bir Termal Merkezin Marka Değeri Bileşenleri ile Algılanan Hizmet Kalitesinin İlişkilendirilmesi. *Researchgate.net.Erişim Tarihi: 18.01.2020*
- TUROFED (2017), “Turkey Hoteliers Federation Tourism Report”, Available At: [www.tourismtoday.net/d/ file/turofed-turizm-raporu-2017.pdf](http://www.tourismtoday.net/d/file/turofed-turizm-raporu-2017.pdf)

- Türksoy, A., Türksoy, S.S. (2010). Termal Turizmin Geliştirilmesi Kapsamında Çeşme İlçesi Termal Kaynaklarının Değerlendirilmesi. *Ege Akademik Bakış*, 10(1), 699-725
- Wongkit M. and McKercher B. (2013). Toward A Typology Of Medical Tourists: A Case Study Of Thailand. *Tourism Management* 38: 4-12.
- WTTC (2018), “World Travel Tourism Council Economic Impact 2018 Turkey”, Available At: [www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2018/turkey2018.pdf](http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2018/turkey2018.pdf)
- Yeoh, E., Othman, K., & Ahmad, H. (2013). Understanding Medical Tourists: Word-Of-Mouth And Viral Marketing As Potent Marketing Tools. *Tourism Management*, 34, 196-201
- Yılmaz, C. ve Zeybek, H. İ. (2016). *Samsun Coğrafyası*. Canik Belediye Başkanlığı Yayınları, Samsun
- Zengingönül, O., Emeç, H., İyilikçi, D.E. & Bingöl, P. (2012). Sağlık Turizmi: İstanbul’a Yönelik Bir Değerlendirme. *Ekonomistler Platformu Derneği, İstanbul*. Retrieved October 18. [http://www.ekonomistler.org.tr/wpcontent/uploads/2012/0/saglik\\_turizmi\\_rapor.pdf.045](http://www.ekonomistler.org.tr/wpcontent/uploads/2012/0/saglik_turizmi_rapor.pdf.045)
- [www.ushas.com.tr/hakkimizda.html](http://www.ushas.com.tr/hakkimizda.html) Erişim Tarihi: 18.01.2020
- <https://samsun.saglik.gov.tr/> 2019. Erişim Tarihi: 18.01.2020
- <https://samsun.ktb.gov.tr/TR-60511/samsun39da-konaklama-imkanlari.html>. Erişim Tarihi: 18.01.2020

## OTEL İŞLETMELERİNDE, DUYGUSAL BAĞLILIK VE İŞ TATMİNİNİN YAŞAM DOYUMUNA ETKİSİ\*

### EFFECTS OF AFFECTIVE COMMITMENT AND JOB SATISFACTION ON LIFE SATISFACTION IN HOTEL BUSINESSES

Süreyya ŞENER\*\*, Erdiñç BALLI\*\*\*

**ÖZET:** İnsanlar yaşamlarının büyük bir bölümünü iş yerlerinde geçirirler de yaşam, kişinin işte ve iş dışında geçirdiği zamanın bütünüdür. Yapılan araştırmalar iş hayatında edinilen çeşitli duygulanımların iş dışı hayatı etkilediğini ve iş dışında edinilen duygulanımların da kişinin iş hayatına yansıdığını göstermektedir. Bu çalışmada otel çalışanların iş tatminlerinin ve duygusal bağlılıklarının yaşam doyumları üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Çalışma kapsamında toplam 362 otel çalışanına “Yaşam Doyumu Ölçeği” (YDÖ), “Duygusal Bağlılık Ölçeği” (DBÖ) ve “İş Tatmini Ölçeği” (İTÖ)’nden oluşan bir anket uygulanmıştır. Toplanan verilere yapılan analizler sonucunda, çalışanların iş tatminlerinin ve duygusal bağlılıklarının yaşam doyumları üzerinde pozitif yönlü bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların iş tatminlerini ve örgütsel bağlılıklarını arttırmaya yönelik politika ve uygulamalar ile çalışanların yaşam doyumları artırılabilir

**Anahtar sözcükler:** yaşam doyumunu, iş tatmini, duygusal bağlılık, otel işletmeleri

**ABSTRACT:** Although people spend most of their lives in their workplaces, life is the whole time that a person spends at work and out of work. Researches show that various emotions gained in business life affect non-business life, and emotions acquired outside work are reflected in the business life of the person. In this study, the effect of job satisfaction and emotional commitment of hotel employees on life satisfaction was investigated. Within the scope of the study, a questionnaire consisting of “Life Satisfaction Scale (LSS)”, “Affective Commitment Scale (AFC)” and “Job Satisfaction Scale (JSS)” was applied to 362 hotel employees. As a result of the analysis made on the data collected, it was determined that job satisfaction and emotional commitment of employees had a positive effect on life satisfaction. Employees' life satisfaction can be increased by increasing their job satisfaction and organizational commitment.

**Keywords:** life satisfaction, job satisfaction, affective commitment, hotel businesses

## GİRİŞ

Son yıllarda hızlı bir ekonomik gelişim gösteren turizm; yatırım maliyetlerinin yüksek oluşu, küreselleşme, turist önceliklerinde hızlı değişim ve yoğun rekabet gibi nedenler ile işletmelerin başarılı olmada zorlandığı bir endüstri durumuna gelmiştir (Özhasar, 2019: 46). Turizm işletmelerinin bu zorlu şartlarda başarılı olabilmek için kaynaklarını en iyi şekilde yönetmeleri ve kullanmaları gerekmektedir. Günümüzde konaklama işletmeleri turizm endüstrisinin temel taşı konumundadır. Emek yoğun hizmet veren bu işletmelerin başarısında insan gücünün başarısı büyük rol oynamaktadır (Yılmaz, Keser ve Yorgun, 2010). Genel amacı, mevcut konaklama ihtiyacını gidermek ve müşteri gereksinimlerini olabildiğince karşılamak olan (Aktaz, 2019) otel işletmelerinin, sektörün içinde bulunduğu bu zorlu rekabet koşullarında müşteri devamlılığını sağlaması; hizmet kalitesine ve hizmet kalitesi de personelin performansına ve verimliliğine bağlıdır (Kouthouris ve Konstantinos, 2005: 101). Dolayısıyla konaklama işletmelerinde hizmet kalitesinin ve örgütsel başarının artırılması

\* Bu çalışma, 3. Uluslararası Turizmin Geleceği; İnovasyon, Girişimcilik ve Sürdürülebilirlik Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

\*\* Yüksek Lisans, Çağ Üniversitesi SBE, Mersin- Turkey, senersureyya@gmail.com, ORCID: 0000-0001-9946-8356

\*\*\* Dr. Öğr. Üyesi Çukurova Üniversitesi Turizm İşl. ve Otl. Y.O., eballi@cu.edu.tr, ORCID: 0000-0001-5111-1868



açısından çalışanların performansına ve verimliliğine etki eden örgüt içi ve örgüt dışı unsurların ve birbirleri ile olan ilişkilerinin belirlenmesi önem arz etmektedir.

Yaşam doyumu, birçok yaşam alanı ile ilişkili olup bu alanlarda algılanan mutluluğun toplamıdır ki; iş alanı bunların en başında gelir. Yaşam doyumu, fiziksel ve zihinsel sağlık ile ilişkilidir (Chida ve Steptoe, 2008; Donovan ve Halpern, 2002). Çalışanların yaşam doyumu birçok şey üzerinde etkili olduğu için bir neden, birçok şeyden etkilendiği içinde bir sonuç olabilmektedir. Dolayısıyla, çalışanlar için çok önemlidir. Yaşamında mutlu olan insanlar, çalışmaya yaşamlarında da daha mutlu olabilmektedir. Erdogan, Bauer, Truxillo ve Mansfield (2012) hayatlarından memnun olan insanların başkalarına daha iyi davranma eğiliminde olduklarını ve buna karşılık başkaları tarafından daha iyi muamele gördüklerini ileri sürmektedir. Yaşam doyumu sadece çalışanları ve performansını değil; ailesini, arkadaşlarını, işverenini ve toplumunu da etkiler. Donovan ve Halpern (2002: 32), insanların daha mutlu olduklarında, düşüncelerinde daha iyimser, daha açık fikirli ve yaratıcı olma eğiliminde olduklarını ve mutsuz, stresli olan veya yaşamından memnun olmayan insanların da katı ve kötümser düşünme eğilimi gösterdiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca araştırmacılar; yaşam doyumunu yaratıcılık, açık fikirlik ve üretkenlik ile pozitif olarak ilişkilendirmiştir (Duckworth, Quinn ve Seligman, 2009; Erdoğan vd., 2012; Lyubomirsky, King ve Diener, 2005 ).

Jones (2006) yaşam doyumunun iş yaşamının ve performansının güçlü bir yordayıcısı olduğunu bildirmektedir. Yaşamdan memnun olmayan personel moralsiz hale gelebilir ve işte daha az üretken ve etkili olabilir. Ters açı ile yaşamdan mutlu kişiler bu mutluluklarını işlerine taşımaktadırlar ve bu durum iş yaşamına pozitif etkilerde bulunmaktadır. Diğer taraftan iş yaşamında mutlu olan kişiler bunu mutluluklarını ya da iş yaşamında mutsuz olan kişiler mutsuzluklarını iş dışı yaşamlarına taşıyabilmektedir. Bu anlamda; iş yaşamı ile ilgili olarak hissedilen bir his veya bir tutum zaman içerisinde yaşam doyumunu da etkileyebilmektedir (Karakuş, 2011: 47). Bu nedenle son dönemlerde çalışanların yaşam doyumları gerek örgütsel davranış araştırmacıları gerek işletmeler açısından önemli bir konu haline gelmiştir. Yaşam doyumunun kendisi incelenmeye başladığı gibi; çalışanların yaşam doyumlarını etkileyen ve yaşam doyumlarının etkilediği değişkenler de araştırılmaya başlanmıştır. (Lambert, Kim, Kelley ve Hogan, 2013)

Alan yazında, örgüt içi ve dışı değişkenler ile yaşam doyumu arasındaki ilişkilerin incelendiği birçok çalışma bulunmaktadır. Çalışmalarda; mesleki doyum, yalnızlık, mesleki tükenmişlik, öz yeterlik, akıl dışı inançlar, kimlik işlevleri, duygusal zekâ, anne-baba tutumları, bireysel bütünlük duygusu, aile bütünlük duygusu ve benlik saygısı, psikolojik yardım alma, öznel iyi oluş, devamsızlık, erken emekli olma arzusu, personel devri, örgütsel vatandaşlık ile yaşam doyumunun ilişkili olduğu ortaya konmuştur (Lambert, Hogan, Paoline ve Baker, 2005; Annak, 2005; ; Keser, 2005; Serin ve Özbülak, 2006; Murphy, Duxbury ve Higgins, 2006; Çeçen, 2008; Çivitçi, 2009; Yılmaz ve Altınok, 2009; Gürsoy, 2009; Von Bonsdorff, Huuhtanen, Tuomi ve Seitsamo, 2010, Lambert, 2010; Ay ve Avşaroğlu, 2010; Demir, 2011; Dilek, 2010; Telef, 2011; Doğan ve Eryılmaz, 2012; Doğan, Deniz, Odabaş, Özyeşil ve Özgirgin, 2012). Ayrıca çalışmalar örgütsel bağlılık ve iş tatminin yaşam doyumu ile ilişkili olduğunu ortaya koymuştur.

Örgütsel yaşam içerisinde, çalışanların örgütsel performansına etki eden unsurların başında iş tatmini ve duygusal bağlılık kavramlarının geldiği görülmektedir. İş tatmini çalışanın yaptığı işten aldığı haz ve doyum ile ilgili iken duygusal bağlılık ise çalışanın kendini örgütüne ait ve bağlı hisse etmesi ve gönüllü olarak örgütünde kalmaya devam

etmeyi istemesi ile ilgilidir. Bu iki kavrama bakıldığında çalışanın gerek işine gerek örgütüne karşı pozitif duygulanım içerisinde olması ile ilgili olduğu ve bu durumun çalışanda görülmesi istenen birçok olumlu davranış ve tutumun artmasına neden olurken yine çalışanda görülmesi istenmeyen birçok örgütsel davranış ve tutumun azalmasına neden olmaktadır.

Bu çalışma kapsamında çalışanlar üzerinde olumlu birçok etkisi olduğu kabul gören yaşam doyumu, iş doyumu ve örgütsel bağlılık kavramları araştırma konusu yapılmıştır. Ayrıca bu çalışmada; çalışanların iş doyumları ile duygusal bağlılıklarının yaşam doyumları üzerindeki etkisinin otel işletmeleri özelinde incelenmesi amaçlanmıştır.

### **Yaşam Doyumu**

Yaşam, kişinin iş ve iş dışı zamanının toplamından oluşur. Yaşam doyumunu ise, kişinin iş ve iş dışındaki zamanda yaşama gösterdiği duygusal tepki ya da tutumdur (Dikmen, 1995). Yaşam doyumu ile kastedilen belirli bir duruma karşı hissedilen doyum değildir, bütün olarak kişinin tüm yaşamındaki doyumunu ifade edilmektedir (Özer ve Karabulut, 2003). Diğer bir açıdan, mutluluk, moral gibi değişik açılardan iyi olma hali olarak da tanımlanabilir (Vara, 1999). Yaşam doyumu, bilişsel/yargısal bir süreç olup; bireyin kendi seçtiği ölçütlere göre yaşam kalitelerinin genel değerlendirmesi olarak tanımlanabilmektedir (Diener ve Suh, 1997). Yaşam doyumu, insan hayatının, kişisel hedefler ve başarılar arasındaki uyuma bağlı olarak bir bütün halinde öznel ve bilişsel bir değerlendirmesidir (Diener, 1994). Bu anlamda bireyin hayatının kalitesini kendisinin belirlemiş olduğu kriterlere göre değerlendirmesidir denebilir (Shin ve Johnson, 1978). Yaşamdan duyulan memnuniyet, uzun ömürlülük dâhil olmak üzere olumlu sağlık sonuçlarıyla olan ilişkileriyle de (Danner, Snowdon ve Friesen 2001) dikkat çekmektedir (Diener ve Chan, 2011). Ayrıca yaşam doyumu, kişinin kendi yaşamının farklı alanlarındaki memnuniyet düzeylerinin bilişsel değerlendirmesini içerir (Huebner, 2004) ve kişinin hayatını iyi yaşayıp tatmin olduğunu gösterir. Farklı bir deyişle, kişinin beklentileri ile sahip oldukları arasında yaptığı kıyaslamadır. Bireyin kendisine yüklediği kıstaslar ile yaşam koşullarını algılayışı arasındaki karşılaştırmaları, dolayısıyla kişinin kendi yaşamı hakkında değer biçmesini içermektedir (Çeçen, 2007: 181). Bu tanımlamalar sonucunda yaşam doyumunun, kişinin yaşamdan beklentileri karşılandığı ölçüde gerçekleştiği söylenebilmektedir (Christopher, 1999: 143).

### **İş Tatmini**

İş tatmini; bir çalışanın işini ya da iş yaşamını değerlendirme sonucunda ulaştığı olumlu duygusal durumdur. İş tatmini, çalışanın örgütten elde edebildiği değerler ihtiyacı duyduğu değerlerle birbirine uyumlu veya uyumsuz olduğunda işe karşı hissedilen bir duygudur (Başaran, 1992). Locke (1969) iş tatminini, kişinin işini başarmasından veya işin yapılması için başkalarına yardımcı olmasından kaynaklanan memnuniyet verici duygusal durum olarak açıklamaktadır. Çalışanda tatmin olmuşluk hissi; sevinç ve huzur yaratmaktadır. İş tatmini; çalışanın bireysel özellikleri ile işin şartları arasındaki uyum sonucunda oluşan mutluluk ve kişinin işine karşı hissettiği olumlu tutum olarak ifade edilmektedir (Ugboro ve Obeng, 2000: 254). İş tatmini, işin kendisi, kişisel gelişim, iş başarımı, alınan sorumluluk gibi durumlardan kaynaklanan içsel bir tatmin olabileceği gibi, alınan ücret, şirket politikaları, üst yönetimin desteği, yükselme fırsatları gibi durumlardan kaynaklanan dışsal bir tatmin de olabilir. İş tatmin düzeyinin yüksek olması işletmelerin arzu ettiği bir durumdur. Carroll ve Tosi (1977)'ye göre, iş tatmini yüksekliği bazı çalışanları işine karşı içten güdüler ve yüksek verimlilik göstermelerine yardımcı olabilir.

## **Duygusal Bağlılık**

Meyer ve Allen (1991: 67), örgütsel bağlılığı çalışanların örgütle olan ilişkileri doğrultusunda şekillenen ve örgütün sürekli bir üyesi olma kararını almalarını sağlayan psikolojik bir durum, bir davranış olarak tanımlamış ve örgüte bağlılığı duygusal, devam ve normatif bağlılıktan oluşan üç boyutlu bir modele dayandırmışlardır. Duygusal bağlılık, çalışanların tamamen kendi istekleri ile işe devam ettiklerini (örgüte ait olma arzusunun); devam bağlılığı, çalışanların başka şanslarının olmadığını düşündükleri için devam ettiklerini (ayrılmanın maliyetli olacağı inancı) ve normatif bağlılık ise daha çok etik açıdan kişilerin mevcut örgütte kalmaları gerektiğini (örgüte zorunlu olma duygusu) düşündükleri için işe devam ettiklerini ifade etmektedir (Allen ve Meyer, 1990: 1 ).

Duygusal bağlılık örgütsel bağlılığın en önemli ve pozitif unsuru olarak; isteme, örgüt ile özdeşleşme ve gönüllü olarak örgütte kalma arzusuyla ilgili olduğu için çalışanlarda görünmesi istenen bağlılık türü olarak ön plana çıkmaktadır. Duygusal bağlılık, örgütsel bağlılığın unsurlarından biri olarak, örgüte duyulan bağlılığın en kuvvetli olduğu bağlılık türüdür. Duygusal bağlılık, çalışanların örgüte duygusal olarak bağlanmaları ve kendilerini organizasyonun bir parçası olarak görüp onunla özdeşleşmeleridir (Meyer ve Allen, 1991: 67). Çalışanların örgütsel amaç ve değerleri kabullenmesi ve örgüt yararına olağanüstü çaba sarf etmesi anlamına gelmektedir (McGee ve Ford, 1987: 638-642). Duygusal bağlılık çalışanın örgüt değerlerine, örgüt amaçlarına olan inancı ve bu amaçların gerçekleştirilmesine katkıda bulunma isteğidir. Çalışanda kendi bireysel değerleri ile örgütsel değerler arasında bir uyum olduğu düşüncesi vardır ve bundan dolayı örgüte duygusal olarak bağlıdır. Örgütün üyesi olmaktan dolayı memnuniyet duymaktadır (Wiener, 1982: 424). Bu memnuniyetten ve güçlü bir duygusal bağlılıktan dolayı örgütte kalmak istemekte ve mecbur olduğu için değil kendisi istediği için örgütte kalmaya devam etmektedir (Allen ve Meyer, 1990: 3). Gerçekten örgütte kalmak istedikleri için de örgütün ortak çıkarları için oldukça fazla çaba sarf etmekte (Meyer ve Herscovitch, 2001: 301) ve örgütün başarısını kendi başarıları gibi görmektedirler.

## **İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık ile Yaşam Doymu Arasındaki İlişkiler**

Araştırmacılar yaşamdaki mutluluk ve çalışma yaşamı arasındaki ilişki üzerine yaptıkları çalışmalarda, hem çalışma yaşamının yaşam doymu üzerindeki etkisini hem de yaşam doymunun çalışma yaşamı üzerindeki etkilerini incelemeye çalışmışlardır (Qu ve Zhao, 2012). Çalışma yaşamı ile yaşam doymu arasındaki ilişki için 3 farklı model geliştirmişlerdir. Bunları; yayılma/saçılım modeli, telafi edici model ve ayırma/ bölümlenme modeli olarak adlandırmışlardır (Heller, Judge ve Weston, 2002). Yayılma modelini iş yaşamı ve yaşam doymu arasında pozitif bir ilişki olduğunu kabul etmekte ve işinden tatmin olan çalışanın mutlu olacağını ve bu mutluluğunu iş dışı yaşamına da yansıtacağını ve dolayısı ile yaşam tatmininin artacağını belirtmişlerdir. Tam tersi durumda ise işinden tatmin olmayan dolayısı ile mutsuz olan çalışanın bu mutsuzluğunu iş dışı yaşantısına taşıyacak ve bu durum da yaşam doymunu azaltacaktır (Qu ve Zhao, 2012: 22). Telafi edici modelde; iş yaşamı ile iş dışı yaşam arasında negatif bir ilişkiden bahseder ve işinde mutsuz olan çalışanın bu mutsuzluğunu telafi etmek için iş dışı yaşama daha fazla özen göstereceği ve çaba harcayacağı (mutsuzluğunu yenmek için zevk aldığı ve istediği faaliyetlerde bulunacağı), dolayısı ile yaşamda daha fazla mutlu ve tatmin olacağını öne sürmektedir (Rice, Near ve Hunt, 1980). Ayırma/bölümlenme modeli ise iş ve iş dışı yaşam arasında bir ilişki olmadığını ve birbirilerinden ayrıldıklarını öngörmektedir. Bu modellerden yayılma modeli, diğer iki modele göre nispeten daha fazla ampirik destek almaktadır (Rode, 2004).

İş tatmini ve yaşam doymu arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmacılar genelde çalışmalarında iş tatmini ile yaşam doymu arasında pozitif ilişkiler olduğunu bulgulamış ve

iş tahmininin yaşam doyumu üzerinde etkili olabildiğini belirtmişlerdir (Iris ve Barrett, 1972; London, Crandall ve Seals, 1977; Rice, Near ve Hunt, 1979; Near, Smith, Rice ve Hunt, 1984; Near, Rice ve Hunt, 1987; Dikmen, 1995; Adams, King ve King, 1996; Uyguç, Arbak, Duygulu ve Çıraklar, 1998; Tütüncü ve Çiçek, 2000; Aşan ve Erenler, 2008; Acar Arasan, 2010; Akgündüz, 2013; Clausen, Burr ve Borg, 2014; Çevik ve Korkmaz, 2014; Polatçı, Ardıç ve Koç, 2014; Ünal, 2015; Receptoğlu ve Tümlü, 2015; Erdamar ve Demirel, 2016; Gül ve Konu, 2018). Bu çalışma kapsamında da iş doyumu ve yaşam doyumu arasındaki ilişkide yayılcı modele uygun olarak pozitif bir ilişki olduğu ön görülmüş ve test edilmek üzere;

*H<sub>1</sub>: “Otel Çalışanların iş tatminleri, yaşam doyumlarını pozitif yönde etkilemektedir”* hipotezi üretilmiştir.

Duygusal bağlılık çalışanın kendini örgütüne ait ve bağlı hisse etmesi ve örgütünde kalmaya devam etmeyi istemesi ile ilgilidir. Duygusal bağlılığın çalışanların kendilerini örgüt ile özdeşleştirmeleri, örgütte mutlu olmaları ve gönüllü olarak örgütte kalmaları olduğu düşünüldüğünde, bu kavramın çalışanın örgüt içerisinde pozitif duygulanımı ile ilgili olduğu görülmektedir. Bu düşünce ile yayılcı model temel alındığında duygusal bağlılığın yaşam doyumu ile pozitif ilişkili olabileceği düşünülmektedir. Nitekim ilgili literatürdeki birçok çalışma bu düşünceyi destekler niteliktedir (Brandt, Krawczyk ve Kalinowski, 2008; Lamberta, Kimb, Kelleyc ve Hogan; 2013; Polatçı, Ardıç ve Koç, 2014; Hoyraz-Kuş, 2015; Ünal, 2015; Korkmaz, 2017). Bu bağlamda, çalışanların duygusal bağlılıkları ile yaşam doyumlarının ilişkili olabileceği ön görülmüş ve test edilmek üzere:

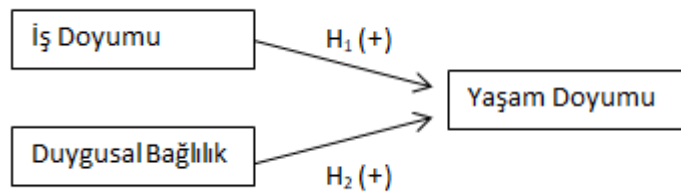
*H<sub>2</sub>: “Otel çalışanların duygusal bağlılıkları, yaşam doyumlarını pozitif yönde etkilemektedir”* hipotezi üretilmiştir.

## YÖNTEM

Araştırmanın amacı, otel çalışanlarının yaşam doyumları ile iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Çalışma kapsamında, örgüt içi ve örgüt dışı yaşamda başarı ve mutluluk için önemli olduğu kabul görmüş olan üç değişken bir arada incelenmekte ve değişkenler arasındaki olası ilişkilerin ortaya konması hedeflenmektedir. Bu anlamda çalışmanın ilgili literatüre katkı sağlayacağı ve sektörel uygulayıcılara da kavramların ve ilişkilerinin önemi konusunda farkındalık yaratacağı düşünülmektedir.

Çalışma kapsamında test edilmek üzere kurulan hipotezlerde çalışanların iş tatmini (H1) ve örgütsel bağlılıklarının (H2) yaşam doyumlarının etkilediği ön görülmüştür. Hipotezler doğrultusunda çalışmanın simgesel modeli Şekil 1.’deki gibi olup, model kapsamında iş tatmini ve duygusal bağlılık değişkenleri bağımsız ve yaşam doyumu değişkeni bağımlı değişkendir.

Şekil 1. Araştırma Modeli Simgesel Gösterimi



Araştırma betimleyici türde tasarlanmış olup veriler anket ile toplanmıştır. Anket 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985)

tarafından geliştirilen ve 5 ifade ve tek boyuttan oluşan “Yaşam Doyumu Ölçeği” yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde; Meyer ve Allen (1991) tarafından geliştirilen, Meyer, Allen ve Smith (1993) tarafından revize edilen, 18 ifade ve 3 boyuttan oluşan “Örgütsel Bağlılık Ölçeği”nin 6 maddeden oluşan duygusal bağlılık bölümü kullanılmıştır. Üçüncü bölümde ise; Bilir (2005) tarafından geliştirilen tek boyut ve 9 ifadeden oluşan “İş Tatmini Ölçeği” kullanılmıştır. Anketin son bölümünde ise katılımcıların demografik özelliklerini (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve çalışma süresi) belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. Kullanılan tüm ölçekler, 5’li Likert tipinde derecelendirilmiştir ve cevap seçenekleri; (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kararsızım, (4) katılıyorum, (5) kesinlikle katılıyorum şeklinde puanlanmaktadır.

Çalışmanın evrenini, Adana ve Mersin’de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlar oluşturmaktadır. Verilerin bir kısmı otellere gidilerek yüz yüze anket yöntemi ve bir kısmı web tabanlı (çevrimiçi) anket yöntemi ile toplanmıştır. 19/04/2019 - 19/05/2019 tarihleri arasında uygulanan anket süreci sonucunda 114 tanesi yüz yüze ve 248 tanesi çevrimiçi anket yoluyla olmak üzere toplam 362 adet analize uygun anket toplanmıştır. Bu anlamda bu çalışmanın örneklem sayısı 362’dir. Veriler bilgisayar ortamına aktarılmış ve çalışma kapsamında tanımlayıcı istatistiklerin yanında geçerlik analizleri, güvenilirlik analizleri kullanılmış ve yapısal eşitlik modellemesi yapılmıştır.

## BULGULAR

Anket uygulanan 362 otel çalışanın cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durumu ve çalışma süresine ait demografik bilgiler ve frekans dağılımları Tablo 1’de gösterilmektedir. Katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili dikkat çekici hususlar bakıldığında; % 67’sinin erkek, % 42’sinin lisans mezunu, % 68’inin bekar, %46’sının 26- 35 yaş aralığında ve % 48’inin de otellerinde çalışma sürelerinin 1-5 yıl arası olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 1.** Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzdeler

Cinsiyet	n	%	Çalışma Süresi	n	%
Erkek	242	66,9	1 Yıldan Az	66	18,2
Kadın	120	33,1	1-5	173	47,8
Eğitim Düzeyi	n	%	6-10	77	21,3
İlköğretim	13	3,6	11-20	34	9,4
Lise	107	29,6	21 ve Üzeri	12	3,3
Ön lisans	72	19,9	Yaş	n	%
Lisans	151	41,7	18-25	113	31,2
Lisansüstü	19	5,2	26-35	165	45,6
Medeni Durum	n	%	36-45	56	15,5
Bekâr	245	67,7	46 ve üzeri	28	7,7
Evli	117	32,3			n= 362

Ölçüm aracının güvenilirliğini test etmek için istatistiksel bir yöntem olarak en yaygın kullanılan Cronbach (1951) tarafından geliştirilen ve ölçeğin iç tutarlılığını değerlendiren Chronbach’s Alfa Katsayısı ( $\alpha$ ) yöntemi tercih edilmiştir. Araştırma kapsamında Chronbach’s Alfa Katsayısı yaşam doyumu ölçeği için ,850; duygusal bağlılık ölçeği için ,937 ve iş tatmini ölçeği için ,919 olarak bulgulanmıştır. Bu değer ölçeklerin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir (İslamoğlu ve Alnaçık, 2006: 191).

Ölçeklerin yapı geçerliliğini ölçmek amacıyla açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Her üç ölçeğin verilerinin faktör analizine uygunluğu KMO örneklem yeterliliği ve Barlett küresellik testleri ile incelenmiştir. YDÖ için KMO değeri 0,791 olup, Barlett testi sonuçları da istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ( $\chi^2=823,605$  ve  $p<0.0001$ ). DBÖ için KMO değeri 0,886 olup, Barlett testi sonuçları da istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ( $\chi^2= 2053,885$  ve  $p<0.0001$ ). İTÖ için de KMO değeri 0,925 olup, Barlett testi sonuçları da istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ( $\chi^2= 1867,229$  ve  $p<0.0001$ ). Analiz sonuçları incelendiğinde, üç ölçeğin verilerinin faktör analizi yapılmasının uygun olduğu saptanmıştır. Faktör analizinde faktör sayısının tespitinde öz değeri 1'den büyük olanlar tercih edilmiştir. Ayrıca herhangi bir maddenin bir faktöre boyutlanabilmesi için ilgili faktör ile en az 0,500 düzeyinde yüke sahip olmasına, bir faktörün en az 3 maddeden oluşmasına, binişik madde durumunda iki faktör arasındaki yük farkının en az 0,100 düzeyinde olmasına ve Varimax dönüşümü uygulanmasına karar verilmiştir. Her üç ölçeğe ayrı ayrı uygulanan faktör analizleri sonucunda, ölçeklerin tek boyutlu yapılar gösterdiği görülmüştür. Toplam açıklanan varyans duygusal bağlılık ölçeği için % 76,3, iş tatmini ölçeği için %61,6 ve yaşam doyumu ölçeği %63,2 olmuştur. Ayrıca, ölçeklerin aritmetik ortalama değerleri yaşam doyumu için 3,69, duygusal bağlılık için 3,17 ve iş tatmini için 3,63 olarak hesaplanmıştır.

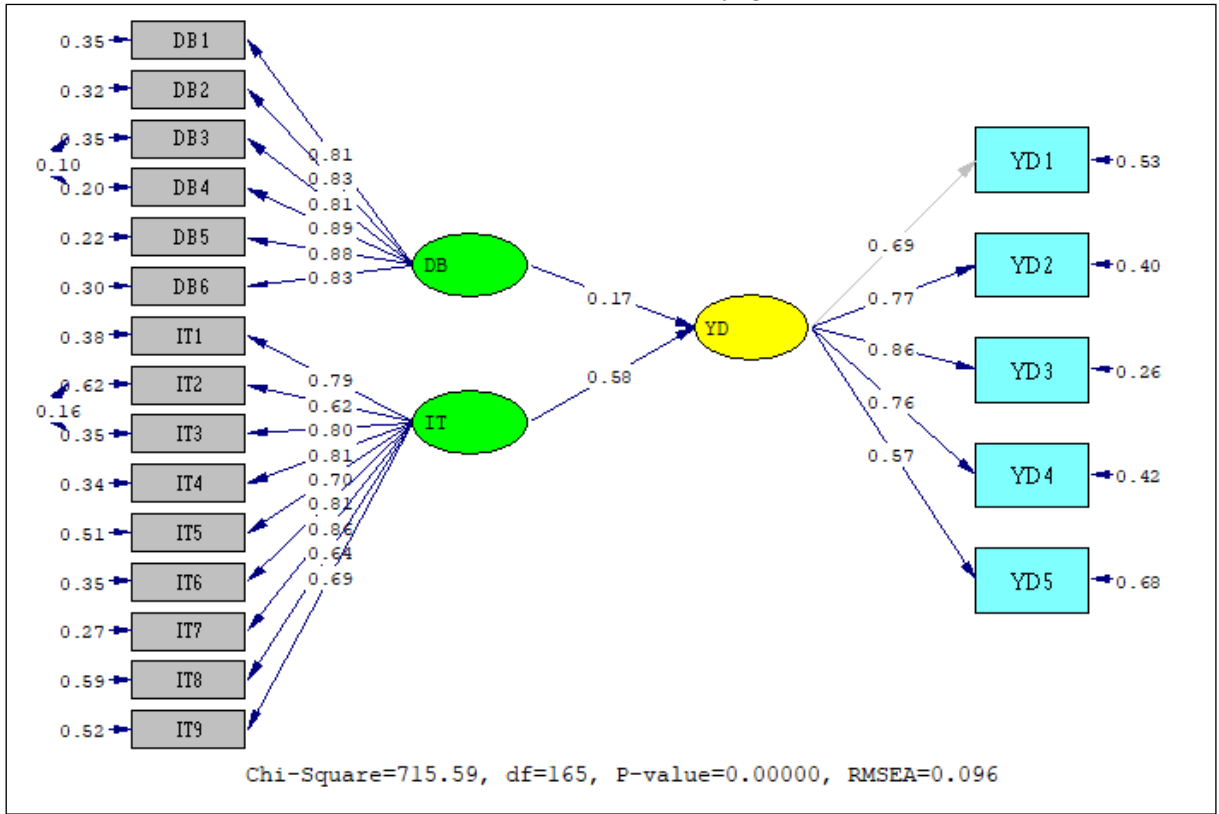
**Tablo 2:** Faktör Analizleri Sonuçları

<b>Duygusal Bağlılık Ölçeği</b>	Öz değer	Aç. Varyans %	Ortalama	Güvenirlik
I. Faktör: Duygusal Bağlılık (6 madde)	4,580	76,326	3,17	,937
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: % 88,6 Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 2053,885 ; $p<0,0001$ Açıklanan toplam varyans: %.64,777; Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: 0,937				
<b>İş Tatmini Ölçeği</b>	Öz değer	Aç. Varyans %	Ortalama	Güvenirlik
I. Faktör: İş Tatmini (9 madde)	5,544	61,598	3,63	,919
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: % 92,5 Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 1867,229; $p<0,0001$ Açıklanan toplam varyans: %.64,777; Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: 0,919				
<b>Yaşam Doyumu Ölçeği</b>	Öz değer	Aç. Varyans %	Ortalama	Güvenirlik
I. Faktör: Yaşam Doyumu (5 madde)	3,162	63,248	3,69	,843
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: % 79,1 Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 823,605 $p<0,0001$ Açıklanan toplam varyans: % 63,24; Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: 0,850				

Çalışanların yaşam doyumları ile iş tatminleri ve duygusal bağlılıkları arasındaki ilişkiler bir model kapsamında yapısal eşitlik modellemesinden (YEM) yararlanılarak incelenmiştir. Yapılan yol analizi ile çalışmanın hipotezleri test edilirken, mevcut ilişkileri açıklayan en uygun modelin belirlenmesi de amaçlanmıştır. Araştırmada kurulan yapısal eşitlik modeline ait analiz sonuçları Şekil 2'de verilmektedir.

Şekil 2.'deki yapısal değişkenler arasındaki ilişkiler incelendiğinde; yaşam doyumu ile duygusal bağlılık (0,17) ve iş tatmini (0,58) arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişkiler bulgulanmıştır.

Şekil 2. Araştırma Modeli Path Diyagramı



**DB:** Duygusal Bağlılık, **IT:** İş Tatmini, **YD:** Yaşam Doyumu

Gizil değişkenler altında tanımlanan gözlenen değişkenlerin ilgili oldukları yapıları açıklayıp açıklamadıklarını belirlemek için gizil faktörlerin yapı güvenirliliği ve açıklanan varyans ölçümlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Alan yazında ölçek güvenirliliği belirlemek amacıyla güvenilirlik ölçümüne ve açıklanan varyans ölçümüne ilişkin tahminlere ihtiyaç vardır. Bu anlamda güvenilirlik ölçümüne ilişkin tahminlerin 0,70'in ve açıklanan varyans ölçümüne ilişkin tahminin ise 0,50'nin üstünde olması gerektiği belirtilmektedir (Hair ve arkadaşları, 1998). Oluşturulan modele ilişkin yapı güvenirliliği ve açıklanan varyans değerleri Tablo 3'te verilmiş olup, bu değerler incelendiğinde tüm faktörlerin yapı güvenirliliklerinin ve açıklanan varyansların kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir.

YEM analizinin sonucunda;  $H_1$  "Otel çalışanlarının duygusal bağlılıkları, yaşam doyumları üzerinde pozitif yönlü bir etkiye sahiptir" ve  $H_2$  "Otel çalışanlarının iş tatminleri, yaşam doyumları üzerinde pozitif yönlü bir etkiye sahiptir" hipotezleri kabul edilmiştir.

**Tablo 3.** Araştırma Modeli İçin Yapısal Eşitlik Modeli Sonuçları

	Standart Yükler	T Değeri	R <sup>2</sup>	Yapı Güv.	Açıklanan Varyans
<b>Duygusal Bağlılık (BK)</b>				<b>0,94</b>	<b>0,71</b>
DB1.Kariyerimin geri kalan kısmını bu otelde geçirmek beni mutlu eder.	0,74	18,30	0,63		
DB2.Bu otele, kendimi “duygusal olarak bağlı” hissediyorum.	0,76	18,95	0,67		
DB3.Bu otelin sorunlarını, gerçekten kendi sorunlarım gibi hissediyorum.	0,88	18,16	0,71		
DB4.Kendimi otelimde, “ailenin parçası” gibi hissediyorum.	0,74	21,54	0,84		
DB5.Bu otelin benim için özel bir anlamı vardır.	0,57	21,06	0,75		
DB6.Otelime karşı aidiyet hissim güçlüdür.	0,74	19,27	0,69		
<b>İş Tatmini (IT)</b>				<b>0,92</b>	<b>0,56</b>
İT1.Yöneticilerimden memnunum.	0,79	17,70	0,63		
İT2.Bu otelde bana en uygun işi yapıyorum.	0,62	12,72	0,42		
İT3.İşimden memnunum.	0,8	18,15	0,67		
İT4.İşimdeki ilerlemeden memnunum.	0,81	18,45	0,66		
İT5.İş arkadaşlarımdan bilgilerinden memnunum.	0,7	15,00	0,49		
İT6.Oteldeki sorunlara, ortak çözüm üretildiği için memnunum.	0,81	18,25	0,64		
İT7.Otel yöneticilerinin çalışanlara davranışlarından memnunum.	0,86	20,03	0,72		
İT8.Otelde aldığım ücretten memnunum.	0,64	13,29	0,40		
İT9.İşimde şimdiye kadar yaptığım gelişimden memnunum.	0,69	14,75	0,49		
<b>Yaşam Doyumu (YD)</b>				<b>0,86</b>	<b>0,55</b>
YD.1. İdeallerime yakın bir yaşantım vardır.	0,81		0,47		
YD.2.Yaşam koşullarım mükemmeldir.	0,83	13,03	0,60		
YD.3.Yaşamımdan memnunum.	0,81	14,27	0,75		
YD.4.Şimdiye kadar yaşamdan istediğim ve önemli sayılabilecek şeylere sahip oldum.	0,89	12,99	0,59		
YD.5.Tekrar dünyaya gelsem hayatımdaki hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.	0,88	9,87	0,32		
<b>HİPOTEZLER</b>	<b>KABUL/ RED</b>				
H <sub>1</sub> :DB→YD	Kabul				
H <sub>2</sub> : IT→YD	Kabul				

Modelin uyumuna ilişkin analiz sonuçları ise Tablo 4’de görülmektedir. Yapısal eşitlik modeli uyum iyiliği değerleri olan Ki-kare/ df değeri 4,64; RMSEA değerinin 0,096; NFI değerin 0,96; CFI değeri 0,97, IFI değeri 0,97; SRMR değeri ise 0,054 olarak hesaplanmıştır. Bu anlamda analiz edilen modelin sonuçları modele ilişkin değerlerin iyi ve kabul edilebilir seviyede uyum iyiliğine sahip olduğu görülmüştür. Bu anlamda modelin kabul edilebilir olduğu söylemek mümkündür.



**Tablo 4.** Modelin Uyum İyiliği Değerleri

İndeks (Uyum Ölçüleri)	Mükemmel Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri	Araştırma Bulguları	Sonuç
X <sup>2</sup> /df	≤2	2 ≤ X <sup>2</sup> /df ≤5	4,64	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	0.00 ≤ RMSA ≤.05	0.05 ≤ RMSA ≤10	0.096	Kabul Edilebilir Uyum
SRMR	.00 ≤SRMR≤.05	.05 ≤SRMR≤.08	0.054	Kabul Edilebilir Uyum
NFI	.95 ≤NFI ≤.100	.90 ≤NFI ≤.95	0.96	Mükemmel Uyum
IFI	.95 ≤NFI ≤.100	.90 ≤NFI ≤.95	0,97	Mükemmel Uyum
CFI	.95 ≤CFI ≤.100	.90 ≤NFI ≤.95	0.97	Mükemmel Uyum

**Kaynak:** Marsh vd. (1988); Tabachnick ve Fidel (2007)

### TARTIŞMA VE SONUÇ

Otel işletmeleri emek yoğun işletmeler olup; genelde sunulan ürünlerin, çalışanlar ve tüketiciler tarafında eş zamanlı olarak üretilmesi ve tüketilmesinden dolayı, ürün kalitesinin çalışan performansına yüksek derecede bağlı olduğu örgütlerdir. Dolayısıyla çalışan performansına etki eden ve performansın artırılmasında rol oynayan faktörlerin iyi bilinmesi ve yönetilmesi gerekmektedir. Bireyin, yaşamdaki mutlu ve iyi ruh halini iş yaşamına ve iş performansına pozitif olarak ya da mutsuzluk ve kötü ruh halini iş yaşamına ve iş performansına negatif olarak yansıtacağı birçok araştırmacı tarafından ortaya konmuştur. Bu anlamda, yaşamda doyumunu yüksek olan kişiler iş yaşamlarında daha pozitif tutum ve davranışlarda bulunacak ve daha yüksek performans gösterecektir. Bu noktada yaşam doyumunu kavramına önem verilmesi ve onu etkileyen kavramların iyi tespit edilmesi örgütler açısından önemlidir. Bu araştırmada, otel çalışanlarının örgüt içi ve örgüt dışı yaşamlarını doğrudan veya dolaylı olarak etkilediği düşünülen yaşam doyumlarına, iş tatmini ve duygusal bağlılıklarının etkisi saptanmaya çalışılmıştır.

Anket yöntemi ile 362 otel çalışanında toplanan verilerin analizi sonucunda; çalışma kapsamında kullanılan yaşam doyumunu ( $\alpha=,850$ ), iş tatmini ( $\alpha=,909$ ) ve duygusal bağlılık ( $\alpha=,937$ ) ölçeklerinin ilgili kavramları ölçmede güvenilir olduğu görülmüştür. Ölçeklere tek tek uygulanan AFA sonuçlarına göre ölçeklerin orijinal yapılarına paralel olarak; tek boyutlu yapılar oluşturdukları görülmüştür. Çalışanların saptanan bu boyutlara ait ifadelerle verdikleri puanların aritmetik ortalamalarına bakıldığında, bu değerlerin yaşam doyumunu için 3,69; duygusal bağlılık için 3,17 ve iş tatmini için 3,63 olduğu görülmektedir. Bu bulgulara göre, çalışanların genel anlamda yaşam doyumunu, iş tatmini ve duygusal bağlılık için katılma tutumu sergiledikleri söylenebilir. Bu anlamda otel personelinin genelde oteldeki işlerinden tatmin oldukları ve örgütlerine duygusal olarak bağlılık tutumunda buldukları ve bir anlamda personelin genel olarak otellerinde çalışmaktan mutlu olduklarını göstermektedir. Diğer taraftan çalışanların katılma boyutunda olsa da, yaşamdan tatmin olmaları hem çalışanlar hem örgütleri açısından iyi bir durum olarak görülmektedir. Bu durum araştırmaya katılan otel işletmeleri açısından olumlu bir durum olarak değerlendirilebilir. Çünkü çalışanlar ne derecede yaşamlarında mutlu ve ne derecede örgütlerine, işlerine karşı olumlu duygulara sahip ise örgütte görevlerini o derece de başarılı yapmakta ve örgüte katkıda bulunmaktadırlar.

Çalışanların iş tatmini ve duygusal bağlılıklarının yaşam doyumları üzerindeki etkisi-yapısal eşitlik modellemesinden yararlanarak incelenmiştir. Analiz sonucunda modelin kabul edilebilir olduğu ve iş tatmini ile duygusal bağlılığın çalışanların yaşam doyumları üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu anlamda yaşam doyumunu ile iş yaşamı arasında bir ilişki olduğunu öne süren saçılma yaklaşımına uygun sonuçlar elde edilmiş ve bu kapsamda üretilen “otel çalışanlarının iş tatminlerinin yaşam doyumunu üzerinde pozitif etkisi vardır” ve “ otel çalışanlarının duygusal bağlılıklarının yaşam doyumları üzerinde etkisi vardır” hipotezleri kabul edilmiştir. Çalışmanın bu bulguları Tütüncü ve Çiçek (2000), Özdevecioğlu ve Aktaş (2007), Akgündüz (2013) ve Gül (2018)’ün konaklama işletmelerinde yapmış oldukları çalışmaların sonuçlarını destekler niteliktedir. Bu sonuçlar doğrultusunda çalışanların iş tatmini ve duygusal bağlılıkları yaşam doyumlarının yordayıcısıdır denilebilir.

Bu anlamda; örgütler, çalışanların iş tatminlerini ve duygusal bağlılıklarını arttırarak, çalışanların yaşam doyumlarını arttırabileceklerdir. Bu nedenle örgütlerde karar vericilerin ve yöneticilerin, öncelikle çalışanların iş tatminlerine ve duygusal bağlılıklarına etki edebilecek kişisel, örgütsel ve dışsal faktörleri iyi belirlemeleri ve ardından çalışanların iş tatmini ve bağlılıklarını arttıracak politikaları geliştirmeleri ve uygulamaları önerilmektedir.

Çalışma kapsamında otel çalışanlarının iş tatminleri ve duygusal bağlılıklarının yaşam doyumuna etkisine bakılmıştır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda model ters yönlü kurularak yaşam doyumunun iş tatmini ve duygusal bağlılığa etkisine bakılabilir. Ayrıca iş tatmini ve duygusal bağlılığın bir birini etkileyebildiği göz önüne alındığından, ileriki çalışmalarda yaşam doyumunu ile olan ilişkide aracılık rolleri incelenebilir. Bu çalışma dört ve beş yıldızlı oteller kapsamında yapılmıştır. Farklı yıldız kategorilerinde yapılacak çalışmalar ile bu çalışmanın sonuçları kıyaslanabilir. Bu çalışma daha çok şehir otelleri kapsamında yürütülmüştür. Konunun sayfeye otellerde örnekleminde tekrardan ele alınması ilgili literatüre derinlik katabileceği düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- Acar Arasan, B.N. (2010). Akademisyenlerde yaşam doyumunu, iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. Yüksek lisans tezi, Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Adams, G. A., King, L. A., & King, D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 411-420.
- Allen, N.J. & Meyer, J.P., (1990). Organizational commitment: evidence of career stage effects. *Journal of Business Research*, 26 (1), 46-91.
- Akgündüz, Y. (2013). Konaklama işletmelerinde iş doyumunu, yaşam doyumunu ve öz yeterlilik arasındaki ilişkinin analizi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 180-204.
- Akman, Y., Kelecioğlu, H., ve Bilge, F. (2006). Öğretim elemanlarının iş doyumlarını etkileyen faktörlere ilişkin görüşleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30, 11-20.
- Annak, B. (2005). Sosyal destek, sosyal ağ, yaşam kalitesi ve yaşam doyumunu: Duygu-durum ve anksiyete bozukluğu tanısı alan kişiler ve düzenli hemodiyaliz tedavisi gören hastalar açısından bir karşılaştırma. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Aktaz, L. (2019). Konaklama sektöründe çalışan Türk ve yabancı uyruklu iş görenlerin iş tatmini bakımından farkları: KKTC/ Girne. Yüksek Lisans Tezi. Çağ Üniversitesi. Mersin.
- Aşan, Ö. ve Erenler E. (2008). İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 203-216.
- Ay, M., ve Avşaroğlu, S. (2010). Muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumlarının incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* (7)1, 1170-1189.

- Başaran, İ. (1992). *Yönetimde insan ilişkileri: Yönetimsel davranış*. Ankara: Gül Yayınları.
- Bilir, P. (2005). Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü'nün Örgüt İklimi ve Çalışanların Katılımla İlgili Algılamaları. Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Brandt, J., Krawczyk, M. R & Kalinowski, M. J. (2008). Personal and work-related predictors of organizational commitment and life satisfaction of Slovak women in higher education. *College Teaching Methods & Styles Journal*, 4(2), 7-14.
- Carroll, S. J., & Tosi, H. L. (1977). *Organizational behavior*. St. Clair Press, Chicago.
- Chida Y. & Steptoe A. (2008). Positive psychological well-being and mortality: a quantitative review of prospective observational studies. *Psychosom Med*. 70(7):741-756.
- Christopher, J. C. (1999). Situating psychological well-being: Exploring the cultural roots of its theory and research. *Journal of Counseling & Development*, 77(2), 141-153.
- Clausen, T., Burr, H. & Borg, V. (2014). Do psychosocial job demands and job resources predict long-term sickness absence? An analysis of register-based outcomes using pooled data on 39,408 individuals in four occupational groups. *Int Arch Occup Environ Health* 87:909–917.
- Çeçen, A. R. (2008). Üniversite öğrencilerinde yaşam doyumunu yordamada bireysel bütünlük (tutarlılık) duygusu, aile bütünlük duygusu ve benlik saygısı. *Eğitimde Kuram ve Uygulama*. 4(1),19-30.
- Çevik, N. K., ve Korkmaz, O. (2014). Türkiye’de yaşam doyum ve iş doyum arasındaki ilişkinin iki değişkenli sıralı probit model analizi. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7(1), 126-145.
- Çivitçi, A. (2009). Relationship between irrational beliefs and life satisfaction in early adolescents. *Eurasian Journal of Educational Research*, 37, 91-109.
- Danner, D. D., Snowdon, D. A., & Friesen W. V. (2001). Positive emotions in early life and longevity: Findings from the nun study. *J Pers Soc Psychol*, 80, 804–13.
- Demir, İ. (2011). Determination of relationship between functions of identity and life satisfaction among young people. *Electronic Journal of Social Sciences*, 10(38), 99-113.
- Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Soc Indicators Res*, 31, 103–57.
- Diener, E., & Chan, M. Y. (2011). Happy people live longer: Subjective well-being contributes to health and longevity. *Appl Psychol Health Well Being*, 1–43.
- Diener, E., Emmons, R, Larsen, R., & Griffin, S. (1985). The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 1105-1117.
- Diener, E. ve Suh, E., 1997. Measuring quality of life: Economic, social and subjective indicators. *Social Indicators Research*, 40, 189–216.
- Dikmen, A. A. (1995). İş doyum ve yaşam doyum ilişkisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*. 115-140.
- Dilek, C. (2010). Üniversite öğrencilerinin psikolojik yardım almaya ilişkin tutumlarının bazı değişkenlere göre incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Dogan, T., & Eryılmaz, A. (2012). Work-related basic need satisfaction and subjective well-being among academicians. *Ege Academic Review*, (12)3, 383- 389.
- Doğan, A., Deniz, M. E., Odabaş, H., Özyeşil, Z., & Özgirgin, N. (2012). Job and life satisfaction of the medical staff in rehabilitation centers. *Turkish Journal of Physical Medicine and Rehabilitation*, 58, 16-21.
- Donovan N, Halpern D. (2002). Life satisfaction. the state of knowledge and implications for government.UK Prime Minister’s Strategy Unit. <http://www.strategy.gov.uk/output/page699.asp> adresinden 11.03.2019 tarihinde edinilmiştir.
- Duckworth, A., Quinn, P., & Seligman, M. (2009). Positive predictors of teacher effectiveness. *Journal of Positive Psychology*, 4, 540–547.
- Erdamar, G. & Demirel, H. (2016). Job and life satisfaction of teachers and the conflicts: they experience at work and at home. *Journal of Education and Training Studies*, 4, 6, 164-175.

- Erdogan, B., Bauer, T., Truxillo, D., & Mansfield, L. (2012). Whistle while you work: A review of the life satisfaction literature. *Journal of Management*, 38, 1038–1083.
- Gül, T. (2017). İşgörenlerde iş ve yaşam doyum ilişkisi: konaklama işletmeleri üzerine, Kuşadası örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 5/4; 262-281
- Gül, Ş. ve Konu, M. (2018). Yaşam temelli probleme dayalı öğretim uygulamalarının öğrenci başarısına etkisi. *Yaşadıkça Eğitim*, 32(1), 45-68.
- Gürsoy, Ü. (2009). Üniversite öğrencilerinin Gestalt temas biçimleri ile yaşam doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Hair, J. F. J., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis with Readings*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ,
- Heller, D., Judge, T.A., & Watson, D. (2002). The confounding role of personality and trait affectivity in the relationship between job and life satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 815–835.
- Hoyraz Kuş, H. (2015). İlköğretim Okullarında Çalışmakta Olan Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılık İle Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. E.B.E. Pamukkale Üniversitesi.
- Huebner, E. S. (2004). Research on assessment of life satisfaction of children and adolescents. *Soc Indic Res*, 66, 3–33.
- Iris, B. & Barrett, G. V. (1972). Some relations between job and life satisfaction and job importance. *Journal of Applied Psychology*, 56, 301-304.
- Jones, M. (2006). Which is a better predictor of job performance: Job satisfaction or life satisfaction? *Journal of Behavioral and Applied Management*, 8, 20–42.
- Karakuş, H., (2011). Hemşirelerin iş tatmin düzeyleri: Sivas İli örneği. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2; 46-57.
- Keser, A. (2005). İş doyum ve yaşam doyum ilişkisi: Otomotiv sektöründe bir uygulama. *Çalışma ve Toplum Ekonomi ve Hukuk Dergisi*, 7(7): 77-9.
- Kouthouris, C., & Alexandris, K., (2005). Can service quality predict satisfaction and behavioral intentions in the sport tourism industry? An application of the SRVQUAL model in an outdoors setting, *Journal of Sport Tourism*, 10, 101-111.
- Lambert, E. (2010). The relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction, turnover intent, life satisfaction, and burnout among correctional staff. *Criminal Justice Studies: A Critical Journal of Crime, Law, and Society*, 23, 361–380.
- Lambert, E., Hogan, N., Paoline, E., & Baker, D. (2005). The good life: The impact of job satisfaction and occupational stressors on correctional staff life satisfaction – An exploratory study. *Journal of Crime and Justice*, 18, 1–26.
- Lambert, E. G., Kim, B., Kelley, T. & Hogan, N. L. (2013). The association of affective and continuance commitment with correctional staff life satisfaction. *The Social Science Journal*, 50(2), 195–203.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 309-336.
- London, M., Crandall, R. & Seals G. V. (1977). The Contribution of Job and Leisure Satisfaction to Quality of Life. *Journal of Applied Psychology*, 62 (3), 328-334.
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, 6, 803–855.
- Korkmaz, C. (2017). Örgütsel bağlılık, örgütsel adalet ve yaşam doyum arasındaki ilişkilerin incelenmesi: Bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Giresun Üniversitesi.
- Marsh, H. W., Balla, J. R., & McDonald, R.P.(1988). Goodness of fit indexes in confirmatory factor analysis: The effect of sample size. *Psychological Bulletin*, 103, 391- 410.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1 (1), 61-89.

- Meyer, J. P. & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11, 299- 326.
- Murphy, S., Duxbury, L., & Higgins, C. (2006). The individual and organizational consequences of stress, anxiety, and depression in the workplace: A case study. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 25, 143-157.
- Near, J. P., Rice, R.W. & Hunt, R.G. (1987). Job satisfaction and life satisfaction: A profile analysis. *Social Indicators Research*, 19, 383-401.
- Near, J. P., Smith, C. A., Rice R. W. & Hunt, R. G. (1984). A comparison of work and nonwork predictors of life satisfaction. *Academy of Management Journal*, 27 (1), 184-190.
- Özer, M., & Karabulut, Ö. Ö. (2003). Yaşlılarda yaşam doyumu. *Geriatry*, 6 (2).
- Özhasar, Y. (2019). Konaklama işletmelerinde kriz yönetimi uygulamaları: İstanbul Fatih ilçesi örneği. Yüksek Lisans Tezi. Aydın Adnan Menderes Üniversitesi.
- Qu, H., & Zhao, X. (2012). Employees' work-family conflict moderating life and job satisfaction. *Journal of Business Research*, 65(1), 22-28.
- Polatçı, S., Ardıç, K. ve Koç, M. (2014). Farklı bir bakış açısından iş ve yaşam doyumu algılanan örgütsel destek ve örgütsel bağlılığın etkileri. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(1), s.267-287.
- Recepoğlu, E. ve Ülker-Tümlü, G. (2015). Üniversite akademik personelinin mesleki ve yaşam doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *K.Ü. Kastamonu Eğitim Dergisi*, 23(4), 1851-1868.
- Rice, R. W. - Near, J. - Hunt, R. G. (1980). The Job Satisfaction- Life Satisfaction Relationship: A Review of Empirical Research. *Basic and Applied Social Psychology*, 1(1), 37-64.
- Rice, R. W., Near, J. P. & Hunt, R.G. (1979). Unique variance in job and life satisfaction associated with work related and extra work related variables. *Human Relations*, 32, 605-623.
- Rode JC. (2004). Job satisfaction and life satisfaction revisited: a longitudinal test of an integrated model. *Human Relations*; 57:1205-30.
- Shin, D., & Johnson, D. (1978). Avowed happiness as an overall assessment of the quality of life. *Social Indicators Research*, 5(1), 475-492.
- Serin, N. G., & Özbek, B. (2006). Okul idarecilerinin duygusal zekâ beceri düzeyleri ile yaşam doyumunu yöneticilik deneyimleri ve cinsiyet açısından incelenmesi. Uluslararası Duygusal Zekâ ve İletişim Sempozyum Bildiri Kitabı, ss.23-30. Ege Üniversitesi: İzmir
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics*. Boston: Allyn and Bacon.
- Telef, B. B. (2011). Öğretmenlerin öz-yeterlikleri, iş doyumları, yaşam doyumları ve tükenmişliklerinin incelenmesi. *İlköğretim Online*, 10(1), 91-108.
- Tütüncü, Ö. ve Çiçek, O. (2000). İş doyumunun ölçülmesi: İzmir İl sınırlarında faaliyet gösteren seyahat acentaları üzerine bir inceleme. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 124-128.
- Ugboro, I.O. & Obeng, K., 2000. Top management leadership, employee empowerment, job satisfaction, and customer satisfaction in TQM organizations: an empirical study. *Journal of Quality Management* 5, 247-272.
- UYGUÇ, N., Y. Arbak, E. Duygulu ve Çıraklar N.H. (1998). İş ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkinin üç temel varsayım altında incelenmesi, D.E.Ü.İ.B.F. Dergisi, 13(II); 193-204.
- Ünal, A. (2015). İş Doyumu, Yaşam Doyumu Ve Yaşam Anlamı Değişkenlerinin İlkokul Ve Ortaokul Öğretmenlerinin Mesleki Bağlılıkları Üzerine Etkisi. Tez. Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ondokuzmayıs Üniversitesi
- Vara, Ş. (1999). Yoğun bakım hemşirelerinde iş doyum ve genel yaşam doyum arasındaki ilişkilerin incelenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Von Bonsdorff, M., Huhtanen, P., Tuomi, K., & Seitsamo, J. (2010). Predictors of employees' early retirement intentions: An 11-year longitudinal study. *Occupational Medicine*, 60, 90-100.

- Wiener, Y. (1982). Commitment in organisation: A normative view. *Academy of management Review*, 7, 418-428.
- Yılmaz, G., Keser, A., & Yorgun, S. (2010). Konaklama işletmelerinde çalışan sendika üyelerinin iş ve yaşam doyumunu belirlemeye yönelik bir alan araştırması. *Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 6 (1), 87-107.
- Yılmaz, E., & Altınok, V. (2009). Okul yöneticilerinin yalnızlık ve yaşam doyum düzeylerinin incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 15(59), 451-469.

## PSİKOLOJİK SAĞLAMLIĞIN TÜKENMİŞLİĞE ETKİSİ: ÖZEL OKULLARDA ÇALIŞAN ÖĞRETMENLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

### THE EFFECT OF RESILIENCE ON BURNOUT: A STUDY ON TEACHERS WORKING IN PRIVATE SCHOOLS

Tuba GÖNEN\*\*, Ayşe İpek KOCA BALLI\*\*\*

**ÖZET:** Psikolojik sağlık; dayanıklılık, direnç, iyileşme yeteneği olarak ifade edilmektedir. Tükenmişlik ise; fiziki yıpranma, ümitsizlik, çaresizlik ve hayal kırıklığı olarak ifade edilmektedir. Psikolojik sağlık ve tükenmişlik kavramları tüm çalışanlar için olduğu gibi çalışan öğretmenler içinde önemli olabilmektedir. Bu araştırmanın amacı özel okullarda çalışan öğretmenlerin psikolojik sağlıklarının tükenmişlik düzeyine etkisini belirlemektir. Bu çalışmada veriler, Mardin ilinde özel kurum olarak faaliyet gösteren okullarda çalışan 260 öğretmene anket uygulanıp toplanmıştır. Anket 6 maddelik Kısa Psikolojik Sağlık Ölçeği, 22 maddelik Maslach Tükenmişlik Envanteri ve kişisel bilgi formundan oluşmaktadır. Veriler, SPSS Statistics 17.00 ve LISREL 9.1 programları ile analiz edilmiştir. Veri analizleri ölçeklerden elde edilen toplam puanlar üzerinden gerçekleştirilmiştir. Sonuç olarak, özel okullarda çalışan öğretmenlerin psikolojik sağlıklarının tükenmişliklerini ve alt boyutlarını negatif anlamda etkilediği saptanmıştır.

**Anahtar sözcükler:** Psikolojik sağlık, tükenmişlik, öğretmen

**ABSTRACT:** Resilience is defined as resistance, endurance, healing ability. Burnout is defined as physical wear, despair, hopelessness and frustration. Resilience and burnout can be important for teachers as well as for all employees. The aim of this study is to determine the effects of resilience on burnout of teacher working in private schools. In this research, the data were collected on 260 teachers working in schools operating as private institutions in Mardin province. The survey consists of a 6-item Brief Resilience Scale, a 22-item Maslach Burnout Inventory and a personal information form. The data were analyzed with SPSS Statistics 17.00 and LISREL 9.1 programs. Data analysis was performed on the total scores obtained from the scales. As a result, it was found that resilience of teachers working in private schools had a significant effect on burnout and sub-dimensions.

**Keywords:** Resilience, burnout, teacher

### GİRİŞ

Günümüzde bireyler, her alanında kendini hissettiren zor şartlarla dolu bir yaşamla karşı karşıya kalabilmektedir. Bu zor şartlar bireyin psikolojik dengesini yıpratarak ve bozarak, bir yanda yaşamın devamı için gerekli enerjiyi açığa çıkartmayı sağlamakta, diğer yandan ise tüm enerjisini yok edebilecek bir çelişkiyle bireyi etkisiz, zayıf ve savunmasız bırakabilmektedir. Çalışma şartlarından dolayı diğer bireylerle yüz yüze çalışmak zorunda olan ve duygusal taleplere maruz kalan kişilerde sıklıkla tükenmişlik ve sonucunda fiziksel belirtiler ortaya çıkabilmektedir. Tükenmişlik fiziksel bitkinlik, umutsuzluk ve çaresizlik, yorgunluk, insanlara ve işe karşı oluşan olumsuz tutumlarla kendini gösteren bir sendromdur (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmişlik son yıllarda artmasına rağmen, aynı işyerindeki herkes benzer iş stresiyle karşı karşıya kalsa bile tükenmişlik geliştirmemektedir. Bu anlamda bazı bireysel faktörlerin bu duruma katkıda bulunabileceğini düşünülmektedir. Sonuç olarak,

\* Bu çalışma yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

\*\* tubagonen@hotmail.com, ORCID ID: 0000-0001-9541-4780

\*\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Çukurova Üniversitesi, Kozan İşletme Fakültesi, Adana-Türkiye, [ikocaballi@cu.edu.tr](mailto:ikocaballi@cu.edu.tr), ORCID: 0000-0001-7808-5807

herkesin bazı yaşam durumlarını stresli olarak algılamaması kişilik özelliklerinin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda psikolojik dayanıklılık da, tükenmişliğin bir yordayıcısı olarak araştırılan bir kişilik özelliğidir (García ve Calvo, 2012).

Bireyin olumsuzluklarla, önemli değişikliklerle ve tehdit edici durumlarla karşılaştığında bunların üstesinden gelebilme kapasitesi olarak tanımlanana psikolojik sağlık (Stewart, Reid ve Mangham, 1997), stresin olumsuz etkilerini azaltmakta ve sıkıntıdan sonra 'geri dönme' yeteneğini teşvik etmektedir (García ve Calvo, 2012).

Tükenmişlik, eğitim sektörü de dahil olmak üzere, çeşitli alanlarda faaliyet gösteren hizmet sektörü çalışanlarının iş performansının azalması, sağlık sorunlarının artması ve mesleği terk etme eğilimi ile ilişkilendirilmiştir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Tükenmişliğin eğitim-öğretim sektörünün en önemli yapı taşı olan öğretmenlerde bedensel ve mental yorgunluğa neden olduğu ve bunların da öğretmenlerin motivasyonlarını ve performanslarını olumsuz yönde etkilediği söylenebilir. Bu sonuçların da eğitime dayalı etkinlikler gerçekleştirmelerini olumsuz yönde etkilediği söylemek mümkündür (Durak ve Seferoğlu, 2017). Yüksek düzeyde tükenmişlik yaşayan, ancak öğretmenlik mesleğinde devam eden öğretmenlerin öğretim motivasyonları daha düşük olabilmekte, bu da sınıf içi uygulamaların bozulmasına yol açabilmektedir (Olivier ve Venter, 2003). Bununla birlikte özel okullar çevresindeki okullar ile rekabet ederek yaşamlarını devam ettirmek için; kendileri ile öğrencileri ve velileri arasında bir bağ kurabilmek, kaliteli bir eğitim vermek, kendilerini sürekli yenilemek durumundadırlar (Kaya, 2009). Sonuç olarak öğretmenler üzerindeki artan beklenti ve isteklerin, öğretmenlerin psikolojik açıdan daha yüksek düzeyde etkilenerek tükenmişlik belirtileri göstermesine sebep olması beklenmektedir. Bu nedenle, dayanıklılık, direnç, hızlı iyileşme yeteneği anlamlarına gelen psikolojik sağlamlığı daha yüksek olan öğretmenlerin, gerek sınıfta gerekse iş ortamında ortaya çıkabilecek olumsuz duygusal deneyimlere ve tükenmişliğe karşı daha dirençli olacağı düşünülmektedir. Araştırmanın amacı özel okullarda çalışan öğretmenlerin psikolojik sağlamlıklarının tükenmişlik düzeylerine etkisini belirlemektir.

### **Psikolojik Sağlamlık**

Pozitif psikolojinin yükselişiyle birlikte bireyin psikopatolojik özelliklerinin yerine güçlü yönlerinin altı çizilmeye başlanmıştır (Ungar ve Perry, 2012:119). Pozitif psikoloji, insanları neyin hasta ettiğinden ziyade nelerin insanları sağlıklı tuttuğuna odaklanır; burada da psikolojik sağlamlık kavramı devreye girmektedir. Psikolojik sağlamlık kavramı da içinde barındırdığı olumlu özellikleriyle pozitif psikolojinin konusudur. Psikolojik sağlamlık sözlükte İngilizce bir kavram olan “resilience” kelimesinin Türkçesi olarak geçmektedir. “Resilience” kelimesi Living English Dictionary sözlüğünde “geri fırlatma, esneklik, çabuk iyileşme kabiliyeti” şeklinde Türkçe’ye aktarılmıştır (Living English Dictionary, 2013:631). Redhouse İngilizce-Türkçe sözlükte ise, “resilience” sözcüğü “dayanıklılık, direnç, hızlı iyileşme yeteneği, zorlukları aşma gücü ve esneklik” şeklinde Türkçeye çevrilmiştir (Redhouse Resimli Sözlük, 2008:441). Bireyin çevresindeki stres faktörlerine rağmen, sağlığını, iyilik halini ve performansını devam ettirebilme tutumu (Deborah, John, Maddi, Marnie, Michele & Richard 2006:575) olan psikolojik dayanıklılık aynı zamana kişinin tüm tehlikelere rağmen uyum gösterebilme ve olumlu sonuçlara varabilme yeteneğidir (Masten ve Reed, 2002:7).

Psikolojik sağlamlık stresin olumsuz etkilerini azaltan ve hastalığa yol açmasını önleyen bir kişilik özelliğidir. Aynı şekilde, psikolojik sağlamlığın, stresli hayat tecrübeleri



karşısında direnç kaynağı şeklinde çalışan kişilik özelliği (Terzi, 2005:77) olarak tanımlanması da psikolojik sağlamlığın uyum, psikolojik direnç, yetenek, kararlılık düzeyi ve toparlanma kapasitesi gibi kavramlarla ilişkili olduğunu göstermektedir. Bir başka psikolojik sağlamlık tanımı ise büyüme ve gelişim temellidir. Psikolojik sağlamlık, olumsuz hayat

deneyimi sonrasında kişinin normal işleyişini devam ettirmesi ve bu hayat tecrübesinin olumsuz etkileri ile başa çıkabilmek için gerekli psikolojik, sosyal ve biyolojik kaynaklarını kullanarak büyüme sürecini sürdürmesidir. Ayrıca psikolojik sağlamlık genetik temelli olabildiği gibi, tehlikeli durumlar için savunma, felaketler sonrası hızlı toparlanma ve bir diğer mücadele için hazırlanabilme kapasitesini de içermektedir (Ungan ve Perry, 2012:199). Psikolojik sağlamlık sıkıntılı ve olumsuz durumlarda insan olmanın gerekliliği olarak sergilenen psikolojik direnç ve olumlu işlevselliştir. Sağlıklı işleyen psikolojik sağlamlık süreci, travmatik ya da stresli durumlarda dahi dengeli kalabilmeyi ve psikolojik ve fiziksel düzeyde kararlı olmayı sağlamaktadır. (Meichenbaum, 2012: 33).

### **Tükenmişlik**

Tükenmişlik, duygusal isteklerin yoğun olduğu yerlerde uzun süreli çalışılmasından doğan, fiziksel yıpranma, ümitsizlik, çaresizlik, hayal kırıklığı, olumlu olmayan bir benlik kavramının gelişmesi, yapılan işe, iş yerinde çalışan kişilere ve hayata karşı olumsuz davranışların gelişmesi gibi belirtilerin olduğu bir durum şeklinde tanımlanmaktadır (Solmuş, 2010: 59). Tükenmişlik ilk defa Freudenberg tarafından 1974 yılında “harap olmak, başarısızlık, bireye fazla yüklenme sonucu enerji ve güç kaybı ya da bireylerin karşılayamadığı istekler sonucu kendi ruhsal dünyasında tükenme durumu” olarak tanımlarken duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği olarak tanımlanan üç alt boyutu bulunmaktadır (Freudenberg, 1974). Pines ve Aranson (1983) bireyin aziminde, enerjisinde, idealizminde, perspektifinde veya amacında yaşadığı bir kayıp olarak gördüğü tükenmişliği; sürekli strese yol açan bedensel, duygusal ve mental bitkinlik hali olarak tanımlamaktadır. Çalışma ortamında yaşanan stres, günlük çalışma taleplerinin bir parçası olarak kabul edilir. Ancak, çalışma talepleri sonucu birey kendini kanıtlama şansı bulamaz ve desteklenmez ise bireyin yaşadığı uzun dönemli stres, tükenmişliğe dönüşebilmektedir (Çokluk, 2000). Günümüzde tükenmişlik tanımının stres kaynaklı olduğu söylene de, tükenmişlik stresten daha olumsuz bir durumu ortaya koymaktadır. Tükenmişlik kavramını stresten ayıran en önemli özelliklerden biri de, tükenmişliğin çalışan ile muhatabı arasında geçen sosyal ilişkilerin bir sonucu olarak ortaya çıkmasıdır (Gökoğlan, 2010: 68).

Tükenmişlikle ilgili belirtiler bedenle, davranış ve duygularla ilgili olarak ikiye ayrıldığında bireyde öncelikle davranış ve duygularla ilgili tükenme belirtileri daha sonra da bedenin tükenmeye daha fazla karşı koyamayıp gösterdiği belirtiler görülmektedir. Beklenmedik anda öfkelenme, şüphecilik, cesaretsizlik, sürekli sinirlilik hali, yalnızlık, umutsuzluk, çaresizlik vb. davranış ve duygularla ilgili tükenmişlik belirtilerini oluştururken; uykusuzluk veya aşırı uyku, halsizlik, baş ağrıları, kalp rahatsızlıkları vb. bedenle ilgili tükenmişlik belirtilerini oluşturmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2002).

Tükenmişlik “bir dereceye kadar başka insanlarla çalışan bireyler için özel bir risk olan Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarıda Düşme sendromları” olarak tanımlanmıştır (Leiter ve Maslach, 1998:347). **Duygusal Tükenme**, bireye yapmış olduğu işten ötürü gereğinden fazla yüklenilmesinden dolayı meydana gelen, tüketilmiş olma durumu olarak belirtilmektedir. Tükenmenin öncelikle duygusal tükenme ile oluştuğu ve

sonrasında öteki boyutların hissedilebileceği ifade edilirken, duygusal tükenmenin, tükenmişliğin en ciddi işareti olduğu belirtilmektedir (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012: 44). **Duyarsızlaşma**, duygusal tükenmenin çok fazla olduğu durumlarda gelişmektedir. Kişinin iş ile alakalı amaçlarının yok olması ile oluşmaktadır (Solmuş, 2010: 60). Çalışanın yaşamış olduğu stresten uzaklaşması amacıyla bir başa çıkma sistemi olarak insanlardan kaçmaya başlaması ile açığa çıkmaktadır. Bu etki ile iş görenin; hizmet sunduğu kişilere birer obje muamelesi yaptığı, aşağılayıcı sözler sarf ettiği, aldırılmaz davrandığı, onlar ile dalga geçtiği görülebilmektedir (Akça, 2008:114). **Kişisel Başarıda Düşme**, bir tür iş stresi olarak ifade edilen tükenmişlik, burada kendisini başarıda düşüş şeklinde belli eder ki; bu durum daha detaylı şekilde, depresyon, düşük moral, kişiler arası iletişimden çekinme, üretimin azalış göstermesi, baskı ile başa çıkamama ve başarısızlık hissi olarak belirtilmektedir (Gündoğdu, 2013: 45).

### **Araştırma Hipotezlerinin Oluşturulması**

Bu araştırmada özel okullarda çalışan öğretmenlerin verimli çalışmalarında önemli rol oynayan etkenlerden olan psikolojik sağlamlığın tükenmişliğe etkisi araştırılmıştır. Genellikle öğretmenlerin kendilerine ve çalışmış oldukları kurumlara dair faktörlerin birleşip iş ile ilgili tükenmişliğine neden olduğu ifade edilmiştir. Yapılan çalışmalardan elde edilen sonuçlar, dayanıklılığın iş stresi ve tükenmişliğin etkilerini azalttığını göstermektedir (Kaçmaz, 2005: 30). Çalışmalar, yüksek dayanıklılığa sahip bireylerin daha az tükenmişlik yaşadığını göstermiştir. Dayanıklılığın yüksek seviyede olması, yüksek iş doyumunu, stresin az hissedilmesi, duygusal tükenmenin düşük düzeyde olması ve artan sosyal destek ile ilişkilendirilmiştir (Kaçmaz, 2005: 29).

Yeni mezun olmuş hemşireler üzerine yapılmış bir araştırma tükenmişlik ile psikolojik sağlamlık arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Spence-Laschinger ve Fida, 2014). 422 hemşirelik öğrencisi üzerine yapılan bir başka araştırma psikolojik sağlamlık ile tükenmişlik arasında orta şiddetli negatif yönlü bir ilişkinin varlığı ortaya konmuştur (Rees vd., 2016). Zou, Shen, Tian, Lui, Li, Kong ve Li (2016) tarafından yapılan bir başka araştırmada ise , Çin’de 366 kadın hemşire üzerine yapılmış ve psikolojik sıkıntı, tükenmişlik ve psikolojik sağlamlık arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışma sonuçlarında psikolojik sağlamlık ile tükenmişlik ve alt boyutları arasında negatif ilişkiler tespit edilmiştir (Zou, Shen, Tian, Lui, Li, Kong ve Li, 2016). Yapılan bir başka araştırma, atlet ve antrenörlerde örgütsel stresör sıklığı ve tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik sağlamlığın düzenleyici rolünü belirlemek amacıyla yapılmış, psikolojik sağlamlık ile tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Wagstaff, Hings, Larner ve Fletcher, 2018:179).

Yang ve arkadaşları (2018) yapmış oldukları araştırmada psikolojik sağlamlığı yüksek olan bireylerin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutları düşükken, kişisel başarı alt boyutunun yüksek olduğunu ortaya koymuşlardır. Bir başka araştırmada, sosyal sermayenin psikolojik sağlamlığı artırma ve iş tükenmişliğini azaltma konusundaki rolüne ilişkin bir gaz şirketinin 234 çalışanı incelenmiş; psikolojik sağlamlığın, tükenmişliği negatif olarak etkilediği sonucuna varılmıştır. Yani psikolojik sağlamlık düzeyi yüksek çalışanlar da tükenmişlik bulgularına daha az rastlanmıştır (Khaksar, Maghsoudib ve Young, 2019: 26).

Öğretim özellikle stresli bir iş kolu olarak tanımlanmaktadır (Chaplain, 2008). Disiplin problemleri, yetersiz maaşlar, meslektaşlarıyla veya ebeveynlerle çatışma ya da eğitimle ilgili yapılan değişikliklerin sonucu olarak öğretimi yeniden organize etme gibi durumlar eğitim-öğretimde stres yaratan durumlardır. Öğretmenlerin diğer mesleklerle (diğer hizmet sektörü çalışanları ve beyaz yakalı işler) karşılaştırıldığında, daha yüksek düzeyde tükenme

sergilediği tahmin edilmektedir (Hakanen, Bakker ve Schaufeli, 2006). Tükenmişliğin, öğretmenlerde bedensel, mental yorgunluğa sebep olduğu ve bunların da öğretmenlerin performanslarını ve öğretim etkinliklerini gerçekleştirmelerini olumsuz yönde etkilediği söylenebilmektedir (Durak ve Seferoğlu, 2017). Bu anlamda öğretmenlerin mesleğin getirmiş olduğu güçlükleri gidermesi çok önemlidir. Negatif durum ve olaylarla, önemli farklılıklarla ve tehdit edici durumlarla karşılaştığında bunların üstesinde gelebilme yeteneği olarak tanımlanan psikolojik sağlamlığın (Stewart, Reid ve Mangham, 1997), öğretmenlerin tükenmişliğini azaltacağı düşünülmektedir. Bu konu ile ilgili özel olarak öğretmenler üzerine yapılmış çalışmalar incelendiğinde bu düşünceye benzer sonuçlar elde edildiği görülmektedir.

Psikolojik sağlamlık, bazı öğretmenlerin çalışma hayatlarının zorluklarına yenik düşerken bazılarının zorluklarla nasıl başa çıktıklarını anlamak için önemlidir (Day and Gu 2010). Yüksek sağlamlık düzeyleri, stresli çalışma koşullarının üstesinden gelmek için öğretmenlere pozitif enerjiye sağlamaktadır (Gu ve Day 2007). Akyazı ve Özsoy (2015) tarafından yapılan araştırmada öğretmenlerin psikolojik sağlamlıklarının tükenmişliklerini negatif olarak etkilediği görülmüştür. Bu sonuç, öğretmenlerin psikolojik sağlamlığı arttıkça tükenmişlik düzeylerinin azalabileceği şeklinde yorumlanmıştır (Akyazı ve Özsoy, 2015). Koçluk yapan öğretmenler ile yapmayan öğretmenler üzerine yapılan bir çalışmada öğretmenlerin psikolojik dayanıklılıkları ile her üç tükenmişlik boyutu arasında anlamlı ilişki saptanmıştır (Richards vd., 2014). Öğretmenlerin iyi oluşlarının araştırıldığı, 941 öğretmen üzerine yapılan başka bir çalışmada ise öğretmenlerin psikolojik sağlamlıklarının tükenmişliklerini negatif olarak etkilediği görülmüştür (Burić, Sliškić ve Penezić, 2019). Amerika Birleşik Devletleri'nin Orta Batısındaki üç okul bölgesinde eğitim veren 415 öğretmeni (174 ilkökul, 241 ortaokul) içeren çalışmada, psikolojik sağlamlığın algılanan öğretmen stresini ve tükenmişlik duygularını azaltmaya yardımcı olduğu ortaya konmuştur.

Bu bağlamda araştırmanın hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur:

H<sub>1</sub>: Özel okullarda çalışan öğretmenlerin, psikolojik sağlamlıklarının tükenmişlikleri üzerine etkisi vardır.

H<sub>2</sub>: Özel okullarda çalışan öğretmenlerin, psikolojik sağlamlıklarının duygusal tükenmişlikleri üzerine etkisi vardır.

H<sub>3</sub>: Özel okullarda çalışan öğretmenlerin, psikolojik sağlamlıklarının duyarsızlaşmaları üzerine etkisi vardır.

H<sub>4</sub>: Özel okullarda çalışan öğretmenlerin, psikolojik sağlamlıklarının kişisel başarıları üzerine etkisi vardır.

## YÖNTEM

Bu kısımda; araştırmanın evreni ve örnekleme, veri toplama araçları, verilerin analizi ile ölçeklerin geçerliliğine ve güvenilirliğine ilişkin açıklamalar yer almaktadır.

### Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Bütün eğitim kurumlarında olduğu gibi özel okulların da en önemli unsuru öğrencidir. Ancak özel okulların devlet okullarından en temel farkı ücretli olması ve varlıklarını sürdürülebilmek için her yıl öğrenci kaydı alması gerekesidir. Her yıl kurumun ve dolaylı olarak öğretmenlerin performansına göre değişmesi mümkün öğrenci sayıları, özel okulların

öğretmenlerden beklentisini arttırmaktadır. Artan beklenti ve isteklerin, öğretmenlerin psikolojik açıdan daha yüksek düzeyde etkilenerek tükenmişlik belirtileri göstermesine sebep olacağı düşünülmektedir. Bu anlamda araştırmanın evreni olarak; 2018-2019 yıllarında Mardin ilinde bulunan 10 adet özel okulda çalışan öğretmenler belirlenmiştir. Mardin ilinden faaliyet gösteren özel okullarda toplam 349 öğretmen çalıştığı tespit edilmiştir. Bu öğretmenlerin tamamına ulaşılması hedeflenmiş ancak, ulaşılabilen toplam 295 öğretmene anket uygulanmıştır. Bu anketler içinde eksik verileri olan anketler çıkarıldıktan sonra 260 öğretmenden elde edilen veriler analize alınmıştır.

### **Veri Toplama Araçları**

Araştırmada; verileri toplamak için araştırmacı tarafından hazırlanan Demografik Bilgi Formu ile Kısa Psikolojik Sağlık Ölçeği (KPSÖ) ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTO) kullanılmıştır.

#### ***Kısa psikolojik sağlık ölçeği (KPSÖ)***

Kısa psikolojik sağlık ölçeği (KPSÖ); kişilerin kendilerini anlayabilmeleri, potansiyellerinin ve psikolojik sağlıklarını ölçebilmeleri amacıyla geliştirilmiştir. Öğretmenlerin psikolojik sağlıklarını ölçmek amacıyla; Kısa Psikolojik Sağlık Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek Smith, Tooley, Cristopher ve Kay (2008) tarafından geliştirilmiş ve Doğan (2015) tarafından Türkçe'ye uyarlanıp güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları yapılmıştır. Ölçek beşli likert tipinde (5:Tamamen uygun, 4:Uygun, 3:Biraz uygun, 2:Uygun değil, 1:Hiç uygun değil) olup 6 ifadeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach alpha katsayısı 0.79 olarak hesaplanmıştır (Doğan, 2015).

#### ***Maslach tükenmişlik envanteri (MTE)***

Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE), tükenmişliği tespit etmek ve değerlendirmek için geliştirilmiş üç alt boyutlu bir ölçektir. Maslach ve Jackson (1985) tarafından geliştirilen ölçek, Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılmıştır. Ölçek orijinalinde yedili likert tipindedir. Türkçe uyarlaması beşli liket tipinde (5:Her zaman, 4:Çoğu zaman, 3:Bazen, 2:Çok nadir, 1:Hiçbir zaman) yapılmıştır. Ölçek toplamda 22 ifade ve üç alt ölçekten oluşmaktadır. Ölçeğin geneli için cronbach alpha katsayısı 0.79 olarak bulunmuştur.

### **Verilerin Analizi**

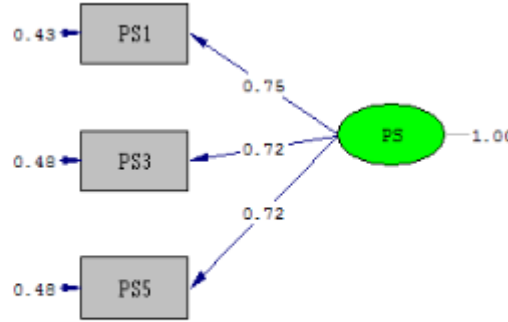
Verilerin analizinde SPSS ve LISREL programları kullanılmıştır. Veri analizleri kişisel bilgi formu ve ölçeklerden elde edilen toplam puanlar üzerinden gerçekleştirilmiştir. Anketlerden elde edilen veriler programa girildikten sonra araştırmanın geçerlilik analizi, doğrulayıcı faktör analizi kullanılarak yapılmıştır. Verilerin güvenilirliğini tespit etmek için ise "Cronbach's Alfa" değerinden yararlanılmıştır. Psikolojik sağlığın mesleki tükenmişlik düzeyi ile ilişkisini tespit etmek amacıyla korelasyon, mesleki tükenmişliğe etkisini tespit etmek amacıyla ise regresyon analizi kullanılmıştır.

### **Ölçeklerin Geçerlilik Ve Güvenirlik Analizleri**

Psikolojik sağlık ölçeğine uygulanan doğrulayıcı faktör analizi ile modelin anlamlılık düzeyi  $p=0.000$ ;  $p<0.05$  olarak elde edilmiştir. Elde edilen bu değer beklenen kovaryans matrisi ile gözlenen kovaryans matrisi arasındaki farkın anlamlı olduğunu göstermektedir. Psikolojik sağlık ölçeğindeki 2., 4. ve 6. madde (2.Stresli olayların üstesinden gelmekte güçlük çekerim, 4.Kötü bir şeyler olduğunda bunu atlatmak benim için

zordur, 6.Hayatımdaki olumsuzlukların etkisinden kurtulmam uzun zaman alır) geçerlilik katsayısı kabul görmüş sınırların altında (faktör yüklerinin 0,3'un altında olması) olması nedeniyle ölçekten çıkarılmıştır.

Şekil 1. Psikolojik Sağlık Ölçeği Faktör Yapısı



Chi-Square=7.00, df=5, P-value=1.00000, RMSEA=0.050

Şekil 1’de görüldüğü gibi ölçekte yer alan 3 madde ile tek faktörlü yapı doğrulanmıştır. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde elde edilen ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranı ( $\chi^2/df$ ) 2,7 ( $\chi^2=451,13$   $df=167$ ); SRMR değerinin 0,068, CFI değerinin 0,95; RMSEA değerinin 0,081, NFI değerinin 0,92, IFI değerinin 0,95 olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar ölçeğin son haliyle yeterli uyum değerlerine ulaştığını göstermektedir. Modelde ölçeğin iki boyutlu yapısı doğrulanmış olup, ölçek maddeleri, faktör yükleri ve cronbach alfa katsayıları Tablo 1’de sunulmuştur.

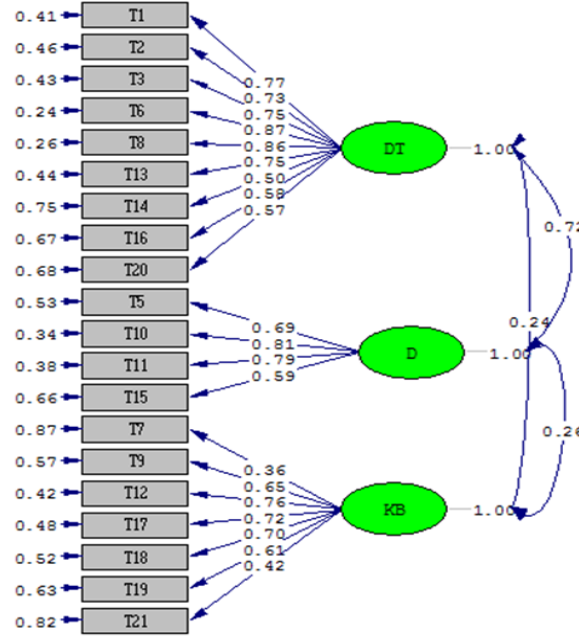
Tablo 1. Psikolojik Sağlık Ölçeğinin Faktör Yükleri ve Cronbach’s Alfa Katsayıları

Sorular	Faktör Yüğü	Cronbach Alfa
<b>Psikolojik Sağlık</b>		0,77
1.Sıkıntılı zamanlardan sonra kendimi çabucak toparlayabilirim.	0,76	
3.Stresli durumlardan sonra kendime gelmem uzun zaman almaz.	0,72	
5.Zor zamanları çok az sıklıkla atlattım.	0,72	

Tablo 1’deki Cronbach’s Alfa katsayısı incelendiğinde, elde edilen bulgular ölçeğin olduğunu göstermektedir.

Maslach Tükenmişlik Ölçek yapı geçerliliğinin ve faktör yapısının elde edilen verilerle uyumlu olup olmadığı DFA ile tespit edilmiştir. Geçerlilik katsayıları kabul görmüş sınırların altında olan 4.ve 22. madde (4.İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini kolayca anlarım. 22.İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerinden dolayı beni suçladıklarını hissediyorum) (faktör yüklerinin 0,3’un altında olması) iki madde ölçekten çıkartılmıştır. Ölçeğin iki boyutlu faktör yapısı doğrulanmış olup, maddelerin faktör yüklerinin. 0.36 ile. 0.87 arasında değiştiği görülmektedir.

Şekil 2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Faktör Yapısı



Şekil 2’de görüldüğü gibi ölçekte yer alan 20 madde ile 3 faktörlü bir yapı doğrulanmıştır. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri incelendiğinde elde edilen ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranı ( $\chi^2/df$ ) 2,91 ( $\chi^2=487,46$   $df=167$ ); SRMR değerinin 0,080, CFI değerinin 0,94; RMSEA değerinin 0,086, NFI değerinin 0,92, IFI değerinin 0,94 olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar ölçeğin son haliyle yeterli uyum değerlerine ulaştığını göstermektedir. Modelde ölçeğin iki boyutlu yapısı doğrulanmış olup, ölçek maddeleri, faktör yükleri ve cronbach alfa katsayıları Tablo 2’de sunulmuştur.

**Tablo 2.** Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Doğrulamalı Faktör Yükleri ve Cronbach Alfa Katsayıları

Sorular	Faktör Yüğü	Cronbach Alfa
<b>Tükenmişlik</b>		0,87
<b>Duygusal Tükenme</b>		0,89
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0,77	
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	0,73	
3. Sabah kalkıp, yeni bir iş günü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı düşünüyorum.	0,75	
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı oluyor.	0,87	
8. İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	0,86	
13. İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	0,75	
14. İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	0,50	
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende stres yaratıyor.	0,59	
20. İşimde yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	0,57	
<b>Duyarsızlaşma</b>		0,69
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	0,69	
10. Bu işe çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştiğimi hissediyorum.	0,81	
11. Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmamasından endişe duyuyorum.	0,79	
15. İşimin gereği karşılaştığım insanları umursadığımı hissediyorum.	0,59	
<b>Kişisel Başarı</b>		0,79
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına çok uygun yollarını bulurum.	0,36	
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	0,65	
12. Çok şey yapabilecek güçteyim.	0,76	
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	0,72	

18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	0,70
19. Bu işte kayda değer bir başarı elde ettim.	0,61
21. İşimde karşılaştığım duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	0,42

Tablo 2'deki Cronbach's Alfa katsayısı incelendiğinde, elde edilen bulgular ölçeğin oldukça güvenilir derece olduğunu göstermektedir.

## BULGULAR

Bu kısımda; yapılan analizler neticesinde ulaşılan bulgulara yer verilmektedir.

### Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Frekans Dağılımı ve Yüzdeler

Anket uygulanan 260 öğretmenin cinsiyet, yaş, medeni durum, çalıştığı kademe, meslekte çalışma süresi ve mesleği seçip seçmediğine dair tanımlayıcı özellikler Tablo 3'de gösterilmektedir.

**Tablo 3.** Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzdeler

		N	%
Cinsiyet	Kadın	118	45,4
	Erkek	142	54,6
Yaş	22-26	44	16,9
	27-31	116	44,6
	32-36	58	22,3
	37-41	32	12,3
	42 ve üz.	10	3,8
Medeni Durum	Bekar	124	47,7
	Evli	136	52,3
Çalıştığı Kademe	Anaokul	12	4,6
	İlkokul	35	13,5
	Ortaokul	91	35,0
	Lise	122	46,9
Meslekte Çalışma Süresi (Yıl)	0-5	161	61,9
	6-10	58	22,3
	11 yıl ve üz.	41	15,8
Mesleğinizi İsteyerek mi Seçtiniz?	Evet	227	87,3
	Hayır	33	12,7

Tablo 3'de araştırmaya katılanların %54,6'sının (142) erkek, %44,6'sının (116) 27-31 yaş aralığında, %52,3'ünün (136) evli, %46,9'unun (122) lise kademesinde çalıştığı, %61,9'unun (161) 0-5 yıl arası meslekte çalıştığı, %87,3'ünün (227) ise mesleğini isteyerek seçtiği görülmektedir.

### Ölçekler Arası Korelasyon Analizi

Araştırma kapsamındaki değişkenler ve alt boyutları arasındaki ilişkiyi incelemek için korelasyon analizi yapılmış, analiz sonuçları ve ölçek ortalamaları Tablo 4'te verilmiştir. Psikolojik sağlamlık ile tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; tükenmişlik ( $r=0,24$ ,  $p<0,01$ ), duygusal tükenmişlik ( $r=-0,86$ ,  $p<0,01$ ), duyarsızlaşma ( $r=-0,22$ ,  $p<0,01$ ) ve kişisel başarı-kişisel başarıda düşme ( $r=-0,16$ ),  $p<0,01$ ) ile psikolojik sağlamlık arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 4.** Ölçekler Arası Korelasyon Analizi ve Ölçek Ortalamaları

	PS	T	DT	D	KB	Ortalama
Psikolojik Sağlamlık	1	-,24**	-,18**	-,22**	-,16**	3,4
Tükenmişlik		1	,908**	,80**	,55**	2,33
Duygusal Tükenmişlik			1	,66**	,23**	2,58
Duyarsızlaşma				1	,25**	2,26
Kişisel Başarı					1	2

\*\*  $p<0,01$  \* $p<0,05$   $n=260$

Korelasyon analizinde bulgulandığı üzere psikolojik sağlık ve tükenmişlik değişkenleri arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Ölçek ortalamaları incelendiğinde öğretmenlerin psikolojik sağlıklarının orta düzeyde olduğu görünürken, tükenmişliklerinin düşük olduğu görülmüştür.

Bu aşamadan sonra, bir sonraki aşamaya geçilerek söz konusu değişkenlerin birbiri üzerindeki etki düzeylerinin ortaya konulması ve araştırma kapsamında üretilen hipotezlerin test edilmesi için çoklu doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır.

### Psikolojik Sağlamlığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi

Psikolojik sağlık bağımsız değişken, tükenmişlik bağımlı değişken olarak alınmış ve basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan regresyon analizi ile H1 hipotezi test edilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen bulgular Tablo 5’de gösterilmektedir.

Yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçları değerlendirildiğinde modelin anlamlı ( $F=16,01$ ;  $p=0,00$ ) olduğu görülmektedir.

**Tablo 5.** Psikolojik Sağlamlığın Tükenmişliğe Etkisi

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Katsayılar	T	P
	b	Std. Hata	Beta		
Sabit	2,91	0,15		19,26	0,00
<b>Psikolojik Sağlamlık</b>	-0,17	0,04	-,24	-4,00	<b>0,00</b>

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

R:0,24; R<sup>2</sup>:0,058; Düzeltilmiş R<sup>2</sup>:.05; Model için F: 16,01, p=0,00; D-W: 1,86

Model incelendiğinde psikolojik sağlamlığın tükenmişlik ( $\beta= -0,24$ ;  $p=0,000$ ) üzerine etkisi olduğu söylenebilmektedir. Psikolojik sağlık ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki vardır ( $R=0,24$ ). Psikolojik sağlamlığın, bağımlı değişken olan tükenmişliği açıklama derecesini belirleyen  $R^2=0,058$  olarak bulunmuştur. Bu sonuç tükenmişlik değişkeninin %5,8’inin, psikolojik sağlık ile açıklanabileceğini göstermektedir. Bu anlamda yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre H1 hipotezi kabul edilmiştir.

### Psikolojik Sağlamlığın Duygusal Tükenmişlik Üzerine Etkisi

Psikolojik sağlık bağımsız değişken, duygusal tükenmişlik bağımlı değişken olarak alınmış ve basit doğrusal regresyon yapılmıştır. Yapılan regresyon analizi ile H2 hipotezi test edilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen bulgular Tablo 6’da gösterilmektedir.

Yapılan doğrusal regresyon analizi sonuçları değerlendirildiğinde, modelin anlamlı ( $F=9,28$ ;  $p=0,00$ ) olduğu görülmektedir.

**Tablo 6.** Psikolojik Sağlamlığın Duygusal Tükenmişliğe Etkisi

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Katsayılar	T	P
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit	3,17	0,20		15,67	0,00
<b>Psikolojik Sağlamlık</b>	-0,17	0,05	-0,18	-3,04	<b>0,00</b>

Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenmişlik

R:0,18; R<sup>2</sup>:0,035; Düzeltilmiş R<sup>2</sup>:.03; Model için F: 9,28, p=0,00; D-W: 1,63

Model incelendiğinde psikolojik sağlamlığın duygusal tükenmişlik ( $\beta= -0,18$ ;  $p=0,00$ ) üzerine etkisi olduğu söylenebilmektedir. Psikolojik sağlık ile duygusal tükenmişlik arasında negatif bir ilişki vardır ( $R=0,18$ ). Psikolojik sağlamlığın, bağımlı değişken olan



duygusal tükenmişliği açıklama derecesini belirleyen  $R^2=0,035$  olarak bulunmuştur. Bu sonuç tükenmişlik değişkeninin %3,5'inin, psikolojik sağlık ile açıklanabileceğini göstermektedir. Bu anlamda yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre H2 hipotezi kabul edilmiştir.

### Psikolojik Sağlamlığın Duyarsızlaşma Üzerine Etkisi

Psikolojik sağlık bağımsız değişken, duyarsızlaşma bağımlı değişken olarak alınmış ve basit doğrusal regresyon yapılmıştır. Yapılan regresyon analizi ile H3 hipotezi test edilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen bulgular Tablo 7'de gösterilmektedir.

Yapılan doğrusal regresyon analizi sonuçları değerlendirildiğinde, modelin anlamlı ( $F=14,06$ ;  $p=0,00$ ) olduğu görülmektedir.

**Tablo 7.** Psikolojik Sağlamlığın Duyarsızlaşmaya Etkisi

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Katsayılar		
	b	Std. Hata	Beta	t	P
Sabit	3,06	0,22		13,84	0,00
<b>Psikolojik Sağlamlık</b>	-0,23	0,06	-0,22	-3,75	<b>0,00</b>

Bağımlı Değişken: Duyarsızlaşma

$R:0,22$ ;  $R^2:0,052$ ; Düzeltilmiş  $R^2:0,04$ ; Model için  $F: 14,06$ ,  $p=0,00$ ; D-W: 1,89

Model incelendiğinde psikolojik sağlamlığın duyarsızlaşma üzerine ( $\beta= -0,22$ ;  $p=0,00$ ) etkisi olduğu söylenebilmektedir. Psikolojik sağlık ile duyarsızlaşma arasında negatif bir ilişki vardır ( $R=0,22$ ). Psikolojik sağlamlığın, bağımlı değişken olan duyarsızlığı açıklama derecesini belirleyen  $R^2=0,052$  olarak bulunmuştur. Bu sonuç duyarsızlaşma değişkeninin %5,2'inin, psikolojik sağlık ile açıklanabileceğini göstermektedir. Bu anlamda yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre H3 hipotezi kabul edilmiştir.

### Psikolojik Sağlamlığın Kişisel Başarı Üzerine Etkisi

Psikolojik sağlık bağımsız değişken, kişisel başarı bağımlı değişken olarak alınmış ve basit doğrusal regresyon yapılmıştır. Yapılan regresyon analizi ile H4 hipotezi test edilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen bulgular Tablo 8'de özetlenmektedir.

Yapılan doğrusal regresyon analizi sonuçları değerlendirildiğinde modelin anlamlı ( $F=7,36$ ;  $p=0,00$ ) olduğu görülmektedir.

**Tablo 8.** Psikolojik Sağlamlığın Kişisel Başarıya Etkisi

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Katsayılar		
	b	Std. Hata	Beta	T	p
Sabit	2,42	0,16		15,01	0,00
<b>Psikolojik Sağlamlık</b>	-0,12	0,04	-0,16	-2,71	<b>0,00</b>

Bağımlı Değişken: Kişisel Başarı

$R:0,16$ ;  $R^2:0,028$ ; Düzeltilmiş  $R^2:0,02$ ; Model için  $F: 7,36$ ,  $p=0,00$ ; D-W: 2,04

Model incelendiğinde psikolojik sağlamlığın kişisel başarı ( $-\beta=0,24$ ;  $p=0,000$ ) üzerine etkisi olduğu söylenebilmektedir. Psikolojik sağlık ile kişisel başarı arasında negatif bir ilişki vardır ( $R=0,16$ ). Psikolojik sağlamlığın bağımlı, değişken olan kişisel başarıyı açıklama derecesini belirleyen  $R^2=0,028$  olarak bulunmuştur. Bu sonuç kişisel başarı değişkeninin %2,8'inin, psikolojik sağlık ile açıklanabileceğini göstermektedir. Bu anlamda yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre H4 hipotezi kabul edilmiştir.

## TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırmanın amacı özel okullarda çalışan öğretmenlerin psikolojik sağlamlıklarının tükenmişlik düzeylerine etkisini belirlemektir. Araştırmanın evreni; 2018-2019 yıllarında Mardin ilinde bulunan 10 adet özel okulda çalışan öğretmenlerden oluştururken, 260 öğretmenden elde edilen veriler analize tabi tutulmuştur. Araştırmada; verileri toplamak için araştırmacı tarafından hazırlanan Demografik Bilgi Formu ile Kısa Psikolojik Sağlamlık Ölçeği (KPSÖ) ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) kullanılmıştır. Ölçeğin geçerliliğini doğrulamak için yapılan doğrulayıcı faktör analizinin yanı sıra tanımlayıcı istatistikler, korelasyon analizi ve regresyon analizinden faydalanılmıştır.

Araştırma sonuçlarına bakıldığında araştırmaya katılanların çoğunluğunun erkek, 27-31 yaş aralığında, evli, lise kademesinde ç ve 0-5 yıl arası meslekte çalıştığı ve mesleğini isteyerek seçtiği görülmektedir. Korelasyon analizi yardımıyla psikolojik sağlamlık ile tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; tükenmişlik ( $r=-0,24$ ,  $p<0,01$ ), duygusal tükenmişlik ( $r=-0,86$ ,  $p<0,01$ ), duyarsızlaşma ( $r=-0,22$ ,  $p<0,01$ ) ve kişisel başarı-kişisel başarıda düşme ( $r=-0,16$ ),  $p<0,01$ ) ile psikolojik sağlamlık arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla regresyon analizinden faydalanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre psikolojik sağlamlığın tükenmişlik ve alt boyutları üzerinde etkisi olduğu söylemek mümkündür. Psikolojik sağlamlık tükenmişlik, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı-kişisel başarıda düşme alt boyutlarını Negatif olarak etkilemektedir. Yani psikolojik sağlamlık düzeyini arttırmayı başarabilen öğretmenler, mesleki tükenmişlik yaşama ihtimallerini düşürebileceklerdir.

Alan yazını incelendiğinde bu sonuca benzer sonuçlara ulaşmak mümkündür. Gerek farklı sektördeki konu ile ilgili çalışmalar incelendiğinde, gerekse öğretmenler üzerine yapılmış olan çalışmalar incelendiğinde psikolojik sağlamlık ile tükenmişlik arasındaki ilişki mevcut çalışma sonuçları ile paralellik göstermektedir. Spence-Laschinger ve Fida (2014), Rees vd., (2016), Zou, Shen, Tian, Lui, Li, Kong ve Li (2016), Wagstaff, Hings, Larner ve Fletcher, (2018), Khaksar, Maghsoudib ve Young (2019) farklı sektörlerde yaptıkları çalışmalarda psikolojik sağlamlık ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ilişkiler tespit etmişlerdir. Bununla birlikte öğretmenler üzerine yapılmış olan çalışmalarda da benzer sonuçlara rastlamak mümkündür. Akyazı ve Özsoy (2015) yaptıkları çalışmada öğretmenlerin psikolojik sağlamlıklarının tükenmişlik düzeylerini azalttığını ortaya koymuşlardır. Benzer bir şekilde Burić, Slišković ve Penezić (2019) öğretmenlerin psikolojik sağlamlıklarının tükenmişliklerini negatif olarak etkilediğini belirlemişlerdir. Yine öğretmenler üzerinde gerçekleştirilmiş bir çalışmada ise Richards vd. (2014) öğretmenlerin psikolojik sağlamlıkları ile her üç tükenmişlik boyutu arasında anlamlı ilişkiler olduğunu ortaya koymuşlardır. Son olarak Richards vd. (2016) yaptıkları bir başka çalışmada ise psikolojik sağlamlığın, hem stresi hem de tükenmişliği negatif olarak etkilediğini ortaya koymuşlardır.

OECD 2005 yılında yayınladığı raporda 'Öğretmen kalitesinin' öğrenci başarısını belirlemede en etkili faktörlerden biri olduğu yaygın olarak kabul edildiğinde, öğretmen tükenmişliğinin iyileştirilmesinin küresel eğitim politikasının en önemli alanlarından biri olacağını vurgulamıştır. Yüksek seviyede tükenmişlik gösteren öğretmenler, genellikle öğrencileri sakinleştirmede, onlara tolerans göstermede çok başarılı olamayacağı ve sorunlu öğrenci davranışlarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte öğretmenlerin tükenmişlik sonucu öğretimde yaşayacağı performans düşüşünün; öğrenciler, yöneticiler,

veliler ve temasa geçilen insanlar üzerinde olumsuz izlenimler bırakmasına neden olabileceği gibi, işi ile ilgili konularda da bir düşüşü beraberinde getireceği düşünülmektedir. Araştırma kapsamında öğretmenlerin mesleki tükenmişliklerini azaltabilecek unsurlardan biri olarak ortaya konan psikolojik sağlamlığın, tükenmişliği azaltmadaki etkisini anlamak mümkündür. Bireyin çevresindeki yaşanan stresli, zorlayıcı durumlar karşısında, iyi olma halini koruma ve performansını devam ettirebilme durumu olarak açıklanan psikolojik sağlamlığın; olumsuz ve stres yaratan durumların neticesi olan tükenmişlik üzerine olumlu yönde etkisinin olması anlaşılabilir. Psikolojik sağlamlığın; dayanıklılık, iyileşme gücü empati vb. özelliklerinin tükenmişliği azalttığı söylenebilir.

Araştırma Mardin il sınırları içerisinde yer özel okullarda görev yapan öğretmenlerle gerçekleştirilmiştir. Çalışma grubu genişletilerek, farklı illerde yaşayan öğretmenlerin dâhil olduğu bir örnekleme bir araştırma yapılabilir. Araştırma özel okullarda görev yapan öğretmenlerle yürütülmüştür. Benzer bir çalışma devlet okullarında görev yapan öğretmen grupları da dahil edilerek yapılabilir. Psikolojik sağlamlık, zorlayıcı koşullara rağmen ruh sağlığını koruyucu olan öğrenilebilir bir süreçtir. Bu nedenle öğretmenlere, dayanıklı olma becerileri ve mesleki tükenmişliği azaltma yolları hizmet içi eğitimlerle kazandırılmaya çalışılabilir.

#### KAYNAKÇA

- Akça F. (2008). *Örgütsel davranışta seçme konular, örgütsel tükenmişlik ve stres*, Ankara: İlke Yayınları.
- Akyazı, T. ve Özsoy, N. (2015, Ekim). Psikolojik dayanıklılık ile tükenmişlik arasındaki ilişki-bir uygulama. 2. Yükseköğretim Stratejileri ve Kurumsal İşbirliği Sempozyumu, Mersin.
- Baltaş, Acar ve Zuhal Baltaş (2002). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*,. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Burić, I., Slišković, A., & Penezić, Z. (2019). Understanding teacher well-being: a cross-lagged analysis of burnout, negative student-related emotions, psychopathological symptoms, and resilience. *Educational Psychology*, 39(9), 1136-1155.
- Chaplain, R. P. (2008). Stress and psychological distress among trainee secondary teachers in England. *Educational Psychology*, 28, 195–209.
- Çokluk, Ö. (1999). Zihinsel ve İşitme Engelliler Okulunda Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerde Tükenmişliğin Kestirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Day, C., & Gu, Q. (2010). *The new lives of teachers*. New York, NY: Routledge.
- Deborah, M. K., John L. L., Maddi, S. R., Marnie B. Michele P. & Richard H. H., (2006). The personality construct of hardiness, relationships between repression, innovativeness. *Authoritarianism, and Performance. Journal of Personality*. 72(2), 575- 598.
- Doğan, T. (2015). Kısa psikolojik sağlamlık ölçeği'nin türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *The Journal of Happiness ve Well-Being*, 1(3), 93-102.
- Durak, H. Y. ve Seferoğlu, S. S. (2017). Öğretmenlerde tükenmişlik duygusunun çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37(2), 759-788.
- Ertürk E. ve Keçecioğlu T. (2012). Çalışların iş doyumunu ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler:Öğretmenler üzerine örnek bir uygulama, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 12(1), 41-54.
- Freudenberger , H. J. (1974). Staff Burn-Out . *Journal Of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- García, G. M., & Calvo, J. C. A. (2012). Emotional exhaustion of nursing staff: Influence of emotional annoyance and resilience. *International Nursing Review*, 59, 101–107.

- Gökoğlan, K. (2010). Kamu İç Denetçilerinde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Niğde.
- Gu, Q., & Day, C. (2007). Teacher resilience: A necessary condition for effectiveness. *Teaching and Teacher Education*, 23, 1302–1316.
- Gündoğdu, G. B. (2013). Sınıf öğretmenlerinin iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerine bir çalışma: Mersin ili örneği. Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi, Mersin.
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495–513.
- Kaçmaz N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) sendromu. *İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29-32.
- Kaya, E. (2009). Özel okul öğretmenlerinin duygusal emek davranışını algılama biçimleri ile iş doyumları ve iş stresleri arasındaki ilişki, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Khaksar, S. M. S., Maghsoudi, T. ve Young, S. (2019). Social capital, psychological resilience and job burnout in hazardous work environments. *Labour & Industry: a journal of the social and economic relations of work*, 1-26.
- Laschinger, H. K. S. & Fida, R. (2014). New nurses burnout and workplace wellbeing: The influence of authentic leadership and psychological capital. *Burnout Research*, 1(1), 19-28.
- Leiter, M.P., & Maslach, C. (1998). Burnout. In H.S. Friedman (Ed.), *Encyclopedia of mental health*, New York: Academic Press. 347-357.
- Living English Dictionary. (2013). *Resilient*. İstanbul: Kılavuz Yayınları.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Plenum publishing corporation*, 12(7), 837-851.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Masten, A. S. & Reed, M. J. (2002). Resilience in development. *The Handbook of Positive Psychology*. Oxford University Press, 7.
- Meichenbaum, D. (2012). *Important facts about resilience: A consideration of research findings about resilience and implications for assessment and treatment*. Melissa Institute, 2-33.
- OECD, (2005). Teaching Matter: Attracting, developing and retaining effective teachers. Retrieved October 28, 2019, from <http://www.oecd.org/edu/teacherpolicy>
- Olivier, M. A. J., & Venter, D. J. L. (2003). The extent and causes of stress in teachers in the George region. *South African Journal of Education*, 23(3), 186-192.
- Pines, A., & Aronson, E. (1983). Combatting burnout. *Children and Youth Services Review*, 5(3), 263-275.
- Richards, K. A. R., Templin, T. J., Levesque-Bristol, C., & Blankenship, B. T. (2014). Understanding differences in role stressors, resilience, and burnout in teacher/coaches and non-coaching teachers. *Journal of Teaching in Physical Education*, 33(3), 383-402.
- Richards, K. A. R., Levesque-Bristol, C., Templin, T. J., & Graber, K. C. (2016). The impact of resilience on role stressors and burnout in elementary and secondary teachers. *Social Psychology of Education*, 19(3), 511-536.
- Redhouse Resimli Sözlük. (2008). *Resilience*. İstanbul: Sev Matbaacılık.
- Rees, C. S., Heritage, B., Osseiran-Moisson, R., Chamberlain, D., Cusack, L., Anderson, J., ... & Hegney, D. G. (2016). Can we predict burnout among student nurses? An exploration of the ICWR-1 model of individual psychological resilience. *Frontiers in psychology*, 7, 1072.
- Smith, B. W., Tooley, E. M., Christopher, P., & Kay, V. S. (2008). Resilience as the ability to bounce back: Aneglected personal resource?. *Journal of Positive Psychology*, 5, 166-176.

- Solmuş T. (2010). *İşyeri terapisi*, İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Stewart, M., Reid, G., & Mangham, C. (1997). Fostering children's resilience. *Journal of Pediatric Nursing*, 12(1), 21-31.
- Terzi, Ş. (2005). Öznel iyi olmaya ilişkin dayanıklılık modeli. Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Ungar, M. & Perry, D. B. (2012). Violence, trauma and resilience, cruel but not unusual: Violence in canadian families. *Wilfrid Laurier University Press*, 119-143.
- Wagstaff, C., Hings, R., Larner, R., & Fletcher, D. (2018). Psychological Resilience's Moderation of the Relationship Between the Frequency of Organizational Stressors and Burnout in Athletes and Coaches. *The Sport Psychologist*, 32(3), 178-188.
- Yang, G., Liu, J., Liu, L., Wu, X., Ding, S., & Xie, J. (2018). Burnout and Resilience among Transplant Nurses in 21 Hospitals in. *Transplantation Proceedings*, 50(10), 2905-2910.
- Zou, G., Shen, X., Tian, X., Liu, C., Li, G., Kong, L., & Li, P. (2016). Correlates of psychological distress, burnout, and resilience among Chinese female nurses. *Industrial health*, 2015-0103.

## DAVRANIŞSAL EKONOMİ YAKLAŞIMINDA YÖNETİM VE KARAR VERME OLGUSU

### MANAGEMENT AND DECISION MAKING IN BEHAVIORAL ECONOMICS APPROACH

Elif SAVAŞKAN\*\*

**ÖZET:** Yöneticiler, belirsizlik ve risk ortamında karar verme sürecini gerçekleştirirken işletme yönetiminin daimî faydasını maksimize ve zararını minimize etmek için uğraşmadıkları bu sebeple literatürde iktisat biliminin ana varsayımı olan “homo economicus” kavramının tekrar incelenmesi gerektiğini ifade eden beklenti kuramına göre, her durumda radikal kararlar veremedikleri belirtilmektedir. İşletmede yer alan yöneticilerin kar – zarar ilişkisine bakış açısı, risk alma davranışı, belirsizlik ve risk ortamında farklılıklar göstermektedir. Beklenti kuramına göre, yöneticilerin irrasyonel kararlar verebileceklerini belirten çok sayıda yeni yaklaşımlar ortaya atılmıştır. Davranışsal ekonomi olarak adlandırılan bu yeni disiplin alanı ile referansa bağlılık, sınırlı rasyonellik, zihinsel muhasebe ve batık maliyet hatası vb. gibi kavramlar alanda tartışılmaya başlanmıştır. Karar verme olgusuna dayalı olarak gelişen bu disiplinin sosyal psikoloji, psikoloji, ekonomi, hukuk, pazarlama, antropoloji ve sosyoloji vb. gibi çeşitli disiplinler tarafından da benimsenmiştir. Yapılan bu araştırmada; bilimsel kaynaklar eşliğinde literatüre ışık tutma amacıyla olup, davranışsal ekonomi yaklaşımında yönetim ve karar verme olgusunun değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Davranışsal Ekonomi, Karar Verme, İşletme, Yönetici, Yönetim.

**ABSTRACT:** According to the expectation theory, which is the main assumption of the science of economics, the concept of “homo economicus”, which is the main assumption of the science of economics in the literature, is not able to make radical decisions in all cases. Perspectives of the managers in the business show differences in the relationship between profit and loss, risk taking behavior, uncertainty and risk environment. According to the expectation theory, a number of new approaches have been introduced, stating that managers can make irrational decisions. With this new discipline area called behavioral economics, adherence to reference, limited rationality, mental accounting and sunk cost error etc. Concepts such as started to be discussed in the field. The social psychology, psychology, economy, law, marketing, anthropology and sociology etc. of this discipline, which developed based on the decision-making phenomenon. It has been adopted by various disciplines such as. In this research; It aims to shed light on the literature in company with scientific resources, and it is aimed to evaluate management and decision making in behavioral economics approach.

**Keywords:** BehavioralEconomics, DecisionMaking, Business, Manager, Management.

### GİRİŞ

Dünyaya geldiğimiz ilk günden itibaren yaşamın her anında herhangi bir şey ile ilgili olarak karar vermek durumu ile sürekli karşı karşı kalmaktayız. Bu yüzden çeşitli bilim dalları arasında ilk olarak ortaya çıkan ekonomi bilimi de sosyal bilimlerde yer alan diğer bilim dalları gibi kişilerin karar verme sürecinde nasıl davrandıklarını araştırmayı hedeflemişlerdir. Bu bağlamda, bilim insanları da çeşitli teoriler ortaya atmışlardır. Geleceğin vermiş olduğu belirsizlik durumu bireylerin karar verme olgusunu gerçekleştirirken risk ve/veya belirsizlik durumunda bulunmalarına neden olmuştur. Karar verme olgusu olarak ortaya atılan teoriler bazı varsayımlara dayanmaktadır.

Ekonomi alanında ortaya atılan ilk teorilerinin benimsendiği varsayımlardan biri de bireylerin akla yönelik davranışlar sergiledikleri (rasyonel davrandıkları) varsayımı olarak karşımıza çıkmaktadır. Rasyonel birey, karşılaştığı fırsatları kendi çıkarları doğrultusunda en

\*\* Doktora Öğrencisi, Ankara Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Ankara - Türkiye, elifsavaskan@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9913-3361>

iyisini seçecek şekilde onaylayan kişidir. Aynı zamanda bu duruma göre en uygun karar veren kişi de olarak belirtilmektedir. Geleneksel ekonominin de kabul ettiği bu varsayım, günlük hayatta karşımıza çıkan bazı sorunları açıklamakta yeterli olmamaktadır. Buna rağmen yazında yer alan bilgiler doğrultusunda belirsizlik ve risk altında karar verme olgusunu yaşayan insanların, her zaman kendi sağlayacak oldukları yararları maksimize eden davranışlar sergilemedikleri tespit edilmiştir. Bu yüzden ekonominin ana varsayımı olan “homoeconomicus” kavramının tekrar ele alınıp incelenmesi gerektiği tartışmaları ortaya atılmıştır. İşletmelerde yer alan yöneticilerin ekonomik kararlar vermelerine yönelik olarak en önemli faktörlerden olan kişisel risk algıları, insanların ruhsal durumu ve rasyonel insan kavramının araştırılmasını doğrular niteliktedir (Sefil ve Çilingiroğlu, 2011:249).

Davranışsal ekonomi yaklaşımı ile finansal analizlerle psikolojik bulguların geçerliliğini arttırmanın, finans alanındaki kuramsal anlayışın sürmesi için doğru incelemelerde bulunularak geleceğe yönelik olarak daha iyi sonuçların elde edilebileceği amaçlanmaktadır. Yöneticiler karar verirken işletmedeki verilerin belirlenerek çözümlenmesi için gereken soruna yönelik olarak alternatif çözüm yollarının aranmasıyla meydana çıkacak olan sonuçların tahmin edilmesini sağlayarak tahminlerin doğruluğunun ispatlanması davranışsal ekonomi kavramının oluşumu ile ifade edilebilmektedir (Kurt, 2011:13).

Her geçen gün modern dünya koşulları içerisinde giderek artan küreselleşme ve teknolojik ilerlemelerin beraberin getirdiği değişimler ve gelişimler artık kaçınılmaz olmuş durumdadır. Küreselleşmenin etkisinden ötürü oluşan belirsizlik ortamı işletmelerde stratejik yönetim anlamında da yönetici açısından bilginin değerinin çok önemli olduğunu vurgulamaktadır. Bu sebeple belirsizlik ortamında bilgiyi etkin bir şekilde yönetebilmek için yoğun rekabet ortamında yöneticilerin en çok dikkat etmesi gereken unsurlardan birisi olmaktadır (Ünsar ve Şimşeker, 2008:1032). Çevre koşullarının da hızla değiştiği göz önünde bulundurulduğu zaman, işletmeler açısından stratejik olarak en önemli kriter, yönetimin yer alan yöneticinin bilgiye hâkim olması ve etkin bir biçimde bu bilgiyi verimli olarak işletmenin çıkarları doğrultusunda değerlendiriyor olması gerekmektedir. Piyasalarda yaşanan hızlı değişimler, teknolojinin gelişme göstermesi ve rakip işletmelerin sayısının her geçen gün artması ile sektörde başarılı olan işletmeler açısından incelendiğinde yeni bilgiye sahip olmak ve aktif kullanabilmek işletmelerin açısından büyük önem arz etmektedir (Nonaka, 1999:29). Endüstriden bilgiye yönelimde yaşanan en önemli sorunlardan biri de teknolojiye meydana gelen değişimler olarak açıklanmaktadır. Bu değişimlerin neden olduğu ortam ise “belirsizlik ortamı” olarak ifade edilmektedir (Sarhan, 1998:181).

Bu yüzden teknolojinin hızlı değişiminin gösterdiği bilginin her saniye yenilendiği bir ortamda düşünüldüğü zaman, belirsizliğin bazı sektörlerde yer alan işletmelere göre belirsizliğin daha çok olduğu sektörlerde yer alan işletmelerde yönetimin karar verme olgusunun incelenmesi çok daha önem kazanır bir hale gelmektedir. Örneğin, bilişim sektöründe yer alan işletmelerde belirsizlik ortamında yöneticilerin karar verme davranışlarının araştırılması, literatürde örgüt ve davranış kuramları açısından dikkatleri üzerine çekmektedir.

Yapılan araştırmada bilişim sektörünün tercih edilmesinin nedeni ise teknoloji tabanlı ve sürekli değişime açık ve entegre olması özellikle de yönetimde bulunan yöneticilerin karar vermesi durumunda belirsizlik ortamında hızlı bir şekilde karar vermenin gerekliliğinin belirtilmesidir (Nonaka, 1999:29).

Karar verme kavramı, İngilizce kullanımda “decision-making” olarak kavramlaştırılan Türkçe kullanımda ise en sade haliyle alternatif seçenekler arasından seçim yaparak bir tanesi tercih etme durumu olarak açıklanmaktadır. Karar kavramı, Türk Dil Kurumu’na göre; “Bir

uğraşıya da problem ile ilgili fikir üretilip hakkında verilen kesin yargı” şeklinde açıklanmaktadır. İşletmede yönetim süreci ele alındığında yöneticiler için karar verme kavramı önem teşkil etmektedir. Bu durumda işletme yöneticilerinin karar verme sürecinde yer almaları başlıca görevlerinden birisi olarak kabul edilmektedir. Simon (1974:114)’a göre; yönetim ve karar verme kavramları anlamdaş olarak düşünülebilir. Karar verme olgusunun ele alınması ve değerlendirilmesi ise işletme ve yönetim için önemlidir (Metin ve Altunok, 2002:94).

Ayrıca karar verme kavramı, yönetsel bir problemin ortadan kaldırılması ya da herhangi bir hedefin ortaya koyulması için ilgili konuda karar verecek olan mercilerinin alternatif seçenekler arasından bilinçli olarak en uygun olanı tercih etme süreci olarak belirtilmektedir. Karar verme sürecini başlatmak için öncelikle nihai bir amaç belirlenmesi gerekmektedir. Bu amaç, genellikle alternatif seçenekler arasından en uygun alternatifin seçilmesidir. Sistemik ve bilinçli olarak yöneticinin başka alternatifleri de değerlendirme sürecine dahil etmesi gereklidir. Tercih edilen alternatif seçenektan sonrasında alınan kararı işleme koyma süreci başlamaktadır. Karar verme kavramı, literatürde yer alan karar verme süreci hakkındaki tartışmaların temelinde karar teorisinin ve sınırlı rasyonellik yaklaşımının olduğu belgelere dayanmaktadır. Karar verme teorilerinin en önemli isimlerden birisi olan Herbert Alexander Simon için yönetimde yer alan her yönetici aslında birer karar verici konumunda yer aldığını belirtmektedir. İşletme de yer alan yöneticiler, bireysel olarak karar vermedikleri için yönetim yerine karar verme sürecini gerçekleştirebilecek doğru yönetici adaylarını bulmak için ve/veya personelleri uygun pozisyonlara getirmek için karar verme eylemini gerçekleştirmektedirler (Sağır, 2006:20).

Simon (1965)’e göre; karar verme kavramı, bir faaliyet aracı olarak değil aynı zamanda kararın uygulanmasında da yer almaktadır. Karar verme sürecinde belli bir amaca ulaşmak için işletmenin stratejik çıkarlarından ötürü karar verme eylemi önem arz etmektedir. Rue & Byars (2003:68)’e göre; işletmeler de yöneticilerin neredeyse almış oldukları bütün kararlar sorun çözmeye yönelik ve/veya sorunun tamamen çözümlenmesi amacıyla hizmet etmektedir. Özetle, yapılan bu araştırmada; davranışsal ekonomi yaklaşımında yönetim ve karar verme olgusu ele alınarak literatürde yer alan bilimsel kaynaklardan faydalanarak konunun özü olarak anlatılmaya çalışılmıştır.

## KARAR VERME SÜRECİ

Karar verme sürecinde, karar olgusunun temelinde tatmin edici sonuçlar olması için süreç açısından da önem teşkil etmektedir. İşletmede yöneticilerin çoğu belirsizlik ortamında olduğu durumlarda hızlıca ve etkin karar verebilmeleri için karar verme süreci aşağıdaki kriterleri içermesi gerekmektedir (Koçoğlu, 2010:45). Bunlar:

- Kararın psikolojik olarak aynı zamanda finansal açıdan değerlendirilmesi
- Alınan karar sonuçlarının maliyete etkisi
- Verilecek kararın temelde rasyonel olması
- İşletmenin geleceği düşünülerek kararın verilmesi
- Bir zaman süresini gerektirmesi
- Bir sorunu çözme niteliği taşıması gerekmektedir.

Yukarıda yer alan karar verme sürecindeki kriterlere işletmelerdeki yöneticilerin dikkat etmesi süreç açısından etkili olmaktadır. Karar verme olgusu, çevre ile etkileşim yönünden de ele alınmaktadır (Ateş, 1989:25). Karar verme olgusu; bilgiyi elde etme, seçme ve uygulamaya geçirme şeklinde tanımlanmaktadır. Öte yandan bu durumun farklı yanı karar verme sürecini sistematik olarak bir bütün şeklinde incelenmesidir. Karar verme süreci



kriterleri işletmede çalışan yöneticilere ve işletmeden işletmeye göre farklılıklar gösterebilmektedir. İşletmenin nihai amaca ulaşması için yöneticinin karar verme sürecinde izlenecek yol alternatifler arasından en uygun olan seçeneğin seçilmesi gerekmektedir. Bu alternatif seçeneğin seçimini yapacak olan yönetici seçim sırasında ise kaynakların risk derecesi, ekonomik açıdan uygunluğu, zamanlama ve kıt kaynakların sınırlandırılması olarak dört unsur üzerinden değerlendirme yapılabilmektedir (Drucker, 1996:389-390).

### **KARAR VERME SÜRECİNDE ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER**

Karar verme sürecinde etkili olan faktörlerden en önemlisi işletmeler açısından karar verme ortamının yönetici için en doğru şekilde belirlenmesi sağlanmalıdır. Yöneticilerin işletmeler için verilecek karar ve/veya kararların türü ne olursa olsun kararın kimin tarafında verildiği karar verme sürecinde hem nitelik açısından hem de nicelik bakımından işletme açısından etkili olacağı göz önünde bulundurulmalıdır (Lamba, 2014:8). Karar verme sürecinin ilk aşamasında, mevcut problemlerin belirlenmesi ve ilgili verilerin toplanması, karar verme ortamının belirlilik durumuna, risk düzeyine, karar verme ortamının belirsizlik durumuna göre değişiklik göstermektedir. Başlıca karar verme sürecindeki karar ortamları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Kurt, 2003:24). Bunlar:

- Gelecekle ilgili net ve kesin bilgilerin alındığı belirlilik ortamı
- Gelecekle ilgili bilgilerin kısmi olarak alındığı risk ortamı
- Gelecekle ilgili herhangi bir bilgiye ulaşılamadığı belirsizlik ortamı

Karar ortamlarında tüm problemlerin net ve açık bir şekilde bilindiği, tüm riskler ve ortaya çıkabilecek olan maliyetlerin hesaplanması karar verme sürecindeki belirlilik ortamını ifade etmektedir. İşletme yöneticileri için bu gibi belirlilik ortamlarında ortaya çıkabilecek olan zarar ve ekstra maliyetler ön görülebilir ve önlenbilir olma özelliğine sahiptir (Koçoğlu, 2010:45).

İşletmelerde karar verme sürecinde yöneticilere bütün bilgilerin eksiksiz bir şekilde iletilmediği ve gelecek hakkında bazı bilgilerin elde edilemediği durumdaki karar verme süreci yönetici açısından risk ortamını oluşturmaktadır. Bu doğrultuda yönetici işletmesi için her bir alternatif seçeneğin tam anlamıyla değerlendirmesi mümkün olmayacağından elde edilmiş veriler doğrultusunda karar verme süreci risk altında gerçekleştirilmektedir (Himmetoğlu, 1971).

Bazı durumlarda yöneticiler açısından karar verme sürecinde risk ortamında hedef belli ve bilgi mevcut olabilir. Bu duruma rağmen işletmelerde değerlendirilen bilgiler tam ve/veya eksik olabilmektedir. Bu sebeple bilginin kalitesi, risk düzeyini belirlemektedir. Bilginin kalitesi ne kadar düşük ise yöneticinin vermiş olduğu kararda ki başarısızlık ihtimalinin de yüksek olacağı vurgulanmaktadır. Probleme ilişkin süreçte başlayan verilerin toplanmasında belirsizlik ortamında en uygun seçeneğin seçilmesi sonrasında da devam ettiği durumlarda ve verilen karar neticesinde ise nasıl bir yol izleneceğinin belirsiz olduğu ortamlar yaratmaktadır (Kurt, 2003:25). İşletmelerde karar verme sürecinde risk olduğu ortamlarda olayların gerçekleşme olasılığı mevcut iken, belirsizlik ortamında olayların gerçekleşme olasılığı bilinmemektedir. Karar verecek olan yöneticiler kendi düşünceleri üzerinden en etkin ve doğru kararı vermeye çalışmaktadırlar.

## **YÖNETİM VE KARAR**

### **Yönetim ve Karar Verme İlişkisi**

Yönetim ve karar verme ilişkisi işletmelerde karar verecek olan yöneticinin gerçekleştirdiği seçme eylemi sonrasında en önemli kararı vermeye yönelik ve olası ortaya çıkabilecek olan olumsuz sonuçları minimize etmeye çalışmaktadır. Bu sebeple yöneticiler, gerçekleştirilen karar verme süreci sonrasında kararın doğru bir seçim olmasının, en iyi kararın verilmesinden daha arzu edilen bir durumdur (Semerci, 2000:191).

Yönetimin verdiği kararlar doğrultusunda çeşitli kriterler çerçevesinde yönetici tatmin olmayabilmektedir. Bu tatmin oranı işletmelerde yöneticiden yöneticiye göre değişiklik gösterebilmektedir. Alınan her karar kendi ortamında verilmekte olup bir takım subjektif incelemelerden oluşmaktadır. Bu durumun temelinde bulunan bilgiyi elde etme ve değerlendirme gibi iki unsuru vurgulayan karar verme olgusu tamamen kişiseldir. Bu sebeple kişisel olarak oluşan bu sürecin yönetici karar verirken kararı etkileyen faktörlerden etkilenmemesi kaçınılmaz bir durumdur.

Karar verme olgusu doğrudan yönetim için olan bir süreci içermektedir. Karar verme sürecinin başlamasını da sonuçlandıran da işletme yönetiminde yer alan yöneticilerden oluşmaktadır. Tamamen kişisel bir hareket olarak algılandığında karar verme olgusunu gerçekleştiren yöneticinin değerlendirdiği kriterler karar verme süreci açısından önemlidir (Kurt, 2003:42). Karar verecek olan yöneticinin karakter özellikleri, inançları, işletmenin riske karşı ve karar karşısındaki tutumu yönetimi etkileyen bazı faktörler arasında gösterilmektedir (Koçoğlu, 2010:45). Karar verme olgusunun başlangıcı ve sonuçlandırılması açısından kişisel bir eylem olduğundan, karar verme durumunu etkileyen en önemli etken yönetimde yer alan yöneticinin kendi vermiş olduğu kararları olarak belirtilmektedir. Yöneticinin sahip olduğu karakteristik özellikleri, eğitim düzeyi, özel hayatı, tecrübeleri, değerleri vb. gibi birtakım parametreler karar verme sürecinde etkili olan kriterler olmaktadır (Semerci, 2000:191). Bir bireyin kişiliğinin oluşmasında etkili olan bu parametreler bireyin sezgisel, hisseden, düşünen, yargılayan ve araştıran vb. gibi kişisel özelliklerini geliştirmesinde de rol oynamaktadır (Kurt, 2003:42).

Yöneticinin karar vermesinde etkili olan kişisel özelliklerinin yanı sıra ayrıca karar verme olgusunu etkileyen içsel ve dışsal faktörler de yer almaktadır (Onaran, 1975:110). Yönetimin algılama durumu karar verme sürecini etkileyen önemli bir unsurdur. Yönetimin de algısını etkileyen içsel ve dışsal unsurlar bulunmaktadır. Yönetimde ve sosyal psikolojide oldukça etkili olan algı kavramı, karar verme süreci açısından da önemli bir yere sahiptir.

Duygu organlarına iletilen verilerin entegre edilmesi sonucunda harekete geçmesi algı süreci ile alakalıdır. Algılayan bireyin yani yöneticinin kişilik özellikleri, içinde bulunduğu motivasyon ve ihtiyaç durumu ile karar verme olgusunu etkileyen en mühim içsel faktörlerdir. İşletmelerde yöneticiyi karar verme sürecinde etkileyen sadece içsel faktörler olmamakla birlikte, diğer çevresel faktörler de bulunmaktadır (Koçel, 2003:80).

### **Yönetici ve Karar Verme İlişkisi**

Günümüzde teknolojinin sürekli kullanımı, bilgi yaratma ve bilgiyi kullanma ile ilgili çalışmalar işletmenin ekonomik faaliyetlerinin etkin kullanımı açısından önemlidir. İşletmenin bilgiyi yaratarak, teknolojik yenilikleriyle sektörde ön çıkması yeni ekonomi işletmeleri yaratmaktadır. Oluşan bu yeni ekonomi işletmeleri, entelektüel sermayesi zengin insan unsuruna kaynak olarak kabul edilen işletmeler oluşmaktadır (Bayraç, 2003).

Sözü edilen bu işletmeler de ise, belirsizlik durumu yüksek olduğu için yönetici olmak ve stratejik kararlar vermek giderek ciddi bir kriter olmaktadır. Karar verme olgusu hem

sosyal hem de yönetim içinde karmaşık bir süreci içermektedir. Gelecek hakkındaki belirsizlik ve iş dünyasındaki yoğun rekabet koşulları karar verme olgusunun nasıl zor bir süreçten geçtiğini belirtmektedir. Günümüzde bilgi ve teknolojinin hızla ilerlemesiyle yeni sorunlar oluşmakta olup ve yöneticiler için bu kriz ortamında karar vermek giderek karmaşık bir duruma gelmektedir (Ersöz & Kabak, 2010:98).

Sürekli gelişen ileri teknoloji alanında en çok etkilenen sektörlerden birisi olan bilişim sektörü içerisinde daha öncede belirtildiği gibi bilişim sektöründe yer alan işletmelerdeki yöneticilerin karar verme sürecindeki davranışları araştırılırken, yöneticilerin nasıl bir statüde ve hangi durumda karar verdiklerinin araştırılması da gerekmektedir. En hızlı değişime uğrayan sektörlerden birisi olan bilişim sektörünün değişen gelişmeler karşısında farklılık yaratacak etkin kararlar almak işletmelerin çıkarları açısından önem arz etmektedir. Yöneticilerin verecek oldukları kararlar öncesinde işletme yönetiminin gerekli risk ve maliyetleri hesaplamalarını yapmalarında belirsizlik ortamı yoğun olduğu için yöneticiler de zorlanmaktadır. Bu yüzden bilişim sektörünün çok çabuk değişen gündemi ve teknolojinin ilerlemesi göz önüne alındığı zaman işletme yönetimi için yönetici ve karar verme olgusunun önemi ivme kazanmaktadır (Timur, 1990:1). Karar verme sürecinde, yöneticiler tarafından tercihlerin belirlenmesi kuşkusuz bilinçli yapılan bir değerlendirmenin ürünüdür (Koçoğlu, 2010:45).

İşletme içerisinde karar verme olgusunun en hayati değer taşıdığı konum şüphesiz ki yöneticilik pozisyonu olmaktadır. Belirsizliğin ortamının yüksek olduğu bilişim sektörü gibi diğer sektörlerde yer alan yöneticilerin de hızlı ve doğru bir şekilde karar vermesi işletmenin yaşam seyrinin sürdürülebilirliği için ciddi önem teşkil etmektedir. Hiyerarşik yapının en alt düzeyinden başlayarak işletmenin tamamını ilgilendiren ve stratejik düzeyde kritik olan kararların verilmesi yönetimde yer alan yöneticilerin sorumluluğu altında olması gerekmektedir (Timur, 1990:1). Bu yüzden yöneticinin belirsizlik ortamında süreci tamamıyla çok iyi bir şekilde analiz etmesi gerekmektedir. Yöneticilerin, işletmeler için gerekli olan kararların alınmasını sağlaması yegâne hedefi olmalıdır (Yozgat, 1994).

## **DAVRANIŞSAL EKONOMİ**

### **Davranışsal Ekonomi Kavramı**

Literatürde yer alan davranışsal ekonomi kavramı ile ilgili olarak yapılan birçok tanım bulunmaktadır. Bu tanımların bazılarında bahsetmek gerekirse; Mullainathan ve Thaler (2000:2)'e göre; davranışsal ekonomi kavramı, psikoloji ve ekonomi bilim dallarının birleşmesinden ortaya çıkmaktadır. İnsanların yaşadığı karmaşıklıkla yer aldığı alanlarda yaşadıklarını araştıran yeni bir bilim alanı olmaktadır. Davranışsal ekonominin temelinde yer alan ekonomik alanda yapılan araştırmalar psikolojik gerçekleri gün ışığına çıkarmanın kuramsallığı geliştireceği, daha net tahminler yapılmasını sağlayarak iyi politikalar geliştirilmesini ilerleteceği fikrini ortaya çıkarmaktadır (Camerer & Loewenstein, 2004:3).

Davranışsal ekonomi, işletmelerde yöneticiler karar verme sürecinde sorunun belirlenmesi, alternatif seçeneklerin oluşturulması, var olan tahminler arasından en uygun seçeneğin seçilmesi, ilerleyen süreç doğrultusunda psikolojik ve sosyolojik analizlerden oluşmayan bir ekonomi türü olarak dikkat çekmektedir (Simon, 1986:224).

Kahneman (2003:166)'e göre; davranışsal ekonomiye yakın olan disiplinler olan psikoloji ve ekonomi disiplinleri arasındaki ilişki ile alakalı olarak ekonomide yer alan kuramsal varsayımların komplike modellerin izlenmesi için lazım olduğunu savunmuştur. Bu süreçte davranışsal ekonomi modellerinin varsayımlardan beklenen kadar etkilenmeyeceği ve yeni gelişmelerin de süreceği belirtmektedir. Yeni bir ekonomik model geliştirirken var olan modeldeki farklılığı ayırt etmek amacıyla önceden kullanılan model değiştirilmiş ve eski haline geri döndüğünü ifade edilmiştir. Var olağan bu iki disiplinin bir insan davranışının hemen değişmesini beklememesi gerektiğini belirtmiştir. Bu durumda, davranışsal ekonomi kavramı yeni oluşan bir disiplin alanından daha çok ekonomi ve psikoloji disiplinlerinin birleşmesi olarak açıklanmaktadır (Eser & Toigonbaeva, 201:287). Davranışsal ekonomi, ekonomideki temel oluşumları varsaymakla birlikte, rasyonel modellerini arttırmakta ve desteklenmektedir (Akın & Urhan, 2009:260).

Davranışsal ekonomi kavramı, işletmelerde karar verme yetkisine sahip olan yöneticiler için rasyonel bir aksiyon değil aksine olması gereken normal bir aksiyon olarak kabul edilmektedir. Bu alanda daha çok karar verme olgusuna yönelik olarak gösterilen davranışlar değerlendirmektedir. Davranışsal ekonomi kavramı; rasyonel varsayımları sınırlandırılmış durumdadır. Davranışsal ekonomi kavramına göre; yöneticilerin karar verme sırasında beklenmedik sonuçlar karşısında alternatiflerin seçeneklerin değerlendirilmesi, kendisinin eksiklerini tekrar gözden geçirme ve öncelikle bireysel yetenekleri tarafından etkilendiği gözlenmektedir (Cooper & Kovacic, 2012:780).

Yapılan davranışa yönelik araştırmalar doğrultusunda, bir işletmenin deneyimsel temellerini ön planda tutarak finans alanının özünde bir revizyona sebep olduğunu açıklamaktadır. İrrasyonel olan insan davranışları çoğu zaman insan beyninin mantığa yönelik ve duygusalığa yönelik olan kısmı arasındaki çatışma ile ifade edilmektedir. İnsan davranışlarının doğasında yer alan iç güdüsel unsurlar, temkinli olma eğilimini açığa çıkartmaktadır. Bu doğrultuda bireyler rasyonel davranmayı çalışırken var olan hayvansal iç güdüler zihinde fikirlerin mutasyona uğramasına sebep olmaktadır (Growdy, 2008:632-633).

### **Davranışsal Ekonominin Boyutu**

Davranışsal ekonominin boyutu açısından değerlendirildiğinde, işletmelerde yöneticilerin risk altında karar verme olgusu üzerindeki yapılan araştırmaların öncüsü olarak Daniel Bernoulli (1978) kabul edilmektedir. Bernoulli, “yöneticinin karar verirken göz önünde bulundurduğu riskten

kaçınmayı paranın azalan marjinal faydası kapsamında olduğunu” vurgulamaktadır (Wilkinson, 2008:10).

Adam Smith ise, 1776 yılında yayınlanan *The Wealth of Nations* adlı kitabıyla öne çıksa da 1759 yılında yayınlanan *Theory of Moral Sentiments* adlı kitabın da literatüre önemli katkılarda bulunmuştur. Sözü edilen kitapta Smith, birçok konu hakkında psikolojik bakış açısı doğrultusunda ve davranışsal ekonomi alanında gerçekleşen birçok gelişme ile ilgili özellikle karar verme olgusunda insanların hissettiklerinin rolü ile bağdaştırarak birtakım imalarda bulunmuştur. Örnek verecek olursak, Adam Smith (1759/1892) “daha iyi bir durumdan daha kötü duruma düştüğümüzde daha kötü bir durumdan daha iyi bir duruma yükseldiğimiz zaman yaşadığımız mutluluktan daha fazla üzülürüz” diye ifade etmiştir. Bu açıklama davranışsal ekonominin zarardan kaçınma yaklaşımını vurgulamaktadır (Camerer & Loewenstein, 2004:5). Jeremy Bentham da fayda kavramını ortaya atan tüketici psikolojisinin

temellerini incelemiştir (Wilkinson, 2008:10; Camerer & Loewenstein, 2004:5). Davranışsal ekonomi mevcut olan kuramları yok etmek yerine var olan kuramlara farklı bir perspektif oluşturmayı, rasyonel tercih ve denge gibi varsayımları geliştirmeyi hedeflemektedir (Ho, Lim & Camerer, 2006:308).

Davranışsal ekonomi boyut olarak değerlendirildiğinde, insan faktörü ön planda yer almakla beraber kişiye ait olan özelliklerden; sosyal fayda, mutluluk, motivasyon, tasarruf ve yatırım gibi olgular yorumlanmaktadır. Davranışsal ekonomide yer alan sosyal fayda kavramı, rasyonellik ilkesi ile ilişkilendirilmektedir. Rasyonellik ilkesi ile kişi acı ve zevklerinde, farklı malların kişiye sağladığı fayda ile ölçülerek gelecek ihtiyaç ve gereksinimlerin karşılanması hedeflenmektedir. Herhangi bir şeyi yaparken elde edinilen haz, iyilik ve mutluluk üretme eğilimi veren faktörler olarak belirtilmiştir. Mutluluk ve üzüntü gibi duyguların sosyal ilişkileri belirlemede önemli bir kriter olup, mutluluğa yönelme eğilimi ise evrensel olma niteliğindedir. İnsanların hayattaki amacı, hazzın artırılıp acıların azaltılarak sosyal faydanın sağlanacağı yönünde olduğu belirtilmektedir. Birey mutlu olduğu zaman etrafındaki diğer kişiler de mutlu olmaktadır. Bu sonuç doğrultusunda ister istemez sosyal bir etkileşim meydana gelmektedir. Belirtilen bu sosyal fayda kişinin içsel mutluluğu olmakla birlikte kişiyi psikolojik olarak da etkisi altına almaktadır. Bentham bahsetmiş olduğu teoriye göre, haz hesabı kavramını kullanmış olup insanların acı ve haz deneyimi olarak kabul edilip ne yapılacağından daha çok insanların ne yapması gerektiğini ifade etmektedir. Fayda kavramı hazzı bir özelliğe sahip olup kişinin mutlu olmasını ve sosyalleşmesi için sosyal ilişkilerini güçlendirmektedir (Kamilçelebi, 2012:57).

Davranışsal ekonominin bireylerin ekonomiye yönelik olan davranışları analiz ederek finansal bulgulara psikolojik, sosyolojik unsurlar da ekleyerek yön vermesi hedeflenmektedir. Bir diğer amaç ise, kişinin karar verme olgusunu değerlendirerek rasyonaliteden sapma olursa bu durumu incelemektir. (Şeniğne, 2011:36).

### **Davranışsal Ekonomi Yaklaşımları**

Davranışsal ekonomi yaklaşımları, geleneksel ekonomi modellerinin yeterli olmadığı durumlar göz önünde bulundurularak insanların davranışlarını açıklamak üzere geliştirilen yaklaşımlardan oluşmaktadır. Bu yaklaşımları aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür. Literatürde yer alan davranışsal ekonomi yaklaşımlarından birisi olan beklenti kuramı ve beklenen fayda teorisine göre öncelikle beklenti kuramı, yöneticilerin karar verme süreçlerin devrilecek olan kararın sonucunda işletmenin çıkarları doğrultusunda elde edecekleri faydayı hedeflemektedir. Yönetici işletmeye en fazla fayda sağlayacak olan kararı alternatif seçenekleri arasından seçmesi gerekmektedir. Beklenti kuramı, beklenen fayda teorisine ek olarak yer almaktadır. Yöneticiler, beklenen fayda teorisindeki gibi sayısal işlemlerin yanında bilişsel bir yöntem de tercih etmektedirler (Neyse, 2011:27).

Beklenti kuramına göre, insanlar faydayı değil, değer fonksiyonunu tercih etmektedirler. Ekonomik model düşünüldüğü zaman fayda eğrisi azalan marjinal fayda teorisi nedeniyle içbükey şekle sahiptir. Beklenti kuramındaki fayda eğrisi referans noktasının üstünde içbükey, altında ise dışbükey bir şekle sahip olup azalan marjinal fayda nedeniyle kazanç olduğunda kişinin riskten kaçınması, zarar olduğunda ise risk alma durumunda olduğunu açıklamaktadır. İşletmelerde yöneticilerin karar vermesi sırasında kazanç ve kayıp koşulları iyice değerlendirilip buna göre karar verilmelidir (Kurt, 2011:5).

Beklenen fayda teorisi, Daniel Kahneman'ın öncülüğünde fayda teorilerine ait anket soruları cevaplandırılarak veriler toplanıp analiz edildiğinde, kişilerin mutlu olup

olmadıklarını, nasıl mutlu olabileceklerini ve kişilerin ne hissedeceğini araştırmaktı. Bu duruma göre fayda teorileri ile gerçek hayatta bir ölçü olarak kullanılan fayda kavramı ile mutluluk kavramı arasındaki ilişki davranışsal ekonomi açısından revaçta olduğu belirtilmektedir. Beklenen fayda teorisine göre; fayda kavramları, karar faydası, deneyimlenen fayda, beklenen fayda, kalıntı fayda ve tanısal fayda olarak ayrılmaktadır. Karar faydası ile birey seçimlerinden bir sonuç çıkarmaktadır. Sonrasında gözlem yapılan tercihlerden yoluna devam etmektedir. Karar faydası ile kişi toplumsal ilişkilerinde nasıl davranacağını psikolojik ve/veya sosyal olarak tanımlayabilmektedir. Deneyimlenen fayda kişinin gözlem yapılan seçimleri ile bu seçimlerin açıklanması için tercih edilmektedir. Psikolojik olaylardan ve bireysel tecrübelerden öne çıkmasından oluşan bir faydayı nitelendirir. Ayrıca beklenen fayda, deneyimlenen faydanın sonuçlarından oluşan inançların göstergesi olarak ifade edilmektedir. Gelecekte olabilecek olan durumlarda insanların o duruma yönelik olarak deneyim faydası hakkındaki inancını beklenen fayda belirlemektedir. Kalıntı fayda ise, gelecekte beklenen durumlarla bağlantılı iken, kalıntı fayda zamanın bir sonraki dönemlerinde hissedilen haz ve acı ile ilgilidir. Tanısal fayda ise, bireylerin eylemlerinde fayda sonucunu çıkardıkları durum olup belirsizlik halinde kişisel özellikler bakımından değerlendirmektedir (Kamilçelebi, 2012:55).

Yöneticiler, beklenen fayda teorisinde iddia edilenin aksine işletmenin toplam serveti yerine servette meydana gelen değişimleri göz önüne alarak karar vermeleri sürecini gerçekleştirmeleri gerekmektedir. Yöneticiler karar verme sürecinde sayısal birtakım hesaplamalar ve somut bir yargı yerine subjektif bir davranış içerisinde karar verebilirler. Beklenti teorisinde yöneticiler karar verme sürecinde dış çevreden gelen yönlendirmelere ve fikirlere açık olmaktadır. Belirtilen bu durum çerçevelenme etkisi ile açıklanmaktadır.

Çerçevelenme etkisi ile yönetici beklenti kuramındaki karar verme sürecinde somut kararı yerine subjektif karar vermesi gerektiğini düşüncesindedir. Çerçevelenme etkisi ile yönetici karar verirken karşısındaki çalışana karşı tavrı ve iletişimi işletmenin yönetim etiği açısından önemlidir. Bu bağlamda işletmenin sosyal iletişime de gerekli önemi verdiği görülmektedir (Kurt, 2011:5).

## **DAVRANIŞSAL EKONOMİ İLE YÖNETİM VE KARAR VERME OLGUSU**

Modern dünya şartlarında rasyonel insan tanımı, klasik ekonomi modelinin vurguladığı kendi çıkarları doğrultusunda faydasını maksimum düzeye ulaştırmaya çalışan ve geçen süreçte duygularını göz ardı eden bir canlı olarak açıklanmaktadır. Çoğu araştırmacı bu duruma eleştirmekte olup yöneticilerin karar verme sürecinde duygusal ve içerisinde yer aldığı ortamda etki altında kalmadan karar veremeyeceğini ifade etmişlerdir. Simon, 1955 yılında bu düşünceye yönelik, yöneticilerin satın alma ve karar verme sürecinde her durumda işletme için fayda maksimize etmediklerini ve konuya tümüyle hâkim olmadıklarını ifade etmiştir. Bu söylemden yola çıkarak geleneksel ekonomi modellerinin savunmuş olduğu teoriler de sorgulanmaya başlanmıştır. 1970'li yıllardan itibaren Kahneman & Tversky'nin çalışmalarında, yöneticilerin belirsizlik ve risk altındaki ortamlarda karar verme sürecinde radikal kararlar almalarının söz konusu olmadığı ve sapmalar olduğunu tespit etmişlerdir. İşletmede yönetimin geleneksel ekonomi modellerinin vurguladığı gibi yöneticiler sektörde olan yenilikler hakkında bilgiye tam ve doğru bir şekilde ulaşamamaktadır. 20. yy. ilk yarısından itibaren Irving Fisher, Pareto ve Keynes vb. gibi ünlü ekonomi bilim insanlarının akademik çalışmalarında psikolojik unsurları ve davranış kavramına yer vermelerine rağmen, araştırmalar genellikle teorik bilgi içerdiği için dikkate alınmamıştır. Davranışsal Ekonomi, ekonomi alanına psikolojik ve sosyolojik bulguları da ekleyerek sektörde oluşan davranış

modellerini gözlemlemektedir. Bu durumu açıklayan modeller oluşturulmaya çalışılarak yöneticilerin gerçek hayatta nasıl davrandıkları mercek altına alınmaktadır. Yöneticiler karar verme sırasında sayısal verilerden almış oldukları bilgiler ve tecrübeler doğrultusunda işletmenin var olduğu ortamdan da etkilenerek karar verdikleri belirtilmektedir. (Hobikoğlu 2013:16).

Davranışsal ekonominin aslında anlatmak istediği temel nokta, her şartta bireyin almış olduğu kararlar da rasyonel olamayacağı doğrultusunda olduğunu ifade etmektedir. Özellikle işletmelerin yönetimlerinde yer alan yöneticilerin belirsizlik altında karar vermeleri gereken durumlarında bu kritik pozisyonlarda yer alan yöneticiler, irrasyonel kararlar alabilirler veya diğer bir ifade ile karar verme eylemini gerçekleştiremeyebilirler. Kahneman & Tversky (1979)'a göre; beklenti kuramında, bireyler faydayı değil değer fonksiyonunu tercih etmektedir. Ayrıca herhangi bir kazanç olduğu durumda risk almaktan kaçınılır iken, bireyler kayıp olduğu durumda risk almayı tercih etmektedirler. Bu durumda yöneticilerin karar verme olgusu ve kararın önemi belirsizlik olduğu durumlarda kazanç ve kayıp koşullarına göre farklılık göstermekte olup değişmektedir.

Davranışsal ekonomi ile yönetim ve karar olgusu birlikte ele alındığı zaman; Herbert Simon 1955 yılında belirttiği gibi günlük hayatta sınırsız rasyonelliğin mümkün olmadığını savunmaktadır. *Bounded rationality (BR)* olarak bilinen yaklaşımıyla klasik ekonomi modellerinde yer alan rasyonel yöneticilerin rasyonellikten sapmalarına neden olan biyolojik özelliklere vurgu yapmaktadır. Öte yandan işletmelerdeki yöneticilerin yönetim ve karar olgusu ile davranışsal ekonomi yaklaşımlarını uyguladıkları düşünüldüğü zaman birey olarak karar alma sürecinde içinde bulunduğu çevre hakkında ayrıntılı bilgiye ve karmaşık soruları çözümlenmede yeterince güçlü analitik öngörülere sahip olduğu varsayımı biyolojik ve psikolojik faktörlerin hesaba katılmasıyla birlikte geçerliliğini kaybetmektedir. Yapılan ampirik çalışmalarda yer alan sonuçlara göre, teorik olguların tersine yöneticilerin sınırsız rasyonelliğe sahip olmadığını göstermektedir. Özellikle bu durum uzun bir zaman aralığında çok sayıda değişkenin birlikte değerlendirilmesini gerektiren işletmelerde yöneticilerin kararlarda işletmenin faydalarını maksimize etmede yetersiz kaldıkları ve rasyonellikten saptıkları belirtilmektedir (Cristofaro, 2017:2).

## TARTIŞMA VE SONUÇ

Son yirmi yılda davranışsal ekonomi kavramı ve boyutları insanların yargılarını ve karar vermelerini destekleyen süreçleri, mekanizmaları açıklamanın yenilikçi ve tartışmalı yollarından dolayı bilim insanları arasında çok ivme kazanmıştır. Bu özellikler sayesinde davranışsal ekonomi; psikoloji, finans, yönetim ve pazarlama vb. gibi çeşitli bilim alanların da uygulanmaya başlanmıştır. İşletmelerde eksik ve asimetrik bilgidan kaynaklanan kritik seçimlerin sıklığına kadar değişen temel özellikler sektörü davranışsal ekonomi uygulamaları için verimli bir zemin haline getirmesine rağmen, davranışsal ekonominin işletmelerde yöneticilerin karar verme olgusuna yönelik etkileri üzerine araştırmalar hala devam etmektedir. Davranışsal ekonomi araştırmalarını davranışsal karar verme araştırmalarıyla bütünleştiren disiplinler arası bir literatür taraması olma niteliğindeki bu derleme makale davranışsal ekonominin yönetim ve karar verme olgusu açısından nasıl etkilenebileceği ve uygulanabileceği konusunda genel bir bakış açısı sunarak yol gösterici olarak literatüre katkıda bulunmaktadır.

İşletmelerde yönetimde yer alan yöneticilerin karar verme süreci günümüzde yönetim ve karar verme konuları arasında en önemli konular arasında ilk sırada yer almaktadır. Öte yandan bazı bilim insanları, yönetim ile karar verme sürecini anlamdaş olduğunu

savunmaktadırlar. Bunun nedeni işletmelerdeki yöneticilerin, yönetim kurullarında üst pozisyonlardaki görevleri planlama, örgütleme, yöneltme, koordinasyon ve denetim işlevlerini gerçekleştirirken sürekli olarak rasyonel ve/veya rasyonel olmayan kararları her türlü ortamda hemen almaları gerekmektedir. Bir diğer ifade ile yöneticinin karar vermesi, ayrı olarak bir yönetim faaliyeti olmaktan ziyade tüm yönetim faaliyetlerinin temelinde yer alan ana bir unsur olma niteliği taşımaktadır. Karar verme olgusu, herhangi bir problemin çözümüne yönelik alternatif seçeneklerden en uygun olan alternatifi seçilmesi olarak açıklanabilir. İşletmelerde herhangi bir konuda karar verme yönetimin kendi yetkisinin de olması gerekmektedir. Yönetim sürecinin niteliğine göre yöneticinin karar vermesi beklenmektedir. Yönetim sürecinin tüm diğer nitelikleri karar verme olgusuna bağlıdır. Karar verme olgusu ile yönetim bir bütün olarak düşünülmelidir. İşletmeler de karar verme olgusu var olan problemin bir an önce çözülmesi için yöneticinin yargıda bulunmasını gerektirmektedir.

Dolayısıyla işletmelerde yönetim faaliyetleri karar vermeye başlamakta olup kararı uygulamakla bitmektedir.

Sonuç olarak; yönetici tamamen rasyonel hareket eden bir birey olarak düşünülse bile her durum da mevcut seçenekler arasından işletmenin çıkarlarını en üst düzeye getirebilecek alternatif seçeneği tercih eden bir aktör olarak kabul edilmekte olup bu durum gerçeği yansıtmamaktadır. Asıl gerçek durum, yöneticinin farklı psikolojik algılarla sosyal çevresinin etkisinde kalabilen bir birey olduğunun unutulmaması gerektiğidir. Bu bağlamda insan sezgi ve duyguları olan, bilinçaltında dürtülere sahip, sosyal çevreden etkilenen ve/veya etkileyebilen bir varlık olarak açıklanmaktadır.

Bu yüzden yönetici karar verirken kendisine özgü karakteristik özellikleri karar aşamasında irrasyonel davranışlar göstermesine sebep olabilmektedir. Zira belirsizlik ve risk ortamı altında karar veren yöneticiler hatta kriz dönemlerinde rasyonel olmayan bu tür davranışlarla sıklıkla karşılaştığı için farklı birçok çalışmada bu durum somut bir şekilde tespit etmiştir. Yöneticiler açısından alınan her karar işletmenin yaşamını sürdürebilmesi için finansal olarak bir kar ve/veya zarar durumu ortaya çıkarmaktadır. Uzun vadede düşünüldüğünde ise işletme değerinin maksimizasyonunda bu kadar önem arz eden yönetim ve karar verme olgusu davranışsal ekonomi yaklaşım ile ele alınarak yöneticilerin rasyonel ya da irrasyonel karar verme süreçleri değerlendirilebilir. Yöneticinin karar verme sürecinde işletme yönetimi açısından doğru kararlar alabilmesi için bu sürecin sistematize edilmesi gerekmektedir.

## KAYNAKÇA

- Akın, Z. & Urhan, B. (2009). *İktisat Deneyisel Bir Bilim Olmaya mı Başlıyor?* Devam Eden Çalışma, TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi.
- Ateş, H. (1989). *Yönetimde Karar Verme-Yaratıcılık ve Liderliğin Etkileri*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Bayraç, H. N. (2003). Yeni Ekonominin Toplumsal, Ekonomik ve Teknolojik Boyutları. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1).
- Camerer, C., Loewenstein, G. & Prelec, D. (2004). Neuroeconomics: Why Economics Needs Brains. *Scandinavian Journal of Economics*, 106(3):555-579.
- Cooper, James C. & Kovacic William E. (2012). Economics & Policy, *Journal of Law*, Cilt:8, Sayı:4,779-800.



- Cristofaro, M. (2017). Herbert Simon's Bounded Rationality: Its Historical Evolution In Management And Cross-Fertilizing Contribution. *Journal Of Management History*. 23.2, 170-190.
- Drucker, P. F. (1996). *Yönetim Uygulaması*. (Çev.E. S. Yarmalı). İstanbul.
- Ersöz, F. & Kabak, M. (2010). Savunma Sanayi Uygulamalarında Çok Kriterli Karar Verme Yöntemlerinin Literatür Araştırması. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1), 97-125.
- Eser, R. & Toigonbaeva, D. (2011). Psikoloji ve İktisadın Birleşimi Olarak, Davranışsal İktisat. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1):287-321.
- Growdy, John M. (2008). Behavioral Economics and Climate Change Policy. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 632-644.
- Himmetoğlu, B. A. (1971). *Karar Verme Yeteneğini Geliştirme*. Ege Üniversitesi İktisadi ve Ticari Bilimler Fakültesi, İzmir.
- Hobikoğlu, E. (2013). Davranışsal Finans Çerçevesinde E-Atık Geri Dönüşüm Yatırım Risk Algılamasında Tüketici Tercih ve Davranış Düzeyinin Sosyo-Ekonomik Analizi: İstanbul Örneği. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 4(8),16.
- Ho, T. H., Lim, N. & Camerer, C. (2006). Modeling the Psychology of Consumer and Firm Behavior with Behavioral Economics. *Journal of Marketing Research*, 43(3):307-331.
- Kahneman, D. (2003). A Psychological Perspective on Economics. *The American Economic Review*, 93(2):162-168.
- Kamilçelebi, H. (2012). Davranışsal İktisadın Neoklasik İktisat Fayda Teorilerine Eleştirisi ve Davranışsal İktisatta Fayda-Mutluluk İlişkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(2):55-65.
- Koçel, T. (2003). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Koçoğlu, E. (2010). İşletmelerde Yöneticilerin Karar Verme Süreci ve Bu Süreçte Bilişim Sistemlerinin Kullanımı: Ankara İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Atılım Üniversitesi, Ankara.
- Kurt, Ü. (2003). Karar Verme Sürecinde Yöneticilerin Kişilik Yapılarının Etkileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Başkent Üniversitesi, Ankara.
- Kurt, S. (2011). Davranışsal Ekonomi Yaklaşımlarının Tüketici Karar Verme Tarzları ile Açıklanması ve Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Laibson, D. & Zeckhauser, R. (1998). Amos Tversky and The Ascent of Behavioral Economics. *Journal of Risk and Uncertainty*, 16(1):7-47.
- Lamba, M. (2014). Karar Vermeyi Etkileyen Yapısal Faktörler Bakımından Yönetim ve Organizasyon Teorilerinin İncelenmesi. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (2):8-18.
- Metin, H. & Altunok, M. (2002). Karşılaştırmalı Bir Yaklaşımla Kamu Yönetimi ve Özel Sektörde Halkla İlişkiler. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (3):79-99.
- Mullainathan, S. & Thaler, R. (2000). *Behavioral Economics*. NBER Devam Eden Çalışma, No.7948.
- Neyse, L. (2011). Davranışsal İktisat Çerçevesinde Güven Kavramı. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Nonaka, I. (1999), "Bilgi Yaratan Şirket", Bilgi Yönetimi. (Çev. Gündüz Bulut). Mess Yayınları, No:293, İstanbul, ss. 29-50.
- Onaran, O. (1975). *Örgütlerde Karar Verme*. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi.
- Rue, L. & Byars, C. (2003). Job Satisfaction of Administrators In A Public Suburban School District. (Dissertation Abstracts) *International*, 21(2).
- Sağır, C. (2006). Karar Verme Sürecini Etkileyen Faktörler ve Karar Verme Sürecinde Etiğin Önemi: Uygulamalı Bir Araştırma. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi, Edirne.

- Sarıhan, H. İ. (1998). *Rekabette Başarının Yolu Teknoloji Yönetimi*. Desnet Yayınları.
- Sefil, S. ve Çilingiroğlu H. K. (2011). Davranışsal Finansın Temelleri: Karar Vermenin Bilişsel ve Duygusal Eğilimleri. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19:247-268.
- Semerci, N. (2000). Yönetimde Karar Vermenin Kritik Düşünmeyle İlişkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 6(2):191-201.
- Simon, H. A. (1965). *Administrative Behavior* (Vol. 4). New York: FreePress.
- Simon, H. A. (1974). How Big Is A Chunk? *Science*, 183(4124), 482-488.
- Simon, H. (1986). Rationality in Psychology and Economics. *The Journal of Business*, 59(4):209-224.
- Şeniğne, B. (2011). Rasyonalite Kavramına Deneysel ve Davranışsal İktisat Bağlamında Yeni Bir Bakış Açısı: ‘Nöroiktisat’. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Timur, H. (1990). Yönetimde Karar Verme ve Problem Çözme. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2):1-21.
- Ünsar, S. ve Şimşeker, M. (2008). Küreselleşme Süreci ve Liderlik. *Journal of YaşarUniversity*, 3(9):1029-1045.
- Yozgat, U. (1994). *Yönetimde Karar Verme Teknikleri*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Wilkinson, N. (2008). An Introduction to Behavioral Economics. Çin: Palgra ve Macm.

## ALAHAN MANASTIRI'NIN İNANÇ TURİZMİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

### EVALUATION OF ALAHAN MONASTERY IN TERMS OF FAITH TOURISM

Bahri KÖKŞEN<sup>1</sup>

**ÖZET:** Kadim Anadolu toprakları, uygarlığın her dönemine olduğu gibi Erken Hristiyanlık Dönemine de ev sahipliği yapmakta, bu dönemden kalma eşsiz sanat eserlerini bünyesinde barındırmaktadır. Bunlardan biri de Mersin Mut İlçesi sınırları içerisinde bulunan Alahan Manastırı'dır. Alahan Manastırı ve bu gruba giren tüm tarihi yerler inanç turizmi potansiyeline sahip bölgelerdir. Dünya çapında turizm beklentilerinin değişmesiyle birlikte Türkiye'de de inanç turizminin önemi son yıllarda daha da fazla artmıştır. Ülkemizde kapsamlı bazı faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik çalışmalar 1995 yılında başlamış ve halen yeni çalışmalar eklenerek devam etmektedir. İnanç turizminin konusu içerisinde değerlendirilen insanlık mirası olan bu eser, ne yazık ki gereken ilgiyi görememektedir. Bunun en önemli sebebi koruma, tanıtım -organizasyon eksiklikleri ve inanç turizmi konusundaki teşkilatlanma sorunlarıdır. İkincil verilere dayalı olarak yapılan bu çalışmanın amacı, Alahan Manastırını İnanç turizmi bakış açısı ile tanıtmaktır. Hristiyanlık dininin doğuşu ile birlikte ilk Hristiyanların ülkemiz üzerinden Avrupa ülkelerine dağılımları, ilk Hristiyanların bir bölümünün Anadolu topraklarına yerleşmeleri ve burada dini yapılar inşa etmeleri Hristiyanlık dini açısından son derece önemlidir. Geçmişini ve köklerini arayan/merak eden inananların bu yapıları ilgi duymaları son derece doğaldır. Anadolu topraklarında bulunan erken Hristiyanlık dönemine ait eserlerin inanç turizmi kapsamında değerlendirilmesi için başta tanıtım ve organizasyon olmak üzere sürdürülebilir turizm faaliyetlerine ağırlık verilerek eserlerin turizme kazandırılması öncelikli görev olmalıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Erken Hristiyanlık, İnanç Turizmi, Alahan Manastırı

**ABSTRACT:** Ancient Anatolian lands are home to the Early Christian Period as well as all periods of civilization, and they contain unique works of art from this period. One of them is Alahan Monastery located within the boundaries of Mersin Mut District. Alahan Monastery and all historical places that belong to this group are regions with the potential of faith tourism. World wide tourism in Turkey with changing expectations of "faith tourism" in recent years has been the importance of further understanding. Studies for carrying out some comprehensive activities in our country started in 1995 and still continue with the addition of new studies. Unfortunately, this work, which is the heritage of humanity, which is considered within the subject of faith tourism, cannot see the required attention. The most important reason for this is the organizational problems regarding protection, promotion-organization deficiencies and belief tourism. The purpose of this article is to introduce Alahan Monastery from the point of view of faith tourism, to emphasize its importance in Christianity, to examine the reasons of the monastic complex's failure to contribute to faith tourism, to identify existing problems and to provide suggestions and measures to be taken.

**KeyWords:** Early Christian Period, Faith Tourism, Alahan Monastery.

### GİRİŞ

Manastır, belli bir tarıkata mensup fertlerin çalışma, eğitim ve ibadetlerini tamamen Tanrıya has kılmak üzere, toplumdan ayrı bir şekilde, cemaat halinde yaşayabilmelerini temin amacıyla düzenlenmiş olan yapı, ya da yapılar topluluğu olarak ifade edilmektedir. Hristiyan manastır hayatının kaynağı Mısır'dır. Bu yaşantı tarzı, III. yüzyılın sonlarında

<sup>1</sup> Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Sanat Tarihi Bölümü, Ankara-Türkiye, e-posta: [bahrik68@gmail.com](mailto:bahrik68@gmail.com)  
ORCID ID: 0000-0002-2192-8604

insanların, yalnızlık içinde oruç tutmak ve tefekküre dalmak maksadıyla çöllere ve dağlara çekilmeleri şeklinde başlamıştır. Çok geçmeden bu münzeviler küçük ibadet mekânlarına ya da kiliselere bitişik veya onlara çok yakın hücreler inşa etmişlerdi. Burada, her keşiş bir hücre veya odada yalnız başına yaşamakta ancak yemek ve cemaatle ifa edilen ibadetlerde diğerleriyle bir araya gelmekteydiler. Bir duvarla çevrili mimari bir plana dayalı olmayan binalardan meydana geliyor olmaları, ayrıca keşişlerin beceri ve ustalıklarına göre farklı gruplara ayrılmaları dışında, bu manastırların fizikî görünüşleriyle ilgili olarak herhangi bir şey bilinmemektedir (Kingsley:2003:349-360).

Roma İmparatorluğunda Hıristiyanlığın yayılması sırasında ilk keşişler, 3.yüzyıl sonlarında görülmeye başlanmıştır. Dünyadan el etek çekip, toplumdan uzakta inzivaya çekilerek dua ve ibadet yoluyla Tanrıyı arama, Hıristiyanlığın ilkyıllarında ortaya çıkmıştır. İnziva yolunu seçen kişi, münzevi olarak tanımlanmıştır (Doğan,2003: 73-89).

İnziva yolunu seçen kişi, münzevi ya da ερημος (=erenos/ çöl ıssızlığında yalnız yaşayan) olarak tanımlanmıştır. Mısır'da Hıristiyanlığın ilk yıllarından itibaren, münzevi yaşam yaygın olmasına karşın, 4. yüzyılda Aziz Pachomios (öl. 346), kapalı duvarlar arkasında ortak bir yaşama biçimiyle, Doğu ve Batı manastır kurumunun temelini atmıştır. Pachomian Kuralları, 404 yılında Kilise Babası Geromius tarafından Kopt metinlerinden Latinceye çevirisi yapılarak, Mısır'da İskenderiye yakınlarındaki Metanoia Manastırı'nda kullanılmıştır (<[www.doaks.org/Byzantine Monastic Foundation Documents/Typika](http://www.doaks.org/Byzantine_Monastic_Foundation_Documents/Typika), 5:33>). Manastır sözcüğü, Yunanca μονάξω (=monakos), "tek başına yaşamak" fiilinden türemiştir (Ahunbay,1997: 1159)

Bir geçiş güzergâhı üzerinde bulunan Anadolu toprakları bölgeye yerleşen rahip ve keşişlere her dönem ev sahipliği yapmıştır. Kudüs-Roma güzergâhı üzerinde bulunan yerlerden biri de Mersin ilidir. Ülkemizin önemli inanç merkezlerine ev sahipliği yapan Mersin ili, tarihsel dokusu ve kültürel zenginlikleri ile inanç turizmi açısından önemli bir potansiyel taşımaktadır. Bu potansiyelin önemli bir ayağı inanç turizmi faaliyetleridir. İnanç turizmi, özü itibarıyla kültür turizmi içerisinde değerlendirilebilse de kendine has özellikleri olan başlı başına ayrı bir turizm kolu olarak değerlendirilebilir.

İnanç turizmi, “insanların devamlı ikamet ettikleri, çalıştıkları ve her zamanki olağan ihtiyaçlarını karşıladıkları yerlerin dışına, dini inançlarını gerçekleştirmek, inanç çekim merkezlerini görmek amacıyla yaptıkları turistik amaçlı gezilerin turizm olgusu içerisinde değerlendirilmesi”dir(<http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9952/inanc-turizmi.html>, E.T.10.05.2020). Türkiye açısından bir değerlendirme yapıldığında, Türkiye Hristiyanlığın ilk dönemlerinde havarilerin ve önemli dini şahsiyetlerin Anadolu'da yaşamış olması ve bu dinin yayılmasına bu topraklardan başlamaları nedeni ile önemli bir inanç merkezidir. Türkiye'deki pek çok mekan (Efes, İznik, Antakya, İstanbul, vb.) bu dinin inananları tarafından kutsal sayılmaktadır. Kutsal sayılan mekanlardan biri de Şanlı Urfa'dır. Semavi dinlerin ilki olan Musevilik dini ve tarihi, Hz. İbrahim ile başlamaktadır. Hz. İbrahim ve onun soyundan gelen peygamberler Şanlı Urfa'da yaşamıştır. Bu yüzden Şanlı Urfa'ya “Peygamberler Şehri” denilmektedir(Bahar vd, 2015:113).

Türkiye'de “inanç turizmi” adı altında geniş kapsamlı bazı faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik çalışmalar 1995 yılında başlamıştır. 1995-1998 yılları arasında çok sayıda tur operatörü, basın mensubu ve konu ile ilgili uzmanların katılımı ile “inanç turizmi” turları düzenlenmiştir. Pamukkale ve Denizli'de düzenlenen “2000'e Doğru İnanç Turizmi” Sempozyumları ve Diyanet İşleri Başkanlığının katkıları ile 26.10.2002 tarihinde Kuşadası'ndagerçekleştirilen “I. İnanç Turizmi Günleri” sempozyumu ve 16-17.04.2004

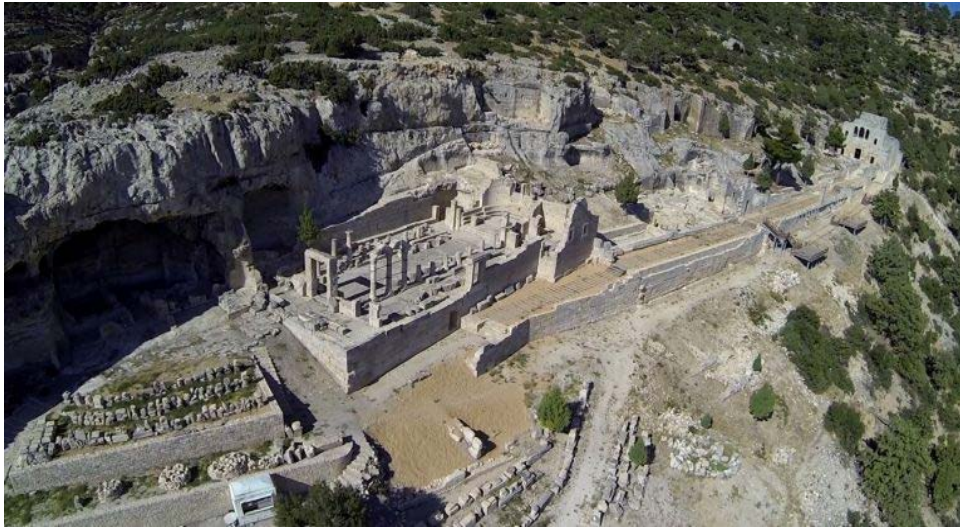
tarihinde İzmir’de yapılan “II. İnanç Turizmi Günleri “sempozyumu bu konuyu gündeme taşıyanbaşlıcaçalışmalardır. Bunlara ilave olarak yerel yönetimler ve üniversiteler dahil olmak üzere çeşitlikuruluşların düzenledikleri benzer çalışmalarla konu kamuoyuna tanıtılmaya çalışılmıştır. Halen 43 il Turizm Bakanlığı tarafından, “inanç turizmiaçısından önemi olan iller” kapsamına alınmıştır (Sargın,2006:5). Ülkemizde 43 ilde tespit edilen inanç turizmi açısından önemli iller kapsamında Mersin ili sınırları içerisinde olan Alahan Manastırı da bulunmaktadır.

## ALAHAN MANASTIRININ YERİ, COĞRAFİ KONUMU, TARİHİ VE İNANÇ TURİZMİ AÇISINDAN ÖNEMİ:

### a. Yeri ve Coğrafi Konumu:

Alahan Manastırı, Mersin İli, Mut İlçesi’nin 20 km. kuzeyinde Geçimli Mahallesi sınırları içerisinde oldukça yüksek 2 km. tırmanılan bir tepe üzerinde, Göksu Vadisinden 1000 m. denizden ise 1300 m. yükseklikte olup, doğu-batı yönünde uzanan bir teras üzerinde yer almaktadır. M.S. 474-491 yılları arasında İmparator olan İsaerialı Zenon’un yaptırdığı kabul edilmektedir. Alahan Manastırı’nda M.S. 5. yüzyıldan 6. yüzyıla kadar yapılmış Hristiyanlık yapıları bulunmaktadır (<http://www.dosim.gov.tr/muze/272>).

### Görsel 1: Alahan Manastırı



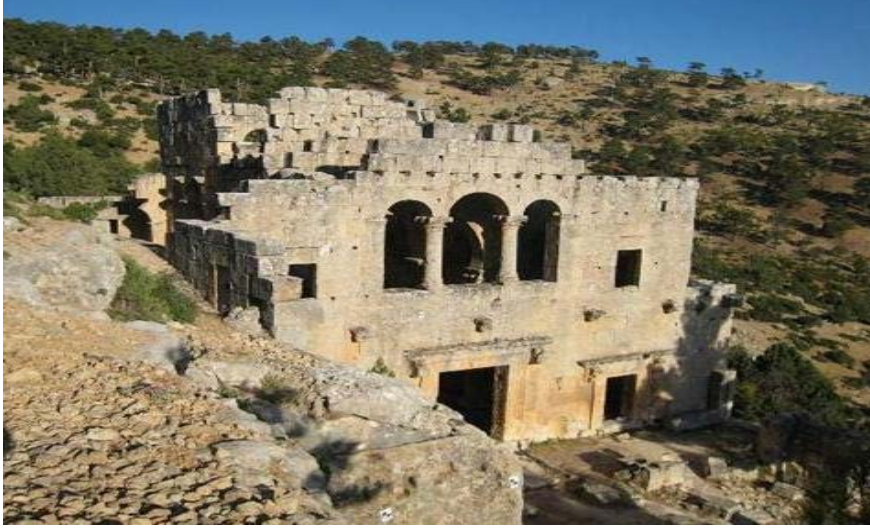
**Kaynak:** Mut Belediyesi Resmi Sitesi ( <http://mut.bel.tr/alahan-manastiri/E.T>: 20.04.2020).

### b. Manastırın Tarihi ve İnanç Turizmi Açısından Önemi:

Bu bölge, erken Hristiyanlık döneminde Aziz Paulus’un ve ölümünden sonra takipçilerinin Avrupa’dan Kudüs’e, Kudüs’ten Avrupa’ya geçerken izledikleri Antakya-Tarsus Silifke-Mut-Karaman güzergâhı üzerindedir. M.S. 474-491 yılları arasında İmparator olan İsaerialı Zenon’un yaptırdığı kabul edilmektedir. 5. ve 6. yüzyıllar, Hristiyanların yoğun olarak Kutsal Topraklara hac ziyaretinde buldukları bir dönemdir. Bu yolculuk sırasında Anadolu önemli bir geçiş noktası olmuş, buradaki hac merkezleri de ziyaret edilmiştir. Bölge halkının hac görevini yerine getirdiği önemli bir hac merkezi olmuştur.

Alahan Manastırı'nda M.S. 5. yüzyıldan 6. yüzyıla kadar yapılmış Hıristiyanlık yapıları bulunmaktadır.

**Görsel 2:** Mersin Mut Alahan Manastırı Doğu Kilise Genel Görünüşü



**Kaynak:** Kültür Varlıkları Müzeler Genel Müdürlüğü

(<http://www.kvmgm.gov.tr/yazdir?616BE15844C3FC078722DAA4048593F3>) E.T.25.05.2020

Manastır topluluklarının erken safhalarında, merkezi kurucu münzevinin hücreleri oluştururken, sonraları bunun yerini daha kalıcı bir yapı olan “kilise” oluşturmaya başladı. Dördüncü yüzyıl kapanmadan önce bu manastır topluluklarında kilise olduğu bilinmektedir ve her hafta sonu münzeviler hem ayin için hem de agape olarak bilinen ortak yemeğe katılmak için toplanırlardı. Dördüncü yüzyılda yemeğin kilisenin içinde yendiğinden bahsedilmektedir. Fakat kısa bir zaman sonra manastırın merkezine yemekhane de eklenmiştir ve agapede pişmiş yemek yenmesinden itibaren bir çeşit mutfak da yer alması olmalıdır.26. Kilise ve yemekhaneden oluşan bir çekirdeğin etrafında şekillenen ve bir baş münzevinin rehberliğinde olan bu topluluklar lavra (Lavra, Yunanca “şehirde bir dar yol, bir geçit” anlamına gelmektedir).olarak adlandırılmaktadır (Talbot vd., 1991: 1190 ). Büyük olasılıkla manastır hücreleri arasında bağlantı sağlayan dar yola da böyle dendiğinden bu tür topluluklar lavra olarak adlandırılmıştır (Patric vd.,1967:162). Bu çekirdeğin etrafına yayılmış hücreler (kulübe, mağara vs.) birbirlerinden uzak olacak şekilde konumlanırlardı. Bu lavra tipi manastır topluluklarında kurallar yoktu. Kendi hayat tarzlarını kendileri belirliyor, dolayısıyla da kurtuluşa erme doğrultusunda kişisel manevi programlarını oluşturuyorlardı. Herkes kendi yemeğini kendisi yapmak ve yaşamını sürdüreceği şekilde çalışmak zorundaydı. Genellikle hasırdan şilte veya sepet yaparak geçimlerini kazanırlardı. Zamanlarının çoğunu dua ederek ve çalışarak kendi hücrelerinde geçirirler, hafta sonlarında ise ortak yemek ve ayin için bir araya gelirlerdi (Watterson,1988,60).

Bu manastır topluluğunu özel kılan unsurlar, yapısında kullanılan kesme taşların mükemmel bir taş işçiliği ile işlenmesi, yapıların taşıyıcı unsurlarında neredeyse hiç sıva veya bağlayıcı materyal kullanılmadan birbirine geçme şeklindeki işçilikle örülmesi, ayakta kalan kilisenin erken Hristiyanlık mimarisinde daha önce benzerine rastlanmayan kubbeli bazilikal planlı kilise şeklinde yapılması, (Ayasofya'nın kubbeli plan tipinin bu kiliseyi örnek aldığı genel kabul gören bir düşüncedir.), her iki kiliseyi birbirine bağlayan yaklaşık 120 m. Uzunluğundaki revaklı bir yolunun bulunması, vaftizhanesinin ortasında haç şeklinde vaftiz havuzunun bulunması ve hamam yapısı öne çıkan mimari unsurlardır.

Kilise binaları Ayasofya ile ortak mimari özellikler taşımaktadır. Kiliselerin süslenmesinde usta taş oymacılığı kendini belli etmektedir. St. Paul, St. Pierre figürlerinden başka bir çelengi taşıyan altışar kanatlı Cebrail ve Mikail'in simgesi, yaratıkları ezişi, kükreyen aslan, kartal ve öküz sembolleri İncil yazarlarının tasvirleri, üzüm salkımları asma yaprakları ve balık motifleri zengin bir şekilde tasvir edilmiştir.

**Görsel 3:**Alahan Manastırı Mimarisi



**Kaynak:** <https://bilgihanem.com/alahan-manastiri-hakkinda-bilgiler/>E.T. 26.05.2020

Alahan Manastırı'nı sırası ile Evliya Çelebi, Léon Comte de Laborde, A.C. Headlam, Hogart ve Ramsay gezerek ilgili yayınlar yapmıştır. 1952- 1972 yılları arasında ise, İngiliz Arkeoloji Enstitüsü ile beraber M. Gough yerleşimdeki yapıları incelemiş, kazılar yapmış ve düzenli olarak yayınlamıştır. Ancak M. Gough'un erken ölümü üzerine alan ile ilgili son raporunu tamamlayamamıştır (Manav,2019:4).

Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından İnanç Turizmine yönelik hazırlanan çalışma kapsamında Mersin İlinde 10 adet inanç turizmi noktası belirlenmiştir. Bu miras alanlarından erken Hıristiyanlık açısından dört miras alanı ön plana çıkmaktadır; St. Paul Kuyusu, Eshab-ı Kehf Mağarası, Ayatekla Kutsal Alanı ve Alahan Manastırıdır. Bu miras alanları erken Hıristiyanlık dönemine ilişkin önemli kutsal mekânlar olup, kendi içinde bir hac güzergâhı oluşturmakta ve gerek Antakya ve Orta Doğu gerekse batı Akdeniz ve İç Anadolu bölgelerindeki diğer önemli erken Hıristiyanlık kutsal alanları ile ilişki içerisindedir (Levent ve Uçar,2018).

Alahan Manastırı, Unesco geçici miras listesine 2000 yılında girmiştir. Bu listeye girebilmek için gerekli olan istisnai evrensel önem taşıması, erken Bizans dönemi kilise mimarisinin öncülerinden olması, teklik, belge olma özellikleri ile kesin listeye aday gösterilebilecek niteliktedir. Bütün bu taşıdığı değerler göz önüne alındığında: “Böylesi bir yapılar topluluğunun açık hava müzesi olarak kurgulanması, onarılması, korunarak düzenlenmesi ana karar olarak benimsenmiştir. Bu temel karar doğrultusunda bakıldığında, Manastırın sürekliliğinin sağlanmasındaki koruma sürecinin iki ana cephesi bulunmaktadır. Birincisi: Kullanım ve sunum sorununa yönelik ana müdahale kararları, ikincisi de: koruma sorunlarına yönelik ana müdahale kararları” olmuştur (Nalbant, 2010).

## **İNANÇ TURİZMİNE KONU OLAN TARİHİ ESER VE YAPI TOPLULUKLARININ-ÖZELDE ALAHAN MANASTIRI'NIN-HAK ETTİKLERİ KONUMA GETİRİLMESİ İÇİN YAPILMASI GEREKENLER:**

### **a. Envanter Oluşturma, Kayıt Tutma:**

Alahan Manastırı ile ilgili şu ana kadar pek çok çalışma yapılmış, manastır bölgesinin tarihi gün yüzüne çıkarılmıştır. Ancak, mevcut tarihi bölgenin şu anki durumunun muhafaza edilmesi için uydu görüntüleri, drone çekim kayıtları, video ve fotoğraflama gibi teknolojik imkânlar kullanılarak periyodik zaman aralıkları ile çepeçevre ve üç boyutlu kayıtlar yapılmalı, bu kayıtlar, bir önceki kayıtlar ile karşılaştırılmalıdır. Böylelikle sürekli envanter ve arşiv oluşturularak zaman içinde değişimler kayıt altına alınmalıdır.

### **b. Koruma ve Güvenlik:**

Ülkemizde kültür ve tabiat varlıkları; 1982 Anayasasının 63.maddesinde yer alan düzenlemede; “Devlet, tarih, kültür ve tabiat varlıklarının ve değerlerinin korunmasını sağlar, bu amaçla destekleyici ve teşvik edici tedbirleri alır” hükmü (m.63/1), 2863 Sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu, 13 Mart 2012 Tarih 28232 Sayılı Resmî Gazetede Yayımlanan Korunması Gerekli Taşınmaz Kültür Varlıklarının ve Sitlerin Tespit ve Tescili Hakkında Yönetmelik Hükümlerine göre koruma altındadır.

Taşınmaz kültür ve tabiat varlıklarının korunması konusunda düzenlenmiş bulunan cezai yaptırım hükümleri, uygulama sürecinde ortaya çıkan yargı kararları nedeniyle genel olarak etkin olamamaktadır. Tarihi esere zarar verilmesi durumunda fail hakkında mahkûmiyet kararı verilip, karar para cezasına çevrilmekte ve ertelenmektedir. Yargılama konusu fiiller, tarihi eser üzerinde geri dönülmez zararlar doğurmaktadır. Yapılan yargılama sonucunda suç sabit olmasına rağmen failer hakkında verilen mahkûmiyet hükmü para cezasına çevrilmekte ve infazı ertelenmektedir. Bu durumda, 2863 sayılı Kanunun 65.maddesi ve devamı maddelerde öngörülen yaptırımların caydırıcılığından/etkinliğinden bahsetmek mümkün olmayacaktır (<http://www.ilkercolak.com.tr/2863-sayili-kultur-ve-tabiat-varliklarini-koruma-kanununda-yer-alan-yaptirim-hukumleri-ve-etkinlik-sorunlari/>).

Yasa düzenlemeler ve cezai yaptırımların yetersizliğinin yanında toplumsal bilinç ile eğitim eksikliğinden de bahsetmekte yarar vardır. Özellikle yerleşim yeri dışındaki kültür varlıklarının, tarihi yapıların ve ören yerlerindeki yapı malzemelerinin yöre halkı tarafından bilinçsizce veya kasıtlı olarak yerlerinden alınarak kendi inşaatlarında kullanılması, yerlerinden alınmasa bile tahrip edilmesi, defîne arayanlar veya meraklılarca yapılan tahribatlar kültürel mirasımıza günden güne telafisi imkânsız zararlar vermektedir. Bu zararların önüne geçmek için yerel kolluk güçleri başta olmak üzere özel güvenlik teşkilatları da kullanılarak koruma unsurları oluşturulmalıdır.

### **c. Uluslararası Düzeyde Tanıtım:**

Turizmde tanıtım araçları genel şekli ile basılı ve basılı olmayan olarak sınıflandırılmaktadır. Basılı araçlar yazılı olarak dergi, broşür, rehber, pankart ve afişlerden meydana gelirken, basılı olmayan araçlar görsel medya, basın toplantıları, filmler, törenler, fuarlar ve sergilerden oluşmaktadır (Hacıoğlu, 2000).



Buna göre tanıtım; Türkiye'nin Akdeniz çanağındaki diğer destinasyonlardan farklılığını ortaya koyan, ürün üstünlüğünü, toplam kaliteyi vurgulayan, markalaşmayı ve marka bağlılığını sağlayan, hedef kitleye yönelik ürünleri ön plana çıkaran, ürün çeşitlendirmesiyle üst gelir gruplarını ülkeye çeken, hedef pazarlara yönelik ayrı ayrı düzenlenen, kitlesel ürün tanıtımından ziyade hedef ürünlere odaklanan, varış yeri odaklı tanıtım faaliyetlerinden oluşacaktır. Bu yönde halkla ilişkiler faaliyetlerine ağırlık verilecek, hedef kitleye hızlı bir şekilde ulaşabilmek için elektronik ortamdan daha fazla faydalanılacaktır (Aslan,2013:181-192). Bu bağlamda özellikle ülkemizi temsilen yurt dışı kültür, sanat ve turizm fuarlarında yörenin inanç turizmi potansiyeli kapsamlı bir şekilde tanıtılmalıdır.

#### **d. Uluslararası Tur Şirketlerini Sürece Dâhil Etme:**

Alahan Manastırı gibi kırsal alandaki bir bölgeyi ziyaret etmek isteyen bir ziyaretçi öncelikle gideceği yere güvenli bir şekilde nasıl ulaşabileceğini düşünür. Bu bağlamda ilk müracaat yeri tur operatörleri ve tur şirketleridir. Eğer bahsi geçen bölgeye ziyaret yoğun değilse doğal olarak tur operatörleri tur düzenlememektedirler. Bu durumda ziyaretçi kişisel ulaşımı tercih etme yoluna başvuracaktır. Bu durumda ulaşım oldukça pahalıya mal olacağından çoğu defa ziyaret gerçekleşmemektedir.

Alahan Manastırı erken Hristiyanlık dönemi bir nevi hac güzergâhında bulunduğundan, bu konumundan yararlanmak için; başlangıç yeri Hatay olmak üzere, Hatay-Merkez: St. Pierre Anıt Müzesi, Mersin-Tarsus: St. Paul Anıt Müzesi, Mersin-Mut: Alahan Manastırı, Karaman: Binbirkilise, İzmir-Selçuk: Meryem Ana Evi gibi örnek güzergâhları kapsayan turlar düzenlenmelidir. Bu amaçla, önce iyi bir organizasyon faaliyeti ile tanıtım yapılmalı, ardından muhatap uluslararası tur şirketleri ile eş zamanlı planlama ve koordinasyon düzenlenmelidir.

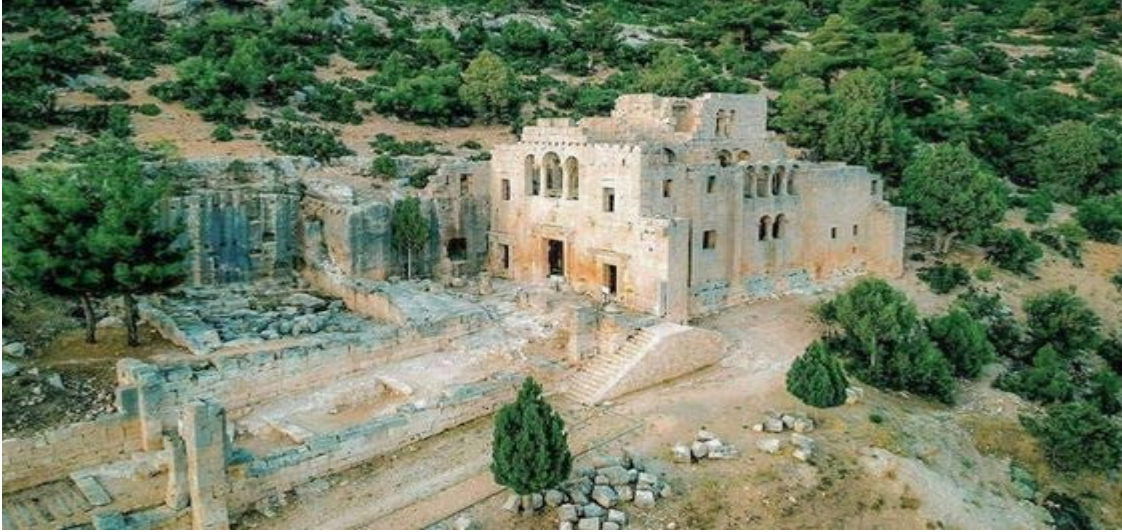
#### **e. Tesisleşme:**

Tarihi yapıların bulunduğu bölgeler sırf tarihi yapılar barındırmaları nedeniyle maalesef tek başlarına turizme katkı sağlayamamaktadırlar. Ören yerleri gibi bölgelerin turizm bakımından değerlendirilmeleri için, alt ve üst yapılarının tamamlanmış olması, çevrelerinde ziyaretçilere her türlü hizmeti sunacak otel, motel, pansiyon, restaurant gibi tesislerin bulunması oldukça önemlidir. Bu bağlamda; Hali hazırda Alahan bölgesini ziyaret eden bir turist çevrede kişisel ihtiyaçlarını karşılayacak bir tesis bulamadığından ziyaretler oldukça kısa süreli olmakta ve harcama yapılmadığı için turizm ekonomisine herhangi bir katkıda bulunulmamaktadır.

#### **f. Alternatif Turistik Faaliyetler Yaratma:**

Alahan Manastırı bölgesi, Torosların eşsiz coğrafyasında yer almaktadır. Bölgenin yakınlarında Kestel Dağı Milli Parkı, eşsiz güzellikte kanyonlar, el değmemiş ormanlar bulunmaktadır. Manastır civarına yapılacak tesisleşmeye paralel olarak; eko sistem turizmi, yayla ve doğa turizmi, dağcılık, tırmanma, oryantiring sporu, kanyon ve rafting etkinlikleri için üs bölgesi niteliğinde teşkilat oluşturulması durumunda bölgeye gelecek turist ve buna paralel turizm girdi artışı olacaktır.

**Görsel 4:** Alahan Manastırı Genel Görünümü



**Kaynak:** <https://tr.pinterest.com/pin/624944885776650164/>E.T.27.05.2020

Ülkemizdeki tarihi değerlere haiz ören yerlerinin çoğu maalesef yıkıntı halindedir. Ayakta kalan bölümler ise ziyaretçiler açısından, görsel olarak parçadan bütüne gidilemediği için eserin tamamı algılanamamakta, dolayısıyla görülen tarihi eserler izleyenin gözünde pek bir anlam ifade etmemektedir.

Gelişen teknolojiye paralel olarak; orijinal objenin üç boyutlu gerçek kaydı, kısaca üç boyutlu lazer fotoğrafı, başka bir deyişle; üç boyutlu görsel bilginin lazer teknolojisiyle hareket efektinin kazandırılarak çok boyutlu ortama aktarılması sonucu hologram görüntüsü elde edilmeli ve bu teknoloji mutlaka kullanılmalıdır. Hologramlar derinlik ve paralaks içerdiğinden, objenin çevresini ve arkasındaki objelerin daha da derinlik içinde görülmesini sağlar. Böylelikle tıpkı gerçek hayatta gördüklerimiz gibi bir görüntü sağlanır. Bu teknolojinin kullanılması durumunda ziyaretçiler, olmayan veya bir bölümü yıkıntı olan eserleri orijinal hali ile göreceklerdir.

Sonradan değişikliğe uğramış, kısmen yıkılmış ya da yok olmuş öğelerin, yapıların veya yerleşmelerin ilk tasarımlarındaki ya da belirli bir tarihteki durumlarının, arşiv kayıtlarından, yapı üzerindeki izlerden, yapıya, yerleşmeye ait çizim, fotoğraf gibi belgelerden yararlanılarak plan, kesit, görünüş ve aksonometrik çizimlerle ya da maketle anlatımına “restitüsyon” denir (<https://www.arkeolojikhaber.com/haber-restitusyon-restitution-5154>).

Restitüsyon sanat tarihi açısından en etkili görsel tekniklerden biridir. Bu teknik uzun zamandan beri birçok gelişmiş ülkede etkin olarak kullanılmaktadır. Ülkemizde de son yıllarda özellikle İstanbul’da Haliç kıyısındaki Minyatür Eserler Parkı ve çeşitli illerdeki benzeri park yapımları artarak devam etmekte, buralar tahminlerin aksine çok sayıda ziyaretçi çekmektedir. Bu durum da bize, insanların dağınık ve anlamsız yıkıntılar görmektense eserin tamamını görmeyi arzu ettiklerini göstermektedir.

Alahan Manastırı kompleksinin restitüsyon projesi hazırlanıp maket şeklinde inşa edilerek kompleksin hakim noktası olan kaya mezarlarının olduğu kuzey sırtlara yerleştirilirse ziyaretçiler maket üzerinden gerçek görünümü çok daha iyi algılayacaklardır. Bu tip proje ve yapım işlerinin maliyeti fazla olmadığı gibi girdisi de oldukça yüksektir.

Yeniden yapım tümüyle yıkılmış, yok olmuş, ya da çok harap durumda olan bir anıtın veya satın elde bulunan belgelere dayanılarak yeniden yapılması olmakla birlikte, ancak özel durumlarda kabul edilen bir uygulamadır. Yeni yapı, yerine yapıldığı anıtın tarihi dokusuna, özgün malzeme ve işçiliğine sahip değildir. Bir kopya, tarihi yapının kütle ve mekanlarını ancak biçimsel olarak canlandırabilir, anıtın yerini alması olanaksızdır; kısaca tarihi değer taşımaz.

Bazı durumlarda yeniden yapıma gitmek kaçınılmaz olabilir. Bir kentin silüetinin önemli bir parçası, tarihi bir kompozisyonun ögesi olan yapıların yeniden yapılması gerekebilir. Rekonstrüksiyonun gerçekleşebilmesi için yeniden yapıma olanaklı kılacak teknik verilerin, fotoğraf, rölöve ve benzeri grafik belgelerin var olması gerekir. Yıkılan yapıya/yapılara ait korunmuş parçaların, kapı, pencere, tavan bezemesi, silmeler vb. özenle ayrılarak saklanması, sağlanabilen tüm özgün parçaların yeni yapıda kullanılması rekonstrüksiyonun tarihi yapıyla ilişkilerini güçlendireceğinden yararlıdır.

Bir tarihi eserin ilk halini yeniden inşa etmek tarihi açıdan bir önem taşımamakla birlikte hangi şartlar altında nasıl ve hangi teknik/malzeme kullanılarak yapıldığını anlama bakımından önemli olabilmektedir.

## SONUÇ

İnsanlık var oldukça beraberinde inanç da var olacaktır. İnananlar, dinlerinin doğduğu ve geliştiği yerleri görmek-tanımak maksadıyla farklı coğrafyaları ziyaret etmek isteyeceklerdir. Bu ziyaretleri planlayıp organize etmek, sürdürülebilir inanç turizmi faaliyetlerine dönüştürmek turizmin gelişmesi açısından son derece önemlidir.

Bu kapsamda; sürdürülebilir turizm faaliyetleri için hedef kitlenin tespiti ve bu hedef kitleye ulaşma en önemli önceliktir. İnanç turizmi açısından hedef kitle hangi gruplardan oluşmaktadır ve bu gruplara nasıl ulaşılabilir sorularına cevap aranmalıdır. Daha açık anlatımla, Alahan Manastırı kompleksini hangi ülkelerden hangi inanç grubuna mensup olanlar ziyaret etmektedir ve bu ziyaretçilerin öncelikleri, beklentileri üzerine çalışmalar yapılmalıdır.

Dünya çapında kentleşmenin hızla artması, eko sistemin giderek bozulması ve küresel ısınmaya bağlı iklim değişikliği, amacı gezmek, eğlenmek olan klasik turist tanımına yeni bir boyut kazandırmaya başlamıştır. Bunu kısaca 'alternatif turizm' denilebilir. Alternatif turizmdeki asıl amaç gezmek, eğlenmek olsa da ek olarak doğa-yayla turizmi, inanç turizmi ve ilgi alanına göre aktivite turizmini kapsar. İnsanlar artık denize girip güneşlenmek şeklindeki aktiviteleri yeterli görmemektedir. Ziyaretçilerin gerçekçi profili çıkarılarak tanıtım organizasyonu belirlenen hedef kitle üzerine yoğunlaştırılmalıdır.

İnanç turizmi bir bakıma alternatif turizm kapsamı içerisinde değerlendirilebilir. Bununla ilgili olarak, dünya genelinde önceden beri klasikleşen kitle turizmi yerini hızla alternatif turizme bırakmaktadır. Turizm sektörünü şekillendiren karar vericiler bu değişimi görerek yeniden planlama yapmalı, değişen durumlara göre stratejiler belirlemeli, turistlerin beklentilerini iyi analiz ederek çok aktiviteli turizm yönetimine geçilmelidir. İnanç turizmi kapsamında; turistlerin tarihi yerleri ziyaretlerine alternatif olarak o bölgeye has diğer yan aktiviteler tespit edilmeli, bu konuda yatırım ve planlama yapılmalıdır.

## KAYNAKÇA

- Ahunbay, M. (1997). "Manastır". *Eczacıbaşı sanat ansiklopedisi 2, Kitap* içinde, İstanbul, ss. 1159-1164.
- Arslan , A. (2013). Türkiye'nin dış turistik tanıtımının turizm talebine etkisi: 2001, *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , ss. 181-192.
- Bahar, O., Çelik, N. ve Samırkaş, M.(2015), *Farklı Boyutları ile Sürdürülebilir Turizm*, Muğla:Süre Yayınevi.
- Büyüksalvarcı, a., Şapcılar, M. C., Altınışik, İ., ve Şimşek, Ç. (2017). Turizm öğrencilerinin inanç turizmine yönelik bakış açıları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi Sayı: 14,*, ss.42-61.
- Ceylan, B. (2004). Hıristiyanlık merkezleri olarak anadolu kentleri, *Uluslararası Türk Dünyası İnanç Merkezleri Kongre Kitabı*.
- Çelik, A. (2008). *Kültür turizmi çerçevesinde inanç turizmi Diyarbakır ili örneği*. Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü Uzmanlık Tezi.
- Doğan, S. (2003). Ortaçağ Manastır Sistemi:Doğu ve Batı Manastırları. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, ss.73-89.
- Eyice, S. (1988). Bizans Mimarisi. *Mimarbaşı Koca Sinan: Yaşadığı Çağ ve Eserleri, 1*, ss.45-51.
- Hacıoğlu, N. (2000). *Turizm Pazarlaması*. İzmir: Vipaş Yayınları.
- Hussey, J.M.(1967), "Byzantine Monasticism", Cambridge Medieval History: *Byzantine Empire, Vol. 4, pt. 2*, Cambridge.
- Kingsley, K. (2003). Manastır Mîmârîsi Üzerine. *Uludağ Üniversitesi, Cilt: 12, Sayı:2*, ss.349-360.
- Levent, Y. S., ve Uçar, M. (2018). Kültürel Rotalar Bağlamında Mersin İlinin İnanç Turizmi, *I. Uluslararası Akdeniz Sempozyumu*, Mersin.
- Manav, A. (2019). Mut - Alahan Manastırı Restorasyon Projesi Uygulaması Haziran- Aralık 2012 Dönemi. *Dünya İnsan Bilimleri Dergisi*, 7-10.
- Patrich, J. S., (1995). Leader of Palestinian Monasticism. A Comparative Study of Eastern Monasticism, Fourth to Seventh Centuries, Washington D.C., p. 3.
- Sargın, S. ( 2006 ). Yalvaç'ta İnanç Turizmi. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*.
- Semavi, E., ve Eyice, S. (1964-1965). Büyük Balık Küçük Balığı Yutar. *Türk Etnoğrafya Dergisi*. ss 5-6.
- Şahiner, T. (2012). *İnanç turizmi Potansiyeli ve Halkın İnanç Turizmine Bakışı Açısından Karaman*, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Entitüsü, İşletme Anabilim Dalı YL Tezi, Karaman.
- Talbot, A., ve Kazhdan, A. (1991), "Lavra", The Oxford Dictionary of Byzantium, Vol. 2, New York –Oxford, s.1190.
- TURSAB, (2014), İnanç Turizmi Raporu, [www.tursab.org.tr](http://www.tursab.org.tr).
- Türk Dil Kurumu, Türkçe Sözlük.
- Verzone, P. (1955). *Alahan Manastırı Mimarisi Üzerine Bir İnceleme*. İstanbul: İTÜ Mimarlık Fakültesi.
- Watterson, B. (1988). *Coptic Egypt*. Edinburgh: Scottish Academic Press.

## İnternet Kaynakları

<https://www.arkeolojikhaber.com/haber-restitusyon-restitution-5154/> (E.T:05.05.2020).

<http://dosim.kulturturizm.gov.tr/muze/272> (E.T: 01.03.2020).

<https://kvmgm.ktb.gov.tr/TR-104713/> (E.T: 01.03.2020).

<http://www.ilkercolak.com.tr/> 2863-sayili-kultur-ve-tabiat-varliklarini-koruma-kanununda-yer-alan-yapirim-hukumleri-ve-etkinlik-sorunlari/. (E.T: 03.04.2020).

<http://yigm.kulturturizm.gov.tr>. TR,9952/inanc-turizmi.html. (E.T: 10.05.2020).

Kültür Bakanlığı <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-9972/mersin.html> (E.T: 01.04.2020).