



T.C.

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

REKREASYON YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

**KAMU KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN MESLEKİ
TÜKENMİŞLİK VE İŞ TATMİNİ DURUMLARININ İNCELENMESİ
(KAHRAMANMARAŞ İLİ ÖRNEĞİ)**

Hazırlayan

Celal ÇAĞLAR

210435201

Rekreasyon Yönetimi Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Danışman

Dr. Öğr. Yusuf Alparslan ARGUN

HAZİRAN – 2024



T.C.

KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

REKREASYON YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

**KAMU KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN MESLEKİ
TÜKENMİŞLİK VE İŞ TATMİNİ DURUMLARININ İNCELENMESİ
(KAHRAMANMARAŞ İLİ ÖRNEĞİ)**

Hazırlayan

Celal ÇAĞLAR

210435201

Rekreasyon Yönetimi Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Danışman

Dr. Öğr. Yusuf Alparslan ARGUN

HAZİRAN – 2024



ENSTİTÜ TEZ ONAY FORMU

Doküman No	FR-285
İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
Revizyon Tarihi	27.10.2020
Revizyon No	01
Sayfa No	1/1

KAMU KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞ TATMİNİ DURUMLARININ İNCELENMESİ (KAHRAMANMARAŞ İLİ ÖRNEĞİ)

Tezin Kabul Ediliş Tarihi: 12 / 06 /2024

Bu tez, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 30.05.2024 tarih ve 15/715 sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Mühür

Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Celal ÇAĞLAR

Tarih:12/06/2024

ÖNSÖZ

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi öğretim görevlisi ve tez danışmanım olan Dr. Öğr. Üyesi Yusuf Alparslan ARGUN hocama, Doç. Dr. Yusuf ER ve Doç. Dr. Mustafa Can KOÇ hocama, bu tez çalışmamda yardımlarını benden hiç esirgemeyen Prof. Dr. Hayri BOZGEYİK, Doç. Dr. Ersin KANAT hocama, Kahramanmaraş Gençlik ve Spor İl Müdürlüğünde mesai arkadaşlarım Âdem ÇOKAKLI, Yusuf SALAN, Hatice ATEŞ, ve Cemile SORKUN'a ve değerli zamanlarını ayırarak anket çalışmasına katılan Kahramanmaraş Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü ve Kahramanmaraş İlinde Kamu Kurumlarında görev yapan personellere, desteklerini benden esirgemeyen eşime ve çocuklarıma minnettarım.



**KAMU KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN MESLEKİ
TÜKENMİŞLİK VE İŞ TATMİNİ DURUMLARININ İNCELENMESİ
(KAHRAMANMARAŞ İLİ ÖRNEĞİ)**

Celal ÇAĞLAR

**Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
Rekreasyon Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans, 2024**

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Yusuf Alpaslan ARGUN

ÖZET

Bu araştırmanın amacı Kahramanmaraş ilinde kamu personellerin tükenmişlik seviyesi ve iş doyumu düzeylerinin incelenmesidir. Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden olan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın yürütülebilmesi için etik kurul onayı ve Kahramanmaraş ilinde kamu kurumlarında resmi araştırma izin belgesi alınmıştır. Çalışma kapsamı Kahramanmaraş ilinde kamu kurumlarında çalışan toplam 406 katılımcıdan oluşmaktadır. Çalışmada veri toplama aracı olarak 6 sorudan oluşan kişisel bilgi formu, 22 sorudan oluşan Maslach Tükenmişlik Envanteri ve 20 sorudan oluşan Minnesota İş Doyumu Ölçeği kullanılmıştır. Veriler online ortamda hazırlanan anketler uygulanarak elde edilmiştir.

Araştırmada veri analizi yapılırken SPSS (27) programı kullanılmıştır. Dağılımın normalliğine karar vermek için Kolmogorov-Smirnov testi ile çarpıklık ve basıklık değerlerinden yararlanılmıştır. Elde edilen değerlerin anlamlı olup olmadığının yorumlanmasında 0.05 anlamlılık düzeyi ölçüt olarak kullanılmıştır.

Çalışma sonucunda; Kahramanmaraş ilinde kamu kurumlarında çalışan personellerin; medeni durum, cinsiyet ve hizmet süresinin “Minnesota İş Doyumu Ölçeği” ve “Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarıyla anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bununla beraber Kahramanmaraş ilinde kamu kurumlarında çalışan personellerin; yaş, eğitim, cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi ve hizmet içi eğitim alma durumu değişkenlerine göre “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” ve “Minnesota İş Doyumu Ölçeği” alt boyutlarıyla anlamlılık tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Mesleki Tükenmişlik, İş doyumu.

**INVESTIGATION OF PROFESSIONAL BURNOUT AND JOB
SATISFACTION OF PERSONNEL WORKING IN PUBLIC INSTITUTIONS
(KAHRAMANMARAŞ PROVINCE EXAMPLE)**

Celal ÇAĞLAR

Karamanoğlu Mehmetbey University, Institute of Social Sciences

Department of Recreation Management, Master Degree 2023

Advisor: Dr. Öğr. Üyesi Yusuf Alpaslan ARGUN 2023, 70 Pages

SUMMARY

The purpose of this research is to examine the burnout and job satisfaction levels of personnel working in Public Institutions in Kahramanmaraş Province. The relational screening model, one of the quantitative research methods, was used in the research. In order to conduct the research, ethics committee approval and official research permission certificate were obtained from Public Institutions in Kahramanmaraş Province. The population of the study consists of a total of 406 participants working in Public Institutions in Kahramanmaraş Province. A personal information form consisting of 6 questions, Maslach Burnout Inventory consisting of 22 questions and Minnesota Job Satisfaction Scale consisting of 20 questions were used as data collection tools in the study. The data was obtained by applying surveys prepared online.

SPSS (27) program was used in data analysis in the study. Kolmogorov-Smirnov test and kurtosis and skewness values were used to decide the normality of the distribution. A significance level of 0.05 was used as a criterion in interpreting whether the obtained values were significant or not.

As a result of our study; Personnel working in public institutions in Kahramanmaraş Province; No significant differences were detected with the sub-dimensions of the "Minnesota Job Satisfaction Scale" and "Maslach Burnout Scale" regarding gender, marital status and length of service. However, personnel working in Kahramanmaraş Public institutions; Significance was determined with the sub-dimensions of the "Minnesota Job Satisfaction Scale" and the "Maslach Burnout Scale" according to the variables of age, education, gender, marital status, working time and in-service training.

Key Words: job satisfaction, Occupational Burnout.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iv
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLOLAR LİSTESİ	ix
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Problem Durumu	2
1.2. Araştırmanın Problem Cümlesi	2
1.3. Araştırmanın Amacı	2
1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	2
2. KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....	3
2.1. Tükenmişlik Kavramı	3
2.1.1. Tükenmişliğin Tanımı	4
2.1.2. Tükenmişliğin Nedenleri.....	5
2.2. Tükenmişlik İle İlgili Kuramsal Yaklaşımlar	6
2.2.1. Freudenberger Modeli	6
2.2.2. Cherniss Modeli	6
2.2.3. Edelwich ve Brodsky Modeli	7
2.2.4. Perlman ve Hartman Modeli	7
2.2.5. Pines Modeli.....	7
2.2.6. Maslach ve Jackson'ın Tükenmişlik Modeli.....	7
2.2.7. Meier Tükenmişlik Modeli.....	8
2.3. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri	8
2.4. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler	9
2.4.1. Fiziksel Belirtiler	9
2.4.2. Duygusal (Psikolojik) Belirtiler	10
2.4.3. Davranışsal Belirtiler	10
2.5. İş Tatmini Tanımı	10
2.6. İş Tatmininin Önemi.....	13
2.7. İş Tatminini Etkileyen Faktörler.....	14
2.7.1. Bireysel Faktörler.....	14

2.7.2. Örgütsel Faktörler	18
2.8. İş Tatmini İle İlgili Kuramlar	23
2.8.1. Maslow'un Gereksinimler Hiyerarşisi Kuramı	23
2.8.2. Herzberg'in İkili Faktör Kuramı	24
2.8.3. Mc. Clelland'ın Başarı Gereksinimi Kuramı	25
2.8.4. Mc. Gregor'un Kendini Gerçekleştirme Kuramı	25
3. MATERYAL VE YÖNTEM	27
3.1. Araştırmanın Modeli.....	27
3.2. Evren.....	27
3.3. Veri Toplama Araçları.....	28
3.3.1. Kişisel bilgi formu.....	29
3.3.2. Minnesota İş Doyum Ölçeği	29
3.3.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği	30
3.4. Veri Analizi	30
4. ARAŞTIRMA BULGULARI VE TARTIŞMA	32
5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER.....	46
KAYNAKLAR.....	47
EKLER	56
Ek-1. Veri Toplama Formu	56
Ek-2. Maslack Tükenmişlik Ölçeği	57
Ek-3. Minnesota İş Doyum Ölçeği.....	58

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 3.1. Katılımcıların demografik özellikleri.....	32
Tablo 4.1. Cinsiyete göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarının Mann-Whitney U Sonuçları	32
Tablo 4.2. Cinsiyete göre katılımcıların Minnesota İş Doyumu Ölçeğinin alt boyutlarının Mann-Whitney U Sonuçları	32
Tablo 4.3. Medeni Duruma göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarının Mann-Whitney U Sonuçları	32
Tablo 4.4. Medeni Duruma göre katılımcıların Minnesota İş Doyumu Ölçeğinin alt boyutlarının Mann-Whitney U Sonuçları	33
Tablo 4.5. Yaş değişkenine göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarının Kruskal-Wallis H Sonuçları	33
Tablo 4.6. Yaş değişkenine göre katılımcıların Minnesota İş Doyumu Ölçeğinin alt boyutlarının Kruskal-Wallis H Sonuçları	34
Tablo 4.7. Eğitim düzeyi değişkenine göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarının Kruskal-Wallis H Sonuçları	35
Tablo 4.8. Eğitim düzeyi değişkenine göre katılımcıların Minnesota İş Doyumu Ölçeğinin alt boyutlarının Kruskal-Wallis H Sonuçları	35
Tablo 4.9. Hizmet süresi değişkenine göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarının Kruskal-Wallis H Sonuçları	36
Tablo 4.10. Hizmet süresi değişkenine göre katılımcıların Minnesota İş Doyumu Ölçeğinin alt boyutlarının Kruskal-Wallis H Sonuçları	37
Tablo 4.11. Hizmet içi eğitime katılma durumuna göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarının Mann-Whitney U Sonuçları	37
Tablo 4.12. Hizmet içi eğitime katılma durumuna göre katılımcıların Minnesota İş Doyumu Ölçeğinin alt boyutlarının Mann-Whitney U Sonuçları	38
Tablo 4.13. Minnesota iş doyumu ve Maslach tükenmişlik alt boyutlarının ilişkisi (Pearson Korelasyon)	38

1. GİRİŞ

Çalışan ve işveren arasındaki ilişkinin başarılı ve sağlam olması için karşılıklı beklentilerin uyumlu hale getirilmesi gerekmektedir. Örgütsel açıdan verimlilik isteyen, kârlılık arayan işverenlerin çalışanların birbirlerinden maddi ve manevi birçok beklentisi vardır. Günümüzde çalışanların bu beklentilerin karşılanamaması, örgütlerin bir sonraki aşamada çalışanlarından bekledikleri performansı alamayacakları anlamına gelmektedir (Sürgevil, 2005).

Personellerin çalışma biçiminde esnek olunmalıdır. Bir çalışanın boş zamanlarından duyduğu memnuniyet işine yansır ve bu memnuniyet kurumun yapısını olumlu bir şekilde etkiler. Aynı zamanda çalışanların kendilerini iyi tanımları, başarıyla gurur duymaları, işlerinde motive olmaları ve bu motivasyonlarını iş yerine yansıtmaları, iş yerinde daha verimli ve üretken olmalarına katkı sağlayacaktır (Cöbek, 2010).

İş doyumu, bireylerin yaptıkları işlerden elde ettikleri maddi ve manevi fayda, beklentilerinin ve ihtiyaçlarının karşılanması sonucunda hissettikleri olumlu duygular olarak tanımlanabilir. Çalışanlar yaptıkları işten zevk alıyor ve bunu zorlama ile yapmıyorlarsa işlerinden memnun oldukları anlamına gelmektedir. Yaptığı işten memnuniyet duyan bireylerin performansı, örgütsel verimliliği pozitif olarak etkiler. Ancak gelecekte firmaların faaliyet gösterdiği yoğun ve değişken rekabet ortamı ayrıca müşterilerin değişen talepleri hem şirketler hem de çalışanlar üzerinde baskı oluşturabilir. Bu baskı çalışanlarda stres oluşturulabilir ve bu sürekli stres zaman içinde çalışanlarda tükenmişliğe neden olabilir (Yılmaz, 2020).

Tükenmişlik, kişinin işte sürekli hale gelen stresle baş edemediği için zihinsel olarak yıprandığı, buna bağlı olarak başarı oranının azaldığı bir durum olarak tanımlanmaktadır. Başka bir ifadeyle bireyin iş hayatından dolayı yoğun bir stresten nedeniyle bu stresle baş edemez bir duruma gelmesi, işinden soğuması uzaklaşması ve umursamaması. Umursamaması sonucunda da işini kaybettiği bir durumdur. Bu durum erken fark edilmezse hem de şahıs hem örgütte olumsuz etkileri olabilir (Yılmaz, 2020).

1.1. Problem Durumu

Kahramanmaraş ilinde kamu kurumlarında görev yapan personellerin bulundukları görevleriyle ilgili olarak mesleki anlamda tükenmişlik düzeyi, tükenmişliğin alt boyutları, mesleki tatmin ve mesleki tatminin alt boyutlarının çeşitli demografik değişkenler (nüfus, yaş, cinsiyet vb.) faktörler arasındaki bağlantı durumunu tespit etmektir.

1.2. Araştırmanın Problem Cümlesi

Kahramanmaraş ilinde kamu kurumlarında görevli bireylerin görevleri ile ilgili tükenmişlik seviyesi ve mesleki tatmin seviyelerinin karşılaştırılması yapılarak araştırma sonucu ortaya konacaktır.

1.3. Araştırmanın Amacı

Kahramanmaraş ilinde kamu kurumlarında görevli bireylerin görevleri ile ilgili tükenmişlik seviyesi ve mesleki tatmin seviyelerinin karşılaştırılması amaçlanmaktadır.

1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Kahramanmaraş ilinde kamu kurumlarında çalışan olmak.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. Tükenmişlik Kavramı

Çağımızda kurum ve kuruluşlarda görev yapan bireylerin mesleki anlamda başarılı olması son derece mühim bir olgudur. (Çetinkaya, 2017). Bu sebeple kurum ve kuruluşlarda görev yapan idarecilerin, personelin ruhsal durumlarını dikkate alarak iş nedeniyle yaşadıkları stresi minimum seviyeye indirecek hamlelerde bulunması tavsiye edilmektedir. Örgütsel amaçlarla çalışan bireyin amaçlarının çatışması halinde meydana gelebilecek tükenmişliği engellemek amacıyla daimi, sürdürülebilir tarafsız ve güvenilir bir güdüleme süreci kullanılmalıdır (Dağcı, 2019). Tükenmişlik, bireylerin ruhsal yapılarını menfi anlamda etkileyecek süreçlerin başlamasına sebebiyet verebilmektedir (Yılmaz, 2017).

Tükenmişlik olgusuna, enformasyona dayalı ve emek yoğun birimlerde sıklıkla karşılaşılmaktadır. Tükenmişlik çalışanların yaptıkları işe karşı menfi hal ve hareketler geliştirmesine ve bazı durumlarda tepkisiz hale gelmelerine neden olabilmektedir (Bayramoğlu, 2008). Bunun neticesinde madde bağımlılığı, depresyon gibi durumlar yaşanabilmektedir. Tükenmişlik, çalışma hayatından kaynaklı olup bireyin çalışma hayatını olumsuz etkileyebilecek süreçlere neden olabilecek bir olgudur (Cemaloğlu ve Şahin, 2007).

Kişiler çalışma hayatında yaşadıkları tecrübesizlik sebebiyle yetersiz kalmakta ve buna bağlı olarak iş verimliliğinin düşmesine paralel enerjileri de düşmektedir (Akman, 2019). 1970'li yıllarda Maslach ve Freudenberger tarafından Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılan araştırmalar sonucunda ortaya konulan tükenmişlik kavramı, bireylerin iş yoğunluğu sebebiyle karşılaştıkları sorunlar ve bunun neticesinde olumsuz sonuçları beraberinde getirmektedir (Akten, 2007; Yavaş, 2012).

2.1.1. Tükenmişliğin Tanımı

Kişilerin çalışma hayatında yaşadıkları sıkıntı ve problemler ilk zamanlarda problemlerle başa çıkma çabası olarak itici güç oluştururken süreç

içerisinde kişinin enerjisini düşüren bir hâl alabilmektedir (Çavuş ve diğerleri, 2007).

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1970'li yıllarda kullanılmıştır. Bu süreçte yapılan çoğu araştırmada tükenmişlik, çalışma arzusu ve tutkusunun azalması ve zaman içerisinde kaybolması olarak tanımlanmıştır (Maslach ve diğerleri, 2001; Schaufeli ve diğerleri, 1998). Tükenmişlik kavramı avukatlık mesleğinde ilk olarak (Bradley,1969) tarafından kullanılmıştır (Schaufeli ve Enzmann, 1998)". Tükenmişlik kavramı, iş doyumsuzluğu, şiddetli ve sürekli strese tepki sonucu işten psikolojik anlamda kişinin kendisini geri çekmesi olarak tanımlanmaktadır (Kaçmaz, 2005).

Bununla beraber her işte zorluklar muhakkak vardır. Bu zorluklar süreç içerisinde arttığı ve kişiler için yönetilemez duruma geldiği zaman tükenmişlik ortaya çıkmaya başlar. Bu sebeple tükenmişlik çalışan bireyler için hem de örgütsel kurumlar için olumsuz birtakım duygular oluşturduğundan süreç ve sonuç olarak da önem teşkil etmektedir (Göbek, 2010; Ülbeği, 2016).

Fiziksel olarak şiddetli baş ağrıları, mide krampları, halsizlik, yorgunluk, nefes almada zorluk ve gibi yan etkilere sebep olmaktadır. Buna bağlı olarak Freudenberger'in yaptığı bazı çalışmalarda ani öfke patlamaları gibi davranışsal nedenler de bulmuştur. Ani öfke nöbetleri sonraki aşamalarda olması beklenmektedir (Kaşlı, 2009).

Tükenmişlik, Jackson ve Maslach'ın (1981) tanımlamalarına göre genellikle yüz yüze ve birebir çalışan bireylerde ortaya çıkmakta olup alaycı davranışlar sergileme, öfke patlamaları ve duyarsızlaşma gibi tepkiler ortaya konulması olarak tarif edilir. Jackson ve Maslach'a göre tükenmişlik kavramı, çalışma ortamındaki kronikleşen stres, gerginlik faktörlerine tepki sonucu ortaya çıkan psikolojik bir durum olarak tanımlanmıştır. Bu tepkilerin en belirgin göstergeleri uzun süren halsizlik, kayıtsızlık, duyarsızlaşma, alaycı tavırlar ve düşük bireysel başarıdır.

Duygusal tükenmişlik, çalışanların kronikleşen iş stresleri ve gerginlik nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Mesai arkadaşlarına karşı alaycı, olumsuz tavırlar

ve duygular geliştirilmesidir. Tükenmişliğin başka bir belirtisi de yapılan işlerin yetersiz ve eksik görülmesidir. Çalışan bireyler yaptıkları işte kendilerini başarısız gibi hissetmekte bunun neticesinde iş doyumsuzluğu meydana gelmektedir. Tükenmişlik, hizmet kalitesinin düşmesine sebep olmanın yanı sıra işte devamsızlık yapmaya ve işe gelindiği zamanlarda moral düşüklüğü gibi etkileri de vardır. Ayrıca zihinsel tükenmişlik, kişisel stres, uyuşturucu ve alkol kullanımı uykusuzluk, ailevi sorunlar ve evlilikle de alakalıdır (Maslach ve Jackson; 1981; Maslach ve Goldberg, 1998; Maslach ve diğerleri, 2001; Schaufeli ve Dierendonck, 1993).

Kronikleşen stresin yanı sıra sürekli yüz yüze çalışmak zorunda kalan personellerde çaresizlik, ruhsal, fiziksel ve psikolojik yorgunluk tükenmişliğin günümüz dünyasındaki görülme biçimidir. Hayata, işe ve diğer şeylere karşı negatif tutum sergileyen kişiler, tükenmişlik sendromu yaşayan bireyler olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981; aktaran Yıldırım ve İçerli, 2010).

2.1.2. Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişlikle alakalı literatür taraması yapıldığında yavaş yavaş ilerleyen, aniden ortaya çıkan, kronikleşmiş sürekli olarak gelişen bir süreç olarak görülmektedir (Günay, 2016). Tükenmişliğin ortaya çıkmasında birçok sebep olmakla birlikte, bu sebepler örgütsel ve bireysel faktörler olarak iki grupta incelenmektedir. Tükenmişlikle ilgili bu durum kişinin işe olan ilgisinin azalması ya da tamamen kaybolmasına, işteki çalışma azmi ve coşkusu, özgüven, işe olan bağlılık gibi duyguların kaybolmasına ve depresyon gibi ruhsal problemlerin ortaya çıkmasına sebep olabilir (Maslach, 1981). Tükenmişliği etkileyen faktörlerden bireysel faktörler, kişisel özelliklerle ya da bu özelliklere atfedilen faktörler olarak tanımlanabilir. Yapılan araştırmalarda rahat veya stresli mizaca, yaşam tarzına bağlı olarak tükenmişliğin kişiden kişiye değişiklik gösterdiği incelenmiştir. Bazı hassas kişilik özelliklerine sahip bireyler, daha güçlü kişilik yapısına göre bireysel tükenmişlik durumuna daha yatkın olabilmektedir (Bayram, 2016).

2.2. Tükenmişlik İle İlgili Kuramsal Yaklaşımlar

Tükenmişlikle alakalı literatür taraması yapıldığında, çok sayıda bilim insanının tükenmişlik hakkında farklı yaklaşımlarla inceleme yaptıkları görülmektedir. Bu bölümde, bu kavramla alakalı önem arz eden modellerin örnekleri sunulmaktadır.

2.2.1. Freudenberger Modeli

Literatüre tükenmişlik kavramı klinik psikolog Freudenberger tarafından 1974 yılında yapılan araştırmalar sonucu kazandırılmıştır (Schaufeli ve Dierendock, 1993). Bu konuyla alakalı yazılan ilk makale Freudenberger tarafından, ücretsiz klinikler ve kalıcı olmayan yurtlar gibi alternatif ortamlardaki stres, kaygı, gerginlik durumlarında verilen tepkiler üzerine yazılmıştır. Araştırma sonucuna göre tükenmişliğin bilimsel yapı olmadığı, buna karşılık toplumsal bir sorun olarak karşımıza çıktığı görülmüştür (Maslach ve diğerleri, 2001; Schaufeli ve Enzmann, 1998).

Freudenberger'in gözlemlerine göre tükenmişliğin belirtileri, ani öfke patlamaları, çok çabuk ruhsal değişiklikler yaşama, ani ağlama krizleri, psikolojik baskıyı kaldıramamak şeklinde sonuç bulmuştur. Tükenmişlik sendromuna giren bireylerin ilerleyen aşamalarda depresyona girdiği ve süreç içerisinde başarılarını, arkadaşlarını kaybettiği gözlemlenmiştir (Kargün, 2011).

2.2.2. Cherniss Modeli

Cherniss modeline göre çalışanların yüksek kaygı düzeyleri, yaşadıkları stresin kaynakları kişisel ve örgütsel faktörlerden ortaya çıkmaktadır. Yaşanan bu stres ve kaygı kronik bir hal aldığı zaman artama eğilimi göstermekte sonucunda da tükenmişliğe yol açmaktadır. Bu sebeple tükenmişlik, çalışma hayatında yaşanan kronik stres ve kaygıya bir tepki olarak başlayıp zaman içerisinde yaptığı işten soğuma ve duygusal anlamda uzaklaşmaya sebep olan bir süreçtir (Amasralı, 2016).

Bu modelde kültürel, örgütsel ve kişisel faktörlerin zaman içerisinde tükenmişliğe sebep olabileceği gözlemlenmiştir. Bu sebeple bireylerin müşteri

etkileşimleri, kariyer planları, çalışma hızları, çalışanların kişilikleri gibi değişkenler ve etkenlerle etkileşim halindedir. Bu faktörler zaman içerisinde strese ve sonucunda da tükenmişliğe sebep olmaktadır. Sonuç olarak tükenmişlik sendromu çalışma hayatındaki strese neden olan etkenlerin çalışanlar üzerinde yaptığı kaygı ve baskının kişilerde işe olan bağ ve isteğin kopması olarak tanımlanmaktadır.

2.2.3. Edelwich ve Brodsky Modeli

Brodsky ve Edelwich'in 1980'de öne sürdüğü tanıma göre tükenmişlik, başka mesleklerde çalışan bireylerde çalışma şartlarından kaynaklanan amaç ve enerji kaybıdır. Çok sayıda insanın çok cüzi ücret karşılığında uzun saatler çalışması, yüksek idealler ile ulaşılabilir hedefler arasındaki uçurumlar, hizmet edilen insanları bilmemek ve yapılan bürokratik baskılar tükenmişliğe sebep olan etkenler arasında gösterilebilir (Edelwich ve Brodsky, 1980).

2.2.4. Perlman ve Hartman Modeli

Hartman ve Perlman'a (1982) göre tükenmişlik, "kronik duygusal strese karşı üçlü bir tepkidir". Modele göre kişilerde yaşanan yorgunluk üç boyutta ele alınmıştır. Bunlar davranışsal (azalan iş verimliliği ve işe karşı duyarsızlaşma), fizyolojik (fiziksel yorgunluk), bilişsel-duygusallıktır (duygusal yorgunluk) (Amasralı, 2016).

2.2.5. Pines Modeli

Pines modeli, 1988 yılında Pines ve Aranson'un yaptığı çalışmalar neticesinde gelişmiştir. Bu modele göre tükenmişliğin tanımı, "bireyde sürekli zihinsel baskı oluşturan bir çevrenin neden olduğu, bireyde fiziksel, duygusal ve zihinsel bir bitkinlik hali" durumudur (Amasralı, 2016)

2.2.6. Maslach ve Jackson'ın Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik konulu kaleme alınan ilk makalelerden biri 1976 yılında California iş merkezinde genel olarak duygular ve toplumsal ruh sağlığı alanında çalışmalar yürüten Maslach tarafından yazılmıştır. Maslach, sorunlarla baş etme

yöntemlerinin kişilerin çalışma davranışlarını ve kimliklerini incelemek amacıyla farklı birimlerde görev yapan çeşitli kişilerle çalışma alanındaki duygusal streslerini gözleme almıştır (Maslach ve diğerleri, 2001; Schaufeli ve Enzmann, 1998).

Tükenmişlik, bireyin bakımını üstlendiği kişilere karşı ilgisini kaybetmesi durumu da dahil olmak üzere duygusal ve fiziksel anlamda tükenme durumudur. Çevredeki diğer insanlara, meslek alanındaki sorunlara ve bu sorunlara üretilen çözümlere yönelik çalışmalara karşı alaycı bir üslup olarak tarif edilebilecek öfke, personellerde görülebilmektedir. Geçen sürecin sonunda bu bireylerin bu tür sorunları hak ettiğine inanma durumu, personelin görev kalitesinde düşüşe, performansında gerilemeye, alkol ve uyuşturucu gibi zararlı madde kullanımının artmasına, iş yerinden devamsızlığa ve istifaya yol açabilmektedir. Tükenmişliğin tanımlanmasında en çok kabul gören görüş, tükenmişliği üç boyutlu olarak kabul etmiş Maslach ve Jackson'ın görüşüdür. Maslach ile Jackson'ın tanımına göre tükenmişlik: Duygusal anlamda tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel doyum eksikliği duygusudur (Christian, 2002).

2.2.7. Meier Tükenmişlik Modeli

Scott Meier'in Bandura'nın ileri sürdüğü 'öz yeterlik' tanımına yönelik geliştirmeleri sonucu Meier modeli ortaya çıkmıştır (Dalkılıç, 2014). Meier tanımında tükenmişlik hakkında "bir personelin işle alakalı az düzeyde ödül, yüksek düzeyde ceza beklemesi durumu" olduğunu belirtmiştir. Meier'e göre tükenmişlik dört faktörden oluşmaktadır. Bunlar pekiştirme, etkinlik ve sonuç beklentileri ile bağlamsal bilgi işleme faktörleridir (Amasralı, 2016).

2.3. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Tükenmişlik terim olarak ilk 1970'li yılların başlarında ABD'de kullanılmaya başlanmıştır. Genel olarak "stresli" ve "bitmiş" manalarında kullanılmaktadır. Tükenmişlik terimi, personelin çalıştığı iş yerinde yaşamış olduğu olumsuz psikolojik durumları incelemek ve tanımlamak amacıyla kullanılmaktadır (Cerit ve diğerleri, 2016).

Tükenmişlik, anlık gelişen bir durum değildir, bir süreç içerisinde hissedilen duygudur. Tükenmişlik hisseden bireyler, içinde bulundukları karmaşık durumları ve iş tatminsizliği durumunu yaşadığı ilk dönemlerde anlamlandıramaz ve tam olarak ne yaşadığını bilemez. Yaşadığı bu tür duygulara yeterli önem verilmez ve üzerine düşünülmezse tükenmişlik kaçınılmaz bir durum olacaktır (Kalkızoğlu, 2018).

Tükenmişlik, farkına varılmadan ve yavaş ilerleyen, sürekliliği olan ve ani oluşan süregelen bir olgudur. Tükenmişlik, çok sık olmamakla beraber, hiçbir gelişme olmadan ve aniden ortaya çıkabilir. Tükenmişlik yaşayan bireyler büyük oranda eksik olduğu konuları gizleme noktasında yetenekli kişilerdir, bundan ötürü tükenmişlik sendromunun ilk aşamalarında kendi içlerinde neler olup bittiğinin farkında olmayabilirler (Sürgevil, 2006).

Bireyin meslek hayatında yaşadığı sıkıntılı bir süreç olarak tanımlanan tükenmişlik sendromu bireyin ruh sağlığı üzerindeki olumsuz etkilerinin yanı sıra fiziksel rahatsızlıklara da sebep olabileceği yapılan araştırmalarca tespit edilmiştir (Karlıdağ ve diğerleri, 2001; Toker ve diğerleri, 2005). Tükenmişlik duygusunun birden çok belirtisi olurken, başlıca yorgunluk ve iş tatminsizliği gibi belirtileri bulunur. Tükenmişlik sendromunda olan bir birey, eksiklik, kendinden ve kendi kimliğinden şüphe duyma gibi durumlar yaşarlar (Barutçu ve Serinkan, 2008).

Modern zamanda tükenmişlik oranları iş gücünde önemli bir yer tutmaya başlamıştır. Tükenmişlik, iş performansında düşüş, verilen görev ve organizasyonlardan geri durma, düşük benlik saygısı gibi sorunlara sebebiyet verebilmektedir (Lewin ve Sager, 2007). Tükenmişliğin fiziksel, davranışsal ve psikolojik kategorileri bulunmaktadır (Arslan, 2007). Tükenmişlik belirtileri genel anlamda 6 başlık altında incelenebilir (Potter, 1995).

2.4. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Tükenmişliğe etkide bulunan faktörler bireysel, duygusal, örgütsel olarak üç gruba ayrılmaktadır.

2.4.1. Fiziksel Belirtiler

Kalp ağrıları ve çarpıntısı, cilt rahatsızlıkları, bağışıklık sisteminde bozukluklar, yorgunluk ve halsizlikler, uykusuzluk, mide bulantısı, kilo alma-vermede rahatsızlıklar, uzun süreli stres durumları, tansiyonda ve kolesterol sorunlar tükenmişlik sendromu fiziksel sorunları olarak karşımıza çıkabilmektedir (Akgüç, 2011; Altınok, 2018; Topaloğlu, 2017; Yılmaz, 2009).

2.4.2. Duygusal (Psikolojik) Belirtiler

Tükenmişliğin psikolojik belirtileri fiziksel ve davranışsal belirtilere göre daha az görünür olsa da çevresindeki yakınları tarafından dikkat edildiğinde anlaşılabilir (Sürgevil Dalkılıç, 2014).

Tükenmişlik belirtileri her bireyde aynı şekilde olmamakla beraber kişilere ve farklı durumlara göre değişiklik gösterebilmektedir. Belirgin özellikleri arasında tıkanmışlık, bitkinlik, korku ve kaygı belirtileri bulunmaktadır (Kalkızoğlu, 2018; Sürgevil Dalkılıç, 2014).

2.4.3. Davranışsal Belirtiler

Tükenmişliğin davranışsal belirtileri incelendiğinde bazı özellikler dikkat çeker. Tükenmişlik yaşayan kişiler, insanlara temkinli yaklaşırlar, insanlarla daha az vakit geçirmeye başlarlar, çok çabuk iletişim kurmazlar duygusal patlamalara eğilimlidirler, iş ile alakalı konuları tartışmaktan kaçınırlar. Mesai arkadaşları ile iletişimsizlik, içe kapanma, rol çatışmaları, çalıştığı kuruma karşı ilgi kaybı, yapılacak işleri erteleme veya hafife alma, unutkanlık, sürekli zihinsel yorgunluk, kendi içine kapanma, çalışmaktan kaçınma, zararlı madde kullanımı ve aşırı düzeyde alkol kullanımı, yeterli seviyenin altında iş tatmini gibi belirtileri bulunabilmektedir (Altınok, 2018; Tunçbilek, 2016; Yılmaz, 2009).

2.5. İş Tatmini Tanımı

Memnuniyet genel olarak “yeterli” manasında kullanılırken köken olarak Latince “satis” kelimesine dayanmaktadır. İnsanların iç huzurunu ve sevincini

ifade eder. Diğer insanlar tarafından gözlem şansı olmayan fakat hissedilebilen bir terimdir (Eroğlu, 2007).

Hoppock'un 1935'te yaptığı tanım birçok bilim insanı tarafından kabul görmeye başladı. İş doyumu Hoppock'un yapmış olduğu tanıma göre, bireyin çalışmakta olduğu iş yerindeki ruhsal, fiziksel ve çevresel şartların da etkisiyle tepki olarak verdikleri duygusal durumlar olarak ifade edilmektedir (Yew, 2008).

Bireyler, çalışma şartlarını iyi seviyeye getirmek, sosyal, mali ve ruhsal ihtiyaçlarının, arzu ve isteklerinin karşılanmasını isterler. Personellerin gereksinimleri çalıştığı kurumca yerine getirildiği sürece tatmin düzeyi yüksek olacaktır. Genel olarak memnuniyet, psikolojik ve sosyolojik yönler arasında konum alan, örgütsel beklentiler ile bireysel gereksinimler arasındaki aracılık işlevi olarak tanımlanabilir (Keser, 2006).

Bireyin zamanının önemli bir bölümü iş ortamında geçtiğinden, bu ortamdaki ihtiyaçlarının ve isteklerinin sağlanması, psikolojik ve fiziksel sağlığa olumlu tesir edeceği söylenebilir. Bunlar düşünüldüğünde bireyin iş doyumu çalışanın iş yerine olan bağlılığı açısından da önemlidir (Pelit ve Öztürk, 2010).

Yammarino ve Dubinsky 1987 yılında hazırlamış oldukları çalışmada, personellerin iş doyumunun moral, özgüven, kişisel performans ve bunların sonucunda da iş üretkenliğinin ve iş yeri bağının arttığını, hastalıkların, şikayetlerin, korku ve endişelerin gerek iş alanında gerek sosyal alanda stresin, işe olan devamsızlığın ve iş değişikliklerinin ise azaldığını öne sürmüşlerdir (Aksu ve diğerleri, 2002) Personellerin iş tatmini seviyesinin yüksek olması işe bağlılığı, verimliliği arttırır, işi bırakma isteği ve devamsızlık ise azalır. İş tatminsizliği, işe bağlılığın, iş alanındaki personel veriminin ve üretkenliğin azalmasına, daha yavaş çalışmaya, personellerin iş yerinden uzaklaşmak için izin almasından kaynaklı izin oranlarının artmasına, iş yeri kazalarına ve işyerinde gizli şekilde şikayetlere ve sorunlara yol açar (Gedik ve diğerleri, 2009).

İş tatmini için birçok düşünür ve araştırmacı tarafından farklı şekillerde tanımlar yapılmıştır. Çünkü her insanın iş tatmini ve doyumu farklı şekillerde ve farklı şartlarda gelişebilir ve olgunlaşabilir. Bu açıdan yapılan tanımların da farklı

olması olağan bir durumdur (Karadağ, 2013). Tanımlar her ne kadar farklıysa da, bütün tanımların ortak noktası, çalışma hayatları boyunca farklı şeyler yaşamakta bunun sonucunda mutsuz veya mutlu olmakta bu da iş doyum düzeyini yansıtmaktadır (Bayrak Kök, 2006).

İş doyumunu kavram olarak, bireyin kişiliğini oluşturan temel özelliklerine ve çalışma alanından kaynaklı olarak iki farklı açıda ele alınabilir (Karaca ve Balcı, 2011). Bu sebeple, personellerin iş yerlerinde adil ve eşit şekilde haklara sahip olması iş tatmini noktasında olumlu tesir edebilir. Çalışanlara adil yaklaşıldığında ve insanların amaçlarıyla kuruluşun amaçlarının uyumlu olduğunda bireylerin daha iyi performans elde ettikleri gözlemlenmiştir. Çalışanların beklentilerinin karşılanma düzeyi arttıkça iş doyumunun arttığı, beklentilerin karşılanma düzeyi azaldığında ise iş doyumunun azaldığı gözlemlenmiştir (Pınar ve diğerleri, 2008). İş doyumunu kavramı çalışma hayatında bireylerin birçok tutum ve davranışlarını etkilemektedir (Tunacan ve Çetin, 2009).

İş tatmini, bireyin işiyle alakalı değerlerine saygı duyulduğu, bu değerlerin bireyin ihtiyaçlarıyla uyumlu olduğunda kişinin işinden aldığı zevki, huzuru tanımlanmaktadır. İş tatminin yaşam tatmini ile bir ilişkisi olduğu ve bireylerin ruhsal ve fiziksel sağlıklarını doğrudan etkilediği gözlemlenmektedir. İş doyumunu, çalışma ortamının ve koşullarının düzenlenmesi, iş hayatının kalitesinin yükseltilmesi, çalışanların ekonomik, sosyal ve psikolojik, açıdan doyumunu ile sağlanabilir. Hakemlerle yapılan birtakım araştırmalarda iş doyumunu ile tükenmişlik bir arada ele alınmıştır (Akçamete ve diğerleri, 2001).

İş doyumunu, örgüt ve iş psikolojisi alanı üzerinde duran araştırmacılar tarafından ilgi duyulan bir konudur. İş doyumunu, iletişim gereksinimleri, görev değiştirme, kişilerin çalışma koşullarıyla ilgili sorumlulukları gibi konularda değerlendirme yapılırken önemlidir. Üretkenliği azaltacak davranışlarda bulunma, yaptığı işten lezzet alamama, iş sabotajı, devamsızlık, işe zorlanarak gitme gibi değişkenler iş doyumunun olumsuz sonuçları arasında gösterilebilir. Örgüt psikolojisi ve iş doyumunu kavramı çalışma koşulları, bireysel ve örgütsel sonuçlar açısından önemli bir kavramdır (Dormann ve Zapf, 2001).

2.6. İş Tatmininin Önemi

Günümüzde üretim, ekonomi, verimlilik ve rekabet en yoğun dönemini yaşarken, tüketimse diğer zamanlara göre daha da önemli bir hal almıştır (Dertlioğlu, 2016). Günümüz koşullarında bireyler hayatlarının önemli ve büyük bir bölümünü çalışarak geçirmektedir. Bu sebeple işteki verimliliği artırmak için çalışanların yaptıkları işten doyumunu almalarına odaklanmak gerekmektedir. Çalışan bireylerin çalışma performanslarını ve iş verimliliklerini artırmak, ruh ve beden sağlığını korumak işverenlerin en önemli önceliklerden biri olmalıdır. Kuruluşlar ve işletmeler işte olan ve olabilecek potansiyel sorunları belirlemek ve bu sorunları gidermek amacıyla çok para harcamaktadırlar (Ağan, 2002). İş doyumsuzluğu olduğu zaman çalışanların işyerindeki üretkenliğin azalması, bunun sonucunda ortaya çıkan problemler, artan bağlılık, artan devamsızlık, artan tükenmişlik ve çalışanlar arasında zayıflamış ve güçsüz ilişkileri ortaya çıkarmaktadır (Şenturan ve Kamitoğlu, 2007). Bu sebeplerle organizasyon yapıları zayıflar, hatta bozulur. Çeşitli dışsal ve içsel sorunlarla ilgilenme ihtiyacı sebebiyle üretim maliyetleri de artmaktadır. İş doyumunu bu nedenle üzerinde durulması gereken en önemli konulardan biridir (Dertlioğlu, 2016).

İş doyumunu sağlandığında çalışanların mutluluğu artar, çalışanlar kendilerini daha iyi hissederler, işe gitmek için istekli ve azimli olurlar bu da kurumun iyiliği için elinden gelenin en iyisini yapma gayreti içinde olurlar. Doyum sağlanmadığında işe karşı ilgisizlik, işlerine karşı yabancılaşmış hisseden insanlar, çalışanlar arasında uyum sorunları gibi problemler gözlemlenebilmektedir (Günay, 2016)

Çalıştığı kurumda değer görmek çalışanlar için oldukça önemlidir. Çalışanlar, yöneticiler ve diğer çalışma arkadaşları tarafından değerli olduklarını hissetmek isterler. İş doyumunu olamayan çalışanlar yaptıkları işten memnun olmadıkları için başarısız, huzursuz ve mutsuz hissederler. Kişinin yaptığı iş, hayatında önemli bir mutluluk kaynağıdır. Bazı insanların maddi açıdan sıkıntıları yoktur, ancak kendilerini faydalı ve mutlu hissetmek, zamanlarını boş geçirmemek için bazı işleri seçip çalışırlar. Bu da gösteriyor ki sosyal yaşam ve iş yaşamı

yakından ilişkilidir. Kişiyeye doyum sağlamayan bir işte çalışmak, duygusal olarak tükenmeye ve yabancılaşmaya yol açabilmektedir (Eronat, 2004).

İş doyumunun sağlanması kurumsal açıdan da yöneticiler için de ayrıca önem teşkil eder. Aksi takdirde, işe geç gelmek veya ofisi erken terk etmek gibi davranışlar gözlenebilmektedir. Bu sebeplere dayanarak işverenler çalışanlarının iş tatminini kendi ekipleri aracılığıyla ya da dışarıdan destek alarak düzenli olarak ölçmeli ve bununla ilgili tedbirler almalıdır. Bu ölçümlere göre çalışanların sorunlarını belirlenebilir, bazı sorunlar büyümeden çözülebilir, çalışanlarla yönetim arasında olumlu bir iletişim ortamı oluşturabilir. Çalışanlara verimliliği artıracak fikir verebilir ve çalışanların yönetime katılmaları sağlanabilir (Ay ve Karadal, 2003).

2.7. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Bireylerin günlük yaşamındaki memnun olma durumları ile iş tatmini arasındaki bağlantıyı keşfetmek, ortak noktaları anlamak maksadıyla bazı araştırma ve incelemeler yapılmıştır. Bu konu hakkında iki ayrı görüş vardır. Bunlardan ilki "kaldırma" teorisidir. Hayatta aradığı mutluluğu bulamayanlar mutluluğu çabalayarak aramakta ve işlerine daha çok bağlanmaktadır. İşlerinde duygusal doyum sağlayamayan çalışanlar bu doyumunu hayatlarındaki diğer alanlarında ararlar. Bu hipotezle alakalı fazla araştırma olmamakla beraber Kuveyt'te yapılan bir araştırmaya göre, işlerinden memnun olmayan işçilerin boş zamanlarında işlerinden memnun olanlara göre daha aktif oldukları gözlemlendi. Fransa Annecy'de yapılan bir işçi anketinde, işlerinden memnun olan işçilerin evdeki dinlenme faaliyetlerine daha az önem verdiğini ortaya çıkardı (Uyargil, 1988).

İkinci görüş "saçılma" teorisidir (Dursun, 1990). Bu nedenle, iş doyumunu ile genel yaşam doyumunu arasında yakın bir ilişki vardır. Yaptığı işten memnun olmayan insanların özel hayatlarında da mutsuz olduğu gözlemlenmiştir (Uyargil, 1988).

İş doyumunu anketleri iş türü, iş güvenliği, denetim, çalışma koşulları, maaş, ücret, yükselme olanakları, meslektaşlar, iletişim, yönetim biçimi, sosyal haklar

gibi birçok faktör göze alınarak yapılmaktadır. Düşük iş doyumu çalışanlar üzerinde olumsuz bir etki yarattığı için işten ayrılma eğilimi daha çok gözlemlenmiştir. (Üngüren, Doğan ve diğerleri, 2010). İş tatminini etkileyen faktörler, bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olmak üzere iki ana kategoride özetlenmekte ve incelenmektedir.

2.7.1. Bireysel Faktörler

İş doyumuna etki eden bireysel faktörler arasında; cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi, medeni durum ve çalışanın kişiliği bulunmaktadır.

2.7.1.1. Yaş

İş doyumuna ve yaş arasında güçlü bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Gençlerin iş beklentileri daha yüksek olduğu için yaptıkları işten memnun olmama olasılığı daha yüksektir. Bununla birlikte iş doyumuna yaşla birlikte artmaktadır. Yaş arttıkça işte alınan ödüllerin çeşitlenmesi, terfi olanaklarının artması iş doyumunun oluşmasında önemli rol oynamaktadır (Kutlay, 2011). Terfi ve diğer işlerle alakalı abartılı beklentileri olan gençlerin çalışmaya başladıklarında iş doyumunun sağlanamama olasılığı daha yüksektir. Yapılan araştırmalar, çalışılan saat ile çalışan memnuniyeti ve yaşı arasında ilişki olduğunu göstermektedir (Tanrıverdi, 2008). Türkiye'de yapılan bazı araştırmalarda çalışanların eğitim düzeyi arttıkça iş doyumunun da azaldığı gözlemlenmiştir. Çalışanların yaşları ve kıdemleri arttıkça işte kazandıkları deneyimlerden yararlanma isteklerinin azaldıkları gözlemlenmiştir (Başaran, 2000).

Eğitim hayatını yeni tamamlayan, çalışma hayatına yeni başlayan bireyler, kendilerini kanıtlamaya çalıştıkları için göreve başladıklarındaki doyum düzeyi fazladır (Groot ve Brink, 1999).

2.7.1.2. Cinsiyet

İş doyumuna ile cinsiyet arasındaki ilişkiyi incelemek için yapılan araştırmalardan karışık sonuçlar vermektedir. Bazı araştırmalarda kadınların iş doyumuna yüksek, bazı araştırmalarda düşük olduğu gözlemlenmektedir (İncir, 1985). 1990 tarihinde yapılan İnsil'in İş Memnuniyeti ve Cinsiyet İlişkilerine

İlişkin Çalışan İş Memnuniyeti Araştırmasında, kadınlar ailenin mali sorumluluklarını tam olarak üstlenemedikleri ve iş hayatından beklentileri daha düşük olduğu gözlemlenmiştir. Aynı şartlar altında kadınlar erkeklere göre daha rahat çalışabilirler. Benzer koşullarda kadınların erkeklere göre daha fazla iş doyumuna sahip olması beklenmektedir (İncir, 1985).

İş doyumunda cinsiyetin bir etken olduğu bilinmesine rağmen yapılan araştırmalar sonucunda hangi cinsiyetin daha fazla doyum sağladığı konusunda görüş birliği sağlanamamıştır (Aydın, 2007). Erkeklerin ve kadınların kültürel ve sosyal ortamlarda farklı rolleri olduğundan beklentileri de farklıdır. Erkekler ve kadınların farklı beklentileri, farklı iş doyum düzeyleri anlamına gelmektedir. Aile bütçesini desteklemek amacıyla çalışanlar kadınlar ile kariyer yapmak amacıyla iş gücüne giren kadınlar arasında iş doyumunun çok farklı olduğu gözlemlenmiştir (Tanrıverdi, 2008).

Yapılan araştırmalar sonucunda cinsiyetin iş doyumunu etkilediği gözlemlenmiştir. Ancak iş yerinde erkek çalışanın mı kadın çalışanın mı daha mutlu olduğuna dair tutarlı bir çalışma ortaya konulmamıştır. Bazı araştırmalar sonucu erkeklerin yaptıkları işten daha memnun olduğu, bazıları ise kadınların daha memnun olduklarını gözlemlenmiştir (Eğinli, 2009).

2.7.1.3. Medeni Durum

Tükenmişlik incelenirken medeni duruma kadın-erkek perspektifinden bakılmalıdır. Evlilikle birlikte daha düzenli bir yaşama geçiş sağlandığı düşünüldüğünde, evlilerin iş yerinde daha rahat olmalarına buna bağlı olarak yaptıkları işten daha fazla doyum aldıkları gözlemlenmiştir. Kadınların iş hayatına girmeleriyle birlikte evliliklerindeki sorumlulukları daha da artmaktadır. Eşler birbirlerine yeterli desteği sağlayamazsa ev ve iş arasında çatışmalar oluşabilmekte, bu da iş doyumunun azalmasına sebep olabilmektedir (Çakmak, 2008).

Medeni durum iş doyumunu etkileyen faktörlerden biridir. Evliliğin insanlara daha düzenli ve istikrarlı bir yaşam sağladığı ve iş doyumunu artırabileceği düşünülmektedir. Baydur ve diğerlerinin (2004) yaptığı bir

araştırmada, evlilerin diğer çalışanlara göre işlerinden daha fazla doyum sağladıkları gözlemlenmiştir. Noriega ve Gutierrez (2004) tarafından yapılan bir araştırma, evli ve çocuklu olan, ev işlerinden sorumlu olan ev işlerinde yardım görmeyen çalışan kadınlar ile akıl hastalığı arasında bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Kişinin sosyal yapısı da iş doyumunu etkilemektedir. Zayıf aile bağları, standartların altında kalan yaşam, yapısal istikrar ve kötü çalışma alışkanlıkları olan bireylerin daha düşük iş doyumuna olduğu gözlemlenmiştir (Erdoğan, 1996).

2.7.1.4. Eğitim Seviyesi

Araştırmalar, eğitimi yüksek olan çalışanların, daha az eğitilmiş çalışan bireylere göre yaptıkları işten daha memnun olduklarını gözlemiştir. Ödül sistemi, memnuniyetin temelini oluşturmuştur. Bu sebeple, eğitilmiş kişiler yaptıkları iş sonucunda daha yüksek ücret alma ya da daha iyi pozisyonlarda çalışma imkanı bulurlarsa diğer çalışanlara göre yaptıkları işten daha çok doyum alırlar. Aksi halde işten duyulan memnuniyet ters orantılı olabilmektedir (Erol, 1998).

Kişi, iyisiyle kötüsüyle ailesinin ve kendisinin çalıştığı şirketin maddi ve manevi imkânları çerçevesinde eğitim görebilir. Görülen eğitim, kişinin çalışma ortamından beklentilerini ve çalışma hayatına bakışını da değiştirebilmektedir. İnsanların eğitim düzeyleri arttıkça, hayattan beklentileri, çalışma ortamından beklentileri de artmaktadır (Güven, ve diğerleri, 2005).

İş doyumunu ile çalışan kişinin eğitim düzeyi arasında bir ilişki olduğu saptanmıştır. Yapılan araştırmalar, eğitim düzeyi düşük olan çalışanların yaptıkları işlerden daha fazla doyum aldıklarını gözlemlenirken, eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların daha az doyum duyduklarını ortaya konulmuştur (Tanrıverdi, 2008). Eğitim düzeyi yüksek olan kişilerin işe daha iyi işlere yerleştirildiği ve yaptıkları işten daha mutlu olduğu ileri sürülmektedir (Aydın, 2007). Eğitim, iş doyumunun en önemli faktörlerinden biridir bunun sonucunda eğitim düzeyinin çalışanların memnuniyetini etkilediği gözlemlenmiştir. Örgütsel beklentiler, bilgi, istek düzeyleri, iş değerleri, işin sunduğu ortam ve fırsatlar gibi faktörlerin denge içinde olması önemlidir. Örneğin, yükseköğretim gören çalışanların bazı meslek

kollarında ilkokul, orta, lise mezunu olanlara göre daha az memnun oldukları gözlemlenmiştir (Kutlay, 2011).

2.7.1.5. Çalışanın Kişiliği

Çalışan bireyler, kişiliklerine bağlı olarak farklı inançlara ve değerlere sahiptir. Bazı kişiler çalışırken patronları tarafından rahatsız edilmek istemez, kendi çalışma ortamlarını kendileri düzenlemek ve çalışmalarında özerklik isterler. Bazı çalışanlar zor işleri yapmaktan ve çok çalışmaktan hoşlanır, patronlarının kendilerini takdir etmesini ve beğenmesini isterler (Erdoğan, 1996). Düşük benlik saygısı, güçlü baskı, dogmatizm gibi kişilik özelliklerinin iş doyumu üzerinde etkileri vardır. Baskıcı ve otoriter kişiliklerin iş doyumunu azalttığı ve çalışma ortamından memnuniyetsizlik nedeniyle çatışmaları artırdığı gözlemlenmiştir. Diğer taraftan, bazı kişiler değişim ve yenilik karşısında iş doyumunun azaldığı gözlemlenmiş ve üstleri düşmanca, saldırgan algılama, düşük kişisel benlik saygısı iş doyumuyla ilişkilendirilmiştir (Tanrıverdi, 2008).

5 faktörlü sınıflandırmaya göre uyumluluk, dışadönüklük, sorumluluk alma, deneyime açıklık ve duygusal değişkenlik olarak sınıflandırılmıştır. Duygusal değişkenlik (nevrotiklik), depresyon, kaygı ve öfke gibi negatif duyguları yaşama eğilimidir. Duygusal dengesizliği (nevroz) olan kişiler, kaygı yaşama eğilimindedirler. Aksine, duygusal değişkenliği az olan insanlar daha sakin ve rahattır. Dışa dönük olan insanlar sosyallik, olumlu duygular yaşama, sıcaklık, pozitiflik, heyecan peşinde koşma gibi olumlu özelliklere sahiptirler. Diğer taraftan, dışa dönük olmayanlar kişiler çekingen ve sessiz olma eğilimindedir. Deneyime açıklık entelektüel faaliyetlere katılma, yeni fikirlere açık olma eğilimini ifade etmektedir. Deneyime açıklık bir şekilde entelektüel merak, hayal gücü, esneklik, estetik duyarlılık ve geleneksel olmayan tutumlarla ilişkilidir. Deneyime açık bireylerin daha az tutucu olma eğiliminde oldukları gözlemlenmiştir. Kibar insanların en önemli özelliği sıcakkanlı, kibar ve hoşgörülü olmasıdır. Sorumluluğu temsil eden temel özellikler öz disiplin, liderlik, hedef yönelimi, düzenlilik, yeterlilik, görev duygusu, kararlılık, üretkenliktir (Çivitçi ve Arıcıoğlu, 2012).

2.7.2. Örgütsel Faktörler

İş doyumunu etkileyen faktörlerden örgütsel faktörleri; çalışma koşulları, yönetim, ücret ve terfi, çalışma arkadaşları olarak ele alıp incelenebilir.

2.7.2.1. Çalışma Koşulları

İş doyumunu etkileyen faktörlerden biri olan çalışma koşulları bunu iki farklı şekilde incelemektedir. İlk olarak, fiziksel çalışma ortamı standartlarını (ısı, sıcaklık, nem, vb.) sağlamayan alanlar, çalışanlarda fizyolojik rahatsızlıklara sebep olabilir. İkinci olarak, insanlar vakitlerinin çoğunu çalışma ortamında geçirmektedirler. Çalışma standartlarını fazlasıyla aşmak (fazla mesai vb.), huzursuz iş ortamı, çalışanlarda ruhsal olarak kötü hissetmeye hatta psikolojik çöküntüye sebep olabilmektedir (Sıgı ve Basım, 2006).

Çalışan bireylerinin çalışma ortamındaki fiziksel koşullar iş doyumunu etkilemektedir. Aşırı soğuk veya sıcak ortam, aydınlatmalar, kullanılan ekipmanlar, gürültü, fiziksel olarak zorlayıcı görevler iş doyumunu olumsuz etkilemektedir. Bu sebeple işletme içerisindeki fiziki koşulların çalışma şevkini ve temposunu artıracak şekilde tasarlanması gerekmektedir. Bu koşulların yeterli düzeyde olması sadece çalışanların moralini yükseltmekle kalmaz, aynı zamanda çalışanların iş doyumunu ve şirkete uyumunu da artırır (Kutlay, 2011).

Enfeksiyon riskleri (hepatit C, tüberküloz, hepatit B, HIV), fiziksel riskler (elektrik akımı, lazer ışığı, hastane gürültüsü vb.), kimyasal riskler, çevresel riskler (araçlar – uygun olmayan ve sağlıksız ekipman, olumsuz koşullar vb.), psikososyal riskler (ör. sık çalışma, stres altında çalışma), biyomedikal – mekanik riskler (ağır yük kaldırma, uzun süreli çalışma, tek pozisyonda kalma veya tekrarlayan hareketler, vb.), aşırı derece üzülme, ölüm gibi problemlerle karşılaşmaktadır. Sağlık çalışanlarının iş ortamındaki riskleri en az seviyeye indirme ve bunları ortadan kaldırmaya dönük araştırmaların yapılması için ilk olarak çalışma ortamının elverişli olması, buna bağlı uygun önlemlerin alınması, gerekli kılavuzların belirlenmesi, bunların geliştirilmesi ve eğitici kursların düzenlenmesi gereklidir (Aydın, 2007).

İş doyumu, olumsuz çalışma koşulları, hizmet kalitesi ve kalitenin niceliği, üretim ve insan kaynaklarının kullanımının azalmasına sebep olabilmektedir. Çalışma hayatındaki bu olumsuz etkenler, çalışan bireylerin iş verimliliğini, sosyal hayatını ve sağlığını olumsuz etkileyebilmekte, bunun sonucunda iş doyumunun azalmasına ve kişilerde tükenmişliğe yol açmaktadır (Şanlı, 2006).

2.7.2.2. Yönetim

Yönetimde aktif olarak yer almanın yanı sıra, bireylerin iş tatmininde de gelişmeler gözlemlenmektedir. Yönetime katılım da iş doyumu gibi işten ayrılma davranışıyla negatif ilişkilidir (Porter ve diğerleri, 1974). Patron, çalışanların işinden memnun olup olmamasında çok önemli bir faktördür. Yapılan araştırmalar, iyi, anlayışlı, çalışkan liderlere ve iyi liderlik yapısına sahip olmanın, çalışanlar için maaş gibi temel motivasyon kaynağının yetersiz ve elverişsiz olduğu çalışma ortamlarında bile kişilerin iş tatminini artırabileceğini göstermiştir. Bu da iş doyumu üzerinde liderlik vasfının önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

İdarecilerin çalışanlara örgütün iş süreçlerine katılma ve işle ilgili kararlarda özgürce fikir beyan etme ve kendi fikirlerini örgütün işlerinde kullanma fırsatı vermesi çalışanların sürece dahil olmalarını sağlamış olmaktadır. Bu da hem yönetici hem çalışanların memnuniyetlerini artırmaktadır. Çalışanlar, karar verme süreçlerinde yeterince bilgilendirilmedikleri zaman ve amirlerinin çelişkili talepleriyle karşılaştıklarında yaptıkları işten doyum alamaz hale gelmektedirler (Demircan Çakar ve Yıldız, 2009). Ayrıca yöneticiler ve çalışanlar arasındaki iletişimin açık bir şekilde sağlanması, her iki tarafın da istediği düzeyde iletişim kurabilmesi, çalışanların iş tatminiyle ilişkili olduğunu göstermektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

Çalışanların iş tatmin düzeyini etkileyen sadece bireylerin kendi ihtiyaçlarını karşılamak veya kendi çıkarlarına öncelik vermeleri değildir. Kişiler çalıştıkları şirketin kârının artırmasını, rakiplerini geride bırakmasını ve sürdürülebilir büyüme oranı ile çalıştıkları şirketin sektördeki konumunu güçlendirmesini isterler. Çünkü kurumun başarısı ancak çalışanlarının gayreti,

isteği ve özverisi ile mümkündür. Bu durumun farkında olan bireyler, kurumun başarısını artırmak ve kurumu desteklemek için yönetsel kararlarda daha etkin rol almak isterler. Yöneticilerin çalışan odaklı yaklaşımları, çalışanların karar alma süreçlerinde aktif rol almalarının iş doyumunu artırması ve bu alınan kararların kurumun başarısına olumlu şekilde yön vermesi beklenmektedir (Günay, 2016).

Yönetim tarzı, çalışan bireylerin iş doyumunu iki biçimde etkilemektedir. Birincisi, çalışanların karar alma süreçlerine dahil edilmesini sağlamaktır. Çalışanların bu sürece katılmaları kişilerin özsaygı ve onaylanma ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Çalışma ortamında bu ihtiyaçlarını karşılayamayan bireyler, bu ihtiyaçlarını başka ortamlarda ve yerlerde arama gereksinimi duyarlar. Bu durum çalışanların iş doyumunu da etkilemektedir. Kurum içerisinde çalışanların karar alma süreçlerine dâhil edilmesini sağlamak, iş doyumunu artırmanın yanı sıra nihai karar alma sürecinin de iyileştirilmesinde yardımcı olmaktadır. Karar verme sürecine dâhil olabilen çalışanlar, yaptıkları işe, meslektaşları, çalışma arkadaşları ve yönetim hakkında olumlu duygu ve düşünce besler ve işlerinden daha fazla doyum alırlar.

İkincisi, çalıştığımız kurum ve kuruluşlar insan merkezlidir. Diğer bir deyişle, çalışanlar hedeflemeli ve onlarla olumlu ve destekleyici ilişkiler kurulmalıdır. Yönetim desteği ve çalışanlar arasındaki ilişkilere katkı sunmak, çalışanların iş doyumunu artırmaktadır (Kutlay, 2011).

2.7.2.3. Ücret ve Terfi

Çalışanlar, hizmet sundukları iş yerinden aldıkları maaşların ve görevde yükselme politikalarının adaletle yürütülmesini ve ihtiyaçlarını karşılamasını beklemektedir. Ücretlerin düzenlenmesinde; kişisel taleplere, kapasiteye ve sosyoekonomik toplum yapısına göre adil olarak hareket edilirse, çalışanların işe karşı tutumları olumlu yönde seyrir alacaktır (Tunceli, 2012). Yanı sıra iş tatmini bakımından çalışanlar arasında da birbirinden yüksek ücret almaktan daha çok dengeli ve adaletli ücret dağılımı olması arzu edilir. Ücret dağılımındaki denge birçok çalışan için önemlidir, bu nedenle ücret düzenlemesinde sulhun sağlanmasına da yardımcı olacaktır (Groot ve Brink, 1999).

Ücretler, çalışanların bulundukları hizmetler için yapılan ödemelerdir. Teşkilatlarda ücretler, artan çabayla orantılı olarak hareket eder ve isteklendirme araçlarının niteliğini açıkça ortaya çıkarır. Birçok insan için, daha fazla gelir elde etme olanağı, çalışma ve iş barışı için başlı başına yeterli olmasa da önemli bir motivasyondur. Çalışanlar ayrıca işlerinde ilerlemek ve gelişmek için fırsatlar isterler. Terfi, bir personelin mevcut iş konumundan daha prestijli veya daha zor bir işe yükselmesidir. Ayrıca çalışanın terfi alması sonucu ücretinde bir takım artışlar gerçekleşir. Bu artışlar çalışanın memnuniyetinin artmasında önemli bir pay sahibidir. Yönetim ekibi de personellerinin memnuniyetini sağlamak ve arttırmak için terfi düzenlemelerini planlamak ve uygulayarak bu düzeni devamlı kılmak noktasında çalışmalarda bulunmaya devam etmektedir (Eren, 1996).

Çalışanların iş tatmini, aldıkları maaş ve terfiler ile doğru orantılıdır. Birlikte, bu iki parametre profesyonel düzey ve toplumsal saygınlık ile ilişkilidir. Bu parametrelerin her biri artan ihtiyacı karşılayabilir. Çalışanların istedikleri daha üst görev sorumluluğu olan pozisyonlara terfi etme fırsatları, kendilerini değerli hissetmelerini sağlamakta ve iş tatminlerini arttırmaktadır. Bu durum personelin kendisi geliştirerek görevinde yükselmesi ve gelişmesi anlamına geldiği gibi ücret artışı ve sosyal statü bağlamında daha prestijli bir konuma gelmek anlamlarına da gelebilir. Her çalışan maddi ve manevi ihtiyaçlarının karşılanmasını beklemektedir. Adil bir çalışma ve ücret anlayışı, beklentilerini karşılayacak terfi düzenlemelerini istemektedir. Tüm bunların yanı sıra çalışanların ücretlerinden memnun olmalarından daha önemlisi, aynı iş için diğer personellere verilen ücretteki farklılıklardaki memnuniyetsizliktir. Personeller kendi aldıkları ücretlerden çok aynı görevi ifa eden diğer personellerin aldıkları ücret ve ödüllendirmeler ile ilgilenir ve bunlardan etkilenir (Çalışkan, 2005; Sabuncuoğlu, 1984).

İş doyumunu üzerine ele alınan çalışmalar, personelin almış olduğu ücretin iş doyumunu etkileyen ana faktörlerden biri olduğunu yansıtmaktadır. Bu noktada bir çalışan kendi aldığı ücret gibi kendisi ile beraber çalışan diğer personellerin de almış oldukları ücretleri ve seviyeleri ile de ilgilenir. Kendisinden düşük seviyede bulunan çalışanların aldığı ücretlerin kendisinden fazla olduğunu düşünmeye

başlaması iş doyumsuzluğu oluşmasına sebep olabilmektedir (Erdoğan, 1996). Bir çalışanın almış olduğu ücretin düzenlenmesinde personelin eğitim düzeyi, bilgi ve tecrübesi, bulunduğu görevi yerine getirebilme kapasitesi, görevindeki risk faktörleri ve sorumlulukları, istihdam edildiği konumda içinde bulunduğu iş yükü ve görevindeki hizmet süresi ile konu hakkındaki uzmanlığı gibi faktörlere bağlı olarak bordro düzenlenmesi, eşit işe eşit ücret verilmesi, çalışanlar arasında adaletin sağlanması dikkate alınmalıdır. Bu adaletin sağlanması, çalışanlar arasındaki saygı ve güvene olumlu anlamda yansıdığı gibi çalışanların işyerlerine olan bağlarının kuvvetlenmesine de sebep olabilmektedir. Bu denge unsurlarının çalışanlar tarafından bilinmesi ve güven ortamında tanınması büyük önem arz etmektedir (Aydın, 2007).

2.7.2.4. Çalışma Arkadaşları

Her çalışma ortamının kendine özgü ilişki sistemleri ve örgütsel işlevleri bulunur. Birey bir işyerinin personeli olarak çalışmaya başladığı andan itibaren bu ilişki sistemine dahil olur. Ortamdaki olumlu ve olumsuz tutumlar çalışanların iş doyumuna etkide bulunabilir. Çalışanların üstleri ile olan ilişkileri, personellerin kendi aralarındaki ilişkileri, yöneticilerin yönetsel ilişkileri ve yönetim mekanizmaları önemli noktalardır ve iş tatmini noktasında etkilidir (Alanyalı, 2006). Çalışan bir birey gününün önemli bir kısmını iş yerinde geçirir. Burada edindiği arkadaşları ve sosyal ortamlar iş tatmini noktasında bireye katkıda bulunulabildiği gibi iş tatminine olumsuz etkide de bulunabilir (Keser, 2006).

Personeller günlerinin oldukça büyük bir kısmını iş hayatları için ayırırlar. İnsanlar çalıştıkları ortamlarda da diğer insanlarla iletişim kurar, arkadaşlık geliştirirler. Personeller sosyal etkileşim gereksinimlerini karşılamaktan ve onlara iyi hissettirecek kişilerle vakit geçirmekten hoşlanırlar. Bireylerin bu etkileşimleri hem kendi ruh sağlığına olumlu yansırken hem de yaptıkları işte verimlerini artırır (Çöbek, 2010).

İşyerlerinin kendine özgü belli başlı kuralları bulunan resmi grupları ile daha samimi ve aynı zamanda karmaşık gibi görünen gayri resmi iletişim ortamları bulunabiliyor.

Resmi gruplar kendi içinde yasakları, yöneticiler tarafından istenen yönetsel istekleri barındırabilir. Gayri resmi gruplar resmi gruplara kıyasla daha karmaşık görünebilir. Personellerin birbirleri ile olan dostluklarını, birbirlerine duydukları sevgi ve saygıyı içerisinde barındırır. Bu sebeplerden ötürü şirketler daha çok gayri resmi grupları tercih etmeye özen gösterirler. Çünkü personelleri arasında dostluk ortamlarının oluşması, birbirleri ile olan sosyal ilişkilerinin iyi olması şirket açısından olumlu bir edimdir. Birbirine güvenen, saygı duyan, sevgi bağları ile bağlanan personellerin iş doyumlarına da olumlu yönde katkıda bulunabilecektir. Öte yandan personellerin sürekli olarak kurallar ve yönetsel baskılar tarafından olumsuz etkilenmelerinin de önüne geçecektir. Bu sebeplerden gayri resmi gruplarda iş tatmini ve doyumunu belirgin oranda yüksektir (Memduhoğlu ve Saylık, 2012).

2.8. İş Tatmini İle İlgili Kuramlar

2.8.1. Maslow'un Gereksinimler Hiyerarşisi Kuramı

Maslow'a göre iki temel varsayım vardır. Bireyin her davranışı fazla ya da az bir şekilde kendi özel gereksinimlerini karşılamayı hedef alır. Bireyin ihtiyaçlarını karşılama noktasında bu yönde hareket etmesi gayet olağan bir durumdur. Bu sebeplerden ötürü bireyler davranışlarını büyük oranda ihtiyaç ve gereksinimlerine göre düzenlerler. Maslow'un ikinci varsayımı ise hiyerarşik ihtiyaçlar düzeni varsayımdır. Bu hiyerarşiye göre insanın ihtiyaçlarına duyduğu arzu ve isteğin yerine getirilmesi, hangi hiyerarşik konumun birey tarafından hangi düzeyde arzu edildiği ve ihtiyacı doğrultusunda ulaşmak için çaba sarfetmesi gerektiği ile ilgilenir. Bir bakıma ihtiyaçların sırası ve önemi noktasında ortaya koyduğu düşünce sistemidir. Bireylerin yüksek düzey ve alt düzey olmak üzere ihtiyaçları vardır ve alt düzey ihtiyaçlar karşılanmadığı müddetçe üst düzey ihtiyaçlara karşı birey gereksinim duymaz, motive olmaz, bu tür gereksinimlere ulaşmak için çaba sarfetme ihtiyacı hissetmez. Bireyler tatmin olduğu ihtiyaçlarından sonra daha üst düzey ihtiyaçlarına motive olmaya başlarlar. Bir bakıma tatmin edilmiş her ihtiyaç Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine göre daha üst düzey bir ihtiyaca motive olmasına sebep olur (Koçel, 2007).

Fizyolojik İhtiyaçlar: Hayatın devam etmesi için elzem olan temel gereksinimlerdir. Yemek yeme ihtiyacı, su içme ihtiyacı, vücut dinginliğini sağlama ihtiyacı(dinlenme ve uyku) cinsellik ihtiyacı bu gereksinimlere örnek olarak verilebilir. Bu ihtiyaçlardan birey yeteri kadar gereksinimlerini sağlayamazsa hayatını devam ettiremez. Bu tür gereksinimler, karşılanıp kişi tatmin noktasına ulaştığında ortadan kalkar ve yeni gereksinimler duymaya başlar (Okyay, 2009).

Güvenlik İhtiyaçları: Bireyin kendini güvende hissetme ihtiyacı temel fizyolojik gereksinimlerini tatmin ettikten sonra ortaya çıkar. Bireyler her anlamda kendini sağlıklı, huzurlu bir noktada görmek ister. Bu bir bakıma fiziksel olarak bulunduğu konumda saldırı, hırsızlık gibi konularda güvende hissetmesi olduğu gibi diğer bakımdan gelecek açısından da güven duymak ister. Ekonomik manada çeşitli sigorta şirketlerine başvuruda bulunabilir. Çalıştığı iş yerinin sigortalı olup olmadığı birey için yüksek derecede önemlidir (Çakmak, 2008).

Sosyal ihtiyaçlar: Bireyler gerek çalıştığı iş yerlerinde gerek iş dışındaki hayatlarında diğer insanlar ile ilişki kurarlar. Bu bağlamda birey diğer insanlar tarafından arkadaş olarak kabul görmeye, çevresindeki kişiler tarafından seilmeye, çeşitli sosyal gruplara katılmaya ihtiyaç duyar. Bu gereksinimleri karşılandığında bireylerin hayattan aldıkları tatmin olumlu yönde seyrir alacaktır. Bu durum gerek iş ortamında gerekse hayattaki diğer durumlara karşı daha iyi şekilde motive olmasına sebep olacaktır (Tanrıverdi, 2008).

Saygınlık Gereksinimi: Bireyin yakın ve uzak çevresinden kendisine saygı duyulmasını beklemesi ve kendisinin de diğer insanlara karşı saygılı davranması bu türden ihtiyaçlar arasında değerlendirilebilir (Demir, 2007).

Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: Bireyin Maslow'un hiyerarşisinde alt düzey gereksinimlerden üst düzey gereksinimlere doğru her aşamada tatmin olarak hiyerarşide daha yüksek ihtiyaçlara motive olması olarak değerlendirilmesidir (Uyargil, 1988).

2.8.2. Herzberg'in İkili Faktör Kuramı

Herzberg ve diğerleri personeller üzerinde yaptıkları araştırmalarda personellerin memnuniyet ve memnuniyetsizliklerine yol açan etmenleri sıralamaya çalışmışlardır. Personellerin memnun oldukları noktaları anlamak için onlardan iş hayatlarında kendilerinde olumlu duygular uyandıran noktaları belirtmeleri istenmiştir. Verilen cevaplara dayanarak personellerin memnuniyetine sebep olan faktörler sıralanmıştır. Bir sonraki aşamada ise personellerden iş hayatlarında onlara olumsuz duygular hissettiren durumları belirtmeleri istenmiştir. Burada verilen cevaplar ile de memnuniyetsizlik duydukları noktaları anlamak istemişlerdir. Bunlara göre personellerin kendilerini memnun hissettiği noktalar şunlardır: “Başarılmış başarı, tanınma, kendi kendine çalışma, sorumluluk, ilerleme ve gelişme”. Memnuniyetsiz hissettikleri noktalar ise şunlardır: “Denetim, örgütsel yönetim, maaş ve yan haklar, astlarla ilişkiler, statü, arkadaşlarla ilişkiler, güvenlik, çalışma koşulları” (İncir, 1985).

Herzberg'in tezine göre iş ortamındaki birçok durum memnuniyetle (güdülenme) ve bazı durumlar da memnuniyetsizlikle (tatminsizlik) ile ilişkilidir. Bu teoriye göre iş tatminine yol açan durumlar ile iş tatminsizliğine yol açan durumlar farklıdır. Güdülenme faktörlerinin yokluğu iş tatminsizliğine neden olmaz, fakat varlığı iş tatmininin gelişmesine sebep olur. Tatminsizlik faktörlerini ise doyumsuzluk yaratan faktörlerdir (Demir, 2007).

Herzberg'in iki faktör kuramı ile Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi bu açılarından ele alındığında birbirine benzemektedir. Güdülendiricilerin varlığı iş tatminini sağlamakta etkilidir. Güdülendirici eksikliği ise doyumsuzluk yaratmaz (Günay, 2016).

2.8.3. Mc. Clelland'ın Başarı Gereksinimi Kuramı

Bireyin sosyal ilişkiler oluşturmaya, sosyal ortamlarda bulunması, başka insanlarla ikili ilişkiler oluşturmaya ve bu tür ortamlara girme ihtiyacı hissetmesi ilgililik ihtiyacı olarak açıklanabilir. Diğer açıdan bireyin diğer insanlara hükmetme arzusu, güçlü olma, güçlü görünme ve başkalarını etkileme isteği duyan bir kişi bu durumları kazanmak için ve kazandığında da bulunduğu durumu korumak için davranışlarda bulunur. Başarıya ulaşma isteği olan bir kişi, hedefleri doğrultusunda

bir inanç ile çalışıp bu becerileri kullanmak için gerekli davranışlarda bulunmaya çalışacaktır (Koçel, 2007).

2.8.4. Mc. Gregor'un Kendini Gerçekleştirme Kuramı

McGregor Maslow'un teorisine dayanarak Teori X (geleneksel yönetim kontrolü görüşü) ve Teori Y (bireysel ve örgütsel hedeflerin bir kombinasyonu) olarak isimlendirdiği iki tür teori öne sürmüştür. Bu iki tür teori, iki zıt yönetsel vizyonu ile yapılaşştırmıştır. X teorisine göre bireyler çalışmaktan kaçınmaya özen oldukça fazla özen gösterirler. Bu sebepten ötürü örgütsel hedeflere ulaşma noktasında bireyler gözlemlenmeli, takip edilmeli, ödül ve ceza ile motive edilmeli veya tehdit edilmeli. Erkekler çoğunlukla yönetilmekten hoşlanırlar, sorumluluktan kaçınırlar, daha az hırslıdırlar ve her şeyden önce güven duygusu hissetmeyi isterler (Onaran,1981).

Diğer yandan McGregor'un Y teorisine göre insan güdüleri hiyerarşik bir yapı içinde düzenlenmiştir. Örgütsel ortamlarda çalışan personellerin küçük ihtiyaçları belli bir ölçüde karşılandıktan sonra personeller görevlerinde muvaffakiyetli olacaktır. Dış uyaranlar tarafından yönetsel yönlendirmeler ile örgüt hedeflerine gitmek tek yol değildir. Bireyin kendisini yönetmesine ve yönlendirmesine olanak sağlamak gereklidir. Hedefe ulaşırken bir ödül kazanılacak ise bu hedef ödül ile ilişkilendirilebilir. En önemli hedef nokta kendini gerçekleştirme ve tatmin olmadır (Onaran, 1981).

3.MATERYAL VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada araştırma yöntemlerinden betimsel analiz yöntemi benimsenmiştir. Tarama modeli, araştırmacının bağımsız parametreleri etkileme veya değiştirme durumunun olmadığı, hâlihazırda bulunan durumu betimleyerek geniş kümelerle çalışma imkânları hazırlayan nicel bir araştırma metodudur (Erdem ve Tutar, 2020). Değişkenler arasındaki ilişkiyi betimlemek maksadı ile uygulanan ilişki tarama modeli, değişkenler arasındaki değişimin olup olmadığını, eğer değişim var ise ne derecede olduğunu anlamaya çalışırken bize yardımcı olur. Bunlara karşın ilişki tarama metodu ile elde ettiğimiz veri ve verilerden yaptığımız çıkarımlar değişkenler arasındaki nedensel ilişkileri açıklamamaktadır (Karasar, 2016).

Bu araştırmaya konu değişkenler; bireylerin yaşı, cinsiyeti, eğitim ve medeni durumları, çalıştığı kurum/kuruluştaki görevleri ve gelirleri, mevcut çalışma süreleri ve hizmet alma durumları gibi değişkenlerdir. İncelemeye konu bağımlı değişkenler ise iş tatmini(doyumu) ve tükenmişlik olmaktadır.

3.2. Evren

Çalışmamızın sınırlarını Kahramanmaraş ili genelinde çalışmakta olan kamu (Gençlik ve Spor, Milli Eğitim, Orman Bölge Müdürlüğü, İl Sağlık,) görevlilerden oluşmaktadır. 182 kadın ve 224 erkek olmak üzere 406 gönüllü kamu görevlisinden oluşmuştur. Çalışmamızda rastgele örnekleme tekniği kullanılmıştır. Bu teknik eşit ve tarafsız temsilin en önemli parçalarından olup veri elde etmeninde en kolay yollarındandır. Bu örnekleme yöntemi, alt kümelerde bulunan bütün üyelere eşit seçilebilmek hakkı tanır (Patten ve Newhart, 2017).

Tablo 3.1. Katılımcıların demografik özellikleri

	n	%
Cinsiyet		
Kadın	182	44,8
Erkek	224	55,2
Medeni durum		
Evli	283	69,7
Bekâr	123	30,3
Yaş		
18-23	15	3,7
24-29 yaş arası	71	17,5
30-35 yaş arası	87	21,4
36-40 yaş arası	95	23,4
41 ve üzeri	138	34,0
Eğitim seviyesi		
İlköğretim	10	2,5
Lise ve Dengi	130	32,0
Lisans-Ön Lisans	238	58,6
Yüksek Lisans	26	6,4
Doktora	2	0,5
Hizmet yılı		
0-2 yıl	130	32,0
3-5 yıl	25	6,2
6-9 yıl	55	13,5
10-12 yıl	73	18,0
13 yıl ve üzeri	123	30,3
Hizmet içi eğitime katılma durumu		
Katıldım	321	79,1
Katılmadım	85	20,9

Tablo 3.1’de belirtildiği üzere araştırmaya katılan kişilerin demografik özelliklerini incelediğimizde %44,8’i kadın, %55,2’si erkek aynı zamanda %69,77’si evli, %30,3’ü bekardır. Katılımcıların %3,7’si 18-23 yaş, %17,5’i 24-29 yaş, %21,4’ü 30-35 yaş, %23,4’ü 36-40 yaş ve %34’ü 41 yaş ve üzerinde bulunan yaş aralığındadır. Aldıkları eğitim durumlarına göre incelendiğinde ise %2,5’i İlköğretim %32 lise ve dengi mezunu, %58,6’sı lisans ve ön lisans mezunu, %6,4’ü yüksek lisans mezunu %0,5’i doktora mezunudur. Çalışmaya katılan kişilerin toplamda çalıştıkları hizmet sürelerine bakıldığında %32’si 0-2 yıl arası, %6,2’si 3-5 yıl arası, %13,5’i 6-9 yıl arası, %18’i 10-12 yıl arası ve %30,3’ü 13 yıl ve üzeri toplam çalışma süreleri vardır. Katılımcıların hizmet içi eğitime katılma verileri incelendiğinde %79,1’i eğitimlere katılım gösterirken %20,9’u eğitimlere katılmamayı tercih etmiştir.

3.3. Veri Toplama Araçları

Çalışma için veriler 3 bölümden oluşan anket formu ile toplanmıştır. Anket formunda bulunan kısımlar ise şöyledir;

3.3.1. Kişisel bilgi formu

Çalışmaya katılan üyelerin demografik özelliklerine dair veriler elde edebilmek maksadıyla araştırmacı tarafından hazırlanan “Kişisel Bilgi Formu” kullanılmıştır. Katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum ve gelir durumu, eğitim durumu ve çalışma süreleri ile hizmet içi eğitimlere katılım durumlarına dair yöneltilen yedi soruyu cevaplamaları istenilmiştir.

3.3.2. Minnesota İş Doyum Ölçeği

Minnesota iş doyumu ölçeği 1967’de Weiss ve arkadaşları tarafından iş doyumunu belirleyebilmek maksadıyla yayınlandı. Türkçeye uyarlamasını Baycan yapmış olup etkinlik ve güvenirlik düzeyini incelemiştir (Cronbach alfa = 0,77).

Minnesota İş Doyumu Ölçeği, iş doyumunun içsel kaynaklı faktörler ile dışsal kaynaklı faktörleri ölçebilecek düzeyde 20 maddeden oluşan Likert bir ölçektir (Akt. Ünsal ve Türetgen, 2005).

Minnesota İş Doyum Ölçeği puanlaması;

- ❖ Hiç memnun değilim; 1 puan
- ❖ Memnun değilim; 2 puan
- ❖ Kararsızım; 3 puan
- ❖ Memnunum; 4 puan
- ❖ Çok memnunum; 5 puan şeklinde olmaktadır.

Alt ölçeklerden;

İçsel Doyum; Bireyin iş alanındaki içsel yaşadığı durumları barındırır. Yaptığı işe dair başarı ve takdir edilmesi, iş alanındaki sorumlulukları, terfi ve terfi sonucunda yaşadığı iş değişiklikleri gibi işe dair içsel faktörleri içerir (12 madde).

Dışsal Doyum; Bireyin çalışmakta olduğu kurumun politikaları, yönetim tarzı ve denetim şekline dair durumlarla beraber içinde bulunduğu ast ve üst ilişkileri, çalışma şartları ve almış olduğu ücret gibi iş ortamına dair faktörleri içerir (8 madde).

Minnesota İş Doyum Ölçeğinde içsel ve dışsal doyum düzeyini belirleyici özellikteki 20 maddenin dağılımı;

- ❖ İçsel doyum: 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20.
- ❖ Dışsal doyum: 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19 şeklindedir (Ünsal ve Türetgen, 2005).

3.3.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında hazırlanmış olan ölçek toplamda 22 madde barındırmaktadır. Ölçeğe göre tükenmişlik 3 alt boyutta ele alınmıştır. Bunlar; duygusal anlamda tükenme, kişisel başarı duygusu ve duyarsızlaşmadır (Karasar, 2016).

Türkçeye uyarlaması 1992 yılında yapılmıştır (Ergin, 1992). Maslach Tükenmişlik Ölçeği, içerisinde her bir maddeye ne ölçüde katıldığınızı belirteceğiniz 5’li Likert tipte seçenekler bulundurur. 1-5 arasında puanlanan

ölçekte; “Hiçbir Zaman” seçeneği 1 puan; “Çok Nadir” seçeneği 2 puan; “Bazen” seçeneği 3 puan; “Çoğu Zaman” seçeneği 4 puan ve “Her Zaman” seçeneği 5 puan olarak değerlendirilmektedir (Karasar, 2016).

Duygusal tükenme ile Duyarsızlaşma alt ölçek gruplarındaki yüksek düzey puanlar ile Kişisel Başarı alt ölçek grubundaki düşük düzey puanlar yüksek düzeyde tükenmişliği vurgular. Bütün alt ölçeklerde orta düzeyde puanlar orta düzey tükenmişliği vurgular. Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt ölçeklerinde düşük puanları ve düşük kişisel başarıyı vurgular. Puanlamada her katılımcı için 3 ayrı tükenmişlik puanı hesaplanır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde Duygusal tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel başarı düzeyini belirleyici özelliklere sahip 22 maddenin dağılımı;

- ❖ Duygusal Tükenmişlik: 1,2,3,6,8,13,14,16,20 (9 madde)
- ❖ Duyarsızlaşma: 5,10,11,15,22 (5 madde)
- ❖ Kişisel Başarı: 4,7,9,12,17,18,19,21(8 madde) şeklindedir.

3.4. Veri Analizi

Elde edilen veriler SPSS 27 paket programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Araştırmaya katılan bireylerin yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim ve hizmet süresi, hizmet içi eğitime katılım durumları gibi değişkenlere dair veriler betimsel analiz yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. Örneklem grubu sayısı 50’den fazla olduğu için elde edilen veri değerler normalliği Kolmogorov-Smirnov testi kullanılarak test edilmiştir. Veriler normal dağılım göstermemesi sebebiyle Mann - Whitney U Testi ve tek yönlü varyans analizi (Kruskal-Wallis) kullanıldı. Verilerin homojenlik durumları Tamhane’s T2 çoklu karşılaştırma testi kullanılarak kontrol edildi. Verilerin normal dağılmaması sebebiyle katılımcıların farklı alanlardaki arasındaki ilişkiyi belirlemek için Spearman korelasyon testi kullanıldı. İstatistikler %95 güven aralığı ve $p < 0.05$ anlamlılık düzeyi ile değerlendirildi. Minnesota Cronbach için alfa: 0,938 ve Maslach Cronbach için alfa: 0,836 bulunmuştur.

4. ARAŞTIRMA BULGULARI VE TARTIŞMA

Tablo 4.1 Cinsiyete göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarının Mann - Whitney U Testi Sonuçları

Ölçek	Alt Boyut	Cinsiyet	n	%	Mean Rank	Sum Of Ranks	p
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal	Erkek	224	55,17	197,85	44318,50	,28
	Tükenmişlik	Kadın	182	44,83	210,45	38302,50	
	Duyarsızlaşma	Erkek	224	55,17	199,10	44599,00	,40
		Kadın	182	44,83	208,91	38022,00	
	Kişisel Başarı	Erkek	224	55,17	214,89	48136,00	,03*
		Kadın	182	44,83	184,48	34485,00	
	Maslach Toplam	Erkek	224	55,17	202,60	45382,50	,86
		Kadın	182	44,83	204,61	37238,50	

p<0,05*

Tablo 4.1 incelendiğinde Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutları içerisinde erkekler ve kadınlar arasında Kişisel Başarı alt boyutunda anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. ($p<0,05$). Erkeklerin sıralama ortalamaları (MR) sadece Kişisel Başarı alt boyutunda kadınların sıralama ortalamalarından (MR) yüksek olduğu saptanmıştır. Kadınların sıralama ortalamaları Duygusal Tükenmişlik ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında erkeklerin aldıkları sıralama ortalamalarından yüksek olduğu saptanmıştır. Anlamlı farkın erkeklerin lehine olduğu söylenebilir. Buna göre erkek katılımcılar kendilerinin iş yaşamında kadın katılımcılardan daha az duygusal tükenmişlik, daha az duyarsızlaşma yaşadıkları ve bu oranda daha fazla başarılı olarak görmektedir.

Tablo 4.2 Cinsiyete göre katılımcıların Minnesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutlarının Mann - Whitney U Testi Sonuçları

Ölçek	Alt Boyut	Cinsiyet	n	%	Mean Rank	Sum Of Ranks	p
Minnesota İş Doyum Ölçeği	İçsel Doyum	Erkek	224	55,17	192,80	43188,00	,04*
		Kadın	182	44,83	216,66	39433,00	
	Dışsal Doyum	Erkek	224	55,17	198,46	44456,00	,33
		Kadın	182	44,83	209,70	38165,00	
	Minnesota Toplam	Erkek	224	55,17	194,81	43637,50	,09
		Kadın	182	44,83	214,20	38983,50	

p<0,05*

Tablo 4.2 incelendiğinde Minnesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutları içerisinde erkekler ve kadınlar arasında İçsel Doyum alt boyutunda anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. ($p<0,05$). Kadınların tüm alt boyutlarda erkeklere oranla daha yüksek sıralama ortalamasına (MR) sahip olduğu görülmektedir. Buna göre İş doyumu kriterine göre kadınların erkeklerden daha fazla tatminkar oldukları söylenebilir. Erkek katılımcılar ile kadın katılımcılar arasındaki bu farklılığın içsel doyum alt boyutunda daha da derinleştiği söylenebilir

(Özkan, 2007). Niğde ilinde görev yapan 82 kişiden oluşan beden eğitimi öğretmenleri ile yapmış olduğu çalışmada, Tükenmişliğin Duyarsızlaşma boyutunda erkek öğretmenlerin %67'sinin, kadın öğretmenlerin ise %56'sının, tükenmişlik yaşadığı sonucuna ulaşmıştır (Fejgin, 1995), beden eğitimi öğretmenleri ile ilgili yapılan çalışmada; kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre daha az tükenmişlik oranına sahip olduğunu belirtmiştir. Bahsedilen çalışma sonuçları bizim elde ettiğimiz duyarsızlaşma alt boyutundaki sonuçları destekleyici yöndedir.

Tablo 4.3 Medeni Duruma göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarının Mann - Whitney U Testi Sonuçları

Ölçek	Alt Boyut	Cinsiyet	n	%	Mean Rank	Sum Ranks	Of p
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal	Evli	283	69,70	210,36	59531,50	,07
	Tükenmişlik	Bekar	123	30,30	187,72	23089,50	
	Duyarsızlaşma	Evli	283	69,70	206,45	58426,00	,44
		Bekar	123	30,30	196,71	24195,00	
	Kişisel Başarı	Evli	283	69,70	207,47	58713,50	,30
		Bekar	123	30,30	194,37	23907,50	
	Maslach Toplam	Evli	283	69,70	212,80	60222,50	,01*
		Bekar	123	30,30	182,10	22398,50	

$p<0,05^*$

Tablo 4.3 incelendiğinde Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutları içerisinde erkekler ve kadınlar arasında Maslach Toplam puanında anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. ($p<0,05$). Tüm alt boyutlarda evli çalışanların sıralama ortalamaları (MR), bekar çalışanların sıralama ortalamalarına göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Maslach toplam puanları incelendiğinde evli çalışanlar ile bekar çalışanlar arasında diğer alt boyutlara göre farkın derinleştiği saptanmıştır. Evli çalışanların bekar

çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları, daha fazla duyarsızlaştıkları ancak kendilerini daha fazla başarılı gördükleri söylenebilir.

Tablo 4.4 Medeni Duruma göre katılımcıların Minnesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutlarının Mann - Whitney U Testi Sonuçları

Ölçek	Alt Boyut	Cinsiyet	n	%	Mean Rank	Sum Ranks	Of p
Minnesota İş Doyum Ölçeği	İçsel Doyum	Evli	283	69,70	196,07	55487,00	,05
		Bekar	123	30,30	220,60	27134,00	
	Dışsal Doyum	Evli	283	69,70	194,27	54979,00	,01*
		Bekar	123	30,30	224,73	27642,00	
	Minnesota Toplam	Evli	283	69,70	194,85	55141,50	,02*
		Bekar	123	30,30	223,41	27479,50	

p<0,05*

Tablo 4.4 incelendiğinde Minnesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutları içerisinde evli katılımcılar ile bekar katılımcılar arasında Dışsal Doyum alt boyutunda ve Minnesota Toplam puanında anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Bekar katılımcıların sıralama ortalamaları, evli katılımcıların sıralama ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmektedir. Anlamlı farklılıkların olduğu Dışsal Doyum alt boyutu ve Minnesota Toplam puanında bekar katılımcıların sıralama puanları ile evli katılımcıların sıralama ortalamaları arasındaki fark daha da derinleşmektedir. Bu bulgulara göre bekâr katılımcıların iş tatmininin evli katılımcılara oranla daha yüksek olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılan personelin medeni durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki farkta duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı farklılık bulunmuştur ve bekâr personelin tükenmişlik düzeyi daha yüksektir. Farklı anlatımla bekâr personel, evli personele göre yaptığı işe duyarsız hale gelmektedir. Evli personelin iş hayatlarında olup bitenleri aileleri ile daha fazla paylaşma fırsatının olması bu farkın ortaya çıkmasında bir faktör olabilir. Bekâr personelin bu fırsatının olmaması da duyarsızlaşmayı artırmış olabilir. Duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutunda ise anlamlı farklılık olmamakla beraber duygusal tükenmede bekâr personelin, kişisel başarıda evli personelin tükenmişlik düzeyi daha yüksektir (Ağyel, 2021)

Tablo 4.5 Yaş değişkenine göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarının Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Ölçek	Alt Boyutlar	Yaş	n	Mean Rank	Kruskal-Wallis H	p	Tamhane's T2
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal	18-23	15	201,80	3,39	,49	5>3
	Tükenmişlik	24-29	71	188,34			
		30-35	87	212,29			
		36-40	95	216,94			
		41 ve Üzeri	138	196,69			
	Duyarsızlaşma	18-23	15	232,57	3,50	,47	
		24-29	71	206,58			
		30-35	87	215,60			
		36-40	95	203,75			
		41 ve Üzeri	138	190,96			
	Kişisel Başarı	18-23	15	176,97	12,34	,01*	
		24-29	71	201,54			
		30-35	87	179,91			
		36-40	95	192,13			
		41 ve Üzeri	138	230,09			
	Maslach Toplam	18-23	15	197,27	1,19	,87	
		24-29	71	191,24			
		30-35	87	202,43			
		36-40	95	209,44			
		41 ve Üzeri	138	207,07			
1:18-23 yaş, 2:24-29 yaş, 3:30-35 yaş, 4:36-40 yaş, 5:41 ve üzeri yaş							

p<0,05*

Tablo 4.5 incelendiğinde Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Kişisel Başarı alt boyutunun yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır ($p<0,05$). Gruplar arası yapılan karşılaştırmada farkın 5. (41 ve üzeri) grup ile 3. (30-35) grup arasında bulunduğu saptanmıştır. (Tamhane's T2 5>3) Anlamlı farklılığın 41 ve üzeri yaş grubundaki katılımcıların lehine olduğu söylenebilir.

Tablo 4.6 Yaş değişkenine göre katılımcıların Minnesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutlarının Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Ölçek	Alt Boyutlar	Yaş	n	Mean Rank	Kruskal-Wallis H	p	Tamhane's T2
Minnesota İş Doyum Ölçeği	İçsel Doyum	18-23	15	231,97	3,66	,45	
		24-29	71	205,87			
		30-35	87	206,59			
		36-40	95	185,29			
		41 ve üzeri	138	209,77			
	Dışsal Doyum	18-23	15	267,37	7,05	,13	
		24-29	71	210,94			
		30-35	87	205,10			
		36-40	95	185,29			
		41 ve üzeri	138	204,26			
	Minesota	18-23	15	248,97	5,30	,25	
	Toplam	24-29	71	208,30			
		30-35	87	205,83			
		36-40	95	183,80			
		41 ve üzeri	138	208,18			
1:18-23 yaş, 2:24-29 yaş, 3:30-35 yaş, 4:36-40 yaş, 5:41 ve üzeri yaş							

Tablo 4.6 incelendiğinde Minnesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutlarında yaş değişkenine göre anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$). İçsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında ve minnesota toplam puanlarının sıralama ortalamaları (Mean Rank) 18-23 yaş grubu değişkeninde diğer gruplardan yüksek olduğu saptanmıştır.

Tablo 4.7 Eğitim Düzeyi değişkenine göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarının Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Ölçek	Alt Boyutlar	Eğitim Düzeyi	n	Mean Rank	Kruskal-Wallis H	p	Tamhane's T2
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenmişlik	İlkokul	10	128,10	28,46	,00*	3>2 4>1,2
		Lise ve Dengi	130	165,78			
		Önlisans - Lisans	238	222,27			
		Yüksek Lisans	26	239,62			
		Doktora	2	329,50			
	Duyarsızlaşma	İlkokul	10	155,50	10,16	,03*	3>2
		Lise ve Dengi	130	180,50			
		Önlisans - Lisans	238	216,06			
		Yüksek Lisans	26	222,19			
		Doktora	2	200,50			
	Kişisel Başarı	İlkokul	10	293,45	16,57	,00*	1>4
		Lise ve Dengi	130	225,42			
		Önlisans - Lisans	238	192,06			
		Yüksek Lisans	26	173,25			
		Doktora	2	83,50			
	Maslach Toplam	İlkokul	10	168,90	14,65	,00*	3>2
		Lise ve Dengi	130	173,90			
		Önlisans - Lisans	238	217,72			
		Yüksek Lisans	26	229,00			
		Doktora	2	276,75			

1:İlkokul, 2:Lise ve Dengi, 3:Önlisans - Lisans, 4:Yüksek Lisans, 5:Doktora

p<0,05*

Tablo 4.7 incelendiğinde Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin tüm alt boyutlarında eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır ($p<0,05$). Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma alt boyutundaki ve Maslach Toplam puanında Önlisans -Lisans (3) ve Lise ve Dengi (2) grupları arasında yapılan çoklu karşılaştırmada farklılık Önlisans – Lisans eğitim düzeyi lehinedir (Tamhane's T2 3>2). Duygusal Tükenmişlik alt boyutundaki Yüksek Lisans (4), İlkokul (1) ve Lise ve Dengi (2) grupları arasında yapılan çoklu karşılaştırmada farklılık Yüksek Lisans eğitim düzeyi lehinedir (Tamhane's T2 4>1,2). Kişisel Başarı alt boyutundaki İlkokul (1) ve Yüksek Lisans (4) grupları arasında yapılan çoklu karşılaştırmada farklılık İlkokul

eğitim düzeyi lehinedir (Tamhane's T2 1>4). Bu tablodaki verilere göre eğitim düzeyi artarken duygusal tükenmişlik yaşama, duyarsızlaşmanın da arttığı, eğitim düzeyi azalırken kişisel başarı oranının arttığı söylenebilir.

Tablo 4.8 Eğitim Düzeyi değişkenine göre katılımcıların Minnesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutlarının Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Ölçek	Alt Boyutlar	Eğitim Düzeyi	n	Mean Rank	Kruskal-Wallis H	p	Tamhane's T2
Minnesota İş Doyum Ölçeği	İçsel Doyum	İlkokul	10	254,85	10,38	,03*	2>3
		Lise ve Dengi	130	223,27			
		Önlisans - Lisans	238	193,13			
		Yüksek Lisans	26	189,98			
		Doktora	2	71,00			
	Dışsal Doyum	İlkokul	10	266,15	11,53	,02*	2>3
		Lise ve Dengi	130	225,26			
		Önlisans - Lisans	238	192,37			
		Yüksek Lisans	26	178,31			
		Doktora	2	127,25			
	Minnesota Toplam	İlkokul	10	260,45	10,78	,02*	2>3
		Lise ve Dengi	130	224,30			
		Önlisans - Lisans	238	192,62			
		Yüksek Lisans	26	185,46			
		Doktora	2	96,25			

1:İlkokul, 2:Lise ve Dengi, 3:Önlisans - Lisans, 4:Yüksek Lisans, 5:Doktora

p<0,05*

Tablo 4.8 incelendiğinde Minnesota İş Doyum Ölçeğinin tüm alt boyutlarında eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır ($p<0,05$). İçsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları ve Minnesota Toplam puanında Lise ve Dengi (2) ve Önlisans-Lisans (3) eğitim düzeyi grupları arasında yapılan çoklu karşılaştırma da farkın Lise ve Dengi (2) eğitim düzeyi grubu lehine olduğu söylenebilir (Tamhane's T2 2>3). Bu tablodaki verilere bakarak eğitim düzeyi ile iş tatmini arasında ters bir orantı olduğunu, eğitim düzeyi azaldıkça iş tatmininin arttığı, eğitim düzeyi arttıkça iş tatmininin azaldığı söylenebilir.

Tablo 4.9 Hizmet Süresi değişkenine göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarının Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Ölçek	Alt Boyutlar	Hizmet Süresi	n	Mean Rank	Kruskal-Wallis H	p	Tamhane's T2
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal	0-2 Yıl	130	167,00			
	Tükenmişlik	3-5 Yıl	25	222,38			
		6-9 Yıl	55	240,05	21,10	,00*	3>1
		10-12 Yıl	73	206,49			5>1
		13 ve Üzeri Yıl	123	220,12			
	Duyarsızlaşma	0-2 Yıl	130	187,43			
		3-5 Yıl	25	189,54			
		6-9 Yıl	55	226,99	5,59	,23	
		10-12 Yıl	73	206,91			
		13 ve Üzeri Yıl	123	210,79			
	Kişisel Başarı	0-2 Yıl	130	180,98			
		3-5 Yıl	25	246,94			
		6-9 Yıl	55	200,27	10,25	,03*	2>1
		10-12 Yıl	73	206,58			
		13 ve Üzeri Yıl	123	218,09			
	Maslach	0-2 Yıl	130	157,47			
	Toplam	3-5 Yıl	25	226,50			3>1
		6-9 Yıl	55	240,55	32,19	,00*	5>1
		10-12 Yıl	73	207,36			
		13 ve Üzeri Yıl	123	228,61			

1: 0-2 Yıl, 2: 3-5 Yıl, 3: 6-9 Yıl, 4: 10-12 Yıl, 5: 13 ve Üzeri Yıl

p<0,05*

Tablo 4.9 incelendiğinde Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Duygusal Tükenmişlik, Kişisel Başarı alt boyutlarında ve Maslach Toplam puanında hizmet süresi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır ($p<0,05$). Duygusal tükenmişlik alt boyutunda ve Maslach toplam puanında 6-9 yıl (3), 13 ve üzeri yıl (5) ve 0-2 yıl (1) hizmet sürelerine sahip gruplar arasında yapılan çoklu karşılaştırmada fark 6-9 yıl (3) ve 13 ve üzeri yıl (5) hizmet sürelerine sahip gruplar lehine olduğu söylenebilir (Tamhane's T2 3>1, 5>1). Kişisel Başarı alt boyutunda 3-5 yıl (2) ve 0-2 yıl (1) hizmet sürelerine sahip gruplar arasında yapılan çoklu karşılaştırmada fark 3-5 yıl (2) hizmet

süresine sahip grup lehine olduğu söylenebilir (Tamhane's $T_2 \geq 1$). Bu tablodaki verilere göre çalışan katılımcıların hizmet sürelerinin artması duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma yaşadıklarını ve kişisel başarı oranlarını da arttırdığı söylenebilir.

Tablo 4.10 Hizmet Süresi değişkenine göre katılımcıların Minnesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutlarının Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Ölçek	Alt Boyutlar	Hizmet Süresi	n	Mean Rank	Kruskal-Wallis H	p	Tamhane's T_2
Minnesota İş Doyum Ölçeği	İçsel Doyum	0-2 Yıl	130	214,33	6,54	,16	
		3-5 Yıl	25	193,92			
		6-9 Yıl	55	173,35			
		10-12 Yıl	73	219,49			
		13 ve Üzeri Yıl	123	198,00			
	Dışsal Doyum	0-2 Yıl	130	228,21	13,10	,01*	1>3
		3-5 Yıl	25	199,46			
		6-9 Yıl	55	169,46			
		10-12 Yıl	73	212,90			
		13 ve Üzeri Yıl	123	187,85			
	Minnesota	0-2 Yıl	130	221,63	10,46	,03*	1>3
		3-5 Yıl	25	195,18			
	Toplam	6-9 Yıl	55	167,84			
		10-12 Yıl	73	218,42			
		13 ve Üzeri Yıl	123	193,11			

1: 0-2 Yıl, 2: 3-5 Yıl, 3: 6-9 Yıl, 4: 10-12 Yıl, 5: 13 ve Üzeri Yıl

p<0,05*

Tablo 4.10 incelendiğinde Minnesota İş Doyum Ölçeğinin Dışsal Doyum alt boyutunda ve Minnesota Toplam puanında hizmet süresi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır ($p<0,05$). Dışsal doyum alt boyutu ve Minnesota Toplam puanında 0-2 yıl (1) ve 6-9 yıl hizmet sürelerine sahip katılımcıların oluşturduğu gruplar arasına yapılan çoklu karşılaştırmada fark 0-2 yıl (1) hizmet süresine sahip grup lehinedir (Tamhane's $T_2 \geq 1$). Bu tablodaki verilere bakıldığında 0-2 yıl (1) hizmet sürelerine sahip olan grup diğer gruplardan daha fazla içsel, dışsal ve toplam iş tatmini yaşamaktadır.

(Peker, 2002), Çeşitli branşlar da görev yapan Öğretmenler üzerinde yapmış olduğu çalışmada eğitim düzeyi yükseldikçe tükenmişlik oranlarında da anlamlı düzeyde artış olduğunu ifade etmiştir (Karahana ile Uyanık-Balat, 2011). Bu çalışma ile bizim yapmış olduğumuz çalışma benzerlik göstermektedir. Özel eğitim okullarında görev yapan eğitimcilerin öz-yeterlik algılarının ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesinde, (Seferoğlu ve diğerleri, 2014) okul idarecileri ve öğretmenler üzerine yaptıkları araştırmada da en yüksek tükenmişlik düzeyinin lisansüstü mezunlarında olduğunu bildirmiştir.

Tablo 4.11 Hizmet İçi Eğitime Katılma Durumu değişkenine göre katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarının Mann - Whitney U Testi Sonuçları

Ölçek	Alt Boyut	Hizmet İçi Eğitime Katılma Durumu	n	%	Mean Rank	Sum Of Ranks	p
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal	Katıldım	321	79,07	206,85	66399,00	,26
	Tükenmişlik	Katılmadım	85	20,93	190,85	16222,00	
	Duyarsızlaşma	Katıldım	321	79,07	205,66	66017,50	,46
		Katılmadım	85	20,93	195,34	16603,50	
	Kişisel Başarı	Katıldım	321	79,07	207,83	66713,00	,14
		Katılmadım	85	20,93	187,15	15908,00	
	Maslach Toplam	Katıldım	321	79,07	208,77	67016,00	,07
		Katılmadım	85	20,93	183,59	15605,00	

Tablo 4.11 incelendiğinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyutları ve Maslach Toplam puanında hizmet içi eğitime katılma durumu değişkenine göre anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$). Ancak hizmet içi eğitime katıldığını beyan eden grubun tüm alt boyutlarda ve Maslach toplam puanındaki sıralama ortalamaları daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.12 Hizmet İçi Eğitime Katılma Durumu değişkenine göre katılımcıların Minnesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutlarının Mann - Whitney U Testi Sonuçları

Ölçek	Alt Boyut	Hizmet İçi Eğitime Katılma Durumu			Mean Rank	Sum Ranks	Of p
			n	%			
Minnesota İş Doyum Ölçeği	İçsel Doyum	Katıldım	321	79,07	204,20	65547,50	,81
		Katılmadım	85	20,93	200,86	17073,50	
	Dışsal Doyum	Katıldım	321	79,07	200,27	64286,00	,28
		Katılmadım	85	20,93	215,71	18335,00	
	Minesota	Katıldım	321	79,07	202,29	64933,50	,68
	Toplam	Katılmadım	85	20,93	208,09	17687,50	

Tablo 4.12 incelendiğinde Minnesota İş Doyum Ölçeği alt boyutları ve Minnesota Toplam puanında hizmet içi eğitime katılma durumu değişkenine göre anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$). Ancak dışsal doyum ve minnesota toplam puanında hizmet içi eğitime katılmadığı beyan eden katılımcıların sıralama ortalamaları, içsel doyum alt boyutunda ise hizmet içi eğitime katıldığını beyan eden katılımcıların sıralama ortalamaları daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.13 Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutları ile Minnesota İş Doyum Ölçeği Alt Boyutları Arasındaki İlişki (Korelasyon) Analizi Sonuçları (Spearman Korelasyonu)

		İçsel Doyum	Dışsal Doyum	Minnesota Puan	Toplam
Duygusal Tükenmişlik	R	-0,601**	-0,638**	-0,652**	
	p	0,00	0,00	0,00	
	N	406	406	406	
Duyarsızlaşma	R	-0,540**	-0,496**	-0,545**	
	p	0,00	0,00	0,00	
	N	406	406	406	
Kişisel Başarı	R	0,381**	0,264**	0,337**	
	p	0,00	0,00	0,00	
	N	406	406	406	
Maslach Toplam Puan	R	-0,485**	-0,549**	-0,543**	
	p	0,00	0,00	0,00	
	N	406	406	406	

Tablo 4.13 te Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Minnesota İş Doyum Ölçeklerinin Alt Boyutları ve toplam puanları arasındaki ilişki Spearman Korelasyonu testiyle incelenmiştir. Yapılan bu incelemede duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutları ve Maslach toplam puanıyla içsel doyum, dışsal doyum alt boyutları ve Minnesota toplam puanı arasında negatif yönlü orta kuvvetli bir ilişki bulunduğu, kişisel başarı alt boyutu ile içsel doyum, dışsal doyum ve Minnesota toplam puanı arasında pozitif yönlü zayıf kuvvetli bir ilişki bulunduğu saptanmıştır ($p<0,001$). Bu tablodaki verilere göre iş yaşamında duygusal tükenen ve duyarsızlaşan çalışanlar iş tatminlerinin zayıf olduğu söylenebilir. Aynı zamanda kendilerini başarılı gören çalışanların iş tatminlerinin yüksek olduğu söylenebilir.



TARTIŞMA

Araştırmamızın bu bölümünde Kahramanmaraş ilinde kamu kurumlarında çalışan personellerin çeşitli nüfus istatistiklerine göre mesleki tükenmişlik ve iş tatmini durum bulguları tartışılmış ve yorumlanmıştır.

Maslach ve Jackson tarafından yapılan Maslach Tükenmişlik Ölçeğine (1981) göre Duygusal yorgunluk, duyarsızlaşma, kişisel başarı tükenmişliğin alt basamaklarıdır. (Dawis ve diğerleri, 1967) tarafından geliştirilen Minosota İş Doyumu Ölçeği'nde açıklanan iş doyumunun alt boyutlarından iç ve dış doyum arasındaki bağlantıyı gösteren incelemenin sonuçlarına bakıldığında;

Kamuda personelinin cinsiyet durumuna göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutları içerisinde erkekler ve kadınlar arasında Kişisel Başarı alt boyutunda anlamlı farklılık olduğu, erkeklerin ise sıralama ortalamaları sadece Kişisel Başarı alt boyutunda kadınların sıralama ortalamalarından yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kadınların sıralama ortalamaları Duygusal Tükenmişlik ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında erkeklerin aldıkları sıralama ortalamalarından yüksek olduğu saptanmıştır. Anlamlı farkın erkeklerin lehine olduğu söylenebilir. Buna göre erkek katılımcılar kendilerinin iş yaşamında kadın katılımcılardan daha az duygusal tükenmişlik, daha az duyarsızlaşma yaşadıkları ve bu oranda daha fazla başarılı olarak görmektedir. Aradaki farkın sebebi kadınların iş hayatı haricinde aile hayatı, ev işleri ve çocukların bakımlarından dolayı iş hayatında erkeklere nazaran daha çok duyarsızlaşma ve tükenme durumunu yaşadıkları tespit edilmiş ayrıca bu durum kadınların başarı oranlarının düşük olmasının sebebi olabilir.

Minesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutları içerisinde erkekler ve kadınlar arasında İçsel Doyum alt boyutunda anlamlı farklılık olduğu, kadınların tüm alt boyutlarda erkeklere oranla daha yüksek sıralama ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Buna göre İş doyumuna göre kadınların erkeklerden daha fazla tatminkar oldukları söylenebilir. Erkek katılımcılar ile kadın katılımcılar arasındaki bu farklılığın içsel doyum alt boyutunda daha da derinleştiği söylenebilir. Aradaki farkın sebebi ataerkil toplumlarda kadınların maddi olarak çok daha fazla beklenti

içinde olmadığı erkeklere oranla düşük olduğu kadınlar kazanmış olduğu ücretin daha fazla içsel duyumlarını artırmış olabilir.

Bu alanla ilgili literatür incelendiğinde cinsiyet faktörünün tükenmişlik üzerinde etkisi bakımından farklı sonuçlar yarattığı görülmektedir. Beden öğretmenleri arasında yapılan çalışmada erkek beden öğretmenlerinde kadın beden öğretmenlerine nispeten daha fazla duyarsızlaşma olduğu görülmüştür. Fakat hem kişisel alt boyut hem de duygusal tükenmişlik alt boyutlarında erkeklerin puanının kadınlardan fazla olmasına rağmen bu fark anlamlı ve önemli bulunmamıştır (Çalışkan 2018)

(Özkan, 2007), Niğde ilinde görev yapan 82 kişiden oluşan beden eğitimi öğretmenleri ile yapmış olduğu çalışmada, Tükenmişliğin Duyarsızlaşma boyutunda erkek öğretmenlerin %67'sinin, kadın öğretmenlerin ise %56'sının, tükenmişlik yaşadığı sonucuna ulaşmıştır (Özkan, 2007), beden eğitimi öğretmenleri ile ilgili yapılan çalışmasında; kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre daha az tükenmişlik oranına sahip olduğunu belirtmiştir (Fejgin, 1995). Bahsedilen çalışma sonuçları bizim elde ettiğimiz duyarsızlaşma alt boyutundaki sonuçları destekleyici yöndedir.

Yukarıda değinilen araştırma sonuçları bizim çalışmamızdaki tespit ettiğimiz duyarsızlaşma alt boyutundaki neticeleri destekler şekildedir. Yapılan çalışmalarda (Gençay, 2007; Gezer, 2008; Kale 2007; Kelgökmen 2007; Kurtlar 2009; Vurgun 2006; Yılmaz 2013) ise Tükenmişliğin "Duyarsızlaşma" alt boyutunda cinsiyete göre farklılık bulamamışlardır. Bizim çalışmamızda da duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutunda cinsiyete göre anlamlı bir fark bulunmamış olup bu çalışmalar bizim çalışmamızla örtüşmektedir. Fakat tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutundaki sonuçları ile bizim çalışmamız karşılaştırıldığında çalışmamızı desteklememektedir (Brudnik, 2004) ise Polonya'nın Cracow ve Wieliczka şehirlerinde görev yapan beden eğitimi öğretmenlerinin "duygusal tükenme" alt boyutunda cinsiyet açısından farklılıkları tespit etmek amacıyla yapmış olduğu çalışmasında kadın öğretmenlerin lehine farklılık tespit etmiştir. İde (2008), engelli okullarda görev yapan beden eğitimi öğretmenlerinden kadın öğretmenlerin %27,3'ünün erkek öğretmenlerin ise % 14,3'ünün "duygusal tükenmişliği" oranına sahip olduğunu ortaya koymuştur. Şahin, (2008), beden eğitimi öğretmenleri arasında yaptığı cinsiyet temelli araştırmasında

“duygusal tükenme” alt boyutunda kadın öğretmenlerin bulunduğu kitlede erkek öğretmenlere nazaran daha fazla tükenmişlik yaşandığını “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarı” alt boyutlarında ise anlamlı bir farklılığın bulunmadığını belirtmiştir. Baykoçak, (2002), yapmış olduğu araştırma sonucunda, kadın ve erkek beden eğitimi öğretmenleri arasında “duyarsızlaşma” alt ölçek puanlarında farklılık olmadığını buna karşın “duygusal tükenme” ve “kişisel başarı” ölçümleme puanları arasında farklılık bulunduğunu ve erkek eğitmen kitlesinin tükenmişliğinin kadın eğitmen kitlesine göre daha alt seviyede ölçümlendiği tespit edilmiştir. Bahsedilen bu ölçümleme sonuçları bizim ölçümlerimizle elde ettiğimiz sonuçlar ile uyuşmamaktadır. Yaptığımız çalışmada kadın ve erkek öğretmenler arasındaki duyarsızlaşma seviyelerinde farklılık olmasının nedenleri; mesleki yönde ve sosyal açıdan hayat görüşlerinin farklı olması ayrıca veli, talebe, mektep ve sosyal hayatlarındaki ilişkilerinde farklı yaklaşımlarla karşılaşmaları, çalışma şartlarının farklı olması ve söz konusu kitlenin yaşadıkları ya da maruz kaldıkları sorunlara aynı ya da benzer pencereden bakmamalarından ötürü olduğu söylenebilir.

Kamu personelinin medeni durumuna göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutları içerisinde erkekler ve kadınlar arasında Maslach Toplam puanında anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. ($p<0,05$). Tüm alt boyutlarda evli çalışanların sıralama ortalamaları (MR), bekar çalışanların sıralama ortalamalarına göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Maslach toplam puanları incelendiğinde evli çalışanlar ile bekar çalışanlar arasında diğer alt boyutlara göre farkın derinleştiği saptanmıştır. Evli çalışanların bekar çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları, daha fazla duyarsızlaştıkları ancak kendilerini daha fazla başarılı gördükleri söylenebilir. Aradaki farkın sebebi olarak evlilerin iş-ev hayatlarında yaşadıkları anlaşmazlıklar veya bekar çalışanların hizmet süresi açısından bakıldığında henüz yeni sayılabilecek personel olmaları bu yüzden çalışma heveslerinin yüksek düzeyde olması olabilir.

Minesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutları içerisinde evli katılımcılar ile bekar katılımcılar arasında Dışsal Doyum alt boyutunda ve Minesota Toplam puanında anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Bekar katılımcıların sıralama ortalamaları, evli katılımcıların sıralama ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmektedir. Anlamlı farklılıkların olduğu Dışsal Doyum alt boyutu ve Minesota Toplam puanında bekar katılımcıların sıralama puanları ile evli katılımcıların sıralama

ortalamaları arasındaki fark daha da derinleşmektedir. Bu bulgulara göre bekar katılımcıların iş tatmininin evli katılımcılara oranla daha yüksek olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılan personelin medeni durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki farkta duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı farklılık bulunmuştur ve bekâr personelin tükenmişlik düzeyi daha yüksektir. Farklı anlatımla bekâr personel, evli personele göre yaptığı işe duyarsız hale gelmektedir. Evli personelin iş hayatlarında olup bitenleri aileleri ile daha fazla paylaşma fırsatının olması bu farkın ortaya çıkmasında bir faktör olabilir. Bekâr personelin bu fırsatının olmaması da duyarsızlaşmayı artırmış olabilir. Bireysel başarıda evli personelin tükenmişlik düzeyi daha yüksek olup Duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutunda ise anlamlı farklılık bulunmadığı belirtilmiştir (Ağyel, 2021). Bu bulguları destekler nitelikte literatürde farklı araştırmaların bulguları da vardır (Arabacı ve Akar, 2010; Girgin, 2010; Gün ve Atanur-Baskan, 2017; İraz ve Ganiyusufoğlu, 2011; Kılıç ve Seymen, 2011; Sezgin ve Kılınç, 2012). Ağraş ve Genç'in (2018) çağrı merkezinde çalışanlar üzerine yaptıkları araştırmada da tükenmişliğe etki eden etmenler içinde medeni durum değişkeni gösterilmiştir. Yavuz ve Akca'nın (2018) araştırmasında ise evli ve bekar çalışanlara göre boşanmış çalışanların iş stresi ve tükenmişlik ortalamalarının daha fazla olduğu saptanmıştır. Çalışma ortamında çalışanların tükenmişliğini etkileyen faktörler içinde rol belirsizliği, destek yetersizliği, ilerleme fırsatlarındaki sınırlılık, mesleğin geleceğinin parlak olmaması, liderlik biçimleri, iş ortamındaki etkili iletişim gibi bir dizi örgütsel faktör sıralanabileceği gibi kişisel faktörler arasında medeni durumun da personelin tükenmişlik düzeyinde etkisinin olduğu görülmektedir.

Kamu personelinin yaş değişkenine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Kişisel Başarı alt boyutunun yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır ($p<0,05$). Gruplar arası yapılan karşılaştırmada farkın 5. (41 ve üzeri) grup ile 3. (30-35) grup arasında bulunduğu saptanmıştır. (Tamhane's T_2 $5>3$) Anlamlı farklılığın 41 ve üzeri yaş grubundaki katılımcıların lehine olduğu söylenebilir. Yaş grupları karşılaştırması yapıldığında 41 yaş ve üstü meslekte tecrübe etmiş olduğu olumsuz yaşantılardan kaynaklı olabilir.

Minesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutlarında yaş değişkenine göre anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$). İçsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarında ve

minnesota toplam puanlarının sıralama ortalamaları (Mean Rank) 18-23 yaş grubu değişkeninde diğer gruplardan yüksek olduğu saptanmıştır. Personelin genç yaşta kurumda işe yeni başlaması atanmanın vermiş olduğu sevinçlerden kaynaklanabilir.

Benzer bulgular eğitim örgütleri üzerinde yapılan çalışmalarda Duygusal tükenme alt boyutunda da anlamlı farklılık olmasa da en fazla 25-30 yaş aralığındaki personelde bu tür tükenmişliğin olduğu saptanmıştır (Ağyel, 2021; Palice, 2020). Sağlık örgütlerinde yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur (Çatak, 2013). Yaşı ilerlemiş sağlık örgütlerinde çalışanlar üzerinde yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur (Karahaliloğlu, 2013; Şanlı-Çatak, 2013). Çalışanların genç çalışanlara göre daha deneyimli, sabırlı, sebatkâr, olgun ve dengeli olmaları tükenmişlik yaşamalarına karşı direnç oluşturan faktörler arasında sıralanabilir. Bununla beraber yaş ilerledikçe kariyer olanaklarından daha fazla yararlanmış olmaları da tükenmişliği daha az yaşamalarında ileri yaş gruplarındaki çalışanlar için bir değişken olarak ele alınabilir.

Personelin yaş aralığı ile iş doyum düzeyi arasında anlamlı fark tespit edilmemiş olup hem içsel doyumda hem dışsal doyumda hem de iş doyumunun genelinde yaş aralığı en yüksek olan personelde iş doyum düzeyi yüksektir. Yaş ilerledikçe işe bağlılığın fazlalaşması, iş yerinde tanınırlığın artması, daha nitelikli iş ortaya konulmaya başlanması, farklı iş arayışlarının azalması ya da sonlanması, işte artık deneyimli hale gelinmiş olması, için inceliklerinin kavranmış olması bu farkın belirmesinde etkili olabilir. Ayrıca işe yeni başlayan genç personelin beklentisinin yüksek olması ve bu beklentileri iş yerinde henüz bulamamış olması da bu farkın ortaya çıkmasında etkili olabilir. Sarıkaya'nın (2019), Kavutçu'nun (2016), Piyal, Çelen, Şahin ve Piyal'ın (2000) kamu kurumlarında, Özaydın ve Özdemir'in (2014), Türkoğlu ve Yurdakul'un (2017) özel sektörde yaptığı araştırmaların bulguları da benzer yöndedir ve ileri yaşlardaki çalışanların iç doyum düzeyleri anlamlı şekilde farklı bulunmuştur.

Kamu personelinin eğitim düzeyi değişkenine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin tüm alt boyutlarında eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır ($p<0,05$). Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma alt boyutundaki ve Maslach Toplam puanında Önlisans -Lisans (3) ve Lise ve Dengi (2)

grupları arasında yapılan çoklu karşılaştırmada farklılık Önlisans – Lisans eğitim düzeyi lehinedir (Tamhane's T2 3>2). Duygusal Tükenmişlik alt boyutundaki Yüksek Lisans (4), İlkokul (1) ve Lise ve Dengi (2) grupları arasında yapılan çoklu karşılaştırmada farklılık Yüksek Lisans eğitim düzeyi lehinedir (Tamhane's T2 4>1,2). Kişisel Başarı alt boyutundaki İlkokul (1) ve Yüksek Lisans (4) grupları arasında yapılan çoklu karşılaştırmada farklılık İlkokul eğitim düzeyi lehinedir (Tamhane's T2 1>4). Bu tablodaki verilere göre eğitim düzeyi artarken duygusal tükenmişlik yaşama, duyarsızlaşmanın da arttığı, eğitim düzeyi azalırken kişisel başarı oranının arttığı söylenebilir. Eğitim düzeyleri bakıldığında zaman eğitim seviyesi yüksek olanların duygusal ve duyarsızlaşmanın artması kurum içinde kariye, ücret, adil olmayan iş dağılımı etki etmiş olabilir. Eğitim seviyesi düşük olanların kurum içinde beklentilerin az olmasından kaynaklanabilir.

Minesota İş Doyum Ölçeğinin tüm alt boyutlarında eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır ($p<0,05$). İçsel doyum ve dışsal doyum alt boyutları ve Minesota Toplam puanında Lise ve Dengi (2) ve Önlisans-Lisans (3) eğitim düzeyi grupları arasında yapılan çoklu karşılaştırma da farkın Lise ve Dengi (2) eğitim düzeyi grubu lehine olduğu söylenebilir (Tamhane's T2 2>3). Bu tablodaki verilere bakarak mesleki doyum ile eğitim düzeyi arasında ters orantı olduğunu, eğitim düzeyi azaldıkça iş tatmininin arttığı, eğitim düzeyi arttıkça iş tatmininin azaldığı söylenebilir. İçsel ve dışsal duyumların ters orantılı olmasının sebebi kurum içinde kariyer, ücret, kurum içinde yükselme, adil olmayan iş dağılımı gibi sebepler olabilir.

Kaynaklar incelendiğinde, 2-4 yıl hizmet süresi olan çalışanlarda duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma toplam puan ortalamalarının daha yüksek olduğunu, kişisel başarı ve Maslach toplam puan ortalamasında ise 4-6 yıl hizmet yılı süresi olanların yüksek olduğu görülmektedir (Bölümcü, 2023). Minnesota ölçeğinde ise 0-2 yıl hizmet süresi olan çalışanların içsel ve dışsal doyum toplam puanları ile toplam puan ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir (Peker, 2002). Çeşitli branşlar da görev yapan Öğretmenler üzerinde yapmış olduğu çalışmada eğitim düzeyi yükseldikçe tükenmişlik oranlarında da anlamlı düzeyde artış olduğunu ifade etmiştir (Karahana ve Uyanık-Balat, 2011). Bu çalışma ile bizim yapmış olduğumuz çalışma benzerlik

göstermektedir. Özel eğitim okullarında görev yapan eğitimcilerin öz-yeterlik algılarının ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesinde, okul idarecileri ve öğretmenler üzerine yaptıkları araştırmada da en yüksek tükenmişlik düzeyinin lisansüstü mezunlarında olduğunu bildirmiştir (Seferoğlu, Yıldız ve Avcı-Yücel, 2014; Tan, 2003). Öğretmenlerin iş tatmini üzerinde yapılan çalışmada, yüksek lisans mezunu olan öğretmenlerin iş tatmin düzeylerinin lisans mezunlarına göre daha az olduğunu belirtmiştir. Yapılan bu çalışma araştırmamızla örtüşmektedir. Literatür taramasında çalışmamızla paralellik göstermeyen araştırmalarda farklı kurumlarda çalışanlar üzerine yapılan çalışmalar da sağlık sektöründeki çalışanlarla gerçekleştirdikleri çalışmada eğitim düzeyi ile çalışanların tükenmişlikleri arasında farka rastlanmamıştır (Güden ve diğerleri, 2020).

Kamu personelinin hizmet yılı değişkenine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Duygusal Tükenmişlik, Kişisel Başarı alt boyutlarında ve Maslach Toplam puanında hizmet süresi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır ($p<0,05$). Duygusal tükenmişlik alt boyutunda ve Maslach Toplam puanında 6-9 yıl (3), 13 ve üzeri yıl (5) ve 0-2 yıl (1) hizmet sürelerine sahip gruplar arasında yapılan çoklu karşılaştırmada fark 6-9 yıl (3) ve 13 ve üzeri yıl (5) hizmet sürelerine sahip gruplar lehine olduğu söylenebilir (Tamhane's $T_2 \ 3>1$, $5>1$). Kişisel Başarı alt boyutunda 3-5 yıl (2) ve 0-2 yıl (1) hizmet sürelerine sahip gruplar arasında yapılan çoklu karşılaştırmada fark 3-5 yıl (2) hizmet süresine sahip grup lehine olduğu söylenebilir (Tamhane's $T_2 \ 2>1$). Bu tablodaki verilere göre çalışan katılımcıların hizmet sürelerinin artması duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma yaşadıklarını ve kişisel başarı oranlarını da arttırdığı söylenebilir. Hizmet sürelerinin artmasıyla duygusal ve duyarsızlaşmanın artması sebebi kurum içinde kariyer, ücret, adil olmayan iş dağılımı etki etmiş olabilir. Ayrıca başarının artması ise bilgi/beceri ve deneyimlerin artmasından kaynaklanmış olabilir.

Minesota İş Doyum Ölçeğinin Dışsal Doyum alt boyutunda ve Minnesota Toplam puanında hizmet süresi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır ($p<0,05$). Dışsal doyum alt boyutu ve Minnesota Toplam puanında 0-2 yıl (1) ve 6-9 yıl hizmet sürelerine sahip katılımcıların oluşturduğu gruplar arasına yapılan çoklu karşılaştırmada fark 0-2 yıl (1) hizmet süresine sahip grup lehinedir (Tamhane's $T_2 \ 1>3$). Bu tablodaki verilere bakıldığında 0-2 yıl (1) hizmet sürelerine sahip olan grup

diğer gruplardan daha fazla içsel, dışsal ve toplam iş tatmini yaşamaktadır. Hizmet süresi az olan personelin kurumda işe yeni başlaması atanmanın vermiş olduğu sevinçlerden kaynaklanabilir.

Bu alanda literatür kaynakları tarandığında, kıdem faktörünün Tükenmişlik puanları üzerinde etkisine ilişkin farklı sonuçlar olduğu görülmektedir. Buna göre 13-15 mesleki hizmet yılındaki katılımcıların duyarsızlaşma alt boyutunda diğer hizmet yılındaki katılımcılara nazaran daha fazla tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir (Çalışkan, 2018). Öğretmen grubundan beden eğitimi öğretmenleri kitlesine yönelik yapılan araştırmalarda ise duyarsızlaşma alt boyutunun kişisel başarı ve duygusal tükenme alt boyutlarında farklılaşma göstermediği fakat kıdeme göre farklılaştığından bahsetmiştir (Kurtlar, 2009). Ayrıca Kelgökmen, ve diğerleri, (2007) yaptıkları çalışmalarda 1-10 yıl arasında çalışma deneyimine sahip öğretmen kitlesinin çalışma yılı farklı olan kitlelere nazaran duyarsızlaşma alt boyutunda tükenmişlik oranının daha yüksek olduğu, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında ise önemli bir farklılığa rastlanmadığını belirtmişlerdir. Bahsedilen bu çalışma sonuçları bizim çalışma sonuçlarımızla örtüşmektedir. Tuna, (2010) yaptığı araştırmasında Tükenmişlik ile kıdem değişkenine ait bulgular incelendiğinde; “kişisel başarı” alt ölçeğinde 21 yıl ve üstü kıdemi olan beden eğitimi öğretmenlerine göre 6-10 yıl kıdemi olan beden eğitimi öğretmenlerinin daha fazla mesleki tükenmişlik yaşadığını belirtmiştir. (“Duygusal tükenme” ve “Duyarsızlaşma” alt ölçekleri arasında anlamlı bir farklılık bulmamıştır. Tükenmişlikle ilgili çalışmalarında hedef kitle olan beden eğitimi öğretmenlerinin kıdeme bağlı olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı bir farklılık saptandığını belirtmemişlerdir (Gençay, 2007; Kale, 2007; Vurgun, 2006). Bu çalışma tespitleri de bizim çalışmamızdaki tespitleri kısmen destekler şekildedir.

Kamu personelinin hizmet içi eğitimlere katılım durumları incelendiğinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyutları ve Maslach Toplam puanında hizmet içi eğitime katılma durumu değişkenine göre anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$). Ancak hizmet içi eğitime katıldığını beyan eden grubun tüm alt boyutlarda ve Maslach toplam puanındaki sıralama ortalamaları daha yüksek bulunmuştur. Hizmet içi eğitim personeli bilgi ve becerisini artırdığını buda kişisel başarısına olumlu etki ettiği söylenebilir.

Minesota İş Doyum Ölçeği alt boyutları ve Minesota Toplam puanında hizmet içi eğitime katılma durumu değişkenine göre anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$). Ancak dışsal doyum ve minesota toplam puanında hizmet içi eğitime katılmadığı beyan eden katılımcıların sıralama ortalamaları, içsel doyum alt boyutunda ise hizmet içi eğitime katıldığını beyan eden katılımcıların sıralama ortalamaları daha yüksek bulunmuştur. Hizmet içi eğitim personelin bilgi ve becerisini artırdığını buda kişisel başarısına olumlu etki ettiği için içsel duyguyu olumlu yönde artırdığı söylenebilir.

Literatür araştırmalarında hizmet içi eğitimle ilgili kullandığımız ölçeğe benzer herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmamızın sonucunda; Kahramanmaraş İlinde kamuda görev yapan personellerin, medeni durum, eğitim durumu cinsiyet, hizmet süresi ve “Minnesota İş Doyumu Ölçeği” ve “Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarıyla anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bununla birlikte, Kahramanmaraş İlinde kamuda görev yapan personellerin; yaş ve hizmet içi eğitiminin durumu değişkenlerine göre “Minnesota İş Doyumu Ölçeği” ve “Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarıyla anlamlılık tespit edilmemiştir.

- 1- Araştırmacılar, ileriki araştırmalarda bu ve bunun gibi çalışmada ele alınan değişkenleri farklı örneklem gruplarında veya başka illerdeki kamu kurumlarında yapılmış tezler inceleyebilirler.
- 2- Personelin yaptığı işten verim alamaması ve kaliteli bir hizmet sunulamaması bireyin işine karşı duyarsızlaşmasının sonucu olarak görülebilir. Bu nedenle kurum yöneticileri tarafından çalışma ortamının iyileştirilmesi, çalışanların aidiyet bağlarının güçlendirilmesi için tatmin edilecek ücret verilmesi, liyakat gibi, personelin duyarsızlaşmasını ortadan kaldıracı politikalar izlenerek iş doyumu ve verimliliği artırabilir.
- 3- Kamu personelin daha verimli çalışmalarını sağlamak için hizmet içi eğitim, liyakat, görevde yükselme, ücret ve çalışma ortamlarına gibi konularda düzenlemeler ve iyileştirmeler yapılması düşünülmektedir.
- 4- Personelin yaşı artıkça duygusal tükenme düzeylerinin artması gözlenmiş olup buna bağlı olarak (24 yaş ve üzeri) personele yönelik çalışma ortamının iyileştirilmesi ve hizmet içi eğitimler düzenlenmesi önerilmektedir.
- 5- Personelin tükenmişliğini artıran örgütsel kaynaklı sebepler tespit edilerek gerekli iyileştirmeler yapılabilir.
- 6- Çalışmamıza benzer kamu kurumlarında yapılan tezlerin karşılaştırılması literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu alanda daha fazla çok yönlü çalışma yapılarak literatür desteklenebilir.

KAYNAKLAR

- Ağan, F. (2002). *Özel okullarda, devlet okullarında ve dershanelerde çalışan lise öğretmenlerinin iş tatminlerinin karşılaştırılması* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Marmara Üniversitesi.
- Ağyel, M. (2021). *Kars Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü ve İlçelerinde görev yapan personellerin mesleki tükenmişlikleri ve iş tatmin doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi* [Yüksek lisans tezi]. Kafkas Üniversitesi.
- Akçamete, A., Kaner, A. G. ve Sucuoğlu, N. B., (2001). Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik Durumlarının İncelenmesi. *Futbol Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 6;(4).
- Akgüç, O. M., (2011). *Özel Güvenlik Görevlilerinin İş Doyumu ve Motivasyonlarıyla Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akman, T., (2019). *Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri ve mesleki doyumlarının incelenmesi*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi.
- Aksu, G., Acuner, A. M. ve Tabak, R. S., (2002). Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma (Ankara Örneği), *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 55(4), 271- 282.
- Akten, S., (2007). *Rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Trakya Üniversitesi.
- Alanyalı, L. K., (2006). *Örgütsel Stres Kaynaklarının İş Tatminine Olan Etkilerinin Tükenmişlik ve Dinçlik (Coşku) Etkileri Bağlamında İncelenmesi (Uygulamalı Bir Araştırma)* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Uludağ Üniversitesi.
- Altınok, M., (2018). *Tükenmişlik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Nöbet Sisteminde Çalışan Kapıkule Gümrük Personeli Üzerinde Bir Araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Amasralı, A., (2016). *Ortaokul ve Lise Matematik Öğretmenlerinin Örgütsel Sinizm Tutumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki (Amasya İli Örneği)*, [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Arslan, Özyurt, G., (2007). *Okul Müdürlerinin Öğretimsel Liderlik Anlayışı ile Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliğinin Karşılaştırılması: Çaycuma Alan Araştırması Örneği*, [Yayımlanmamış Yüksek lisans Tezi].

- Avcı, Ü. ve Seferoğlu, S. S. (2014). Bilgi toplumunda öğretmenin tükenmişliği: Teknoloji kullanımı ve tükenmişliği önlemeye yönelik alınabilecek önlemler. *Akdeniz Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 9, 13-26.
- Ay, Ü. & Karadal, H., (2003). Yönetici Yaşama Bilimleri ve Yöneticileri Etkinliği ve Tasarımı Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil, Çimento, Sigorta ve Gıda Sektöründe Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (20), 39-55.
- Aydın, M., 2007, *Mersin Belediye Sınırları İçinde Çalışan Ebelerin Mesleki Doyumu*, [Yüksek Lisans Tezi]. Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Ebelik Anabilim Dalı
- Barutçu, E. ve Serinkan, C., (2008).Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 8,(2), 541- 561.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006). Mesleki tükenmişlikte bazı demografik değişkenlerin etkisi: Kamuda bir araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6(2), 15 – 23.
- Başaran, İ. E., 2000, *Örgütsel Davranış-İnsanın Üretim Gücü Üçüncü Kez Yeniden Yazım*, Ankara, Umut Yayım Dağıtım.
- Baydur, H. Saatli, G. ve Türköz, K., 2004, Hekim Dışı Sağlık Çalışanlarının Sosyodemografik Özellikleri ve İşe Bağlı Gerginlik Düzeylerinin İş Doyumuna Etkisi, Ankara, IX. Halk Sağlığı Kongresi, 3- 6 Kasım.
- Bayrak, Kök, S., (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1) : 291- 310.
- Bayram, V., (2016). *Eğitim Çalışanlarının Tükenmişlik ve Depresyon Düzeylerinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bayramoğlu, F. B., (2008). *Genel lise, anadolu lisesi, özel liselerde çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ve çeşitli değişkenlere göre karşılaştırılmasına ilişkin uygulama (İstanbul İli Örneği)*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ., (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9, 1-18.
- Bölümcü, İ., (2023). *Batman Gençlik ve Spor İl Müdürlüğünde çalışan personellerin mesleki tükenmişlik ve iş tatmin durumlarının incelenmesi (Batman İli Örneği)* [Yüksek Lisans Tezi]. Batman Üniversitesi
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz*

Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20(2), 95-108. JRES, 2021, 8(2), 462-473 471

- Cemaloğlu, N. & Şahin, D. E., (2007). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklı değişkenlere göre incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2), 463-484.
- Cerit, G. vd. (2016). Bir Hastanede Çalışan Yoğun Bakım Hemşirelerinde Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesi. *Anadolu Klinik Dergisi*, 21(2) :109-118.
- Chiristian, A., (2002). Futbol A.Ş. (Çev. Ali Berktaş) İstanbul: Kitap Yayınevi.
- Cöbek, S., (2010). *Tersane Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Seviyelerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Kdz. Ereğli Bölgesi Örneği*, [Yüksek Lisans Tezi]. Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Çakmak D. N., (2008). *Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Bireylerin Performansları Üzerine Etkisinde İş ve Yaşam Tatminin Rolü* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Çalışkan, O., (2018). *Nevşehir İl Merkezlerinde ve taşrada görev yapan beden eğitimi öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması(Nevşehir İl Örneği)*, [Yüksek Lisans Tezi]. Dumlupınar Üniversitesi.
- Çalışkan, Z., (2005). İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama, *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları (DAUM) Dergisi*, 4,(4), 9- 18.
- Çavuş, M.F., Gök, T. & Kurtay, F., (2007). Tükenmişlik: Meslek Yüksek Okulu Akademik Personeli Üzerine Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 97-108.
- Çetinkaya, H., (2017). *Okul Yöneticilerinin Toksik (Zehirli) liderlik davranışları ile öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki*, [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Pamukkale Üniversitesi.
- Çivitçi, N. & Arıcıoğlu, A., (2012). Beş Faktör Kuramına Dayalı Kişilik Özellikleri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(23), 78-96.
- Dağcı, A., (2019). *Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyi ve tükenmişliğin okul yönetimiyle ilgili boyutlarına ilişkin karma bir araştırma*, [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Maltepe Üniversitesi.
- Dalkılıç, O., (2014). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu- Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, Nobel Yayınları, Ankara, s. 137.
- Demir, F., (2007). *Lise Öğretmenlerinde İletişim ve Problem Çözme Becerisini Artırmaya Yönelik Bir Müdahale Programının Tükenmişlik ve Mesleki Doyum Düzeyine Etkisi*, [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı

- Demircan Çakar, Nigar., ve Yıldız, S., (2009). Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Algılanan Örgütsel Destek Bir Ara Değişken mi?. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(8), 68-90.
- Dertlioğlu, S., (2016). *Eğitim Sektörü Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıkları ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, s.54
- Dormann, C., ve Dieter Z., 2001, "Job Satisfaction: A Meta Analysis of Stabilities", *Journal of Organizational Behavior*, Cilt 22, s. 483- 504.
- Edelwich, J. ve Brodsky, A., (1980). *Burnout: Stages Of Disillusionment In The Helping Professions*, Human Sciences Press, New York.
- Eğinli, A.T., (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.
- Erdoğan, İ., 1996, *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, 1. Baskı, İstanbul, Avcıol Basım Yayın.
- Eren, E., 1996, *Yönetim ve Organizasyon*, 3. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Eroğlu, F., 2007, *Davranış Bilimleri*, İstanbul.
- Erol, V., 1998, *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eronat, Z., (2004). *İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; Kobi'lerde Ampirik Bir Uygulama* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gedik, T. Akyüz K. Cemil ve Batu, Canberk., 2009, Orman Endüstri İşletmelerinde Yönetici İş Tatmin Düzeyinin Belirlenmesi (Düzce İli Örneği). *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 9, 1- 11.
- Groot, W. & Brink, H.M., 1999, Job Satisfaction Of Older Workers. *International Journal Of Manpower*, 20(6), 343-360.
- Günay, A., (2016). *Kabin Ekiplerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Sendromu* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Güven, M., Bakan, İ. & Yeşil, S., (2005). Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 12(1) :127-151.

- İde, O., (2008). *Engelli Okullarında Görev Yapan Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma (Akdeniz Bölgesi Örneği)*. [Yüksek Lisans Tezi]. Sakarya Üniversitesi.
- İncir, G., 1985, Çalışanların Motivasyonuna Genel Bir Bakış, MPM Yayınları, Ankara, ss.14.
- Kaçmaz, N., (2005). “Tükenmişlik Sendromu”, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68, 29-32.
- Kalkızoğlu, S., (2018). *Tükenmişlik Sendromunun İş Tatminine Etkisi: Perakende Sektörü ve Sanal Örgüt Çalışmalarına Yönelik Bir Uygulama* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Karaca, B., & Balcı, V., (2011). İlköğretim ve ortaöğretim beden eğitimi öğretmenlerinin iş tatmini üzerine ampirik bir çalışma: Ankara’daki devlet okulları ile özel okullar karşılaştırması. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 9(1), 33-40
- Karadağ, İ., (2013). *Tükenmişlik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Bir Kamu Kuruluşunda Araştırma* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi].
- Karahan, Ş., & Uyanık, B. G., 2011, Özel eğitim okullarında çalışan eğitimcilerin öz-yeterlik algılarının ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(1), 1-14.
- Kargün, M., (2011). *Futbol Hakemlerinin İş Tatmini ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Karlıdağ, R., Ünal, Süheyla ve Saim, Yoloğlu., 2001), “Hekimlerde Tükenmişlik Düzeylerinin Aleksitimi Düzeyleriyle İlişkisi”. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 2(3), 153- 160.
- Kaşlı, M., (2009). İş Özellikleri Modelinin Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(2) :159–174.
- Keser. A., 2006, Çalışma Yaşamında Motivasyon, Alfa Akademi, Bursa.
- Koçel, T., 2001, İşletme Yöneticiliği: Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar. Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Kutlay, M., (2011). *İşgören Kişilik Özelliklerinin İş Tatmini ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama* [Yayımlanmamış Yüksek

Lisans Tezi]. Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

Lewin, J. E. & Sager, J.K., (2007). A Process Model of Burnout Among Salespeople: Some New Thoughts. *Journal of Business Research*, (60) :1216–1224.

Maslach, C. ve Goldberg, J., 1998, Prevention of Burnout: *New Perspectives, Applied and Preventive Psychology*, 7, 63-74.

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

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

Maslach, C. ve Leiter, P. (1997). The truth about burnout. San Francisco: Jossey-Bass. 472 İ. Y. Kazu ve D.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Micheal P. L., (2001). “Job Burnout”, *Annual Review of Psychology*, 52, 397- 422.

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

Memduhoğlu, H. & Saylık, A., (2012). Okullarda İnförmel İlişkiler Ölçeğinin Geliştirilmesi ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Yüzüncü Yıl Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(1), 1-21.

Noriega, M. Gutiérrez, G. Méndez, I. ve Pulido, M., (2004). Female Health Workers: Lifestyle, Work And Psychiatric Disorders, *Cadernos de Saúde Pública*, Cilt: 20, Sayı: 5, ss: 39- 41.

Okyay, N., (2009). *Emniyet Teşkilatına Bağlı Okullardan Mezun Olup Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde Görev Yapan Polislerin Psikolojik Hizmet Algıları, İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi*, [Yüksek Lisans Tezi]. Adana, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı

Onaran, O., (1981). *Üniversite Öğretim Elemanlarının Meslek Doyum Düzeylerine ilişkin Bir Araştırma*. [Doktora Tezi]. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Pelit, E. ve Öztürk, Y., 2010, Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2, 43- 72.

Perlman, B. ve Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.

Perlman, B. ve Hartman, E. A., (1982). Burnout: Summary and Future Research, *Human Relations*, 35(4), 283- 305.

- Pınar, İ., Kamaşak, R., & Bulutlar, F., (2008). İş tatmini oluşturan boyutların toplam tatmin üzerindeki etkilerinin doğrulayıcı faktör analizi ile incelenmesi üzerine Türk işletmelerinde bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 151-166.
- Porter, L. W., Steers, R. M. Mowday, Richard, T. ve Paul, V. B., (1974). "Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians", *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603- 609.
- Potter, B. A., (1995), Preventing Job Burnout, Course Technology Crisp Press, Kaliforniya.
- Potter, B. A., (1998). Overcoming Job Burnout: How To Renew Enthusiasm For Work Second Edition, United States of Amerika, Ronin Publishing.
- Sabuncuoğlu, Z., (1984). Çalışma Psikolojisi, 2. Baskı, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Schaufeli, W. ve Dirk, E., (1998). The Burnout Companion To Study and Practice- A Critical Analysis, T.J. International Ltd., Padstow, UK
- Schaufeli, W. ve Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*, 16, 501–510.
- Sığrı, Ü. & Basım, N., 2006, İşgörenlerin İş Doyumu ile Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6(12), 131-154.
- Sürgevil Dalkılıç, O., (2014). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Sürgevil-Dalkılıç, O. (2014). Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu: Tükenmişlikle mücadele teknikleri. Ankara: Nobel.
- Şanlı, Savaş., (2006). *Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. [Yüksek Lisans Tezi]. Adana, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı.
- Şenturan, Ş. ve Kamitoğlu, Z., 2007, Yönetmel Etkinliğin Artırılmasında Güdülenmenin Rolü, Beta Yayınları, 2007, s. 42.
- Tanrıverdi, L., (2008). *İlköğretim Müfettişlerinin İş Tatmini ile Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (İstanbul İli Örneği)* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Toker, Sharon, Shirom, Arie, Shapira, Itzhak, Berliner, Sholomo ve Samuel Melamed (2005). "The Association Between Burnout, Depression, Anxiety, and Inflammation Biomarkers: C- Reactive Protein and Fibrinogen in Men and Women", *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 344- 362.

- Topaloğlu, G., (2017). *Doğa Koruma ve Milli Parklar Genel Müdürlüğü Personelinin Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Tatmini Üzerine Etkilerinin İncelenmesi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Tunacan, S., & Çetin, C., (2009). Lise öğretmenlerinin iş doyumunu etkileyen faktörlerin tespitine ilişkin bir araştırma. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 29(29), 155-172.
- Tunceli, H.D., (2012). *Kabin Ekiplerinde İş Tatmini ve Tükenmişlik Duygusu: Thy Örneği* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Uyargil, C., (1988). İş Tatmini ve Bireysel Özellikler, İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi.
- Ülbeği, İ.D., (2016) *Yıldırma, İş Stresi, Tükenmişlik, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler: Görgül Bir Araştırma* [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Üngüren, E. Doğan, H. Özmen, M. ve Tekin, Ö. A., (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi, *Journal Of Yaşar University*, 17,(5), 2922- 2937.
- Yavaş, T., (2012). *Ortaöğretim okul yöneticileri ve öğretmenlerinin öğrenilmiş çaresizlik, tükenmişlik ve öz-yeterlik algılarının örgütsel öğrenme düzeylerine etkileri*, [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Fırat Üniversitesi.
- Yew L, (2008). “Job Satisfaction And Affective Commitment: A Study Of Employees In The Tourism Industry In Sarawak, Malaysia”, *Sunway Academic Journal*, (4) 27- 43.
- Yıldız, B., (2013). *İlkokul ve Ortaokul Öğretmenlerinin İş Stresi, Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumuna Yönelik Algılarının İncelenmesi*. [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul.
- Yılmaz, E., (2017). *Lise Öğretmenlerinde tükenmişlik, iş doyum ve algılanan sosyal destek: Bursa ili örneği* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Nişantaşı Üniversitesi.
- Yılmaz, O. A., (2020). *İş Tatmini İle Mesleki Tükenmişlik İlişkisi: Havacılık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*, [Yüksek Lisans Tezi]. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Kütahya.
- Yılmaz, S. E., Yazıcı, N. ve Yazıcı, H. (2014). Öğretmen ve yönetici öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 12(24), 135-157.
- Yılmaz, T. D., (2009). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanelerinde Tıpta Uzmanlık Öğrencilerinin Tükenmişlik Düzeyi ve İlişkili Etmenler* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

EK

Ek-1. Veri Toplama Formu

Veri Toplama Formu Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyup, size uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

1-) Cinsiyetiniz?

Kadın () Erkek ()

2-) Medeni Durumunuz

Evli () Bekâr ()

3-) Yaşınız?

18-23 () 24-29 () 30-35 () 36-40 () 41 ve üzeri

4-) Eğitim Seviyeniz

İlk Öğretim ()

Lise Üniversite ()

Yüksek Lisans Doktora ()

5-) Çalışma Süreniz

0-2 () 3-5 yıl () 6-9 yıl () 10-12 yıl () 13 ve üzeri

6-) Hizmet içi eğitim etkinliğine katıldınız mı?

Katıldım () katılmadım ()

Ek-2. Maslack Tükenmişlik Ölçeği

	4-Her zaman	3-Coğu zaman	2-Bazen	1-Çok nadir	0-Hiçbir zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü ruhi bir tükenmişlik yaşadığımı hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha işime katlanamayacağımı düşünüyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmişler gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6. Bütün insanlarla uğraşırken çok yıprandığımı düşünüyorum.					
7. İşim gereği insanların sorunlarına olası en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8. Yaptığım işten dolayı tükendiğimi hissediyorum.					
9. Yaptığım iş ile insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştiğimi hissediyorum.					
11. Bu işin beni katılaştıracağına dair korkularım var.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçte olduğumu hissediyorum.					
13. İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğunu umursamıyorum.					
16. Doğrudan insanlarla çalıştığım için çok stres oluyorum.					
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda sıcak bir hava oluşturmurum.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra canlandığımı hissedirim.					
19. Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21. İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri sanki benden kavnaklıymış gibi davrandıklarını hissediyorum.					

Ek-3. Minnesota İş Doyum Ölçeği

Ek-3. Minnesota İş Doyum Ölçeği					
Şimdiki İşimden,	1- Hiç memnun değilim	2- Memnun değilim	3 - Kararsızım	4-Memnunum	5-Çok Memnunum
1. İşimin beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
2. Tek başıma çalışma olanağım olması bakımından					
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım olması bakımından					
4. Toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından					
5. Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından					
6. Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından					
7. Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından					
8. Bana sabit bir iş sağlaması bakımından					
9. Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından					
10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından					
11.Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından					
12. İşle ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından					
13. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından					
14. İş içinde terfi olanağımın olması açısından					
15. Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından					
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından					
17. Çalışma şartları bakımından					
18. Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmaları açısından					
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından					
20. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi bakımından					