

T.C.
EGE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı

**BÜYÜK ÖLÇEKLİ İŞLETMELERDE ÇALIŞAN OFİS İŞ GÖRENLERİNİN
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN KİŞİSEL, ÖRGÜTSEL VE KİŞİLERARASI
FAKTÖRLERE GÖRE YORDANMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MELİKE AKDOĞAN

DANIŞMANI: YRD. DOÇ. DR. MİNE ALADAĞ

İZMİR - 2009

Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne sunduğum,

“Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Kişisel, Örgütsel ve Kişilerarası Faktörlere Göre Yordanması” adlı yüksek lisans tezinin tarafımdan bilimsel, ahlak ve normlara uygun bir şekilde hazırlandığını, tezimde yararlandığım kaynakları bibliyografyada ve dipnotlarda gösterdiğimi onurumla doğrularım.

MELİKE AKDOĞAN

ÖNSÖZ

Bu araştırma, büyük ölçekli işletmelerde ofis iş görenlerinin akılcı olmayan inançlar, iş doyumu ve çok boyutlu algılanan sosyal destek düzeylerine göre tükenmişlik düzeylerini yordamak amacıyla yapılan ilişkisel tarama modelinde bir çalışmadır.

Bu çalışmanın planlanıp uygulanması ve değerlendirilmesinde birçok kişinin emeği ve katkısı bulunmaktadır. Öncelikle, çalışmamın her anında sonsuz katkılarda bulunan danışmanım Yrd. Doç. Dr. Mine Aladağ'a; tezle ilgili geribildirimleri ve yardımları için Prof. Dr. Süleyman Doğan'a ve Doç. Dr. Abbas Türnüklü'ye çok teşekkür ederim.

İstatistiksel işlemlerde SPSS analizleri konusunda bilgi ve deneyim sahip olan ve bu konuda yardımlarını esirgemeyen Serkan Denizli ve tezim ile ilgili emeği geçen tüm hocalarıma çok teşekkür ederim.

Farklı bir kıtada olsalar bile her zaman bana destek olan ve yardımını esirgemeyen babam GÜRAY AKDOĞAN ve beni her telaşa kapıldığımda sakinleştiren annem ŞEMSİMAH AKDOĞAN'a; tez çalışmalarım sürecinde bana her türlü desteği veren, sabırla beni destekleyen ve başaracağıma inanan nişanlım RAİF ONUR ASLAN'a çok teşekkür ederim.

Son olarak, tez çalışmamda katkıda bulunan ve yardımcı olan herkese sonsuz teşekkürler.....

TUTANAK

Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun **02/09/2009** tarih ve **34/41** sayılı kararı ile oluşturulan jüri **Eğitim Bilimleri** (Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık) anabilim dalı yüksek lisans öğrencisi Melike AKDOĞAN'ın aşağıda belirtilen tezini incelemiş ve adayı **09/10/2009** günü saat 10:30'da **90 dakika** süren tez savunmasına almıştır.

Sınav sonunda adayın tez savunmasını ve jüri üyeleri tarafından tezi ile ilgili kendisine yöneltilen sorulara verdiği cevapları değerlendirerek tezin **başarılı** olduğuna **oybirliğiyle** karar vermiştir.

BAŞKAN

✗
Prof. Dr. Süleyman DOĞAN

Başarılı ☒

Başarısız ☐

Düzeltilme (Üç ay süreli) ☐

ÜYE

✗
Doç. Dr. Abbas TÜRNUKLÜ
(DEÜ, Buca Eğitim Fakültesi)

Başarılı ☒

Başarısız ☐

Düzeltilme (Üç ay süreli) ☐

ÜYE

✗
Yrd. Doç. Dr. Mine ALADAĞ

Başarılı ☒

Başarısız ☐

Düzeltilme (Üç ay süreli) ☐

Tezin Türkçe Başlığı :Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İş Görenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Kişisel, Örgütsel ve Kişilerarası Faktörlere Göre Yordanması

Tezin İngilizce Başlığı : The Prediction of Burnout Level of Office Employees Working in Large Scale Companies according to Personal, Organizational and Interpersonal Factors.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	v
TABLolar.....	viii
BÖLÜM I.....	1
1.1 GİRİŞ.....	1
1.1.1 Problem Cümlesi.....	8
1.1.2 Alt Problemler.....	8
1.1.3 Sayıtlar.....	8
1.1.4 Sınırlılıklar.....	9
1.1.5 Tanımlar	9
1.1.6 Araştırmanın Önemi ve Gerekçesi.....	10
BÖLÜM II.....	14
2.1 İLGİLİ YAYIN VE ARAŞTIRMALAR.....	14
2.1.1 Tükenmişlik ile İlgili Kuramsal Çerçeve.....	14
2.1.1.1 Tükenmişlik Kavramı.....	14
2.1.1.2 Tükenmişlikle İlgili Yaklaşımlar.....	16
2.1.1.2.1 Freudenberg’in Tükenmişlikle İlgili Görüşleri.....	16
2.1.1.2.2 Maslach’ın Tükenmişlikle İlgili Görüşleri.....	18
2.1.1.2.3 Perlman ve Hartman’ın Tükenmişlikle İlgili Görüşleri.....	22
2.1.1.2.4 Meier’ın Tükenmişlikle İlgili Görüşleri.....	23
2.1.1.2.5 Suran ve Sheridan’ın Tükenmişlikle İlgili Görüşleri.....	25
2.1.1.2.6 Cherniss’in Tükenmişlikle İlgili Görüşleri.....	28
2.1.1.2.7 Pines’ın Tükenmişlikle İlgili Görüşleri.....	28
2.1.1.2.8 Edelwich ve Brodsky’ın Tükenmişlik İle İlgili Görüşleri.....	30
2.1.1.2.9 Tanner’ın Tükenmişlik İle İlgili Görüşleri.....	30
2.1.1.3 Tükenmişliğin Belirtileri.....	31
2.1.1.4 Tükenmişliğin Nedenleri.....	31
2.1.1.4.1 Çevresel Nedenler.....	31
2.1.1.4.2. Kişisel Nedenler.....	33

2.1.2 Akılcı Olmayan İnançlarla İlgili Kuramsal Çerçeve.....	34
2.1.3 Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek ile İlgili Kuramsal Çerçeve.....	36
2.1.3.1 Sosyal Destek Kavramı.....	36
2.1.3.2 Alınan ve Algılanan Sosyal Destek.....	37
2.1.3.3 Sosyal Destek Biçimleri.....	38
2.1.4 İş Doyumu ile İlgili Kuramsal Çerçeve.....	39
2.1.4.1 İş Doyumu Kavramı.....	39
2.1.4.2 İş Doyumu ile İlgili Kuramlar.....	40
2.1.4.2.1 İçerik Kuramları.....	41
2.1.4.2.2 Süreç Kuramları.....	42
2.1.4.2.3 Durumsal Kuramlar.....	43
2.1.5 Konu İle İlgili Yurt Dışında Yapılan Bazı Araştırmalar.....	44
2.1.6 Konu ile İlgili Ülkemizde Yapılan Bazı Araştırmalar.....	56
BÖLÜM III.....	70
3.1 YÖNTEM.....	70
3.1.1 Araştırma Modeli.....	70
3.1.2 Evren ve Örneklem.....	70
3.1.3 Veri Toplama Araçları.....	73
3.1.3.1 Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE).....	73
3.1.3.2 Akılcı Olmayan İnançlar Ölçeği (AOİÖ).....	75
3.1.3.3 Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği (ÇBASDÖ).....	76
3.1.3.4 İş Betimlemesi Endeksi (İBE).....	77
3.1.4 Verilerin Toplanması.....	78
3.1.5 Verilerin Analizi.....	79
BÖLÜM IV.....	80
4.1 BULGULAR.....	80
4.1.1 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Tükenmişlik Toplam Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulgular.....	81
4.1.2 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Duygusal Tükenme Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulgular.....	88
4.1.3 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Duyarsızlaşma	

Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulgular.....	94
4.1.4 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Kişisel Başarı	
Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulgular.....	96
BÖLÜM V.....	102
5.1. TARTIŞMA VE YORUM.....	102
5.1.1 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Tükenmişlik Toplam	
Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulguların Tartışılması ve Yorumu.....	102
5.1.2 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Duygusal Tükenme	
Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulguların Tartışılması ve Yorumu	106
5.1.3 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Duyarsızlaşma	
Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulguların Tartışılması ve Yorumu.....	110
5.1.4 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Kişisel Başarı	
Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulguların Tartışılması ve Yorumu.....	112
BÖLÜM VI.....	115
6.1 SONUÇ VE ÖNERİLER.....	115
KAYNAKLAR.....	120
EKLER.....	137
EK – 1.....	138
KİŞİSEL BİLGİ FORMU.....	138
EK – 2.....	139
AKILCI OLMAYAN İNANÇLAR ÖLÇEĞİ.....	139
EK – 3.....	141
MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ.....	141
EK - 4	143
ÇOK BOYUTLU ALGILANAN SOSYAL DESTEK ÖLÇEĞİ.....	143
EK – 5.....	145
İŞ BETİMLEMESİ ENDEKSİ.....	145
ÖZET.....	147
ABSTRACT.....	149
ÖZGEÇMİŞ.....	150

TABLOLAR

Tablo 2.1: Tükenmişlik Belirtilerinin Beş Kategorisi.....	32
Tablo 3.1: Araştırmanın Örneklemini Oluşturan Bölümlerin Ofis İşgörenlerinin Cinsiyetleri ve Çalışma Sürelerine Göre Sayısal Dağılımı.....	72
Tablo 4.1: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Tükenmişlik Toplam Puanlarını Yordamasına İlişkin R ve R2 Değişimi.....	82
Tablo 4.2: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Tükenmişlik Toplam Puanlarını Yordamasına İlişkin B, Beta Korelasyonu ve Anlamlılık Düzeyi.....	82
Tablo 4.3: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Duygusal Tükenme Puanlarını Yordamasına İlişkin R ve R2 Değişimi.....	88
Tablo 4.4: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Duygusal Tükenme Puanlarını Yordamasına İlişkin B, Beta Korelasyonu ve Anlamlılık Düzeyi.....	89
Tablo 4.5: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Duyarsızlaşma Puanlarını Yordamasına İlişkin R ve R2 Değişimi.....	95
Tablo 4.6: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Duyarsızlaşma Puanlarını Yordamasına İlişkin B, Beta Korelasyonu ve Anlamlılık Düzeyi.....	95
Tablo 4.7: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Kişisel Başarı Puanlarını Yordamasına İlişkin R ve R2 Değişimi.....	97
Tablo 4.8: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Kişisel Başarı Puanlarını Yordamasına İlişkin B, Beta Korelasyonu ve Anlamlılık Düzeyi.....	97

BÖLÜM I

1.1 GİRİŞ

Dünya ekonomisindeki değişimlerin rekabeti de beraberinde getirmesi sonucunda şirketler daha çabuk iletişim, daha az maliyet ve daha az işgören ile daha çok iş başarmayı hedeflemişlerdir. Bu hedeflere ulaşmak adına günümüzde birçok işgören, daha uzun saatler çalışmakta ve kişisel olarak ödüllendirilmedikleri işleri kendi imkanlarıyla yetiştirmek için zaman zaman evlerinde de çabalamaktadırlar. Günümüzde işgörenlerin işin aşırı baskısı ve stresi sonucunda tükenmeye doğru sürüklenmeleri ile “Tükenmişlik”, hem bireyi hem de örgütleri tehdit eden sıkça rastlanan bir sendrom haline gelmiştir.

Son yıllarda tükenmişlik sendromunun iyileştirilmesi için birçok sayıda çalışma yapılmıştır. 1970'lere kadar hiç duyulmamış olmasına rağmen, bir anda popüler konulardan biri haline gelmiştir. Hakkında sayısız kitap, makale yazılmış ve medyada da tükenmişliğe geniş yer verilmiştir (Maslach ve Jackson, 1984).

Tükenme (burnout) kavramı, ilk olarak Freudenberger (1974) tarafından gönüllü sağlık işgörenleri arasında görülen yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakmayla nitelendirilen bir durumu tanımlamak için ortaya atılmış ve daha sonra Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiştir (Maslach ve Jackson, 1986).

“Burnout” sözcüğü Türkçe “tükenme” anlamına gelmekte, Türk Dil Kurumu tarafından “gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu” olarak tanımlanmaktadır. Bu kavram, bir çok birey tarafından yaşanan sendromu ve mücadeleyi tanımlamak için kullanılmıştır (Maslach ve Jackson, 1984).

Tükenmişlik; insanlarla birlikte çalışan bireylerde sıklıkla görülen duygusal tükenme ve olumsuzluk sendromudur. Tükenmişliğin ana konusu, artan duygusal tükenme hissidir. İşgörenler duygusal kaynakları tükendikçe, kendilerini duygusal düzeyde daha fazla veremeyecek durumda hissederler. Diğer bir konu, hizmet verilen kişi ile ilgili olumsuz davranışlar ve duygulardır. Bireyin yaşadığı duygusal tükenme, hizmet verdiği kişiye karşı bu olumsuz davranışları ve duyguları geliştirmesine yol açmaktadır. Bu iki konu bir şekilde birbirleriyle ilgili görünmektedir. Tükenmişlik sendromunun bir diğer konusu ise kendini ve hizmet verdiği kişiler için yaptığı işini

olumsuzca değerlendirme eğilimidir. İşgörenler kendilerini mutsuz ve işlerindeki başarıları ile ilgili tatminsiz hissedebilirler. Tükenmişliğin sonuçları işgörenler, hizmet verilen kişiler ve kurumlar için potansiyel bir tehlikedir (Maslach ve Jackson, 1981).

Cherniss (1982) tarafından yapılan bir başka tanıma göre ise tükenmişlik, aşırı stres ya da doyumsuzluğa tepki olarak psikolojik geri çekilme durumudur. Cherniss'in (1982) geliştirmiş olduğu modele göre tükenmişlik bir süreç olarak görülmekte ve kontrol edilemeyen stres durumlarına karşı bireyin verdiği bir başa çıkma tepkisi olarak ele alınmaktadır. Son yıllarda ise tükenmişlik, çalışma isteği yüksek olan bireylerin, çalışma isteklerini kaybetmelerinin son aşaması olarak tanımlanmaktadır (Akt: Pines, 2003).

Maslach ve Leither'e (1997) göre "tükenmişlik", bireyin ve yaptığı işin doğalarının uyuşmamasıdır. Uzun dönemli iş stresinin tükenmişliğe yol açtığını ileri süren Maslach ve Jackson tükenmişliği, çalışan bireyin duygusal kaynaklarının tükenmesi sonucunda hizmet verdiği insanlara ve işe kendisini psikolojik düzeyde verememesi; olumsuz ve alaycı tavırlar ve duygularla duyarsızlaşmanın gelişmesi ve kişisel başarı hissini azalması ile işgörenin kendini ve yaptığı işi olumsuz yönde değerlendirmesi olarak tanımlamıştır (Maslach ve Jackson, 1986). Bir başka deyişle, üç boyuttan oluşan tükenmişlik insanlarla çalışan bireylerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme sendromudur (Maslach ve Jackson, 1984).

Duygusal tükenme; duygusal olarak diğer kişilerle ilişki kurmaktan tükenmişlik ve zorlanmışlık hissetme anlamına gelmektedir. Duyarsızlaşma; bireyin bakım alan kişilere karşı duygusuz ve vurdumduymaz cevap vermesidir. Azalan kişisel başarı ise; bireyin hizmet verdiği kişilerle çalışırken, başarılı ve yeterli hissetmesindeki azalma demektir (Maslach ve Jackson, 1984).

Maslach'a (1982b) göre tükenmeyi etkileyen faktörler kişisel, kişilerarası ve örgütsel faktörler olmak üzere üç temel başlık altında toplanmaktadır. Tükenmeyi *kişisel* açıdan etkileyen faktörlerin yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, çocuk sayısı, aile yapısı, işkoliklik, kişisel beklentiler, kişilik tipi, motivasyon, bireyin ego gücü, duygusal denge durumu, kişisel ilişkiler, deneyim, kişisel yaşamdaki stres, kişinin kendi kendine koyduğu sınırlamalar, verimsizlik duygusu, özsaygı eksikliği, mükemmeliyetçilik, madde kullanımı, depresyon, finansal sıkıntılar, yaratıcı olmama,

kendine güvenin azalması, algılar, sağlık problemleri, baş etme tarzları ve akılcı olmayan inançlar gibi faktörler olduğu söylenmektedir (Klarreich, 1998; Adelman ve Taylor, 2002; Maslach ve Leiter, 1997; Maslach, 1982b).

Yüksek ideal ve inancı olan kişilerin, iş ilişkilerinde nasıl mükemmel ve mesleklerinde nasıl başarılı olacakları hakkındaki *akılcı olmayan inançlarının* ve yüksek beklentilerinin tükenmişliğe yol açtığı söylenmektedir. Örneğin, ilk defa iş hayatına girdiklerinde gençlerin beklentileri genellikle çok yüksektir. Bir işten diğerine atlarlar. Çünkü aşırı beklentileri ve tutkuları istedikleri kadar kısa sürede gerçekleşmez (Klarreich, 1998). Tümkiye (1996) da tükenmenin nedenlerini, insanın beklentileri ile ilişkilendirmektedir. Genellikle tükenmişliğin bireyin akılcı olmayan düşüncelerinin ve düşünceleri ile gerçek arasındaki uyumsuzluğun fazla olması sonucunda gelişen bir durum olduğu belirtilmektedir.

Ellis'e göre insanlar temel olarak akılcı ve akılcı olmayan düşünme potansiyeli ile dünyaya gelirler. Yani, insanlar kendilerini koruma, mutlu olma, düşünme, sevmeye, iletişim kurma, büyüme ve kendini gerçekleştirme eğilimine sahip oldukları gibi çeşitli düşüncelerden kaçınma, öz-yıkım, erteleme, batıl inançlar, toleranssızlık, mükemmeliyetçilik, kendini suçlama, hataları tekrar etme ve mevcut potansiyelini geliştirmekten kaçınma gibi irrasyonel eğilimlere de sahiptir. Ellis, insanların hepsinde temel mantıksızlıkların bulunabildiğine ve bunun kültür ve eğitim düzeyine bağlı olmadığına inanmaktadır. Akılcı olmayan düşünceler, akılcı olanların tam tersine, kişinin kısa ve uzun dönemli hedeflerine ulaşmasına engel olurlar. Genellikle talep ve istekleri ifade etmek için kullanılan *akılcı olmayan inançlar*, insanların kendilerine ve olaylara ilişkin arzu ve tercihlerini zorunlu isteklere dönüştürdüğünde ortaya çıkmaktadırlar (Ellis, 1998, 1999; Ellis ve Blau, 1998; Ellis ve Dryden, 1997; Ellis ve Tafrate, 1997; Akt: Corey, 2001). Bu durum tükenmişliği de beraberinde getirmektedir.

Ellis'in görüşüne benzer bir şekilde, Fawzy, Fawzy ve Pasnau (1991) da tükenmişliğin özünde, işgörenlerin mesleği hakkında yanıldıkları ile yüzleşme sürecinin yattığını belirtmiştir. Çalıştıkları organizasyonlarının işleyişine ve mesleklerinde elde edecekleri başarıya dair ideal inançlara sahip olan bu işgörenler, gerçeğe karşılaştıklarında şok ve sonucunda da tükenmişlik yaşayabilirler (Kramer, 1974).

Tükenmişliğe yol açan *kişilerarası* faktörler açısından ise yöneticilerle ilişkiler, diğer insanlarla yaşanan problemler, işyerinde gruplaşmalar, takdir görememe, konuşulmayan duygular, hayır demeyi becerememe, kontrol eksikliği, müşteri veya insanlarla yoğun, içsel ve duygusal ilişkide bulunmanın zorunluluğunun baskısı altında olma ve sosyal destek alamama tükenmeye yol açan faktörlerdir (Klarreich, 1998; Adelman ve Taylor, 2002; Maslach ve Leiter, 1997; Maslach, 1982b).

Tükenmişlikle *sosyal destek* arasındaki ilişki incelendiğinde, sosyal desteğin tükenmişliğe karşı bir tampon görevi gördüğü görülmektedir. Sosyal destek kaynaklarından yararlanmak tükenmişliği azaltan; sosyal destek kaynaklarından yoksun olmak ise tükenmişliği arttıran bir faktör olarak bulunmuştur. Bireye güven veren ve destekleyen bir nitelik taşıdığı için yakın, devamlı, ulaşılabilir bir aile ve dost çevresine sahip olmanın tükenmişlik riskini azalttığı görülmektedir (Tevrüz, 1996).

Destekleyici bir ortam; duygusal olarak rahat hissedilen, sempatik dinleyiciler olan iş arkadaşlarına sahip olunan, işgörenler ve yöneticiler tarafından benzer değerler paylaşılan ve birbirine saygı duyulan bir çalışma ortamı olarak betimlenmektedir. Böyle bir ortamın kurulması, organizasyonlar için işgörenlerini tükenmişliğin olumsuz sonuçlarından koruyan belki de en etkili yol olabilir. İş arkadaşları kadar aile ve arkadaşlar da önemli destek kaynaklarıdır. Bazı çalışmalar evli ve çocuklarıyla beraber yaşayan kişilerin bireylerin, evli olmayan ve çocuğu olmayanlara göre daha az duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadığını ve daha güçlü kişisel başarı hissine sahip olduğunu göstermiştir (Maslach ve Jackson, 1985). Ailenin hizmet veren kişilerin işi ile ilgili verebileceği aşırı tepkilerini kesen en önemli destek sistemi olduğu belirtilmektedir (Maslach ve Jackson, 1984).

Tükenmişliğe yol açan *örgütsel* faktörlere bakıldığında; iş ve bireysel değerlerin çatışması, iş performansının düşüklüğü, işle ilgili objektif deneyim ve işin sübjektif baskısı, liderlik tarzı, karar verme sürecinde rol sahibi olmama, bürokrasiyle uğraşma, işin yüksek bilgi ve beceri gerektirmesi, işgörenin olumsuz bir tutum içinde olması nedeniyle motivasyonun düşük olması, işi devretmeyi bilememesi, uzun süre duygusal destek vermek zorunda kalma, uzun süreli olarak çok başarı elde etmek için uğraşmayı içermektedir. Bununla beraber; yetersiz ödül, hiç bitmeyen görevler, fazla iş yükü, az iş, rolünün belirsiz olması, rol çatışması, imkansız olan işler, birden fazla işi birden

yüklenmek, kendini feda etme, olumsuz duygular, çalışma şekli, şirket politikası ve kültürü, yetersiz ücret, ilerleme, idari baskı, kontrol odağı ve iş doyumunu da tükenmeyi örgütsel açıdan etkileyen faktörlerdir (Klarreich, 1998; Adelman ve Taylor, 2002; Maslach ve Leiter, 1997; Maslach, 1982b).

İnsanların yaptıkları işe karşı tutumları olarak tanımlanan *iş doyumunu*; işe yönelik bilgi, inanç, duygu, davranış ve değerlendirmeleri içerir (Organ ve Hammer, 1982). İşgörenin istekleri iş uyumu ile ne kadar örtüşürse, iş doyumunu o kadar artar. İş doyumsuzluğu da işgörenin işine karşı olumsuz tutum ve davranışı ile açıklanabilir. İş doyumunu yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyi gibi kişisel özelliklerin yanı sıra, yapılan işin içeriği, ücret, yönetim politikası, çalışma koşulları gibi örgütsel ve çevresel etkenler de etkilemektedir (Musallı, Ergin ve Elçi, 1995).

Doyum ve doyumsuzluk duyguları, yeni alternatifler ortaya çıktığında ya da benzer işlerde çalışan işgörenlerle karşılaştırma yapıldığında daha belirgin olarak ortaya çıkar. Olumsuz koşullar altında çalışma, işgöreni tüketerek ister istemez verdiği hizmetin, üretimin nitelik ve niceliğinde bozulmaya neden olabilmektedir (Çam, 1995). Çalışma yaşamındaki bu olumsuz etkenler işgörenlerin iş verimini, sağlığını ve sosyal yaşantısını etkilemekte, bu etkilenim de işgörenlerin iş doyumunda azalmaya ve tükenmişlik sendromunun oluşmasına neden olabilmektedir (Özbek ve Girgin, 1993).

Freudenburger'ın tükenmişlik kavramını ortaya atışından sonra yurtdışında tükenmişlik ile ilgili çok sayıda araştırma yapılmış ve yapılan bu araştırmalarda çeşitli değişkenlerin tükenmişlik ile ilişkisi incelenmiştir. Bu değişkenlerden bazıları; kendine güven (Gil-Monte ve Peiro, 1998; Butler ve Constantine, 2005), rol karmaşası (Gil-Monte ve Peiro, 1998; Wilkerson, 2006), rol çatışması (Gil-Monte ve Peiro, 1998), sosyal destek (Gil-Monte ve Peiro, 1998; Weckwerth ve Flynn, 2006; Burke, 1995; Yıldırım 2008), kişilik özelliği (Bühler ve Land, 2004), stres (Westling, Herzog, Cooper-Duffy, Prohn ve Ray, 2006; Rada, Johnson ve Leong, 2004; Burke, 1995), kaygı, depresyon (Rada, Johnson ve Leong, 2004), kişisel ve işle ilgili faktörler (Gwede, Johnson, Roberts ve Cantor, 2005), kişilik tipi, profesyonel bağlılık düzeyi (Baran, 2005), iş arkadaşlarından destek görme, yönetim düzeyi (Schlicte, Yssel ve Merbler, 2005), kendini başkalarıyla karşılaştırma (Carmona, Buunk, Peiro, Rodriguez ve Bravo, 2006), cinsiyet (Weckwerth, 2006; Rosenberg ve Pace, 2006), duygusal zeka,

içe dönüklük (Côté ve Golden, 2006), rol belirsizliği, iş yükü, karar verme (Wilkerson, 2006), ego (Lambie, 2007), örgütsel vatandaşlık (Chiu ve Tsai, 2006), iş doyumunu (Penn, Romano ve Foat, 1988; Tsigilis, Zachopoulou ve Grammatikopoulos, 2006; Rush, 2003; Burke, 1995; Baran, 2005; Ogresta, Rusac ve Zorec, 2008), kontrol (Burke, 1995) ve demografik değişkenler (Rush, 2003) olarak sıralanabilir.

Bu araştırmaların örneklemelerini; zihinsel engelli kişiler için meslek merkezi işgörenleri (Gil-Monte ve Peiro, 1998) yoğun bakım merkezi işgörenleri (Bühler ve Land, 2004), diş hekimi (Rada, Johnson ve Leong, 2004; Baran, 2005), sağlık teknisyeni (Gülseren, Karaduman ve Kültür, 2000), banka işgörenleri (Siliğ, 2003), okul psikolojik danışmanları (Butler ve Constantine, 2005; Wilkerson, 2006; Lambie, 2007; Özer ve Gökçakan, 2003; Yıldırım, 2008; Jupp ve Shaul, 1991), klinik araştırma koordinatörleri (Gwede ve diğ., 2005), özel eğitimciler (Schlicte ve diğ., 2005; Westling ve diğ., 2006), öğretmenler (Carmona ve diğ., 2006; Özdemir, 2006; Tümkeya, 2000; Akbaba, 2003; Dolunay ve Piyal, 2003; Deryakulu, 2005; Kayabaşı, 2008), evlilik ve aile terapistleri (Rosenberg ve Pace, 2006), hekim (Aktuğ, Susur, Keskin, Balcı ve Seber, 2006), yöneticiler (Côté ve Golden, 2006), akademisyen (Sürgevil ve Budak, 2005), otel ve restoran servis işgörenleri (Chiu ve Tsai, 2006), üniversite öğrencileri (Weckwerth ve Flynn, 2006), dikkat eksikliği/hiperaktivite bozukluğuna sahip olan ve olmayan öğrencilerle çalışan öğretmenler (Özdemir, 2006), online eğitimciler (Hogan ve McKnight, 2007), polisler (Burke, 1995; Şanlı, 2006), emniyet görevlileri (Murat, 2003), belediye çalışanı (Sürgevil, Fettahlıoğlu, Gücenmez ve Budak, 2007), profesörler (Rush, 2003), hava trafik kontrolörleri (Ş. Gülseren, Ünal, Tokatlıoğlu, Kılıçarslan, L. Gülseren, Mete, Baysal ve Turgut, 2006), öğretim elemanları (A.K Özdemir, H.D Özdemir, Coşkun ve Çınar, 1999), yiyecek-içecek işgörenleri (Özgen, 2007), hemşireler (Gündüz, 2000; Taycan, Kutlu, Çimen ve Aydın, 2006; Basım ve Şeşen, 2006) sağlık personeli (Işık, 2005) toplum hizmetlileri (Penn, Romeno ve Foat, 1988) ve okulöncesi eğitimciler (Tsigilis, Zachopoulou ve Grammatikopoulos, 2006) gibi çeşitli örneklem grupları oluşturmaktadır.

Ülkemizde tükenmişlik ile ilgili literatür dikkate alındığında, Çam tarafından 1989 yılında yapılan çalışmanın bu konuda yapılan ilk çalışma olduğu söylenebilir. Çam (1989) çalışmasında, hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini demografik değişkenlere

göre incelemiştir. Daha sonraki tarihlerde, ülkemizde tükenmişlik ile ilgili birçok araştırma yapılmıştır. Yapılan araştırmalarda stresle başa çıkma (Gündüz, 2000; Duygun ve Sezgin, 2003), iş güçlüğü (Kitapçioğlu, 2005), ruhsal belirtiler (Gülseren, Ş., Gülseren, L. ve diğ., 2006), rol çatışması (Şanlı, 2006), rol belirsizliği (Şanlı, 2006), işkoliklik (Naktiyok ve Karabey, 2005), aile yapısı (Torun, 1995), sosyal destek ilişkileri (Torun, 1995; Duygun ve Sezgin, 2003), mükemmelliyetçilik (Aslan, Coşkun, Alparslan, Erdamar, Berber, Ünal, 2000), A tipi kişilik (Aslan ve diğerleri, 2000), empatik beceri (Çıtak, 1998), işe bağlı stres (Arıkan, 2004), örgütsel bağlılık düzeyi (Kitapçioğlu, 2005), işe bağlı gerginlik (Kitapçioğlu, 2005), iş doyumunu (Kitapçioğlu, 2005; Kurçer, 2005), akılcı olmayan inançlar (Gündüz, 2006), yaşam doyumunu (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005), depresyon (Taycan, Kutlu, Çimen ve Aydın, 2006), örgütsel faktörler (Sürgevil ve Budak, 2005), özetkililik (Akbaba, 2003), aleksitimi (Aslan, Gürkan, Alparslan ve Ünal, 2000), kontrol odağı (Tümkaya, 2000) ve alışkanlıklar (Ungan ve Yaman, 2002) değişkenlerinin tükenmişlik ile olan ilişkisi incelenmiştir.

Ülkemizde tükenmişlik üzerine yapılan çalışmalara bakıldığında, tükenmişliğin birçok değişken ile arasındaki ilişkinin incelendiği görülmektedir. Ancak bu çalışmalarda kişisel, kişilerarası ve örgütsel faktörler olmak üzere tükenmişliği etkileyen üç temel faktörden herhangi birine odaklanılmadığı ve bütün bu faktörleri bir arada ele alan bir çalışmanın yapılmadığı göze çarpmaktadır. Ayrıca, tükenmişlik ile ilişkisi olduğu düşünülen akılcı olmayan inançlar, iş doyumunu ve çok boyutlu algılanan sosyal destek ile ilgili az sayıda çalışma yapıldığı da gözlenmiştir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, yaptığı işten doyum almayan, sosyal destek bulamayan ve işiyle ilgili akılcı inançlar geliştirememiş olan bireyler, beklentilerinin karşılığını bulamamaları ve bu beklentileri elde etmek için aşırı çaba sarf etmeleri sonucunda yaşadıkları stres ile sağlıklı bir şekilde baş edemediklerinde tükenmişliğe doğru sürüklenebilirler. Bu nedenle, hem bireylerin iş hayatının değişen stres verici koşullarıyla baş edebilmesi, hem de örgütlerin işgörenlerinin tükenmişlik yaşaması sonucu oluşabilecek sorunları önceden önlemesi, tükenmişliğin pençesindeki işgörenlerini yeniden kazanması ve refaha ulaşmalarına yardımcı olması amacıyla örgütlerde tükenmişliği önleyici ve müdahale edici psikolojik danışmanlık hizmetlerine

ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak sağlıklı bir ruh hali, bireyin işindeki başarısını ve iş doyumunu artırırken işverenin de işgöreninden aldığı verimi arttırmaktadır. Örgütlerde çalışan psikolojik danışmanların sunduğu hizmetler işgörenlerin ruh sağlıklarında pozitif etki yaratıp stres ve tükenmişliği önleyerek organizasyonlarda işgören maliyetini azaltmaktadır (Mattox, 1986). Buradan hareketle tükenmişlik ile ilgili yapılan bu araştırmanın, örgütlerde işgörelere sunulacak psikolojik danışma hizmetlerine yol göstereceğı düşünölmektedir.

Buna bağılı olarak bu araştırmada, büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin akılcı olmayan inançlar, iş doyumı ve çok boyutlu algılanan sosyal destek düzeylerinin tükenmişlik düzeyini yordama gücü incelenmiştir.

1.1.1 Problem Cümlesi

Akılcı olmayan inançlar, iş doyumı ve çok boyutlu algılanan sosyal destek değişkenlerinin büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin tükenmişlik düzeylerini yordama gücü nedir?

1.1.2 Alt Problemler

Araştırma problemine dayalı olarak geliştirilen alt problemler aşağıda sıralanmıştır:

Akılcı olmayan inançlar, iş doyumı ve çok boyutlu algılanan sosyal destek değişkenlerinin büyük ölçekli işletmelerde ofis işgörenlerinin;

1. Tükenmişlik düzeylerini
2. Duygusal tükenme düzeylerini
3. Duyarsızlaşma düzeylerini
4. Kişisel başarı düzeylerini yordama gücü nedir?

1.1.3 Sayıtlar

Bu araştırmanın dayandığı sayıtlar şunlardır:

1. Araştırmaya katılan işgörenlerin, veri toplama araçlarını içten ve doğru yanıtladıkları varsayılmıştır.

1.1.4 Sınırlılıklar

Bu araştırmanın sınırlılıklarını şöyle sıralamak mümkündür;

1. Bu araştırmanın sonuçları Maslach Tükenmişlik Envanteri, Akılcı Olmayan İnançlar Ölçeği, İş Betimlemesi Ölçeği ve Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin ölçtüğü niteliklerle sınırlıdır.

1.1.5 Tanımlar

Bu araştırmada geçen bazı temel kavramların tanımları aşağıda verilmiştir.

Tükenmişlik (Burnout): Kişinin profesyonel iş yaşamında ve diğer insanlarla olan ilişkilerinde olumsuzluklara yol açan özsaygı yitimi, kronik yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının gelişimi ile birlikte seyreden fiziksel, duygusal ve entelektüel tükenmeyle tanımlanan bir sendromdur (Maslach, 1982a).

Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion): Kişinin yaptığı iş nedeniyle duygusal olarak kendini aşırı yüklenmiş ve tükenmiş hissetmesidir (Maslach ve Jackson, 1981).

Azalan Kişisel Başarı (Reduced Personal Accomplishment): İnsanlarla çalışan bireyin başarı ve yeterlik hissindeki azalmadır (Maslach ve Jackson, 1981).

Duyarsızlaşma (Depersonalization): Bireyin hizmet verdiği kişilere karşı -bu kişilerin birer birey olduklarını dikkat almaksızın- duygudan yoksun bir biçimde tutum ve davranışlar sergilemesidir (Maslach ve Jackson, 1981).

Akılcı Olmayan İnançlar (Irrational Beliefs): Genellikle bireyin amaçlarını takip etmekteki aşırı, gerçeğe çelişkili, mantıksız ve zarar veren inançlarıdır (Dryden, 2002).

Sosyal Destek (Social Support): Sosyal destek, güç bir durum içindeki bireye aile, arkadaş, komşular ve kurumdan sağlanan fiziksel ve psikolojik bir yardım olarak tanımlanır (Leavy, 1983).

Algılanan Sosyal Destek (Perceived Social Support): Bireyin başkalarının kendilerine ne kadar değer verdikleri ile bağlantılı olan düşünceleridir (Lakey ve Cassady, 1990).

İş Doyumu: İş doyumunu bireyin işi ile ilgili duyguları, ya da iş durumunun farklı boyutlarına karşı geliştirdiği duyuşsal tepkileridir (Smith, Kendall ve Hulin, 1981).

Büyük Ölçekli İşletmeler: 500'den daha çok sayıda işgören çalıştıran işletmeler büyük ölçekli işletme sayılmaktadır (Vinde, 1995).

Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenleri: Halkla ilişkiler, insan kaynakları, müşteri hizmetleri, satış, pazarlama, muhasebe ve üst yönetim gibi üretim bölümünün dışında kalan bölümlerde çalışan bireylerdir.

İşgören: İşletmelerde çalışan birey demektir.

1.1.6 Araştırmanın Önemi ve Gerekçesi

Her bireyin öncelikli amacı hayatında refaha ulaşmaktır. Bireyin refaha ulaşmasında işi, aile hayatı, kişilerarası ilişkileri, beden ve ruh sağlığı gibi etmenler önemli rol oynamaktadır. Bu etmenlerden ruh sağlığı, bireyin hayatındaki diğer etmenlerin iyi veya kötü yönde gelişmesine yol açabilmektedir. Çalışan bireyin ruh sağlığı ise hayatının büyük bir bölümünü çalıştığı işyerinde geçirdiği göz önünde bulundurulduğunda, hem kendisi hem de çalıştığı örgüt için önem teşkil etmektedir.

Mesleğinde başarıya ve iş doyumuna ulaşamamış, sağlıklı bir ruh haline sahip olmayan işgörenler, stres ve tükenme duygusunu da çalıştıkları ortama beraberlerinde getirirler. Bu durumu önlemek amaçlı işgörenin ruh sağlığını desteklemek için ilk önce endüstri ortamında işgören davranışlarının anlaşılması gerekmektedir.

Endüstri ortamında işgörenlerin davranışları Endüstri Psikolojisi bilim dalı tarafından incelenmektedir. 1913 yılında Mönsterberg, endüstri psikolojisinin amacının mesleki hayatta psikolojik olarak verimliliği ve doyumunu arttırmak olduğunu belirtmiştir (Akt. Benjamin ve Louw-Potgieter, 2008). Endüstri psikolojisi kısa süre büyük önem kazanmıştır ve önemi her geçen gün artmaktadır. Bu alan, toplumda ve işyerinde işgören refahını arttırmada oldukça değerli bir rol oynamaktadır (Patterson, 2001). Patterson (2001), örgütlerde endüstri psikolojisinin uygulanmasının işyerinde işgörenlerin hayatlarını zenginleştiren ve sosyal adaleti arttıran bir başarı unsuru olduğunu belirtmiştir.

Geçtiğimiz 30 yıl boyunca endüstriyel ortamda oluşan değişimler ve globalleşme, işgörelere refaha ve örgütsel verimliliğe ulaşmak için benzersiz fırsatlar sunmuştur. Bu fırsatlar sonucunda oluşan teknolojik gelişmeler, işgörelerin iş yapış şekillerinde de değişimlere (esnek çalışma saatleri veya kariyer arası, vb...) yol açmıştır (Patterson, 2001).

Endüstriyel değişimler ve gelişimlerle birlikte, son yıllarda tükenmişlik endüstri psikolojisinin en gündemde konularından biri haline gelmiştir. Bu durumda tükenmişliğin sadece yaşayan kişi için değil, çalıştığı örgüt için de oldukça zarar verici olması büyük rol oynamaktadır. Yüksek kalitede performans, yaratıcılık, yenilik ve değişiklikler ile pürüzsüz yönetim bekleyen örgüt, tükenmiş bir işgücünden bu amaçları elde edememektedir. Örgütler tükenmiş iş gücü yerine enerjik, işiyle meşgul, bunu yaparken etkili, başka bir deyişle yüksek derecede ilgili işgücüne ihtiyaç duymaktadır (Maslach ve Leither, 1997).

Örgütlerin beklentilerini karşılamak için çabalayan bireyler, stresleri artarken çevrelerinden de kişisel destek görmediklerinde, işteki sorunlarla daha az baş edebilir hale gelebilirler. Tükenen bu bireyler, fiziksel ve psikolojik olarak kendilerini işlerinden geri çekebilir; işlerine daha az zaman ve enerji harcayabilir; bir taraftan işlerini daha az önemle yaparlarken bir yandan da daha fazla devamsızlık yapabilirler. Hatta bazı işgörenler işlerine devam edemeyebilir; gurur, saygınlık ve kişisel kimliğinin kaynağı olan kariyerlerinden vazgeçebilirler (Maslach ve Leither, 1997). İşgörenler bütün bu yaşadıkları ile sağlıklı bir şekilde baş edemediklerinde tükenmişliğe sürüklenebilirler.

İşgörenlerin yaşadıkları tükenmişlik duygusu, kendilerinden, çevrelerindeki kişilerden veya çalıştıkları örgütlerden kaynaklanabilir. Bireyin tükenmişlik yaşamasında etki eden bu faktörleri belirlemek ve önlemek amaçlı olarak endüstri ortamında işgörelere psikolojik danışmanlık hizmetleri verilmesi büyük katkı sağlayabilir.

Psikolojik danışma; örgütlerin işgörelere yaşadıkları stresi, kişisel konuları ve iş ile ilgili problemleri daha iyi yönetebilmeleri için yardım edebileceği en etkili insan yönetimi stratejisidir. İşgörelere örgütsel öğrenme ve gelişimde daha iyi bir sinerji için kültür yaratmalarına; düşünme tarzlarını ve davranışsal eğilimlerini göz önünde bulundurarak kendi-farkındalıklarını arttırmalarına; böylece bireysel ve mesleki hayatlarında daha etkili olmalarına yardımcı olur (Navare, 2008).

Eberson 1983 yılında yaptığı araştırmada endüstri psikolojisi alanında çalışan işgörelere zamanlarının çoğunu personel yönetimine harcadığı sonucuna ulaşırken (Akt. Benjamin ve Louw-Potgieter, 2008), Benjamin ve Louw-Potgieter tarafından yapılan çalışmada bu alandaki işgörelere 2005 yılında işe giriş, seçme gibi personel

yönetimi işlerine daha az zaman ayırdığı belirtilmiştir. Modern dünyada, 1983 yılında olduğunun tersine, bu işgörenlerin zamanlarının çoğunu müdahale ve psikolojik danışma hizmetlerine harcadığı da vurgulanmıştır (Benjamin ve Louw-Potgieter, 2008).

Endüstri ortamında iki çeşit psikolojik danışmanlık hizmeti sunulmaktadır. Bunlar; a) değerlendirme, eğitim ve planlamayı içeren gelişim ve kariyer planlama programları, b) işgörenlerin iş yaşamında hayat kaliteleri ile ilgilenen ve fiziksel ve ruh sağlığına odaklanan hizmetlerdir (Mohamed, 1993). Smith ve Waltz (1984) psikolojik danışmanların bu rolleri ile danışmanlık becerilerini iş hayatına uyguladıklarını vurgulamıştır (Matthox, 1986). Bu hizmetlerin organizasyona faydası ise devamsızlık, tükenmişlik ve personel devir hızı ile ilgili maliyetlerin azaltmasıdır (Navare, 2008).

Bu araştırmada bireyi tükenmişliğe iten kişisel, örgütsel ve kişilerarası faktörler üzerinde çalışarak elde edilecek bulguların, endüstri sektöründe çalışan ofis işgörenlerinin tükenmişlik sendromunu önleyici ve müdahale edici psikolojik danışma hizmetlerinin desteklenmesi için temel teşkil edeceği düşünülmektedir. Özellikle, endüstride psikolojik danışmanlığın öneminin vurgulanmasının ve tükenmişlik ile ilgili bu tarz işgöreni destekleyici hizmetlerin verilmesinin, psikolojik danışma ve rehberliğin önleyici ve koruyucu işlevi gereği psikolojik danışma alanına önemli bir katkısı olacağı düşünülmektedir.

Ülkemizde endüstriyel ortamda tükenmişlikle ilgili az sayıda çalışma yapıldığı görülmektedir. Ayrıca tükenmişlikle ilişkili üç temel faktöre ilişkin değişkenlerin bir arada ele alındığı araştırma sayısı yok denecek kadar azdır. Bu araştırmanın amacı, tükenmişlikle ilişkili olabilecek üç ana faktör temel alınarak büyük ölçekli işletmelerde ofis işgörenlerinin akılcı olmayan inançlar, iş doyumu ve çok boyutlu algılanan sosyal destek düzeylerinin tükenmişliği yordama düzeylerinin incelenmesidir. Endüstriyel ortamlarda tükenmişlikle ilişkili üç faktörün her birinden bir değişken seçilerek, tükenmişliğin bu açıdan inceleyerek, işyerinde tükenmişliği önleyici önerilerde bulunmak hedeflenmiştir. Bu önerilerin, önleyici ve müdahale edici psikolojik danışma programlarının oluşturulmasına ışık tutması beklenmektedir.

Ayrıca bu araştırmadan elde edilen sonuçların ilgili literatüre katkı sağlayacağı beklenmektedir. Araştırmada akılcı olmayan inançlar, çok boyutlu algılanan sosyal

destek ve iş doyumu değişkenlerinin tükenmişlik konusunda yapılan bir araştırmada birlikte ele alınmasının da bir diğer katkısı oluşturacağına inanılmaktadır.

BÖLÜM II

2.1 İLGİLİ YAYIN VE ARAŞTIRMALAR

Bu kısımda, araştırmanın konusu ile ilgili olarak “Tükenmişlik”, “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek” ve “İş Doyumu” değişkenleri ile ilgili kuramsal bilgiye ve araştırma kapsamında ele alınan değişkenlerle ilgili yurt dışı ve yurt içinde yapılmış çeşitli araştırmaların bulguları sunulmuştur.

Yurtdışında ve Türkiye’de çeşitli örneklem gruplarıyla tükenmişlik konusu ile ilgili çok sayıda araştırma yapılmış; ancak tükenmişlik, akılcı olmayan inançlar, çok boyutlu algılanan sosyal destek ve iş doyumu değişkenlerinin birbirleri ile olan ilişkilerini ele alan araştırmaların sayısının daha az olduğu görülmüştür. Bu durum, bu araştırmada sunulabilecek Türkçe ve yabancı yayınların ve araştırmaların sayısını da son derece sınırlandırmaktadır.

2.1.1 Tükenmişlik ile İlgili Kuramsal Çerçeve

Kuramsal çerçeve kapsamında tükenmişlik kavramı, tükenmişlikle ilgili yaklaşımlar, tükenmişliğin belirtileri ve tükenmişliğin nedenleri konularına yer verilmiştir.

2.1.1.1 Tükenmişlik Kavramı

İnsanlarla birebir ilişki içinde olmayı gerektiren mesleklerde çalışan bireylerde sıkça görülen bir tür stres olan “tükenmişlik” kavramı, ilk kez Freudenberg tarafından ortaya konulmuş ve günümüzde kabul gören tanımı, Maslach tarafından 1981’de yapılmıştır (Freudenberg, 1974; Maslach ve Jackson, 1986).

Maslach tükenmişliği, kişinin profesyonel iş yaşamında ve diğer insanlarla olan ilişkilerinde olumsuzluklara yol açan ve özsaygı yitimi, kronik yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının gelişimi ile birlikte ortaya çıkan fiziksel, duygusal ve entelektüel tükenmeyle tanımlanan bir sendrom olarak tanımlamıştır (Maslach, 1982b). Tükenmişlik sendromu, ara sıra gelen krizlerden çok her gün yaşanan kronik strese bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır. İnsanlara yakın çalışmanın duygusal baskısı, günlük iş rutininin değişmez bir parçası olmaktadır (Maslach, 1982b).

Edelwich ve Brodsky tükenmişliği; iş koşullarına bağlı olarak enerjinin ve amacın giderek yitirilmesi olarak betimlemiştir (Edelwich ve Brodsky, 1980; Akt: Aslan, 1996). Pines ve Aranson (1988) ise tükenmişliği bir şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybı; sürekli strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme durumu olarak tanımlamıştır.

Dünya Sağlık Örgütü (1998) yayımladığı Dünya Sağlık Raporu'nda tükenmişliği; fazla çalışma ile ortaya çıkan aşırı bir duygusal yorgunluk ve bunun sonucunda iş ve sorumluluklarını yerine getirememe durumu olarak tanımlamıştır. Bireylerin işleri dolayısıyla karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri; kişisel başarı ve yeterlilik duygularının azalması şeklinde ortaya çıkan tükenmişlik, daha çok insanlarla yüz yüze ilişki gerektiren işlerde görülen bir olgudur (Ergin, 1993).

Tükenmişlik kavramı, a) insanlarla çalışan bireyler arasında ortaya çıkabilen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı sendromunu, b) insanlara yardım eden meslekleri icra eden bireyler tarafından yaşanan ideal, enerji ve isteklilikte sürekli azalmayı, c) fiziksel tükenme ve kronik yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk hisleri, olumsuz bir benlik kavramını, d) işe, yaşama ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla belirginlik kazanan bir fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumunu, e) genellikle rahatsız edici fiziksel ve duygusal belirtilerle ilişkili olarak hizmet verdiği kişilere ve kendisine yönelik uygun olmayan tutumlar göstermeyi, f) işgörenlerin etkinliğini ve kapasitesini önemli ölçüde azaltan bir tükenme, çabuk sinirlenme ve yorgunluk durumunu, g) bireyin kendini tüketmesini, h) iş ve kişisel yaşamının stresi ile uygun bir şekilde başa çıkmada yetersizliği, ı) can sıkıntısını, istek kaybını, ilgileri ve kapasiteyi değiştirmede yetersizliği, i) fiziksel ve/veya zihinsel aşırı istekler nedeniyle zayıflık hissini, j) depresyon ya da ümitsizlikle sonuçlanan yaygın bir endişe duygusunu, k) birey tarafından stresi azaltmada kullanılan uygun olmayan başa çıkma mekanizmalarını, l) baskısı yüksek çevrelerde çok fazla ve uzun süre çalışılması sonucu oluşan bir koşulu ve m) işgörenin üretimi ve moralinde düşme ile sonuçlanan, işgöreni kötüye doğru götüren ve işteki engellerden kaynaklanan zayıf bir psikolojik durumu içermektedir (Maslach, 1982a).

Maslach, tükenmişliği üç evreye ayırmıştır. Bunlar; a) fiziksel yorgunluk ve bitkinlik hissi, b) iş ve hizmet verilen kişilerden soğuma, uzaklaşma biçiminde ortaya çıkan psikolojik yorgunluk, c) kendi kendinden şüphelenmeyi içeren ruhsal yorgunluktur (Maslach, 1982b).

Tükenmişlik, bireylerin kim olduğu ve ne yapmak zorunda olduğu arasındaki yer değişiminin kanıtıdır. Bu, bireyin değerlerinde, ruhunda ve itibarında aşınmaya yol açar. Aşamalı olarak artan ve zaman içinde devam eden tedavi etmesi zor kronik bir hastalıktır. Tükenmişlik yaşamaya başlayan kişide üç durum yaşanır; a) kronik olarak tükenir, b) olumsuzlaşır, c) işinden kopar ve işinde artan bir verimsizlik hisseder (Maslach ve Leither, 1997).

Maslach ve Leither'e (1997) göre tükenmişliği ifade eden ana temalar şunlardır;

1. *İş ile bağlantının aşınması.* Önemli, anlamlı ve heyecan verici görülen iş, anlamsız, hoş olmayan ve ihtiyacını karşılamayan bir hale gelir.
2. *Duyguların aşınması.* Güvende olmanın, zevk almanın, kendini adamanın ve heyecanın olumlu hisleri gözden kaybolur. Öfke, endişe ve depresyon onun yerini alır.
3. *İş ve bireyin uyum sorunu.* Bireyler bu dengesizliği kişisel bir kriz olarak görürler ama aslında tehlikede olan işyeridir.

Aşınma kelimesinin yansıttığı gibi tükenmişlik, kişinin ihtiyaçları ve işin gerekleri arasındaki uyumsuzluğun büyümesi sırasında oluşan aşama kaybı sürecidir. Bireylerin performansı işyerini ve içindeki herkesi etkilerken, işyerinin ihtiyaçları bireyin deneyimlerini şekillendirir (Maslach ve Leither, 1997).

2.1.1.2 Tükenmişlikle İlgili Yaklaşımlar

Tükenmişlik (burnout) kavramını açıklamak için araştırmacılar çeşitli görüşler ortaya koymuşlardır. Bunlardan bazıları aşağıda özetlenmiştir.

2.1.1.2.1 Freudenberg'er'in Tükenmişlikle İlgili Görüşleri

“Tükenmişlik” kavramı, 1960’larda kronik kullanıcılar tarafından ilaç suuistimalinin etkilerine referans olarak kullanılmıştır. Freudenberg'er tükenmişlik kavramını, kendisi ve diğer ilaç bağımlısı, toplumdan uzaklaşmış bireylerle çalışan gönüllülerin fiziksel ve psikolojik durumlarını tanımlamak için kullanmıştır. Kendi kliniğinde çalışırken; özel çalışmalarını, aile ve profesyonel hayatını devam ettirmiş ve

bu hızlı çalışma temposu ile geçen aylardan sonra, kendi duygularını tükenme, öfke, depresyon, azamet ve suçluluk olarak tanımlamıştır. Daha sonrasında da, kendine neler olduğuna bakmaya ve hızlı çalışma temposunu değiştirmeye başlamıştır. Kendisinin ve meslektaşlarının profesyonel olarak fazla ilgi talep eden popülasyonlarla çalıştığını hissetmiştir. Freudenburger, bu işgörenlerin çok çalıştıkları ve kendilerinden çok şey verdikleri için tükenmişlik yaşadıklarını düşüncesine varmıştır (Freudenberger, 1975; Akt: Roth ve Gold, 1993).

Bütün bu deneyimlerle, Freudenburger (1974) tükenmişliği; tükenme, kendi ihtiyaçlarını göz ardı etme, amacına bağımlı olarak ve kendini adayarak çok uzun ve yoğun çalışma, kendinden ve yönetsel olarak gelen baskıyı hissetme ve muhtaç hastalarına çok verici olma semptomu olarak tanımlamıştır. Yardım hizmeti veren profesyonellerin büyük bir başarı elde etmek için hem kişisel hem de profesyonel yaşamında büyük bedel ödediğini belirtmiştir (Akt: Roth ve Gold, 1993).

Freudenburger (1977), tükenmişlik yaşayan kişilerde artan katılık, yeni bir konuya ya da programa karşı direnç, değişime karşı esneksizlik gözlemlendiğini vurgulamıştır. Tükenmişlik yaşayan kişilerin kendilerinden kaynaklanan durumlarını göremediklerini, tam tersi etraflarındaki her şeyde ve herkeste hata bulduklarını, kurumları hakkında yakındıklarını ve başkaları tarafından yapılan önerilere ve çabalara olumsuzca tepki verildiklerini belirtmiştir. Ayrıca bu bireylerin, isyankar bir grubun parçası olmadıklarını, tam tersi, işlerini evlerine götüren, geç saate kadar ofiste çalışan kişiler olduklarını belirtmiştir. Freudenburger katılık, asabiyet, olumsuzluk ve verimsiz çaba gibi belirtiler yaşanmaya başladığında, bu belirtilerin aslında tükenmişlik yaşayan kişinin yaşadığı acının gözyaşları olduğunu düşünmektedir.

Freudenger'a göre tükenmişlik aşamalı olarak gelişirken, bunun acısını çeken kişiler ne yaşadıklarının farkında olmazlar; kendilerini başkalarının çalışmakta zorlandığı sinirli, olumsuz, katı ve depresif bir insan olarak algılamazlar; gerçek olanın ise tam tersi bir durum olduğuna inanırlar. Bu kişiler, herkesten daha fazla çalışıp, insanüstü görevleri üzerilerine alırlar ve hatta sağlıklarını tehlikeye atarlar. Çabaları sonuçsuzdur ve takdir görmezler. Sadece uykusuz gecelere ve fiziksel zararlara yol açarlar. Tükenmişlik yaşayan kişiler kimsenin onlar kadar çaba harcamadığını

önemsemediğini düşünürler. Çevrelerinde hiç arkadaşları olmadığı kanısındadırlar (Freudenburger, 1977).

Freudenburger'ın tükenmişlik hakkındaki görüşüne göre düş kırıklığı, asabiyet, tükenme yaşayan bireyler, kendilerine acımayan, yüksek standartlar belirleyen ve onların peşinden gözü kara bir şekilde giden kişilerdir. Bu kişiler kendi memnuniyetsizliğini destekler ve yaptığı hiçbir şey onlara yeterli gelmez. Her başardıkları şey, onlar için geride istenen başka bir şey bırakır. Bu kişiler, daha fazlasını yapmak, daha fazlasını başarmak ve daha iyi olmak için kendilerine acımazlar. Kendilerini olduğu gibi kabullenmekte zorlanırlar ve başkalarının onları kabul etmeyeceğinden korkarlar. Sürekli çalışarak kendi sağlığının limitlerini zorlarlar ve hiçbir zaman işlerinden doyum almazlar. Bu semptomlar; tükenme, depresyon, duyarsızlaşma, düş kırıklığı, öfke, memnuniyetsizlik, sürekli doyumsuzluk hissidir (Freudenburger, 1983; Akt: Roth ve Gold, 1993).

Özet olarak, Freudenburger tükenmişliği; kişinin beklediğini alamadığı bir ilişkiye, hayat yoluna ve amaca bağlılığından yaşadığı yorgunluk ve düş kırıklığı durumu şeklinde tanımlamıştır. Başka bir deyişle, beklenti düzeyi dramatik olarak gerçeğin tersi ise ve kişi beklentisine ulaşmak için ısrar ediyor ise tükenmişlik kapıdadır (Freudenburger, 1980; Akt: Roth ve Gold, 1993).

2.1.1.2.2 Maslach'ın Tükenmişlikle İlgili Görüşleri

Maslach'a göre tükenmişlik sendromu, kronik olarak her gün yaşanan strese bir cevap olarak ortaya çıkmaktadır. İnsanlarla yakından çalışmanın duygusal baskısı, günlük iş rutinin bir parçasıdır. Zamanla bu sürekli yaşanan strese verilen tolerans değişir. İnsanların problemleri ile ilgilenmede sorun yaşamaya başlandığı zaman, durumsal amaçların belirlenmesinde de sorun yaşamaya başlanır. Fakat iş çevresinde bireylerin değişen davranışlarına cevap verecek anlık değişiklikler olmaz. Bireyler, tepkilerinin tek olduğuna ve başkaları tarafından paylaşılmadığına inanıyor ise tükenmişlik yaşamaya da daha eğilimlidir (Maslach, 1982b).

Maslach'a göre tükenmişlik, üç alt boyuta ayrılmaktadır (Maslach, 1982b). Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdır. *Duygusal tükenme*; kişinin yaptığı iş nedeniyle duygusal olarak kendini aşırı yüklenmiş, tükenmiş hissetmesidir; duygusal tükenme tükenmişliğin en önemli belirleyicisidir. Duygusal

yönden yoğun bir çalışma temposu içinde bulunan birey, kendini zorlamakta ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilmektedir. Duygusal tükenme, bu duruma bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

Duyarsızlaşma; kişinin hizmet verdiklerine karşı -bu kişilerin birer birey olduklarını dikkat almaksızın- duygudan yoksun bir biçimde tutum ve davranışlar sergilemesidir. Maslach'a göre tükenmişliğin üç bileşeninden duyarsızlaşma alt boyutu, en problemlili boyut olarak görülmektedir. Maslach tarafından duyarsızlaşma, hizmet verilen kişilere karşı uzaklaşmış, katı ve insancıl olmayan bir şekilde tepki vermek olarak tanımlanmıştır. Bu uzaklaşma davranışının artmasıyla, birey etkileşimde olduğu diğer kişilerin gereksinimlerine aldırış etmeyen bir tutum ve duygularına aldırmayan davranışlar gösterir. (Maslach, 1982b).

Azalan kişisel başarı ise sorunun başarı ile üstesinden gelememe ve kendini yetersiz görme olarak tanımlanır. Kişinin işe karşı motivasyonu düşmüştür ve kontrol eksikliği ve çaresizlik hissetmektedir. Bireyde tükenme duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın artması ve kişisel başarının ve başarı duygusunun azalması ile ortaya çıkmaktadır (Maslach, 1982b). Diğer insanlar hakkında geliştirilen olumsuz düşünceler sonucunda birey, kendisi hakkında da olumsuz düşünceler geliştirir. Suçluluk, sevilmememe hissi ve başarısızlık duyguları kendine saygıyı azaltarak kişiyi depresyona sokabilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

Maslach ve Jackson tarafından 1984 yılında hemşirelerle yapılan araştırmada, işyerindeki baskının duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Ayrıca bireyin çok fazla insanla ilgilenmeye zorlanması durumunda tükenmişliğin kaçınılmaz olduğu sonucuna varılmıştır. Bununla beraber, geribildirim eksikliğinin duyarsızlaşmayla oldukça ve düşük başarı hissi ile az ilgili olduğu fakat duygusal tükenme ile ilgili olmadığı belirlenmiştir.

Tükenmişlik ve meşguliyet (engagement) sürekliliğin zıt uçlarındadır, biri artarken diğeri azalır. Önemli olan dinamik ise bireylerin işleriyle olan kişisel ilişkileri, yani işleri hakkında ne düşündükleri ve ne hissettikleridir. Bireylerin işi hakkında ne düşündükleri ve hissettikleri işlerini iyi veya zayıf yapmalarını etkiler. Tükenmişlik ve meşguliyet arasındaki sürekliliğin üç boyutu, bu durumu daha iyi anlatmaktadır. Her boyut kendi içinde sürekliliğe sahiptir (Maslach ve Leither, 1997). Bunlar;

1. *Tükenme*. İşin ihtiyaçlarından ve ana değişimlerinden doğan strese ilk tepkidir. İnsanlar tükenmiş hissettiklerinde, duygusal ve fiziksel olarak zorlanmış hissederler. Tükenmiş, yorulmuş ve fiziksel olarak rahatlayamaz hissederler. Başkalarıyla veya başka bir projeyle karşılaşacak enerjiyi kaybetmişlerdir.
2. *Olumsuzluk*. Kendini tükenme ve hayal kırıklığından koruma çabasıdır. Fakat olumsuz olma ciddi anlamda bireylerin refahına ve verimli çalışmak için kapasitelerine zarar verir. Bireyler, olumsuz hissettiklerinde işlerine ve işindeki kişilere karşı soğuk, uzak bir tavır alırlar. Bireyler, işe katılımlarını azaltır ve hatta ideallerini bırakırlar.
3. *Yetersizlik*. İnsanlar etkisiz hissettiklerinde, artan yetersizlik hissi duyarlar. Her yeni proje bunaltıcı gelir. Gelişmek için yaptığı her çabaya dünya karşı gibi gelir. Farklılık yaratmaktaki becerilerini kaybedince başkalarına da güvenlerini kaybederler (Maslach ve Leither, 1997).

Tükenmişlik, ilk olarak bireysel bir problemdir. İnsanlar kişiliklerindeki, davranışlarındaki ve üreticiliklerindeki çatlaklardan dolayı tükenirler. Bu bakış açısıyla, sorun insanlardır ve çözüm yolu ise kişinin çatlak oluşan kişiliğini, davranışını ve üreticiliğini değiştirmesi ya da ondan kurtulmasıdır (Maslach ve Leither, 1997).

Kişinin yaptığı işin doğası ile kişinin kendi doğası arasında büyük bir boşluk olduğunda tükenmişlik yaşama olasılığı daha da artar. Birçok işgören, gittikçe artan bir şekilde insani değerlerini ikinci plana atıp ekonomik değerlerinin arkasında bıraktığı iş ortamlarında çalışmaktadır. Bireyi insan olarak neyin işaret ettiği, çok çalışmanın yanında iyi çalışmaya neyin teşvik ettiği gözden kaçmaktadır veya önemsenmemektedir. Birey, bu yeni cesur dünyanın ihtiyaçlarına uyum sağlamak ve bu dünyada nasıl hayatta kalacağını bulmak zorundadır. Fakat bireyin ve işin ihtiyaçları arasındaki boşluğun büyük olması durumunda bu gelişim, yüksek bir insani bedele ulaşır (Maslach ve Leither, 1997).

Maslach ve Leither (2000), uyum veya uyumsuzluğun olduğu altı örgütsel yaşam alanı tanımlamışlardır. Bunlar; a) aşırı iş yükü, b) kontrol eksikliği, c) ödül eksikliği, d) topluluk eksikliği (lack of community), e) adalet eksikliği ve f) değer çatışmasıdır.

Aşırı iş yükü; çok az kaynakla çok az zamanda çok fazla şey yapmak zorunda kalmaktır. Organizasyonlarda yapılan küçülmelerde işgören sayısının azalışı ile daha fazla iş daha az zamanda yapılmak zorunda kalmaktadır. Çalışma temposu arttıkça, iş yükü de artmakta; artan hız, kaliteye ve iş arkadaşları arasındaki ilişkiye zarar vermektedir. Bu da yeni fikirleri öldürmekte ve tükenmişliği getirmektedir (Maslach ve Leither, 1997).

Bireyler kendi seçimleri ve kararlarını yapmak, düşünmek, problem çözmek ve sorumlu olacağı sonuçları başarma sürecinde bazı girişimlere sahip olmak amaçlı becerilerini kullanmak için fırsatlar isterler. Gözlemlenmek ve katı politikalarla zorlanmak ile sorumlu olmak arasında dünya kadar fark vardır. İşgörenlerin performanslarını yakından gözlemlenme yöneticilerin zaman ve enerjisi dışında, işgörenlerin uyum sağlama ve inisiyatif kullanma kapasitelerini azaltan bir bedele sahiptir (Maslach ve Leither, 1997).

Yapılan iş farkına varılmadığında, yapılan işin ve yapan kişinin değeri düşer. Ödülün önemi bilinmesine rağmen, örgütlerde bu bilgi eyleme dönüştürülmemektedir. Onun yerine, işgörenlerin ücreti kısıtlanmaktadır ve işgörelere işlerini kaybetme korkusu yaşatılmaktadır. Yöneticiler en az işgöreleri kadar meşgul oldukları için onları gözlemlenmek ve eserlerini görmek için daha az zamana sahiptirler. İşgöreleri en çok etkileyen, yaptıkları önemli bir işe saygı gösterildiğinde ve değeri verildiğinde gelen içsel ödülün eksikliğidir (Maslach ve Leither, 1997).

Topluluk eksikliği; bireyin iş ortamındaki diğer kişilerle olumlu bağlantıları kaybettiğinde yaşadığı sonuçtur. Bireyler övgü, rahatlık, mutluluk ve onuru sevdiği insanlarla paylaştığında topluluktan kuvvet alarak en iyi şekilde işini yapar. Fakat bazen iş, insanları diğer insanlardan uzaklaştırır. Bireyler, fiziksel olarak diğer insanlardan ayrılır, bilgisayarları ile daha fazla zaman geçirirler ya da bir araya gelmek için çok meşgul olurlar. Bazen teknoloji, sosyal kontağı gayri şahsi yapar. Bazen de açık olan yasaklarından dolayı iş, insanların ne yaptığı ve ne söylediği üzerinde ürpertici etkiye sahip olur. Bununla beraber, en yıpratıcı olan kronik ve çözülmemiş karmaşık bir topluluk hissidir. Çatışma, işyerine hayal kırıklığı, öfke, korku, endişe, saygısızlık ve şüphe aşılar. Bu, sosyal desteği bir kenara atar ve insanların zamanında birbirine yardımcı olma olasılığını azaltır (Maslach ve Leither, 1997).

İş yerinde adalet, bireylerin birbirine saygı göstermesi ve birbirinin değerlerini teyit etmeleri anlamına gelmektedir. Beraber çalışan insanlar arasındaki karşılıklı saygı, topluluk hissinin kalbidir. Adalet göstermeyen bir organizasyona inanç kaybedilebilir. Çünkü bu, otorite sahibi kişilerin güvenilir olmadığını ve işgörenlerine saygı duymadığını gösterir. Adiliyetsizlik, değerlendirme ve terfi süreçlerinde daha belirgin olarak yaşanır (Maslach ve Leither, 1997).

Bazen iş, bireyleri etik olmayan ve değerleri ile çatışan şeyler yapmaya itebilir. Bunun sonrasında gelen etik yıpranma büyük olabilir. İnsanlar yaptıkları şeye inandıklarında ve gururlarını, bütünlüklerini ve kendilerine saygılarını devam ettirdiklerinde, yapabildiklerinin en iyisini yaparlar (Maslach ve Leither, 1997).

Yapılan araştırmalar sonunda, tükenmişliğin bireyin sadece kendine ait bir problem olmadığı, çalıştığı sosyal çevresinin de sorunu olduğunu bulunmuştur. İş yerinin yapısı ve işleyişi, bireylerin birbirine nasıl davrandığını ve işlerini nasıl yerine getirdiğini de şekillendirir. İşyeri, işin insani tarafını farkına varmadığında, yüksek bedel taşıyan tükenmişlik riski artar (Maslach ve Leither, 1997).

Bireyler kişisel yaşamlarında daha az destek aldıklarında ve stresli olduklarında, işlerindeki problemleri daha az çözüme ve becerisine sahip olur. Tükenmişlik yaşayan bireyler, fiziksel ve psikolojik olarak işlerinden kendilerini çekerler. İşlerine daha az zaman ve enerji ayırırlar; kesin gerekli olan işleri yaparlar. Sıklıkla devamsızlık yaparlar. Daha az çalıştıkları gibi, işlerini de daha önceki kalitede yapmazlar (Maslach ve Leither, 1997).

Tükenmişliğin sağlığa, baş etme becerilerine ve kişisel hayat tarzına zarar verici etkileri olabilir. İş performansında ciddi gerilemeye yol açabilir. Bunun zararları, sadece bireye değildir. Bunun zararı, hem evde hem işte bireyle etkileşimde olan herkes tarafından hissedilir (Maslach ve Leither, 1997).

2.1.1.2.3 Perlman ve Hartman'ın Tükenmişlikle İlgili Görüşleri

Perlman ve Hartman'a göre tükenmişlik, kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan bir yanıttır. Bunlar; a) duygusal ve/veya fiziksel tükenme, b) düşük iş üretimi ve c) başkalarına karşı duyarsızlaşmadır (Perlman ve Hartman, 1982).

Perlman ve Hartman'ın yaklaşımı, kişisel değişkenleri ve bireyin çevresini yorumlayan bilişsel bir odağa sahiptir. Bu modele göre tükenmenin üç boyutu, stresin

üç temel belirtilerinin kategorilerini yansıtmaktadır (Perlman ve Hartman, 1982). Bunlar;

- a.Fiziksel semptomlar üzerinde odaklanan fizyolojik boyut (Fiziksel Tükenme),
- b.Tutum ve duygular üzerinde odaklanan duygusal-bilişsel boyut (Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma),
- c.Semptomatik davranışlar üzerinde odaklanan davranışsal boyuttur (Duyarsızlaşma ve Düşük İş Verimi).

Yaklaşım, tükenmenin etkisinin algılanmasında bireysel özelliklerin, kuramsal ve sosyal çevrenin önemli olduğunu göstermektedir. Stresi, etkin ve etkin olmayan başa çıkma yolları etkilemektedir. Yaklaşımın dört aşaması bulunmaktadır (Perlman ve Hartman, 1982).

1. *Durumun strese götürme derecesi*: Stresin yaşanmasının olası olduğu iki temel durum vardır. Bireyin becerileri algılanan ve gerçek organizasyonel ihtiyaçları karşılamakta uygun olmayabilir veya bireyin işi beklentilerini, ihtiyaçlarını ve değerlerini karşılamayabilir. Başka bir deyişle, birey ve kurumsal çevresi arasında yetersiz bir uyum ve tutarsızlık yaşandığında stres olasıdır.

2. *Algılanan stres*. Strese sebep olan birçok durum, bireyin kendini stres altında algılaması ile sonuçlanmaz. *Durumun strese götürme derecesi* aşamasından *algılanan stres aşamasına* geçiş kişinin geçmiş yaşantısı ve kişiliği kadar organizasyondaki rolüne ve organizasyonel değişkenlere de bağlıdır.

3. *Strese verilen tepki*: Bu aşama, strese verilen üç temel tepki kategorisini içermektedir. Fizyolojik, bilişsel ve davranışsal belirtilerden hangisinin ortaya çıkacağını, kişisel ve örgütsel değişkenleri belirlemektedir.

4. *Stresin sonucu*: Bu aşamada tükenmişlik, birçok şekilde yaşanan kronik duygusal stresin yaşanması ile oluşur.

2.1.1.2.4 Meier'in Tükenmişlikle İlgili Görüşleri

Meier, insan davranışının bilişsel ve mesleki modellerini temel alarak, geliştirerek bir model üretmiştir (Meier 1982). Meier (1982) duygusal tükenmeyi, tükenmenin tanımı olarak değil, tükenmeye bir sinyal olarak kabul etmiştir. Bu yaklaşımda tükenmişlik, iş deneyimlerinin tekrarı ile sonuçlanan bir durum olarak varsayılmış ve dört faktörde açıklanmıştır. Bu deneyimler;

1. Olumlu pekiştireç beklentisinin çok düşük ve ceza beklentisinin çok yüksek olması (pekiştireç beklentisi),
2. Pekiştireçlerin kontrolü ile ilgili beklentisinin çok düşük olması (sonuç beklentisi),
3. Pekiştireçleri elde etmede özyeterlik beklentisinin çok düşük olması (yeterlik beklentisi),
4. Bu üç faktörün birleşimidir (Meier, 1982).

Böyle düşük düzeylerde beklentisi olan bireyler, endişe ve korku gibi hoş olmayan duyguları deneyimler ve işten kaçma veya süreklilik göstermeme gibi verimli olmayan şekillerde davranırlar (Meier, 1982).

Tükenmişliğin bilişsel-davranışsal merkezinde, kendi ve dünya arasındaki etkileşim ile betimlenen beklenti tanımı bulunmaktadır (Meier, 1982). Beklentiler, kişi ve çevresi arasındaki etkileşimi ölçen bir ölçü olarak düşünülmüştür. Bu beklentilerden birinin eksikliği diğer beklentilerde düşüşe neden olmaktadır. Örneğin, birey güçlü bir şekilde işinde yetersiz olacağına inanıyorsa; olumlu pekiştireç bekliyordur. Pekiştireç beklentisi, yeterlik beklentisi, sonuç beklentisi ve bağlamsal işlemin karşılıklı etkileşimde oldukları bir sistem oluşturdıkları varsayılmaktadır (Meier, 1982).

Bu yaklaşımın dört boyutu bulunmaktadır (Meier, 1982). Bunlar;

1. *Pekiştireç Beklentileri*: Belirli sonuçların kişinin gizli ya da açık amaçlarını karşılayıp karşılamayacağı ile ilgili tanımlamalardır. İş yaşantısının sonuçları, bireyin işine atfettiği değer ve anlama göre bireyden bireye değişir. Örneğin, bir öğretmen sınıfta sürekli soru soran öğrencilerle çalışmayı tercih ederken, diğer bir öğretmen sessizce dinleyen öğrencilerle çalışmayı daha doyum verici bulabilir. Bu iki öğretmen bu şekilde çabalarının sonuçlarından mutluluk duyarken, sonuçlar değiştiğinde mutsuzluk duyabilirler.

2. *Sonuç Beklentileri*: Belli sonuçlara yol açan davranışlar hakkındaki tanımlamalar olarak betimlenmiştir (Bandura, 1977; Akt: Meier, 1982). Pekiştireç beklentileri, belli sonuçların istenen amaçları karşılayıp karşılamadığını tanımlarken, sonuç beklentileri hangi davranışların o sonuçları elde etmek için gerekli olduğunu tanımlamaktadır (Meier, 1982).

3. *Yeterli Olma Beklentileri*: Bandura tarafından verimli davranışları yürütmek için kişisel yeterlilik beklentileri oluşturan davranışlar olarak betimlenmiştir (Bandura, 1977; Akt: Meier, 1982). Bandura (1977), yeterli olma beklentisi ve sonuç beklentileri arasındaki farkı vurgulamıştır. Bu bilme (sonuç beklentisi) ve yapma (yeterlik beklentisi) arasındaki farktır. Yeterlik beklentisi, bireyin sonuçlar üretmede gerekli davranışları başarılı bir şekilde yapma kabiliyetidir (Bandura, 1977; Akt Meier, 1982).

4. *Bağlamsal İşleme Süreci*: Bu süreç dört tükenmişlik modelinin en geniş kategorisidir. Çünkü bu süreçte, insanın beklentilerini nasıl öğrendiği, devam ettirdiği ve değiştirdiğiyle ilgili gösterdiği bir çaba bulunmaktadır. *Bağlamsal işleme*, işlenen insani bilgi anlamına gelir. İşleme etki eden bağlam örnekleri sosyal grupları, örgütsel yapıyı, öğrenme tarzını ve kişisel inançları içermektedir (Meier, 1982).

Meier'e (1983) göre bu kavram Bandura'nın (1977) yeterli olma beklentilerini, bilişsel süreçlere bağlamasıyla ilgilidir (Meier, 1983; Akt; Şanlı, 2006). Bandura'ya göre çevresel olaylarda yer alan yeterli olma bilgisi birey tarafından bilişsel süreçlerden geçirilerek filtre edilir. Böylece iki ayrı kişinin yaşadığı benzer başarı deneyimi yeterli olmayı farklı etkiler, çünkü bireyler başarılarını farklı düşünmektedirler. Bandura'ya (1977) göre bilişsel süreçler, yeni davranış kalıplarının akılda tutulmasında ve kazanılmasında önemli rol oynamaktadır (Bandura, 1977; Akt: Şanlı, 2006).

2.1.1.2.5 Suran ve Sheridan'ın Tükenmişlikle İlgili Görüşleri

Gözlem ve deneyimlere dayanan bu model, erken ve orta yetişkinlik süresince mesleki gelişimin ve yetişkin gelişiminin kritik dönemlerinde başarı ihtiyacının yönetimine benzer psikolojik basamaklarla açıklanmıştır. Bu yaklaşım Erik Erikson'un (1950, 1959) çalışmasına dayanmaktadır (Akt: Suran ve Sheridan, 1985). Suran ve Sheridan'ına göre dört psikoloji basamak vardır. Bunlar;

1. Kimliğe Karşı Rol Karmaşası,
2. Yeterliliğe Karşı Yetersizlik,
3. Verimliliğe Karşı Durgunluk,
4. Yeniden Oluşturmaya Karşı Hayal Kırıklığıdır.

Her bir basamak, tükenmişliğin oluşumunda etkili olan hayat tarzını içermektedir. Suran ve Sheridan'a göre her basamakta tükenmişlik yaşanma ihtimali

bulunan çatışmaların doyumsuz kalmasıyla ortaya çıkmaktadır (Suran ve Sheridan, 1985).

1. *Kimliğe Karşı Rol Karmaşası*: Mesleki gelişim ile ilgili konuların etkin olarak dikkate alınması, lisenin sonlarında ve üniversitenin ilk yıllarında başlamaktadır. Kişisel ve mesleki kimlik rollerinin oluştuğu bu zaman dilimi, psikolojik gelişimin kritik bir dönemidir. Bu dönemde ego kimliği ve rol karmaşası arasındaki çatışmaların kararlılığı mesleki seçimin yönü, uzmanlık seçimi ve bireysel hedeflerin belirlenmesinde ağırlıklı bir etkiye sahiptir. Öncelikli destek olan ebeveyn, aile ve yaşlılar bireye yönlendirme ve kendine saygı konularında önemli kaynaklar olurken kendini değerlendirmesinde ve kişiliğin sağlamlaşmasında öğretmenler, profesörler ve danışmanlar önemli bir etkiye sahiptir. Bireyin temel sorunu “Nasıl bir işgören olacağım?” sorusunu içermektedir. Bu sorunun yanıtı, meslek seçiminin yönü kadar, meslek seçimi ile ilgili bireye yol gösteren bazı ilk değerlere dayanmaktadır. Mesleki gelişimin psikososyal evresinin anlamlı bir şekilde tamamlanamaması, gelecekte bireyde rol karmaşası hissine neden olabilir. Böylece bireylerin tükenmişlik tohumları atılmış olur (Suran ve Sheridan, 1985).

2. *Yeterliliğe Karşı Yetersizlik*: Mesleki kimlik süreci, bireyin işindeki yeterlilik duygusunu elde etmesi ve kişisel-sosyal yaşamını etkili bir şekilde yönetmesi ile tamamlanmaktadır. Bu süreçte, birey becerileri geliştirerek bağımsızlaşmaktadır. Deneyim esnasında birey, insanların gözünde mesleki kimlik geliştirir ve mesleğini yapmak için duyulan kaygının çoğu azalır. Bundan sonra gelen soru “Yaptığım işte ne kadar iyiyim?” sorusudur. Bu sorunun en favori çözümü, kendine eş düzeydeki diğer işgörenlerle kendini karşılaştırma ve uzmanlık alanın asıl görevlerini yerine getirmede asgari yeterlik düzeyini anlamadır. Kendini başkalarıyla karşılaştırma, “birçok profesyonelin yaptığı kadar iyi ya da onlardan daha iyi olabilirim” hissine yol açmaktadır. Bu dönem, yirmili yaşların ortaları veya otuzlu yaşların başlarında oluşmaktadır. Bu tür bir karşılaştırmanın sonucu olumsuz ise birey kişisel yetersizlik ve mesleki aşağılık duygusu ile baş başa kalabilir. Meslekle ilgili katı beklentileri olan bireyin tükenme riski olabilir (Suran ve Sheridan, 1985).

3. *Verimliliğe Karşı Durgunluk*: Çıraklığın gereklerinin tamamlanmasıyla, meslek sahibi olan birey sistemden özgür hale gelir ve kariyerini oturtma süreci başlar. Bu süreç otuzlu yaşlar ile başlayan ve otuzlu yaşların sonlarına kadar süren bir süreçtir.

İlk kararlar, yer ve tarz (İşgören küçük bir yüksek okul da mı, büyük bir üniversitede mi çalışmak istiyor; yalnız bir pratisyen mi yoksa bir kurumun üyesi mi olmak istiyor?) belirlemeyi içermektedir. Özel ilgi, eğilim ve yetenekler açık hale gelmektedir. Beceriler özelleşmeye başlamakta ve bu becerilerden biri bireyin özel yeteneği ve ilgisi haline gelmektedir.

Bu noktada, meslek sahibi olan birey, kariyerinin amacını ilk kez sorgulamaktadır. Bu durum evlenmeyi ve çocuk sahibi olmayı erteleyen bireyler için oldukça zor bir zamandır. Kariyer ve kişisel mutluluk arasındaki ilişki incelenmeye başlanır. Bu sürecin sonunda mesleki ihtiyaçları, aile veya kişisel ihtiyaçları arasında denge kuracak kararlar veya seçimler alma veya bağımlılıklarını düzene sokma ihtiyacı ortaya çıkabilir. Bu durum, çocuk sahibi olmak isteme ve kariyerine ara verme arasında çatışma yaşayan kadınlar için daha stres vericidir (Suran ve Sheridan, 1985).

Bu aşama, meslek sahibi olan bireyin odaklandığı ve üretici olduğu bir aşamadır. Bireyin hayatını ve becerileri birleştirme hissi enerjisini verimli işlerde harcamasına ve yaratıcı bir yaşam tarzı geliştirmesine olanak tanır. Ancak bireyin mesleki hayatında belirli bir stil ve ilgi geliştirememesi, bir amaç ve hedefsizlik hissi ile sonuçlanmaktadır. Yeteneklerin yaratıcı olarak kullanılabileceği bir ortam olmayınca, daha önceki başarılar da anlamlı görünmeyecektir. Kişi ne yapacağını bilemez hale gelmektedir. “Hepsi bu muymuş?” duygusu hakim olmaya başlamakta ve tükenmişlik kaçınılmaz bir son haline gelmektedir. Verimlilik ise bireyin kendisinin bir parçası olarak kendi yoluyla yaratmayı ve yapmayı öğrenme sürecidir (Suran ve Sheridan, 1985).

4. *Yeniden Oluşturmaya Karşı Hayal Kırıklığı*: Otuzlu yaşların ortası ve sonrasında, kırklı yaşların ortası ve sonrasına kadar geçen zaman bireyin erken seçimlerini sorguladığı dönemdir. Bireyin mesleği ile ilgili aktif doyumsuzluğu olabilir. Bireyin yeteneklerini kullanmasından yıllar sonra, sıkılma ve muhtemelen tükenmişlik ortaya çıkmaktadır.

Stres, gerginlik ve yorgunluk bireyin hayatında baskın duruma gelmektedir. Bu dönemde incinme ve ölümlülük aktif hale gelir ve bireyin işi için gösterdiği çabanın mükemmel bir hayatı yaratmadığının farkındalığı oluşur. Orta yaşta ortaya çıkan meslekle ilgili hayal kırıklığı duygusu, mesleğini yeniden değerlendirmede olumlu bir uyarıcı rolü de oynamış olabilir. Yeniden oluşturma ise kişinin kişisel ve mesleki

yaşamında olmak istediği kişi olması için yeni bir neden keşfetme sürecidir (Suran ve Sheridan, 1985).

Dördüncü evre 50 yaşa kadar olan tükenme durumunu ele alınmıştır. Fakat tükenmenin daha ileri yaşlarda da ortaya çıkabileceği de belirtilmiştir (Suran ve Sheridan, 1985).

2.1.1.2.6 Cherniss'in Tükenmişlikle İlgili Görüşleri

Cherniss (1982), tükenmişlik süreci için şu kuramsal modeli önermektedir. Bireyin isteği, var olan kaynağı aştığında stres ortaya çıkmaktadır. Birey stres yaşadığında stres kaynağıyla doğrudan başa çıkmaya çalışmaktadır. Bu işe yaramadığında rahatlatma, meditasyon, egzersiz, vb. gibi stresle baş etme teknikleri ile gerilimi ve zorlanmayı azaltmaya çalışmaktadır. Eğer bu çaba gerilimi azaltmazsa birey duygusal kayıplarını ortadan kaldırmak için işten psikolojik olarak geri çekilebilmektedir. Bu geri çekilmenin belirtileri arasında azalan güdülenme ya da çaba, danışana, iş arkadaşlarına ve yöneticilere karşı olumsuz tutumlar, meslek ile ilgili düşen hedefler, toplumsal kurallar ve hor görme sayılabilir. Bu nedenle tükenmişlik, kontrol edilemeyen stresli durumlarda kullanılan bir başa çıkma tepkisidir (Akt: Abacı, 2004).

Cherniss tükenmişlik sorununu önlemek için beş temel strateji önermektedir. Bunlar; a) strese katkı yapan dışsal istekleri azaltma; b) strese katkıda bulunan içse istekleri azaltma; c) dışsal kaynakları arttırma; d) içsel kaynakları arttırma; e) psikolojik ilgiyi kesmeyi içermeyen stresle başa çıkma mekanizmalarına özendirmektir (Cherniss, 1982; Akt: Abacı, 2004).

2.1.1.2.7 Pines'in Tükenmişlikle İlgili Görüşleri

Pines ve Aronson'a göre tükenmişlik, bir şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybıdır ve sürekli strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme durumudur (Pines ve Aronson, 1988). Pines'in Psikoanalitik-Varoluşçu Modeli'nin psikoanalitik perspektifine bağlı olarak tükenmişlik fenomenine bakıldığında, kişilerin hangi mesleği seçeceklerini çocukluk yıllarındaki çözümlememiş aile etkileşimleri ve erken çocukluk yaşantılarının belirlediği görülmektedir. Bir başka deyişle, kişilerin belli bir mesleğe yönelmesinin ana nedeni, erken çocukluk yaşantılarıdır (Pines, 2000a; 2000b; 2002). Bireyin herhangi bir işi seçmesinin bilinçdışı belirleyicilerini, bireysel ve ailesel

geçmişinin yansımaları oluşturur. İnsanlar çocukluk yıllarında doyuramadıkları bazı ihtiyaçlarını giderme ve çocukluk yaşantılarına varoluşsal bir anlam kazandırabilme fırsatını elde edebilmek için bir meslek seçerler (Pines, 2000a; Pines ve Yanai, 2000; 2001; Pines ve Oreniya, 2000).

İnsanların bu kadar önemli bir konu olan meslek seçimi üzerine odaklanmaları onların çok yüksek düzeyde bir beklenti içerisine girmelerine neden olmaktadır. Bu durumdaki bir kişi için en yüksek beklenti, çözümlenmemiş bazı çocukluk travmalarına çözüm bulabilme çabasıdır. Yaşamdan elde edilen doyum ve başarılar bu travmaların iyileşmesine yardımcı olmaktadır. Fakat insanlar bunları elde etmede başarısız olduklarında ya da yanıldıklarını hissettiklerinde seçilen meslek çocukluk travmalarının yol açtığı yaraları iyileştirmek yerine aynı travmaların yeniden yaşanmasına ve sonuç olarak da tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Pines, 2000a; 2000b; Pines, 2002; Pines ve Nunes, 2003).

Psikoanalitik-varoluşçu yaklaşım, kariyer tükenmişliğinin özünde insanoğlunun yaşamının anlamlı ve yaptığı şeylerin ve kendisinin önemli olduğuna inanma ihtiyacının yattığını varsaymaktadır (Pines, 1993; 2000a). Frankl (1976) hayatın anlamını bulmanın insanı birinci derecede güdüleyici gücü olduğunu belirtmiştir. 20. Yüzyıldan önceki dönemlerde, bireylerin en yaygın önemli hissetme yolu din iken bugün birçok insanın varoluşsal önemliliğini bulmak için sıklıkla seçtiği yol, iştir (Akt: Pines ve Oreniya, 2001). İnsanların işinin artık önemli olmadığını hissettiklerinde tükenebilecekleri varsayımı hemşireleri (Pines, 2000a, 2000b), öğretmenleri (Pines, 2003) ve yöneticileri (Etzion ve Pines 1986) içeren araştırmalarla desteklenmiştir.

Pines'a (1993; 1996) göre mesleki tükenmişlik yalnızca idealist ve yüksek düzeyde bir güdülenmeye sahip kişilerde görülmektedir. Bu kişilerin, meslek yaşamları ile ilgili beklenti düzeyleri yüksektir. Üzerlerinde hissettikleri duygusal baskı yoğun ve uzun süreli olduğunda stres, yabancılaşma, kaygı ve depresyon gibi duyguları da yüksek bir düzeyde hissetmektedirler. Bu nedenle çağımızın önemli bir fenomeni olan ve günlük yaşam ve çalışma yaşamında kişilerin sıklıkla karşılaştığı tükenmişlik kavramının belirlenmesi ve onun etkili bir şekilde ölçülmesinin önemi gittikçe artmaktadır.

2.1.1.2.8 Edelwich ve Brodsky'in Tükenmişlik İle İlgili Görüşleri

Edelwich ve Brodsky tükenmişliği; iş koşullarına bağlı olarak bireyin enerjisini ve amacını giderek yitirmesi olarak tanımlamıştır. Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliği *coşku*, *durağanlaşma*, *engellenme* ve, *duygusuzlaşma* olmak üzere ardışık dört aşamada tanımlamıştır (Akt: Aslan, 1996).

Coşku, durağanlaşma, engellenme, duygusuzlaşma aşamalarının sonucunda tükenmişlik gerçekleşmektedir. *Coşku evresinde* yüksek seviyede umut, enerjide artış ve gerçekçi olmayan boyutlara varan mesleki beklentiler sergilenmektedir. Kişi için mesleği her şeyin önündedir; uykusuzluğa, gergin çalışma ortamlarına, kendine ve yaşamın diğer yönlerine zamanını ve enerjisini ayıramayışına rağmen yaşadığı bu koşullara üstün bir uyum sağlama çabasıdır.

Durağanlaşma evresinde, artık istek ve umut duygularında bir azalma olur. Mesleğini uygularken karşılaştığı güçlüklerden, daha önce umursamadığı ya da yadsıdığı bazı noktalardan giderek rahatsız olmaya başlamıştır. Kişi *işinden başka bir şey yapamıyor olmayı* sorgulamaya başlar. Zira kişinin mesleği kuramsal ve pratik tüm yönleri ile kişinin varoluşunu tamamen dolduramamıştır.

Engellenme evresinde ise başka insanlara yardım ve hizmet etmek için çalışmaya başlamış olan kişi insanları, sistemi, olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin ne kadar zor olduğunu anlar. Yoğun bir engellenmişlik duygusu yaşar. Bu noktada birey tarafından üç yoldan biri seçilmektedir. Bunlar; a) uyumlu savunma ve başa çıkma stratejilerini harekete geçirme, b) uyumsuz savunma ve başa çıkma stratejileri ile tükenmişliği ilerletme, c) durumdan kendini çekme veya kaçınmadır.

Duygusuzlaşma evresine gelen bireyde çok derin duygusal kopma ya da kısırlaşma, derin bir inançsızlık ve umutsuzluk gözlenmektedir. Mesleğini ekonomik ve sosyal güvence için sürdürmektedir fakat ondan zevk almamaktadır. Böyle bir durumda iş yaşamı kişi için bir doyum ve kendini gerçekleştirme alanı olmaktan çok uzak, kişiye ancak sıkıntı ve mutsuzluk veren bir alan olacaktır (Edelwich ve Brodsky, 1980; Akt: Kaçmaz, 2005).

2.1.1.2.9 Tanner'ın Tükenmişlik İle İlgili Görüşleri

Tanner, tükenmişlik sürecini beş düzeyde incelemiştir. Bu düzeyler:

1. Çok az rahatsızlık bulunmasına karşın fiziksel olarak iyilik içinde olmama,

2. Uyku, yeme ve içme düzensizlikleri ile belirginleşen asabilik,
3. Zihinsel sıkıntı ve dikkat alanında daralma,
4. Yaşam tarzında, meslekte değişiklik,
5. Güç ve yeteneklerin kayıp olduğunu algılamadır (Tanner, 1983; Akt: Çam, 1991).

2.1.1.3 Tükenmişliğin Belirtileri

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişlik kavramını, bireylerin görevini yapmayı durdurması, görevinde geride kalması ve potansiyel üreticiliklerini ve yaratıcılıklarını en az seviyede kullanması ile sonuçlanan uzun süreli stres vericilere bir cevap olarak özetlemiştir.

Kahill (1988), tükenmişliğin belirtilerini fiziksel, duygusal, davranışsal, iş ile ilgili ve kişilerarası olmak üzere beş kategoride tanımlamıştır (Bknz. Tablo 1).

2.1.1.4 Tükenmişliğin Nedenleri

Çam (1991) yaptığı literatür taramaları sonucunda, tükenmişliğin nedenlerini çevresel ve kişisel nedenler olmak üzere iki başlık altında incelemiştir.

2.1.1.4.1 Çevresel Nedenler

Tükenmişliğin çevresel nedenleri; işteki rol, haftalık çalışma saati, kurumun özellikleri, iş gerilimi, hizmet verilen kişilerin problemlerinin yoğunluğu, düşük akran desteği, ilerleme fırsatlarının olmaması, rol karmaşası, rol belirsizliği, rol netliğinin ve örgütsel desteğin olmayışı, ödüllendirici olmayan iş koşulları, çalışma şekli, mesleğin ilerlemelere açık olmaması, iş ilişkileri, işgörenlerin toplantı yapma sıklığı, iş aralarının olup olmaması, hizmet verilen kişilerle temasta bulunup bulunmama, diğer işler ve yönetimle ilgili işlerle geçirilen zamanın miktarı, idari baskı, yetersiz ücret, aşırı kırtasiye işi, yetersiz eğitim, hizmet verilen kişiler ve yöneticiler tarafından takdir görmeme, önemli kararlara katılmayıp, organizasyonun hizmet verilenlerin gereksinimlerini karşılamayıp, örgütsel işleyişteki kusurları, ev – iş çatışması, işin yüksek performans gerektirmesi, iş ortamının atmosferi- yüksek ses, kötü ulaşım, kasvetli ve monoton görsel düzenleme, uyarı ve farklılığın eksikliği, özerklik, eksikliği,

Tablo 2.1: Tükenmişlik Belirtilerinin Beş Kategorisi

Kategori	Belirtiler
Fiziksel	Yorgunluk ve bitkinlik hissi Fiziksel tükenme Uyuma zorluğu Baş ağrısı gibi somatizasyonlar Gastrointestinal bozukluklar Soğuk algınlığı
Duygusal	Asabilik Endişe Depresyon Suçluluk Çaresizlik hissi
Davranışsal	Agresiflik Hissizlik Pesimistlik Savunmacılık Olumsuzluk Madde bağımlılığı
İşle İlgili	İşi bırakma Düşük iş performansı devamsızlık Gecikme Molaların suistimali Hırsızlık
Kişilerarası	Üstünkörü iletişim Zayıf konsantrasyon Hizmet verdiği kişilerden kendini geriye çekmek Hizmet verdiği kişilere davranışlarını kişiselleştirmemek ve mantıksallaştırmak

hizmet verilenlerin nitelikleri-yaş, cinsiyet, sahip olunan problem tipi ve sıklığı, yöneticinin liderlik tarzı, iş ortamındaki iletişim örüntüsü, yetersiz işgören sayısı, yetersiz araç, işyerinde yanlış tanımlanmış olan hiyerarşik düzen, ailesel, ekonomik ve toplumsal etmenlerdir (Çam,1991).

2.1.1.4.2 Kişisel Nedenler

Tükenmişliğin kişisel nedenleri; yaş, evlilik, ailevi durumu, çocuk sayısı, eğitim, kendini işine adayan ve işine aşırı bağlanma, işkolik olma, başka insanlara karşı verici olma gereksinimi, kişisel beklentiler, motivasyon, bireyin ego gücü, dayanıklılık, yaşam olayları, A tipi kişilik özelliklerinin bulunması, öz saygı, engelleme eşiğinin düzeyi, deneyim, duygusal denge durumu, bilgilendirme durumu, kendindeki değişimi fark edemeyiş, kendi kendisi için koyduğu sınırlamalar ve kişisel yaşamdaki streslerdir (Çam, 1991).

İnsan ilişkilerinin yoğun olduğu, insanlarla daha çok yüz yüze çalışılan mesleklerde (tıp doktorluğu, öğretmenlik, yöneticilik gibi) tükenmişlik durumuna daha sık rastlanmaktadır (Scwab ve Iwaichi, 1982).

Tükenmişlikle ilgili olarak yapılan araştırmalarda önce hemşirelik, sosyal hizmet uzmanlığı ve öğretmenlik gibi başkalarına sosyal yardımda bulunmakla yükümlü meslekler üzerinde durulmuştur. Daha sonraları subaylık, polislik, gardiyanlık, kütüphanecilik, yöneticilik gibi işler ve diğer kişilerle sıkı etkileşim gerektiren meslek grupları da tükenmişlik araştırmaları kapsamına alınmıştır. Bu konuda bireysel farklılıklar da incelendiğinde bazı demografik değişkenlerin etkileri belirlenmiştir. Genç, bekar veya çocuksuz işgörenlerde yaşlı, evli veya çocuklu işgörelere göre; üniversite mezunu olan işgörelere üniversiteye devam etmemiş ya da bitirmemiş olan işgörelere göre; iş deneyimi birkaç yıllık olan işgörelere beş yıldan daha fazla iş deneyimi olan işgörelere göre daha yüksek düzeyde tükenmişliğe rastlanmıştır. Cinsiyet konusundaki incelemeler ise tutarlı sonuçlar ortaya koymamıştır. Öte yandan, kişilik ve beklentilerin tükenmişlikle ilgili önemli bir kişisel faktör olduğu anlaşılmıştır. Başlarına gelen olaylardan kendileri dışındaki güçlerin sorumlu olduğuna inanan dış kontrol odaklı bireylerde ve bu bireylerin çalıştıkları kurumlarda; meslekleri ve kişisel yeterlilikleri ile ilgili gerçekçi olmayan, karşılanması güç beklentiler geliştiren bireylerde daha fazla tükenmişlik görüldüğü bulunmuştur (Silah, 2001).

2.1.2 Akılcı Olmayan İnançlarla İlgili Kuramsal Çerçeve

Kuramsal çerçeve kapsamında akılcı olmayan inançlar kavramı ve akılcı olmayan inançlarla ilgili kuramlar aşağıda açıklanmıştır.

Akılcı olmayan inançlar, genellikle bireyin amaçlarını takip etmekteki aşırı, gerçekle çelişkili, mantıksız ve zarar veren inançlarıdır (Dryden, 2002). Çoğu zaman akılcı olmayan inançlar, akılcı olan inançlara göre daha güçlüdür ve onların üzerinde tutulur (Ellis, 1971). Ellis (1993), akılcı olmayan düşünce ve duyguların bütün insanlarda bulunduğunu belirtmektedir. Bu akılcı olmama, yalnızca içinde bulunulan kültüre ve alınan eğitime bağlı değildir. İnsanlar akılcı olmayan düşünce ve duygulara kolayca koşullanabilmektedirler. Ayrıca insanlar akılcı olmamaya olan bu eğilimlerini ve gizilgüçlerini kolayca fark edemezler. Bu da akılcı olmayan düşünce ve duygularını sürdürmelerinin en önemli nedenlerindendir (Akt: Nelson-Jones, 1996).

İnsanların akılcı olmama yönündeki eğilimleri ergenlikle sona ermeyip yaşam boyu sürer. İnsanlar kısa ve uzun dönemli haz –hedonizm- arasındaki dengeyi çoğunlukla oluşturamazlar, anlık mutluluğu tercih ederler. Anlık mutluluğu tercih etme, insanın değişme ve gelişmesini engelleyen en önemli engellerden biridir. Akılcı olmayan inançları seçenler, bu inançlarını olduğu gibi yineleme eğilimine sahiptirler. Koşulların değişmesine karşın akılcı olmayan inançların sık sık yinelenmesinin biyolojik nedenleri vardır. Bu biyolojik nedenlerin yanı sıra çok sayıda bilişsel ve toplumsal nedenler de söz konusudur. Bilgisizlik, zihinsel yetersizlik, olayları kavrayamama, bilişsel katılık, savunuculuk (çarpıtılmış inançlar), Polyannacılık ve aldırmazlık gibi birçok etmen akılcı olmayan inançları sürdürmenin başlıca bilişsel nedenleridir (Ellis, 1987; Akt: Nelson-Jones, 1996).

İnsanlar yalnızca ilk kazandıkları ve yineledikleri akılcı olmayan inançlarla yetinmezler. Akılcı olmayan düşünceler sonucu, yaşadıkları olumsuz duygularla kendilerine özgü yeni akılcı olmayan düşünce ve duygular üretirler (Ortakale, 2008).

İnsanlar genellikle belirli bir amaca, değere ve isteklere sahiptir. İnsanoğlu biyolojik olarak ve sosyal öğrenme yoluyla amaç arayışında olan varlıktır. Genellikle hayatta kalmak, acı çekmemek ve doyum almak ana amaçlarıdır. Bu birincil amaçların yanı sıra alt amaçlar olarak kendiyle, çevresindekilerle, birkaç seçtiği kişiyle ve eğitimsel, mesleki ve ekonomik olarak mutlu olmak isterler (Ellis, 1971).

Ellis'in Akılcı Duygusal Davranışçı Terapi (ADDT) (Rational Emotive Behavior Therapy [REBT]) kuramına göre düşünce, davranış ve duygu birbirleriyle ilişkili ve bütünüştür (Ellis, 2006). ADDT karmaşık, etkileşimsel ve holistik insan kişiliğine ve bozukluğuna ABC'si bakış açısını geliştirmiştir. Bir başka deyişle, bireylerin yaşamındaki harekete geçirici olayların (A) büyük ölçüde duygusal ve davranışsal bozukluklarına (B) ve sonuçlarına (C) bireyin harekete geçirici olaylar hakkındaki inançlarının yol açtığını savunmaktadır (Ellis, 1971).

ADDT'nin ABC modeli nerotik bozukluk yaşandığında daha karmaşık hale gelir. Birey amaçlarını harekete geçirici olay tarafından durdurulduğunda, rahatsız edici veya rahatsız edici olmayan sonuçlarla cevap vermek gibi bilinçli veya bilinçsiz seçimlere sahip olur. Eğer bireyin inanç sistemi akılcı ise; inanç sistemi, ona amaçlarını başarmasında yardım edecek davranışları içerir (Ellis, 1971).

Beck'in geliştirdiği Bilişsel Terapi (BT) kuramına göre her kişilik bozukluğu işlevsiz inançlarla nitelendirilir (Beck, Davis ve diğ., 2003; Akt: Beck, Cohen, Butler, 2006). Bilişsel terapiye göre, bireylerin katı ve sürekli işlevsiz inançları onların kendilerini, başkalarını ve fiziksel ortamlarını algılayışlarını etkiler (Beck, Wenzel, Jeglic, Levy-Mack ve Brown, 2008).

Psikolojik bozukluğa sahip olan bireyler dışsal ve içsel uyarıcıları algıladığı şekilde önyargı ve çarpıtmalar geliştirirler. Depresyon veya endişe gibi psikolojik bozukluk yaşayan bu bireyler deneyimlerini yanlış yorumlamaya ve deneyimlerine abartılı anlamlar yüklemeye eğilimlidirler. Sonuç olarak aşırı duygusal tepkiler yaşar ve kendilerini korumaya geçerler (Beck, 2006).

Beck'e (1967) göre bu inançlar genellikle başlangıcı çocukluk döneminde olan, yaşam boyu gelişen, oldukça değişmez ve kalıcı özelliklere sahiptir. Bireyin ne yaparsa yapsın kendini değerli hissedebilmesi için başkalarının onayının gerektiğine inanması, başarılı sayılabilmek için her alanda başarılı olma zorunluluğunu hissetme ya da yaşamda her şeyin kontrol edilebileceğine inanma işlevsel olmayan düşüncelere örnek olarak verilebilir. Bu çeşit fikir ve inançlar sürekli olarak bilişsel çarpıtmalarla desteklenmektedir (Akt: Joyce ve Hardy, 2003).

Bireyler, çocukluk yıllarından itibaren ailesinden, çevresinden veya arkadaşlarından etkilenecek kendileri, işlerindeki başarıları, iş arkadaşları veya iş

ortamları hakkında bazı akılcı olmayan inançlar geliştirebilir. Bu akılcı olmayan inançlar bireyleri, akılcı olmayan veya gerçekleşme olasılığı olmayan beklentiler ve amaçlar oluşturmaya iter. Bu beklentilerin karşılanmaması veya amaçların başaramaması durumu bireyde hayal kırıklığı, mutsuzluk ve yetersizlik gibi olumsuz duygular yaratabilir. Yaşanan olumsuz duygular işgörenin işine olan bağlılığını ve işinden aldığı doyumunu etkileyerek yaptığı işten uzaklaşma ve tükenmişlik yaşama eğilimini artırabilir (Beck, Wenzel, Jeglic, Levy-Mack ve Brown, 2008).

2.1.3 Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek ile İlgili Kuramsal Çerçeve

Bu kısımda, kuramsal çerçeve kapsamında sosyal destek kavramı, alınan ve algılanan sosyal destek ve sosyal destek biçimleri aşağıda açıklanmıştır.

2.1.3.1 Sosyal Destek Kavramı

Sosyal desteğe ilişkin tam anlamıyla üzerinde görüş birliği sağlanmış bir tanım bulunmamakla birlikte; bireyin ihtiyaçlar hiyerarşisinde var olan ait olma, sevgi, takdir ve kendini gerçekleştirme gibi temel ihtiyaçların başka bireylerle (aile, arkadaş, vb.) kurduğu etkileşimle karşılanması olarak tanımlanabilir (Eker ve diğ., 2001; Aksüllü ve Doğan, 2004; Sungur 1999; Gökler 2007; Ekinci ve Ekici 2003).

Kahn (1979) sosyal desteği; bireyin olumlu duygularını ifade etmesini, başkaları tarafından bireyin görüşlerinin ve davranışlarının tasdik edilmesini ve sembolik ve materyal olarak bireye yardım verilmesini içeren bireyin kişilerarası davranışlarını etkileyen içsel bir algı olarak tanımlamıştır.

Sosyal destek kavramı, başkasına farklı şekillerde yardımcı olma süreci anlamına gelmektedir. Destek; aile, arkadaşlar ve önemli bir başkası olabilir (G.D. Zimet, Dahlem, S.G. Zimet ve Farley, 1988). Lin (1986) sosyal desteği; toplum, sosyal çevre ve güven verici eşlerden sağlanan algılanan veya gerçek anlamlı karşılıklar olarak tanımlamıştır.

Başkaları ile etkileşime girme sağlıklı yaşam tarzının bir parçasıdır. Sosyal destek temel sosyal gereksinimleri karşılar; fiziksel ve psikolojik sağlığı olumlu yönde etkiler (Eker ve diğ., 2001; Aksüllü ve Doğan, 2004; Sungur, 1999; Akın ve Emiroğlu,

2006). Sosyal desteğin sağlığı farklı yönlerde etkilediği belirtilmektedir. Bu etkiler; a) düşünce, duygu ve davranışları sağlığı kalkındırarak yönde düzenlemek, b) genç bireyin sağlığa ilişkin bir anlam oluşturmaya yardımcı olmak, c) sağlığa katkı sağlayan davranışları kolaylaştırmak şeklinde sıralanmaktadır (Gökler 2007).

2.1.3.2 Alınan ve Algılanan Sosyal Destek

Sosyal destek; bireylere gerçek yardım sağlayan veya bireyleri değer verilen ve bir sosyal gruba sevgi, bakım veya bağlılık hissi sağladığına inanılan bir sosyal sistem içine sokan sosyal etkileşimler veya ilişkilerdir (Hobfoll, 1988; Akt: Norris ve Kaniasty, 1996). Bu tanım, son 20 yılda yaygın olarak araştırılan sosyal desteğin alınan sosyal destek ve algılanan sosyal destek olmak üzere iki ana boyutunu oluşturmuştur. Alınan destek; doğal olarak oluşan ve sağlanan yardım davranışlarıyla algılanan destek; ihtiyaç duyulduğunda böyle bir yardım davranışının sağlanması gerektiğine inanç anlamına gelmektedir. Özet olarak, alınan destek olmuş olan bir yardım davranışdır ve algılanan sosyal destek olabilecek bir yardım davranışdır (Barrera, 1986; Akt: Norris ve Kaniasty, 1996).

Norris ve Kaniasty'in yaptığı araştırma algılanan destek ve alınan desteğin birbiriyle yüksek derecede ilgili olmadığını göstermiştir. Birey, başkalarından aldığı desteğin kendisi tarafından istenmiş olmasını bir sorun olarak algılayabilir. Desteğin düzeyleri stres veren olayın veya durumun ve psikolojik tepkinin önem düzeyi ile ilgilidir. Desteğin değeri onu sağlayan ve onu alan kişilere bağlıdır. Hem alınan hem de algılanan sosyal destek, uzun süren yıkımın psikolojik sonuçlarının anlaşılmasının merkezi olarak su yüzüne çıkmıştır (Norris ve Kaniasty, 1996).

Algılanan sosyal destek, bireyin başkaları tarafından kendisine ne kadar değer verildiği ile ilgili düşüncesidir. Algılanan sosyal desteğin sadece bir kısmı başkalarının destekleyici davranışlarının sonucu olarak tanımlanabilir. Algılanan desteğin kalan kısmı, kişilerarası ilişkilerin niteliği hakkında durağan, düzenli inançların önyargılı yorumlara ve sosyal etkileşime yol açtığı bilişsel kişilik değişkeni olarak işlev görmektedir (Lakey ve Cassady, 1990).

Bazı kuramsal bakış açıları algılanan sosyal desteğin, öz-etkinlik yargılarını dolaysız olarak ve öz-etkinliğin geliştirilmesi vasıtasıyla psikolojik sonuçların kalitesini

dolaylı olarak etkileyebileceğini önermiştir. Birey bir durumu kendi refahı ile ilgili olarak takdir ettiğinde veya durumsal ihtiyaçları karşılamak, değiştirmek veya azaltmak için becerilerini arttırdığında, psikolojik stres yaşanır. Bu nedenle, bu duruma cevap vermek için desteğin algılanan elverişliliği ne kadar çok kaynağı algılar ise o kadar stres ve olumsuz sonuçlarına tampon görevi görür. Böylece birey durumsal ihtiyaçlarına cevap vermek için elverişli kaynakları tüketmeyi takdir etmeye daha az eğilimli olur. Algılanan sosyal destek, dolaysız olarak bir hayat olayıyla baş etmek için öz etkinlik algısının gelişmesi yoluyla stres verici olaya uyumu artırır (Major, Cozzarelli, Sciacchitano, Cooper, Testa ve Mueller, 1990).

2.1.3.3 Sosyal Destek Biçimleri

Lin ve meslektaşları destek sürecinin üç boyutu olan algılanan gerçek destek, etkili-anlamli destek ve rutin-kriz desteği üzerinde tartışmışlardır. Lin, Ye, ve Ensel'e (1997) göre *gerçek destek* belirli destek hareketlerinin sıklığı ve doğası anlamına gelirken, *algılanan destek*, ihtiyaç duyulan desteğin kullanılabilirliğinin algılanması anlamına gelmektedir. *Etkili destek*, bir amaca ulaşmak için ilişkilerin kullanımını içerir. *Anlamli destek*, kendine güvenin geliştirilmesi, düş kırıklığının açığa vurulması, yaklaşım aranması ve duyguların paylaşılması için sosyal ilişkilerin kullanımı anlamına gelir. *Rutin destek*; çocuk bakımı gibi günlük aktivitelerle ilgili destektir. *Kriz desteği*, bireyin kriz durumundayken algıladığı ve aldığı destektir.

Cullen (1994) başka bir çift boyut daha eklemiştir. Bunlar; resmi olmayan destek ve resmi destektir. *Resmi olmayan destek*, bireyin resmi statüsü olmayan bir başkasıyla sosyal ilişkisiyle sağladığı destek anlamına gelir. *Resmi destek* ise hükümet yardım programları, okulları ve adalet sistemleri tarafından sağlanan destek olarak tanımlanmaktadır.

Organizasyonda insan davranışlarını tartışırken, içsel ve dışsal sosyal destek olmak üzere bir çift boyut daha eklenmesi gerekmiştir. *İçsel sosyal destek*, organizasyon içindeki resmi olmayan ve resmi destekleri içerirken; *dışsal sosyal destek* organizasyon dışındaki destekler anlamına gelir (Jiang, Fisher-Giorlando ve Mo, 2005).

Sosyal destek, düzen açısından sürekli veya düzensiz olarak (Colvin, Cullen ve Vander Ven, 2002), zaman boyutuna göre statik ve dinamik olarak (Cornwell, 2003) ve

toplum yanlısı ve antisosyal destek olarak sınıflandırılabilir. Antisosyal destek bireyin suç çabası için gerekli kaynaklar, sosyal ağlar, teknik beceriler ve bilgiler gibi cezai sermayeler toplamasına izin verir (Colvin, Cullen ve Vander Ven, 2002).

Kahn'a (1979) göre üç tipte destek vardır. Duygusal destek; sempati, hoşlanma, sevmeye, güven verme ve dinlemeyi kapsamaktadır. Bilgi desteği, bireyi dinleyerek ve problemlerini tartışarak bireyin kendi kararlarını alması için sağlanan destektir. Yardım desteği ise kişilerarası ilişkilerde karşısındaki bireyin işlerini yapma, ona zaman ayırma ve ona maddi yardımlar sağlamaya yönelik destektir.

Tükenmişlikle sosyal destek arasındaki ilişki, sosyal desteğin tükenmişliğe karşı bir tampon görevi gördüğüne işaret etmektedir. Sosyal destek kaynaklarından yararlanmak, tükenmişliğin azalmasına yardımcı olurken sosyal destek kaynaklarından yoksun olmak ise tükenmişliği arttırabilir. Tevrüz (1996) yakın, devamlı, ulaşılabilir bir aile ve dost çevresine sahip olmanın, bireye güven veren ve destekleyen nitelik taşıdığı için tükenmişlik riskini azalttığını belirtmiştir.

2.1.4 İş Doyumu ile İlgili Kuramsal Çerçeve

Kuramsal çerçeve kapsamında iş doyumu kavramı ve iş doyumu ile ilgili kuramlar aşağıda açıklanmıştır.

2.1.4.1 İş Doyumu Kavramı

İş doyumu, kişinin işinin farklı yönlerine karşı etkili ve duygusal cevabıdır (Cranny, Smith ve Stone, 1992). İş doyumunu tanımlamak için bütün olarak bir işten alınan doyum ile o işin öğelerinden alınan doyumun birbirinden ayırt edilmesi gereklidir. Genel olarak iş doyumunun ölçülmesindense, işin her öğesini ölçerek belirli bir işte iş doyumunun genel toplamına karar vermek daha iyidir (Coster, 1992).

İş; örgütsel ortamda belirli bir zaman diliminde gerçekleşen, beraberinde bazı ilişkileri getiren ve ücret karşılığı girilen mal ve hizmet üretme çabasıdır. Doyum ise duygusal bir tepki biçimidir. İşgörenler çalışma hayatı süresince, yaptığı işe çalıştığı firmaya ve iş ortamına dair pek çok deneyimler kazanmaktadır. İşgörenleri çalışma hayatı süresince gördükleri, yaşadıkları, kazandıkları birçok mutlulukları ve üzüntüleri

vardır. Tüm bu bilgi ve duyguların sonucunda işgörenlerin yaptığı işe ya da çalıştığı firmaya karşı tutumları ortaya çıkmaktadır. İş doyumu tutumların genel sonucudur ve işgörenin fiziksel ve zihinsel açıdan iyi durumda olmasını ifade eder (Oshagbemi, 2000). İş doyumunu, işgörenin yaptığı işe genel tutumu olarak belirtmek uygundur (Greenberg ve Baron, 2000).

Luthans'a göre iş doyumunun üç önemli yönü vardır (Luthans, 1995).

1. İş doyumu, duygusal yönü ağır basan bir kavramdır. Çünkü görülemez ve sadece hissedilebilir.
2. İş doyumu, genellikle çıktıların beklentileri ne derece karşıladığı ile ifadelendirilebilir.
3. İş doyumu, birbiriyle ilgili birçok tutumu da beraberinde getirir. Bunlar genellikle iş, ücret, terfi olanakları yönetim tarzı, çalışma arkadaşları v.b tutumlardır.

Bireyin işinde hissettiği doyumun düzeyi, bireyin günlük hayatında hissettiği doyumun üzerinde büyük rol oynar. Bu durum, işgörenlerin iş doyumuna çok önem verilmesine neden olmaktadır (Foy, 2004). İşgören, eğer pozisyonundan doyum almıyorsa becerebileceğinin en iyisini sunmayabilir. Bu da, şirketin iyi veya zayıf olduğu üzerinde büyük bir etki yaratabilir. Bütün olarak iş doyumu, oldukça geniş bir kavramdır. Bireyin iş doyumu düzeyinde birçok farklı faktör rol oynamaktadır. Bu faktörlerin bazıları işgörenin yöneticisini algılayışı, ödeme oranları, yükselme sıklığı, iş arkadaşlarını algılayışı ve işin kendisidir (Byron, 2005).

Bazı araştırmalara göre kendine güven ve işgörenin iletişim kurmaya yönelimi iş doyumunu düzeyinde rol oynamaktadır (Falchion, McCroskey ve Daly, 1977). İşgören doyumunu, iş ortamındaki dışsal faktörlerin sonucudur. Buna rağmen, iş ortamı ile tamamıyla alakasız olan içsel güçler de bireyin doyum durumunda etkilidir. Bazı kişiler, her ortamda doyum almış görünürken diğerleri tamamıyla tersi durumu yaşarlar. Doyum, sonuç olarak kişinin kişiliği ile ilgili olabilir (Staw, Bell ve Clausen, 1986).

2.1.4.2 İş Doyumu ile İlgili Kuramlar

Literatürde iş doyumunun üç kuramsal çerçevesi tanımlanmıştır. İlk kuramsal çerçeve iş doyumunun içerik kuramlarına dayanmaktadır. İkinci kuramsal çerçeve iş

doyumunun süreç kuramlarını temel almaktadır. Üçüncüsü ise iş doyumunun durumsal modellerinden oluşmaktadır (Thompson ve McNamara, 1997; Akt: Green, 2000).

2.1.4.2.1 İçerik Kuramları

İçerik kuramcıları ihtiyaçların gerçekleştirilmesinin ve değerlerin elde edilmesinin iş doyumunu sağlayacağını varsaymaktadır (Locke, 1976; Akt: Green, 2000). Maslow'un (1954) İhtiyaç Hiyerarşisi Kuramı ve Herzberg'in GÜDÜLEYİCİ-Hijyen Kuramı (Herzberg, 1966) içerik kuramlarının örneklerindendir (Akt: Green, 2000)

Maslow'un İhtiyaç Hiyerarşisi Kuramı. Maslow'un (1954) bireysel ihtiyaçlar bakış açısına göre iş doyumunu, iş ve kuramsal çevre bireyin beş düzey ihtiyacını karşıladığında iş doyumunu yaşarır. İhtiyaçlar hiyerarşisi artan önem sırasına göre ihtiyaç kategorisine odaklanmıştır. Fiziksel, güvenlik, aitlik ve sevgi ihtiyaç hiyerarşisinin en alt düzeyidir. En üstteki ihtiyaç düzeyi ise saygınlık ve kendini gerçekleştirme vardır. Bir ihtiyaç karşılanmak istediğinde, bir diğer daha üst düzeydeki ihtiyaç ortaya çıkar ve onu doyuma ulaştırmak için kişiyi motive eder. Doyum sağlanan ihtiyaç artık güdüleyici değildir (Akt: Green, 2000).

Whaba ve Bridwell (1973) ihtiyaç hiyerarşisi kavramının araştırma sonuçları üzerinde geniş bir inceleme yapmışlardır. İncelemenin sonucunda, insani ihtiyaçların beş kategoride sınıflandırıldığına veya bu kategorilerin özel hiyerarşide yapılandırıldığına dair açık bir ipucuna rastlamamışlardır. Kuramı destekleyen bir araştırmaya rastlanmamasına rağmen kuram geniş bir kabul görmüştür.

Herzberg'in GÜDÜLEYİCİ-Hijyen Kuramı. İş doyumunu çalışması Herzberg'in GÜDÜLEYİCİ-Hijyen Kuramını tanıtmayla daha karmaşık hale gelmiştir. Kuram, iş doyumunun ana kaynağı olarak işin kendisine odaklanmıştır. Herzberg'e göre iş doyumunu kavramı iki boyuta yani içsel ve dışsal faktörlere sahiptir. İçsel faktörler; güdüleyici veya doyum sağlayıcı olarak ve dışsal faktörler; hijyenler, doyum sağlayamayan veya bakım faktörleri olarak bilinmektedir. GÜDÜLEYİCİLER iş içeriği ile ilgilidir ve başarı, kabul, işin kendisi ve ilerlemeyi içerir. Hijyenler, kurumsal çevre ile ilgilidir ve şirket politikası, yönetim, süpervizyon, ücret, kişilerarası ilişkiler ve çalışma koşullarını içermektedir. Bireyin işi ile ilgili güdüleyicilerinin olması iş doyumunu ile ilgilidir. Ama bireyin işi ile ilgili güdüleyicilerinin olmaması işinden doyum almaması ile ilgili değildir (Herzberg, 1966; Akt: Green, 2000). Hijyenlerin olması da

güdüleyicilerde olduğu gibi bireyin iş doyumunu ile ilgilidir. Ama olmaması işten alınan doyumla ilgili değildir (Iiacqua, Schumacher ve Li, 1995).

Güdüleyici-Hijyen Kuramı ortaya atılmadan önce sadece tek ölçek iş doyumunu ölçmek için kullanılmıştır. Ölçeğin en üstteki puanı yüksek düzeyde iş doyumunun etkilerken en alttaki puanlar yüksek doyumsuzluğu göstermektedir. Güdüleyici-Hijyen Kuramı üzerine yapılan araştırmada iş doyumunu ve doyumsuzluğu için farklı ölçekler uygulanmalıdır. Çünkü doyum, doyumsuzluğun tersidir ve işinden doyum alma da işinden doyum almamanın zıttıdır (Iiacqua, Schumacher ve Li, 1995).

Güdüleyici-Hijyen Kuramını değerlendirirken Locke, Fitzpatrick ve White (1983) kuramın belirli methodlara bağlı olduğuna dikkat çekmiştir. Herzberg, kritik vaka tekniğini bu kuramının gelişiminde kullanmıştır. Sadece bu tarz bir tekniğin uygulanması, sürekli olarak kuramı destekleyen sonuçlara ulaşılmasını sağlamıştır. Uygulanan diğer methodların sonuçları da hijyenlerin gerçekten iş doyumunu ve iş doyumsuzluğu güdüleyicileri arasında ilişki olabileceğini göstermiştir (Akt: Green, 2000).

2.1.4.2.2 Süreç Kuramları

Süreç kuramcıları iş doyumunun beklentiler, değerler ve ihtiyaçlar gibi değişkenler ile etkileşimin keşfedilmesi ile açıklanabileceğini varsaymışlardır (Gruneberg, 1979, Akt: Green, 2000). Vroom'un Beklenti Kuramı (1964) ve Adams'ın Eşitlik Kuramı (1963), ikinci kuramsal çerçevenin temsilcileridir (Akt: Green, 2000)

Vroom'un Beklenti Kuramı. Vroom'un (1964) Beklenti Kuramı insanların sadece ihtiyaçları tarafından yönetilmediğini, aynı zamanda neyi yapabilecekleri ve neyi yapamayacakları hakkında seçimler yaptıklarını önermiştir. Kuram bireylerin görevlerini yerine getirmek ve ödül almak için algıladıkları becerilerini temel alarak iş ile ilgili kararlar aldıklarını önermektedir. Vroom, bu karar sürecini açıklamak için üç değişken ile bir denklem kurmuştur. Bu üç değişken beklenti, araçsallık ve değerdir. Beklenti, bireyin bir görevi başarı ile gerçekleştirmek için kendi becerisine güven derecesidir. Araçsallık, bireyin bir işi başarı ile tamamladığında uygun bir şekilde ödüllendireceğine güven derecesidir. Değer, bireyin beklediği ödüle verdiği değerdir. Beklenti, araçsallık ve değer değişkenlerine olasılık değeri verilir. Model çarpımsal olduğundan, motive olmuş performans seçimleri içermesi için üç değişkenin hepsi

yüksek olumlu değerlere sahip olmak zorundadır. Değişkenlerden herhangi biri sıfıra yaklaşırsa motive olmuş performansın olasılığı da sıfıra yaklaşır. Üç değişkenin hepsinin değerleri yüksek olursa performans için motivasyon da yüksektir. Vroom'un (1964) beklenti kuramı, hem durumsal hem de kişilik değişkenlerinin iş doyumunu yarattığını önerir (Akt: Green, 2000).

Adams'ın Eşitlik Kuramı. Eşitlik Kuramı ile ilgili ilk çalışma, Adams tarafından yapılmıştır. Eşitlik kuramı, işgörenlerin kendi girdi/çıktı oranını (işinden ve organizasyondan aldığı çıktılarının kendisinin kazandırdığı girdilere oranı) başkalarının girdi/çıktı oranı ile karşılaştırdığını savunmaktadır (Adams, 1963, Akt: Green, 2000). Adams bu diğer bireye *konusmacı* adını vermiştir. Konuşmacı, bireyin kendine benzer olarak algıladığı başka bir işgören veya işgören grubudur (Adams, 1963, Akt: Green, 2000).

Eşit olmayan oranlar, iş doyumsuzluğunu yaratır ve işgöreni eşitlik kurmaya motive eder. Oranlar eşit olduğunda, işgören iş doyumunu yaşar ve mevcut girdi/çıktı oranını sürdürmeye motive olur veya çıktıları arttırmak istiyorsa kendi girdilerini oluşturur. Çıktılar; ücret, statü, yükselme fırsatı, iş güvenliği ve işgörenin isteyeceği herşeyi içerir ve organizasyondan alınır. Girdiler; özel becerileri, eğitimi, iş deneyimini, işteki çabayı, zamanı ve işgörenin organizasyona katkıda bulunduğunu düşündüğü herşeyi içerir (Adams, 1963, Akt: Green, 2000).

2.1.4.2.3 Durumsal Kuramlar

Durumsal kuramcılar işin gerektirdiği karakterler, organizasyonel karakterler ve bireysel karakterler gibi değişkenlerin etkileşiminin iş doyumunu etkilediğini varsaymıştır (Hoy ve Miskel, 1996, Akt: Green, 2000). Durumsal Oluşum Kuramı ve Glisson ve Durick (1988)'un İş Doyumunun Yordayıcıları Kuramı bu kuramsal modele örnektirler (Quarstein, McAfee ve Glassman, 1992; Akt: Green, 2000).

Durumsal Oluşum Kuramı. Durumsal Oluşum Kuramı, Quarstein, McAfee ve Glassman (1992) tarafından önerilmiştir. Kuramın iki ana bileşeni durumsal karakterler ve durumsal oluşumlardır. Ücret, yükselme fırsatları, çalışma koşulları, şirket politikaları ve süpervizyon durumsal karakterlere örnektir. Bireyler bir işi kabul etmeden önce durumsal karakterleri değerlendirmeye yönelirler. Durumsal oluşumlar ise iş kabul edildikten sonra değerlendirilmektedir. Durumsal oluşumlar olumlu veya

olumsuz olabilir. Olumlu oluşumlara istisnai bir iş için işgörene boş zaman vermeyi veya işyerine mikrodalga fırın koyma gibi durumlar örnek olarak verilebilir. Olumsuz oluşumlara ise işgörenin karışan e-posta mesajlarını, iş arkadaşlarının kaba davranışlarını ve bozulan fotokopi makinesi gibi durumlar örnek verilebilir (Akt: Green, 2000).

Quartstein ve arkadaşları (1992), iş doyumunun durumsal karakterler ve durumsal oluşumların birleşik işleyişinden oluştuğu hipotezini ortaya koymuşlardır. Araştırmanın sonuçları, hipotezi desteklemektedir. Araştırmacılara göre durumsal karakterler ve durumsal oluşumların kombinasyonu, her karakterin veya her oluşumun tek başına olduğundan daha güçlü iş doyumunun yordayıcısıdır (Akt: Green, 2000).

İş Doyumunun Yordayıcıları. Glisson ve Durick (1988) iş doyumunu ve örgütsel bağlılığı yordamak için işgören, iş ve organizasyonel karakterleri olmak üzere üç kategoriden çoklu değişkenlerinin becerilerini değerlendirmiştir. İşin içerdiği görevlerin, iş doyumunun mükemmel yordayıcısı; işgörenin karakterlerinin iş doyumunun zayıf bir yordayıcısı; organizasyonun karakterinin, iş doyumunun orta derecede yordayıcısı olabileceğini önermişlerdir. Buldukları sonuçlar, iş karakterlerinin ve az ölçüde de organizasyonel karakterlerin iş doyumunun yordayıcısı olduğunu desteklemiştir.

Bir toplumun daha sağlıklı, mutlu ve üretken olması, işgörenlerin üst düzeyde doyum sağlamalarıyla ilişkilidir. Çünkü çalışma hayatı, insan yaşamının üçte birini oluşturmaktadır. Çalışan insanların iş doyumlarının saptanması, bunları olumlu veya olumsuz yönde etkileyen etmenlerin neler olduğunun bilinmesi büyük önem taşımaktadır. Bu olumsuz etmenler çok ciddi ve uzun sürerse, organizma için tükenme basamağına gelinir (Ergenç, 1981).

2.1.5. Konu İle İlgili Yurt Dışında Yapılan Bazı Araştırmalar

Bu bölümde, konu ile ilgili yurt dışında yapılan bazı araştırmalar; “Tükenmişlik”, “Tükenmişlik ve Akılcı Olmayan İnançlar”, “Tükenmişlik ile Algılanan Sosyal Destek” “Tükenmişlik ve İş Doyumu” olmak üzere dört aşamada verilmektedir.

Literatür taraması sonucunda, “tükenmişlik” kavramının birçok değişkenle ilişkisi üzerine oldukça fazla sayıda araştırmaya rastlanmıştır. İlk olarak, “Tükenmişlik” ile ilgili yurt dışında yapılan bazı araştırmalar kronolojik bir sıra içerisinde verilmiştir.

Rada ve Johnson-Leong (2004) yaptıkları araştırmada dişçilerde tükenmişlik, stres, kaygı ve depresyon konularına odaklanmıştır. Kariyerini dişçilikte devam ettirmekte kararlı dişçiler arasında kişilik özelliklerinin ve klinik uygulamanın doğasından dolayı mesleki tükenmişlik, kaygı ve klinik depresyon eğiliminin yaygın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tedavi tarzları ve önleme stratejilerinin, dişçilerin bu bozuklukları yenmesine ve önlemesine yardımcı olacağı saptanmıştır.

Butler ve Constantine (2005) tarafından yürütülen araştırmada, kendine güven ve tükenmişlik arasındaki ilişki 533 okul psikolojik danışmanı katılımı ile değerlendirilmiştir. Bununla beraber, psikolojik danışmanların cinsiyet, coğrafik olarak bulunduğu yer ve işini kaç yıldır yaptığı gibi demografik özelliklerinin tükenmişliği etkileyip etkilemediği de incelenmiştir. Bu araştırmada, kolektif grup oryantasyonu (kolektif kendine güven) ve tükenmişliğin üç boyutu karşılaştırılmış; Kolektif Kendine Güven Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Envanteri puanları arasında ilişki bulunmuştur. Yapılan araştırma sonucunda kendine güveni yüksek olan kişilerde düşük; kırsal kesimde çalışan işgörenlerde daha yüksek; 20 yıldan fazla süredir çalışan işgörenlerde daha yüksek düzeyde tükenmişlik görülmüştür.

Baran (2005) yaptığı araştırmada, Illinois genel diş hekimlerinde tükenmişlik, mesleki bağlılık ve iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişkileri ve kişilik tiplerinin araştırma popülasyonunda dağılımını incelemeyi amaçlamıştır. Myers Briggs Kişilik Göstergesi, Maslach Tükenmişlik Envanteri, Diş Hekimleri Memnuniyet Anketi, Demografik Bilgi Formu (yaş, ırk, ilk çalıştığı yer ve sahiplik statüsü) katılımcılara uygulanmıştır. Dağıtılan 254 anketten, 202 anket formu kullanılabilir bulunmuştur. Bu örnekleme, 16 Myers Briggs kişilik tipinden ISFJ (İçe Dönük/Duyuşsal/His Odaklı/Yargılayıcı), ESFJ (Dışadönük/Duyuşsal/His Odaklı/Yargılayıcı) ve ENFP (Dışadönük/Sezgisel/His Odaklı/Algılayıcı) kişilik tipleri sıklıkla gözlemlenmiştir. Bununla beraber, INTP (İçedönük/Sezgisel/Düşünsel/Algılayıcı) ve INTJ (İçedönük/Sezgisel/Düşünsel/Yargılayıcı) kişilik tipleri ise daha az gözlemlenmiştir. Dişçilerin yarısından azı uzmanlıklarından doyum alırken, örneklemin %7,4’ünün

anlamli boyutta tükenmişliğe ulaştığı ve %83'ünün dışçılığı çok stresli bir meslek olarak algıladığı sonucuna ulaşılmıştır. Mesleki doyum ile bütün kişilik tipleri arasında ilişki bulunmamıştır.

Carmona ve arkadaşları (2006), öğretmenlerin kendini daha yüksek ve daha düşük performans gösterenlerle karşılaştırmalarına ve tükenmişlikle baş etme stillerine odaklanan 558 öğretmenin katıldığı uzun süreli bir araştırma yapmıştır. Araştırmada, kendini iş arkadaşlarıyla nasıl karşılaştırdığı ve baş etme stillerinin sosyal karşılaştırma ve tükenmişlik ile arasındaki ilişki araştırılmıştır. Tükenmişliğin kendini iş arkadaşlarından aşağıda görme ile negatif olarak; baş etme stili ile pozitif olarak ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Kendini yüksekte görmenin ise tükenmişlikle negatif yönde ve doğrudan baş etme stili ile pozitif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur. Ayrıca doğrudan baş etme stilinin tükenmişlikle negatif olarak ve yatıştırıcı baş etme stilinin pozitif olarak ilgili olduğu bulguları elde edilmiştir. Aşırı zaman baskısı, iş arkadaşları ile kötü ilişki, öğrenci sayısı fazla olan sınıflarda çalışma, kaynak eksikliği, şiddet korkusu, öğrencilerin davranış problemleri, rol karmaşası ve çatışması, yükselmek için az fırsata sahip olma, destek eksikliği, karar vermede etkili olamama gibi faktörlerin öğretmenlerde tükenmişliğe yol açtığını ortaya koymuşlardır.

Özdemir (2006) tarafından Arizona State Üniversitesi'nde yapılan araştırma, dikkat eksikliği/hiperaktivite bozukluğuna sahip olan ve olmayan öğrencilerle çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek amaçlı yapılmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Türkçe versiyonu 78 Türk ilkökul öğretmenine uygulanmıştır. Sonuçlar, dikkat eksikliği/hiperaktivite bozukluğuna sahip olan ve olmayan öğrencilerle çalışan öğretmenler arasında anlamlı farklılık olmadığını göstermiştir. Bunun yanında, bazı alt ölçeklerde farklılık bulunmuştur. Bu bozukluğa sahip olmayan öğrencilerle çalışan öğretmenlerin kişisel başarı alt boyutu puanı, dikkat eksikliği/hiperaktivite bozukluğuna sahip olan öğrencilerle çalışan öğretmenlerin puanından yüksek bulunmuştur.

Westling ve arkadaşları (2006), özel eğitimcilerin yüksek oranda stres ve tükenmişlik yaşadığının rapor edilmesi üzerine Western North Carolina'da gönüllü öğretmen destek programını geliştirmişlerdir. Program sonucunda, çalışma koşullarının etkili kullanılmamasının tükenmişliğe ittiğini ve başlangıç aşamasında olan özel

eğitimcilerin işi bırakmaya daha eğilimli olduklarını belirlemişlerdir. Buradan yola çıkarak özel eğitimcilerin birbirine yardım etmeleri ve gözlem yoluyla uzmanlar ve öğretmen arkadaşlarından oluşan bir takım tarafından desteklenmeleri gerektiği belirtilmiştir.

Rosenberg ve Pace (2006) araştırmalarında evlilik ve aile terapistlerinde tükenmişliğin potansiyel belirleyici ve etkilerini bulmayı amaçlamışlardır. Araştırmada Amerikan Evlilik ve Aile Terapisi Derneği'nin 116 klinik üyesi ile çalışılmıştır. Araştırma sonucunda, klinik üyeleri düşük düzeyde tükenmişlik göstermişlerdir. Maslach Tükenmişlik Envanterinden alınan puanlamaya göre, kadın ve erkek terapistler arasında fark bulunmuştur. Kadınların daha az tükenmişlik yaşadığı ve yaşla tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Côté ve Golden (2006) tarafından yapılan bir diğer araştırmada, duygusal zeka ve içedönük kişilik özelliğinin yöneticilerin tükenmişliği ile nasıl ilişkili olduğu incelenmiştir. Duygusal zeka ve tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında içe dönüklük arttıkça güçlenen negatif yönde bir ilişki olduğunu savunan bir model geliştirilmiştir. Araştırmaya 223 yönetici katılmıştır. Duygusal zeka, 141 maddelik Mayer-Salovey-Caruso Duygusal Zeka Testi; tükenmişlik, Maslach Tükenmişlik Envanteri; içe dönüklük 10 Maddeli Kişilik Envanteri'nin 2 maddesi ile ölçülmüştür. Yaş, cinsiyet ve sektör kontrol değişkenleridir. Araştırma sonucuna göre duygusal zeka, içe dönüklük arttıkça, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile daha negatif yönde ilişkili hale gelmiştir. Ayrıca duygusal tükenme, duygusal zeka ve içe dönüklük ile duyarsızlaşmanın ilişkisine aracılık etmiştir.

Wilkerson ve Bellini (2006), kontrol odağının tükenmişliği belirlemede önemini vurgulanmış ve kişilerarası ve organizasyonel faktörler hakkında çok az araştırma yapıldığının da altını çizmiştir. Araştırmaya Kuzey Amerika'da okul psikolojik danışmanlık örgütlerine üye 94 psikolojik danışman katılmıştır. Rol karmaşası, rolün belirsizliği, iş yükü, karar verme otoritesi eksikliği, finansal güvenlik, psikolojik danışman-öğretmen profesyonel ilişkisi, psikolojik danışman-müdür ilişkisi gibi organizasyonel faktörler üzerinde çalışılmıştır. Sonuçlar, bu popülasyonda demografik, kişisel ve organizasyonel faktörler bir arada tükenmişlik puanları üzerinde anlamlı ölçüde varyasyon oluşturduğunu ortaya koymuştur. Araştırmanın sonucu, psikolojik

danışmanların sürekli olarak baş etme becerilerini geliştirmelerinin yararlı olabileceğini önermektedir. Bu, zaman içinde tükenmişliğin bitmeyen etkilerine karşı kendilerini korumalarına yardımcı olacaktır.

Chiu ve Tsai (2006), tükenmişliğin üç boyutu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Ayrıca işe katılımın arabulucu etkisinin üzerinde durulmuştur. Araştırmaya Taiwan’da 12 otelde ve restoranda çalışan 296 servis işgöreni katılmıştır. Duygusal tükenme ve azalan kişisel başarının örgütsel vatandaşlık davranışı ile negatif yönde etkisi olurken duyarsızlaşmanın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı bulunmuştur. İşe katılım değişkeninin duygusal tükenme, azalan kişisel başarı ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilere aracılık ettiği vurgulanmıştır.

Hogan ve McKnight (2007), online lise eğitimcilerinde tükenmişlik statülerini belirlemek amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Lise diploması garantili kurumlarda çalışan 76 online eğitimci örneklemini oluşturmuştur. Demografik soru formu ve Maslach Tükenmişlik Envanteri – Öğretmen Formu katılımcılardan veri toplamak için kullanılmıştır. Yapılan veri analizi sonucunda, online eğitimcilerin orta derecede duygusal tükenme; yüksek derecede duyarsızlaşma; düşük derecede kişisel başarı gösterdiği tespit edilmiştir.

Lambie (2007) araştırmasında, okul psikolojik danışmanlarında daha yüksek ego gelişiminin daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşanması ile ilişkisi ile ilgili yapılan ulusal anket araştırması sonuçlarını sunmuştur. Yüksek ego gelişimi gösterenlerin yüksek düzeyde kişisel başarı gösterdiğine ilişkin belirgin pozitif bir ilişki bulunmuştur.

İkinci olarak “Tükenmişlik ile Akılcı Olmayan İnançlar ” arasındaki ilişkiyi ele alan bazı araştırmalar ve sonuçları kronolojik sırayla verilmiştir. Araştırmalarda konu ile ilgili hemşireler, öğretmenler ve bakım veren işgörenlerle çalışmıştır. Literatürde 2001 yılı öncesinde bu konuda yapılan bir araştırmaya rastlanmamıştır. Buradan yolla çıkarak “Tükenmişlik ile Akılcı Olmayan İnançlar” arasındaki ilişkinin son yıllarda araştırılmaya başlandığı söylenebilir.

Balevre (2001) tarafından yürütülen araştırmada, şehir hastanelerinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve akılcı olmayan inançlar arasındaki ilişki ele alınmıştır. Araştırma Akılcı-Duygusal Davranış kuramını temel alarak akılcı olmayan

inanç örüntülerini değerlendirmek ve sendromun müdahalesi ile ilgili bakış açısı sağlamak amaçlanmıştır. Akılcı olmayan inançlar ve tükenmişlik arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur. Araştırmacı, akılcı olmayan inancın bilişsel örüntülerinin tükenmişliğe yol açan birer alarm olduğunu vurgulamıştır.

Bermejo-Toro ve Prieto-Ursúa (2006) tarafından öğretmenlerin akılcı olmayan inançları ile öğretmen sıkıntılarının farklı ölçümleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. 71 ortaokul öğretmeni, Öğretmen Akılcı Olmayan İnançlar Ölçeği'ne cevap vermiştir. Öğretmen Akılcı Olmayan İnançlar Ölçeği puanları, Öğretmen Tükenmişlik Soru Formunun revize edilmiş versiyonu, Semptomlar Listesi-90-R (Symptoms Checklist-90-R) ve Beck Depresyon Envanteri puanları arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Araştırmanın sonuçları, yüksek düzeyde tükenmişlik yaşayan öğretmenlerin akılcı olmayan inançları ve öğretmen sıkıntıları değişkenleri arasında anlamlı pozitif korelasyon olduğunu göstermiştir. Ayrıca tükenmenin hayal kırıklığına düşük tolerans gösterme, stres, depresyon ve fiziksel semptomların düzeyi üzerinde belirgin etkisi olduğu belirtilmiştir. Akılcı olmayan inançların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif yönde; kişisel başarı ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Noriko, Matsuda ve Ishikawa (2007) tarafından Japonya'da yapılan bir araştırmada, bakım veren işgörenlerin tükenmişlik sendromu ve akılcı olmayan inançları arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırmada, değişkenlerin ölçümünde Maslach Tükenmişlik Envanteri ve Japon Akılcı Olmayan İnançlar Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın sonucunda, akılcı olmayan inançlar ve tükenmişlik arasında pozitif bir korelasyon bulunmuştur.

Üçüncü olarak ise “Tükenmişlik ile Algılanan Sosyal Destek” arasındaki ilişkiyi ele alan bazı araştırmalar kronolojik sırayla verilmiştir. Aşağıdaki araştırmalarda sosyal yardım işgörenleri, özel eğitimciler, psikolojik danışmanlar, psikiyatristler, insani hizmet sağlayanlar, öğrenci ve sığınma evi işgörenleri ile çalışılmıştır.

Davis-Sacks, Jayaratne ve Chess (1985) tarafından yapılan bir başka araştırmada çocuk sosyal yardım işgörenlerinin yöneticilerinden, iş arkadaşlarından ve eşlerinden aldıkları sosyal desteğin tükenmişlik ve diğer ilgili ruh sağlığı değişkenleri ile ilişkisi araştırılmıştır. Araştırma, ayrıca işgörenlerin iş yaşamında stres yaşamasına yol açan konuları bu üç destek kaynağından hangisi ile ilgili konuşmayı tercih ettikleri

karşılaştırılmıştır. 62 kadın işgörene Maslach Tükenmişlik Envanteri, Depresyon, Endişe ve Öfke Ölçekleri uygulanmıştır. Kendine güven istisna olmak üzere, iş arkadaşlarından destek ile iş ile ilgili ölçülen belirtiler arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmamasının beklenmeyen bir sonuç olduğu belirtilmiştir. İş arkadaşlarından alınan destek ve tükenmişlik arasındaki düşük korelasyon da araştırmacılar için şaşırtıcı bir sonuç olmuştur.

Jupp ve Shaul (1991) kısa ve uzun süreli teknik eğitim alan kadın ve erkek danışmanların algılanan iş stresi, sosyal destek kaynakları, stres düzeyleri ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Problemlili iş konularının ve zor yaşam olaylarının tükenmişlik ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Kadın ve erkeklerin sosyal destek kaynakları benzer bulunmuştur. Ayrıca arkadaştan ve aileden alınan sosyal desteğin kadınlarda erkeklerden daha çok tükenmişlik ile ilişkili olduğu görülmüştür.

Gil-Monte ve Peiró tarafından 1998 yılında yapılan araştırmada tükenmişlik sendromu, mesleki stres perspektifinin etkileşimsel modeli bakış açısından analiz edilmiştir. Rol karmaşası, rol çatışması ve işte sosyal destek değişkenleri çevresel değişkenler olarak alınmıştır. Örneklem, zeka engelli kişiler için meslek merkezinde çalışan 95 kişiden oluşmaktadır. Kendine güven değişkeni, Özellik Spor Güven Envanteri'nin adaptasyonunun beş maddesi; işte sosyal destek değişkeni, Organizasyonel Soru Formu'nun altı maddesi; rol karmaşası ve rol çatışması değişkenleri, Organizasyonel Soru Formu'nun üç maddesi; tükenmişlik değişkeni de Maslach Tükenmişlik Envanteri ile ölçülmüştür. Regresyon analizi sonucunda, rol karmaşası kendine güven ile birlikte kişisel başarıyı anlamlı yordarken rol çatışmasının duygusal tükenmenin anlamlı yordayıcısı olduğunu ortaya konulmuştur. İş arkadaşlarından alınan sosyal destek değişkeni, duygusal tükenme değişkeninin ve yöneticiden alınan sosyal destek değişkeninin kişisel başarı ve duygusal tükenmenin anlamlı yordayıcısı olduğu bulunmuştur. Bununla beraber, rol karmaşası ve kişisel başarı değişkenleri arasındaki ilişkinin kendine güven değişkenine olan modülasyon etkisi için delil elde edilmiştir.

Kee, Johnson ve Hunt (1998) araştırmalarını tükenmişliğin üç boyutu ve algılanan sosyal destek arasındaki ilişkiyi belirlemek, sosyal destek değerlerinden tükenmişlik tiplerini yordamak ve tükenmişlik yaşama riskinin düzeyi ve sosyal destek

tipi arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapmışlardır. Araştırmaya, 177 Yüksek Lisans Düzeyindeki Uzman Psikolojik Danışman ve 336 Yüksek Lisans Düzeyindeki Psikiyatrist olmak üzere 513 kişi katılmıştır. Kırsal bölgede çalışan ruhsal sağlığı danışmanlarının işte yetersiz sosyal destek algıladıkları ve yüksek düzeyde tükenmişlik riski altında oldukları bulunmuştur. Örneklemenin % 65'i orta düzey veya yüksek düzeyde tükenmişlik ve % 72'si de düşük düzeyde sosyal destek göstermiştir.

Bates (2002), toplum hizmeti verenlerde tükenmişliği önlemek için bir seminer geliştirmek ve sunmak amacıyla araştırma yapmıştır. Seminerde kişisel konulara, sosyal destek kurmaya ve organizasyonel sorunları belirlemeye odaklanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri ve araştırmacı tarafından geliştirilen Sosyal Destek Ölçeği, seminer öncesi ve seminerden iki ay sonra uygulanmıştır. Seminer öncesi ve sonrası arasında tükenmişlik ölçümleri duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinde orta düzeyden düşük düzeye düşmüştür. Hem seminer öncesi hem seminer sonrasında yüksek düzeydeki algılanan sosyal destek doyumu ile düşük düzeyde duygusal tükenme arasında olumsuz bir korelasyon bulunmuştur.

Jacobs ve Dodd'un (2003) araştırmalarında 149 öğrencinin sosyal destek, kişilik ve iş yükü değişkenlerine göre tükenmişlik düzeyleri ölçülmüştür. Araştırmada, değişkenler Maslach Tükenmişlik Envanteri, Genel Mizaç Anketi, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği, dört madde ile sübjektif iş yükü ve üç madde ile de objektif iş yükü ölçülmüştür. Araştırma yüksek sosyal desteğin, özellikle arkadaşlardan alınan sosyal destek değişkeninin düşük tükenmişlik ile ilgili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca sosyal desteğin üç boyutunun düşük duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ve yüksek kişisel başarı ile ilgili olduğu bulunmuştur.

Schlichte, Yssel ve Merbler'in 2005 yılında yaptığı araştırmada gerekli desteği görmez ise başlangıç düzeyindeki özel eğitimcilerin ilk bir yılda görevlerini bıraktıkları belirtilmiştir. Tükenmişliği önleyici faktörlerin gerekliliği vurgulanmıştır. Vaka yükü, problem davranış yönetimi ve aşırı kağıt işi, zayıf yönetim desteği, müdürün yönetim stili ve okulun organizasyon yapısının tükenmişliğe iten nedenler olduğu ortaya çıkmıştır. Bu nedenlerin, öğretmenin iş hayatının gerçeklerini farkına varması sonucunda oluşan verimsizlik, yalnızlık ve yabancılaşma duygusunu da beraberinde getirdiğini vurgulamışlardır. Araştırmacılar başlangıç düzeyindeki eğitimcilerin

gözlenmesinin, okul işleri ve kağıt işlerinde yardım edilmesinin ve diğer öğretmenlerden destek görmesinin gerekliliğinden bahsetmişlerdir. Gözlemci desteği, empati, merhamet ve rol modelleri tükenmişliği önlemede başlangıç düzeyi eğitimcilerle yardımcı faktörlerdir. Liderlik, meslektaşlık, yönlendirme, okuldaki sorunlarla ilgilenme ve farkında olmanın da önemi üzerinde durulmuştur.

Weckwerth ve Flynn (2006), cinsiyetin algılanan sosyal destek görme ve tükenmişlikle olan ilişkisi üzerine üniversite öğrencileri ile çalışmıştır. Sosyal destek ihtiyacı, kadınlarda daha fazla ve duyarsızlaşmanın ise erkeklerde daha fazla olduğu bulunmuştur. Araştırma, kadınların daha az kişisel başarı ve daha çok akademik stres yaşadıklarını göstermektedir. Bununla beraber, sosyal desteğin stres verici durumlarının sonuçlarını azalttığı belirtilmiştir. Araştırmaya göre öğrencilerde aileden, evden ve arkadaşlarından ayrılmak farklı bir çevreye uyum sağlama strese yol açmaktadır. Hata yapma korkusu, çevresel stresler, akademik stresler, sosyal aktivitelerde değişim, finansal zorluklar, zaman yönetimi ve örgütsel sorunlar tükenmişliğin nedenlerinden sayılmaktadır.

Baker, O'Brien ve Salahuddin (2007), 123 sığınma evi işgörenleri kadın ile duygusal tükenme ve azalan kişisel başarının yordayıcıları olarak iş stresi, algılanan sosyal destek, kendi kendini etkileme ile baş etme ve baş etme stratejileri üzerinde çalışılmıştır. Bu işgörenler, tükenmişlik için Maslach ve Jackson (1986) tarafından tanımlanan kolektif ölçütleri karşılamamışlar; algılanan sosyal destek ve baş etme stratejileri, duygusal tükenme ve azalan kişisel başarının tahmininde tek varyans olarak cevap vermemiştir. İşinde üretici olmak için yüksek düzeyde zaman baskısı ve düşük düzeyde kendi kendini etkilemenin duygusal tükenmenin yordayıcısı olarak tanımlanmıştır. İşteki stres kaynakları ile baş etmek için zaman baskısı kuvvetli düzeyde kendini kendini etkileme ve kişisel başarının tahminicileri olarak bulunmuştur.

Son olarak, "İş Doyumu ve Tükenmişlik" konuları ile ilgili yurtdışında yapılmış olan bazı araştırmalar ve sonuçları kronolojik sırayla verilmektedir. Bu araştırmaların örneklemeleri, toplum hizmeti işgörenleri, polis güvenlik şefleri, klinik araştırma koordinatörleri, okulöncesi eğitimciler, profesörler ve yoğun bakımda çalışan işgörenlerden oluşmaktadır.

Penn, Romano ve Foat (1988) tarafından iş doyumu ve tükenmişlik değişkenlerini incelenmek amacıyla Maslach Tükenmişlik Envanteri ve İş Betimlemesi Endeksi'nin kullanılarak yapılan araştırmaya 75 toplum hizmeti işgöreni katılmıştır. Toplum hizmeti işgörenlerinde iş doyumuna ters orantılı olarak orta ve düşük oranda tükenmişlik yaşanmıştır. Profesyonel gelişim için fırsatların artmasının işgörenlerin daha fazla iş doyumu yaşamalarını sağladığı belirtilmiştir.

Burke (1995) tarafından yapılan araştırmada polis güvenlik şeflerinin stresini değerlendirmek için 411 anket New Jersey mahalli makamlarına dağıtılmış ve 254 tane anket doldurularak iade edilmiştir. Anket sonuçları, algılanan iş doyumunun polis güvenlik şefinin stresinin ve mesleki tükenmişliğinin ana faktörü olduğunu göstermiştir. Ayrıca polis güvenlik şefleri, iş ortamında yüksek düzeyde rol çatışması ve karmaşık sadakat hissi göstermektedir. Cevaplayıcılar kapsamlı stres vericiler listesini rapor ederlerken, işlerinde stres oluşturan üç durum su yüzüne çıkmıştır. Bunlar; polis görev hiyerarşisinde düşük statü, diğerlerine karşı hissettikleri yüksek düzeydeki sorumluluk ve eğitim eksikliğidir.

Rush (2003) tarafından yapılan araştırma demografik değişkenler, iş doyumu ve tükenmişlik değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılmıştır. Örneklem, basit seçkisiz yöntemle seçilen 248 profesörden oluşmaktadır. Araştırmada Maslach Tükenmişlik Envanteri, İş Betimlemesi Endeksi (JDI), Genel Olarak İş Ölçeği (JIG) ve Demografik Bilgi Formu kullanılarak bilgi toplanmıştır. Araştırmanın sonunda duygusal tükenmenin genel olarak işten alınan iş doyumu, şimdiki işten alınan doyum, terfi olanaklarından alınan iş doyumu, iş arkadaşlarından alınan iş doyumu ve yönetimden alınan iş doyumu değişkenleri ile negatif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur. Bununla beraber, duyarsızlaşmanın genel olarak işten alınan iş doyumu, şimdiki işten alınan doyum, terfi olanaklarından alınan iş doyumu, iş arkadaşlarından alınan iş doyumu ve yönetimden alınan iş doyumu değişkenleri ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca kişisel başarı değişkeninin de genel olarak işten alınan iş doyumu, şimdiki işten alınan doyum, terfi olanaklarından alınan iş doyumu, iş arkadaşlarından alınan iş doyumu ve yönetimden alınan iş doyumu değişkenlerinden pozitif yönde etkilendiği belirlenmiştir.

Gwede, Johnson, Roberts ve Cantor (2005), klinik araştırma koordinatörleri arasında tükenmişliği değerlendirmek ve hangi kişisel ve işle ilgili faktörlerin tükenmişlikle ilgili olduğunu belirlemek amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Araştırmanın örneklemini, klinik araştırma koordinatörlüğü pozisyonunda altı aydan fazla süredir çalışan 252 klinik araştırma koordinatöründen oluşmaktadır. Veri toplama araçları olarak Maslach Tükenmişlik Envanteri, Kişilik Araştırma Formu, Profesyonel Tatmin Soru Formu ve sosyodemografik bilgi formu kullanılmıştır. %7 cevaplayıcının işinden doyum aldığı ve %74'ünün hala klinik araştırma koordinatörlüğü pozisyonunu seçebileceği bulunmuştur. Bununla beraber, örneklemin yaklaşık %44'ünün yüksek duygusal tükenme yaşadığı belirlenmiştir. Ayrıca işten düşük doyumunun, günlük ağır iş yükünün ve düşük dayanıklı kişilik özelliğinin yüksek duygusal tükenme ile ilgili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tsigilis, Zachopoulou ve Grammatikopoulos (2006) tarafından Yunan okulöncesi eğitimcileri ile yapılan bir araştırmada da özel sektörde çalışan işgörenlerin tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerini incelemek amaçlanmıştır. Araştırmada, 175 okulöncesi eğitimci, Maslach Tükenmişlik Envanteri ve Çalışan Tatmin Ölçeği'ne cevap vermiştir. Çalışan Tatmin Ölçeği işin kendisi, ödeme, yükselme, denetim, çalışma ortamı ve organizasyonun tümünü değerlendirmektedir. Katılımcılara uygulanan Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin duygusal tükenme alt boyutu ve Çalışan Tatmin Ölçeği'nin sonuçları okulöncesi eğitimcilerinin orta düzeyde duygusal tükenme yaşamakta olduğunu göstermiştir. Okulöncesi eğitimcilerin tükenmişliği çalışma yerinin işlevine göre değişmektedir. Devlet sektöründe çalışan okulöncesi eğitimciler için işin doğası ve çalışma ortamından iş doyumunu duygusal tükenmenin düzeyinin negatif yönde yordayıcısıdır.

Ogresta, Rusac ve Zorec (2008), ruh sağlığı alanında çalışan işgörenlerde tükenmişliğin iş doyumunu ve mesleki stres gibi yordayıcılarını belirlemek amaçlı bir araştırma yapmıştır. Araştırmaya Hırvatistan'da çalışan 174 işgören katılmıştır. Ücret ve ödülünden alınan doyum, iş ortamı, terfi olanakları ve mesleki stresin duygusal tükenmenin; hastalarına ve iş arkadaşlarına olumsuz duygusal ve davranışsal reaksiyonların sıklığı, mesleki stres, ücret ve ödülünden alınan doyumun duyarsızlaşmanın

ve iş ortamından alınan doyumun da azalan kişisel başarının anlamlı yordayıcıları olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Özet olarak, akılcı olmayan inançlar, sosyal destek ve iş doyumunun tükenmişlik ile ilişkisi hakkında yurt dışında yapılmış olan araştırmaların birçoğunda öğretmenler ve sağlık hizmeti veren işgörenlerle çalışıldığı görülmektedir. Araştırmaların sonuçları incelendiğinde, kendine güven (Gil-Monte ve Peiro, 1998; Butler ve Constantine, 2005), rol karmaşası (Gil-Monte ve Peiro, 1998; Wilkerson, 2006), rol çatışması (Gil-Monte ve Peiro, 1998), sosyal destek (Gil-Monte ve Peiro, 1998; Weckwerth ve Flynn, 2006; Burke, 1995; Schlicte, Yssel ve Merbler, 2005), kişilik özelliği (Bühler ve Land, 2004), stres (Westling, Herzog, Cooper-Duffy, Prohn ve Ray, 2006; Rada, Johnson ve Leong, 2004; Burke, 1995), kaygı, depresyon (Rada, Johnson ve Leong, 2004), kişilik tipi, profesyonel bağlılık düzeyi (Baran, 2005), kendini başkalarıyla karşılaştırma (Carmona, Buunk, Peiro, Rodriguez ve Bravo, 2006), duygusal zeka, içe dönüklük (Côté ve Golden, 2006), rol belirsizliği, iş yükü (Wilkerson, 2006), ego (Lambie, 2007), örgütsel vatandaşlık (Chiu ve Tsai, 2006), iş doyumunu (Penn, Romano ve Foat, 1988; Tsigilis, Zachopoulou ve Grammatikopoulos, 2006; Rush, 2003; Burke, 1995; Baran, 2005), kontrol (Burke, 1995) ve demografik özelliklerin (Rush, 2003) tükenmişlik ile ilişkili değişkenler olduğunu belirlenmiştir.

Tükenmişlik ve akılcı olmayan inançlar ile ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında, oldukça az sayıda araştırma yapıldığı ve yapılan araştırmalarda da akılcı olmayan inançlar artıkça tükenmişliğin de arttığı sonucuna ulaşılmaktadır. Tükenmişlik ve algılanan sosyal destek arasındaki ilişkiye ilişkin literatürde ulaşılabilen araştırmalarda ise algılanan sosyal desteğin, özellikle iş arkadaşlarından, yöneticiden ve arkadaşlardan alınan sosyal desteğin, tükenmişlik ile negatif ilişkisi olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar da iş doyumunun artışının tükenmişlikte azalmaya yol açtığını ortaya koymuştur. Ancak tükenmişlik konusunda akılcı olmayan inançlar, algılanan sosyal destek ve iş doyumunu değişkenlerini bir arada ele alan herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır.

2.1.6 Konu ile İlgili Ülkemizde Yapılan Bazı Araştırmalar

Bu kısımda, ülkemizde yapılan bazı araştırmalar; “Tükenmişlik”, “Tükenmişlik ve Akılcı Olmayan İnançlar”, “Tükenmişlik ve Algılanan Sosyal Destek” ve “Tükenmişlik ile İş Doyumu” olmak üzere dört başlık altında verilmiştir.

İlk olarak, tükenmişlik ve ilgili birçok değişkenle arasındaki ilişkiyi ele alan bazı araştırmalar kronolojik sırayla verilmiştir. Bu araştırmalarda, pratisyen hekimler, öğretmenler, diş hekimleri, psikolojik danışmanlar, banka işgörenleri, yiyecek içecek işletmeciliği işgörenleri, belediye işgörenleri, hemşireler, sağlık işgörenleri, akademisyenler, emniyet görevlileri, banka işgörenleri ve sağlık teknisyenleri ele alınmıştır.

A. K. Özdemir, H. D. Özdemir ve arkadaşları, (1999) tarafından yapılan araştırmada, klinik araştırmaları sebebiyle diş hekimliği fakültesi öğretim elemanları ile İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (İİBF) öğretim elemanlarının mesleki tükenmişlik değerleri karşılaştırılmıştır. Cumhuriyet Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi ile İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesindeki öğretim elemanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri, meslekte toplam çalışma süreleri, akademik unvanları, cinsiyetleri ve medeni durumları karşılaştırıldığında iki fakülte arasında tükenmişliğin alt boyut puanları yönünden farklılık istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bulunmamıştır.

Gündüz (2000) hemşirelerde stresle başa çıkma ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi Trabzon ilinde değişik hastanelerde çalışan 265 hemşire üzerinde Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulayarak incelediği araştırmasında hemşirelerin %24’ünün duygusal tükenme, %15’inin azalan kişisel başarı %2’sinin de duyarsızlaşma şeklinde tükenmişlik yaşadıklarını sonucuna ulaşmıştır. Duygusal tükenmenin iyimser yaklaşma ile anlamlı ve negatif; boyun eğici yaklaşma ile anlamlı ve pozitif; azalan kişisel başarı ile iyimser yaklaşım pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunduğu saptamıştır. Ayrıca hizmet süresi ve öğrenim düzeyi ne olursa olsun hemşirelerin tükenmişlik yaşama riski taşıdıkları araştırmada vurgulanmıştır.

Tümkiye’nin 2000 yılında yaptığı araştırmada, ilköğretim öğretmenlerinin denetim odağı ile tükenmişlik yaşamaları arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini ilköğretim okullarının I. kademesinde görev yapan 60’ı kadın ve 52’si erkek, toplam 112 öğretmen oluşturmuştur. Ölçme araçları olarak Rotter’in (1966)

geliştirdiği İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği ile Seidman ve Zager (1986–1987) tarafından geliştirilen Öğretmen Tükenmişliği Ölçeği kullanılmıştır. Verilerin analizinde, t testi ve tek yönlü varyans analizi çözümlenmiştir. Araştırmanın sonuçları, öğretmenlerin içsel ya da dışsal denetim odağına sahip olmaları açısından Öğretmen Tükenmişliği Ölçeği'nin dört alt ölçeğinden elde edilen puanlar arasında önemli farklılıklar olduğunu göstermiştir.

Gülseren, Karaduman ve Kültür (2000) hemşire ve teknisyenlerde tükenmişlik ve depresif belirti düzeylerini incelemek amacıyla bir araştırma yürütmüştür. Araştırmaya gönüllü olarak katılan 41 hemşire ve 16 sağlık teknisyeni katılmıştır. Katılımcılara, Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE) ve Beck Depresyon Ölçeği (BDO) uygulanmıştır. Her iki meslek grubunda depresif belirti şiddetinin ortalamasının kritik kesme noktasının altında olduğu ve MTE alt ölçek puanlarının ortalamaları açısından iki meslek grubu arasında bir fark olmadığı saptanmıştır. Türkiye sağlık işgöreni normlarına göre MTE alt ölçek puan ortalamalarının hemşirelerde duygusal tükenme alanında üst sınırdan yer aldığı belirlenmiştir. Ayrıca hemşire grubunda depresif belirti şiddetinin artması ile duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt ölçek puanlarında artış olduğu saptanmıştır. Teknisyen grubunda ise depresif belirti şiddetinin artması ile duygusal tükenme alt ölçek puanında artış tespit edilmiştir. İki meslek grubu arasında depresif belirti düzeyi ve MTE alt ölçek puan ortalamaları açısından bir fark olmadığı belirlenmiştir. MTE puanları kategorik olarak değerlendirildiğinde, hemşirelerde duygusal tükenme alt ölçek puanının Teknisyen grubuna göre üst sınırdan olduğu ve iki grup arasındaki bu farkın anlamlı düzeyde olduğu saptanmıştır. Ayrıca araştırmaların bulguları, tükenmişlik sendromunun depresyondan farklı bir durum olduğu yolundaki literatür bilgileri ile de uyumlu bulunmuştur.

Akbaba (2003), 10 grup öğretmen ile yaptığı araştırmada, öğretmenlerin öz etkililik düzeyleri arasında önemli bir farkın olmadığını, bununla birlikte tükenmişlik düzeyleri arasında önemli farklılıkların olduğunu bulmuştur.

Siliğ (2003), banka işgörenlerinin tükenmişliğin boyutlarını oluşturan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin işgörenlerin kişisel uyum, sosyal uyum ve genel uyum düzeylerini anlamlı bir biçimde yordayıp yordamadığı incelenmiştir. Banka işgörenlerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı

düzeylerinin onların kişisel uyum, sosyal uyum ve genel uyum düzeylerinin önemli bir yordayıcısı olduğunu saptanmıştır. Araştırmada, tükenmişliğin üç alt boyutundan duygusal tükenmenin banka işgörenlerinin kişisel uyum, sosyal uyum ve genel uyum düzeylerini en fazla ve en anlamlı yordayan boyut olduğu; duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarının yordama katkısının ise oldukça düşük olduğu da ortaya çıkmıştır.

Dolunay ve Piyal (2003) yaptıkları araştırmayı, Ankara Keçiören İlçesi'ndeki genel liseler ve teknik-ticaret-meslek lisesi öğretmenlerinin tükenmişlik durumunun saptanması ve bu durumun bazı sosyo-demografik özelliklere göre incelenmesi amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Bağımsız değişkenlerin alt gruplarına göre tükenmişlik alt boyut düzeyleri karşılaştırıldığında toplam hizmet süresi 21 yıl ve daha fazla olanların, çalışılan kurumdaki hizmet süresi 16–20 yıl olanların, mesleki veriminin çok iyi ya da fena değil olarak belirtenlerin, mesleki gelecek açısından kendilerini çok iyi değerlendirenlerin, üstlerinden her zaman takdir gördüğünü belirtenlerin, meslek değiştirmeyi planlayan öğretmenlerin duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark saptanmıştır.

Murat (2003), emniyet görevlilerinin tükenmişlik düzeylerini yordamada kullanılabilecek bağımsız değişkenler ile emniyet görevlileri için sorun olan durumları belirlemek ve bulgular doğrultusunda önerilerde bulunmak amacıyla bir araştırma yapmıştır. Emniyet görevlilerinin genel olarak duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında orta düzeyde; duyarsızlaşma alt boyutun da ise düşük düzeyde bir tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Üstlerinden takdir görme durumuna göre emniyet görevlilerinin tükenmişlik puanları arasında duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı düzeyde fark bulunurken kişisel başarı alt boyutunda anlamlı düzeyde fark bulunmamıştır.

Özer ve Gökçakan'ın (2003) araştırmasında, Türkiye çapında Rehberlik ve Araştırma Merkezleri'nde ve okullarda rehberlik ve psikolojik danışma servislerinde görevli psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri, cinsiyet, medeni durum, hizmet yılı, haftalık çalışma süresi, çalışılan kurum, mesleği seçimindeki istek ve mesleki işlev düzeyi değişkenlerine göre incelemiştir. Uygulanan Maslach Tükenmişlik Envanteri'nden elde edilen bulgulara göre psikolojik danışmanların % 13'ünde duygusal tükenme, 524'ünde kişisel başarısızlık şeklinde tükenme ve % 2'sinde

duyarsızlaşma görülmüştür. Psikolojik danışmanların % 6'sında hem duygusal tükenme, hem de kişisel başarısızlık bir arada görülmüştür. %53'ünde ise her alt ölçekte de tükenmişlik olduğu bulunmuştur. Bulunan bulgular ışığında, psikolojik danışmanların tükenmişliğinin önlenmesi ya da azaltılması için öğretmen ve yönetici desteğinin sağlanması, unvanın kadro unvanı olarak psikolojik danışman olması, yönetmelik ve genelgelerin bu unvan ve rollerine göre yeniden düzenlenmesi, uygun fiziki ortamların düzenlenmesi, alana daha bilgili ve deneyimli çıkabilmeleri için üniversitelerde verilen eğitimin yeterli, alana dönük ve uygulamaya ağırlık verecek şekilde düzenlenmesi önerilmiştir.

Budak ve Sürgevil (2005) yaptıkları araştırmada, akademik personelin tükenmişlik düzeylerini, demografik değişkenlere ve akademik unvana göre incelenmiştir. Araştırma, farklı örgütsel koşullar altında tükenmişliğin farklı düzeylerde seyredebileceğinin önemli bir göstergesi olmuştur. Araştırma örneklemini, tükenmişlik düzeyi yüksek bir örneklem olmasa da akademik personelin örgütsel koşullar farklılaştığında tükenmişlik düzeylerinin de farklılaştığının bulgulanması, bu konuda bazı önleyici müdahalelerin gerekliliğini de gözler önüne sermiştir.

Deryakulu (2005), bilgisayar öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini cinsiyet, hizmet süresi, mezun olunan bölüm, görev yapılan öğretim kademesi, okul türü, ders yükü, sınıf sayısı, öğrenci sayısı ve öğretim süreçlerinde karşılaşılan sorunlar açısından incelemiştir. Sonuçlar, bilgisayar öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet, görev yapılan öğretim kademesi, okul türü, sınıf sayısı ve öğrenci sayısı açısından anlamlı düzeyde farklılaştığını; öte yandan hizmet süresi, ders yükü, mezun olunan bölüm ve karşılaşılan sorun sayısı açısından ise anlamlı bir farklılaşmanın olmadığını ortaya koymuştur.

Işık'ın (2005) yaptığı araştırmanın amacı, Ankara Onkoloji Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan yardımcı sağlık işgöreninin yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, hizmet süresi, mesleği isteyerek seçme, mesleği kendine uygun bulma, mesleği uygulamadaki verim düzeyi, çalışma ortamından memnun olma, üstlerinden takdir görme, mesleki gelişime yönelik çalışma yapma, mesleği gelecek açısından değerlendirme durumları gibi değişkenlere göre tükenmişlik düzeylerinin saptanması ve karşılaştırılmasıdır. Araştırma grubunun tükenmişlik toplam puanları açısından yaş,

hizmet süresi, mesleği isteyerek seçme, mesleği kendine uygun bulma, mesleki uygulamadaki verim düzeyi, çalışma ortamından memnun olma, üstlerinden takdir görme, mesleki geleceği değerlendirme grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılık bulunmuştur. Duyarsızlaşma alt ölçeği puanları açısından yaş, medeni durum, çocuk sayısı, hizmet süresi, mesleği isteyerek seçme, mesleği kendine uygun bulma, mesleki uygulamadaki verim düzeyi, çalışma ortamından memnun olma, üstlerinden takdir görme ve mesleki geleceği değerlendirme grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark saptanmıştır. Kişisel başarı alt ölçeği puanları açısından, yaş, çocuk sayısı, hizmet süresi, halen çalışılan işyerindeki hizmet süresi, mesleği isteyerek seçme, mesleği kendine uygun bulma, mesleki uygulamadaki verim düzeyi, çalışma ortamından memnun olma, üstlerinden takdir görme, mesleki geleceği değerlendirme grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark saptanmıştır.

Taycan, Kutlu, Çimen ve Aydın (2006) bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde tükenmişlik, depresyon ve ilişkili olan etkenleri incelemiş ve araştırmada hemşirelerin tükenmişlik puan ortalamaları literatürdeki benzer araştırmalarla karşılaştırıldığında düşük bulunmuştur. Depresyon sıklığı ($BDÖ \geq 17$) %11,4 olarak saptanmıştır. Yaş, meslekte geçirilen süre, medeni durum ve çocuk sahibi olma kişisel başarı ile pozitif korelasyon göstermiştir. Cerrahi bölümlerde çalışan hemşireler, dahili bölümlerde çalışan hemşirelerle karşılaştırıldığında, kişisel başarı puan ortalamalarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Çalışma saatleri ve fiziksel bir hastalığın varlığının duygusal tükenme ile hastaneye ulaşım sorunlarının varlığının ise duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile ilişkili olduğu bulunmuştur. İş yaşamından memnun olmayan, mesleğini kendine uygun bulmayan, meslek seçiminde isteksizlik ve psikiyatrik sorunlar yaşadığını belirten hemşirelerde tükenmişlik ve depresyon düzeyi daha yüksek olarak saptanmıştır. Ayrıca depresyon ve tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon bulunmuştur.

Basim ve Şeşen (2006) araştırmalarında iki üniversite hastanesi ile iki devlet hastanesinin çeşitli kliniklerinde görev yapan 239 hemşirenin tükenmişlik düzeyleri bazı değişkenler açısından incelenmiştir. Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma alt boyutlarının tükenmişlik (toplam puan) düzeyi ile yüksek korelasyon gösterdiğini;

kişisel başarı alt boyutunun ise anlamlı bir korelasyona sahip olmadığını; eğitim seviyesi, yaş ve çalışma süresi değişkenleri yönünden hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlara karşın araştırma, medeni durum ve çalışılan klinik değişkenlerinin ise hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinde bir fark yaratmadığını ortaya koymuştur.

Aktuğ, Susur, Keskin, Balcı ve Seber (2006) tarafından yapılan bir araştırmada, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde çalışan hekimlerin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi ve sosyo-demografik özellikler arasındaki ilişkinin araştırılması amaçlanmıştır. Araştırmada, sosyo-demografik özellikleri içeren bir form ile Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTÖ) kullanılmıştır. Akademik unvan, araştırma yılı, çocuk durumu, meslek seçiminin kim tarafından yapıldığı ve cinsiyet ile ölçek puanı arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Asistanlardan, çalışma süresi 10 yıldan az olanların, çocuk sahibi olmayanların, meslek seçimini kendisi yapmayanların ve kadınların tükenmişlik alt ölçeklerine ait puanlarının diğer gruplara göre daha olumsuz yönde olduğu bulunmuştur ($P<0.05$). Duyarsızlaşma alt ölçeği açısından asistanlardan çalışma süresi 10 yıldan az olanlarda, çocuksuz olanlarda, meslek seçimini kendisi yapmayanlarda orta derecede duyarsızlaşma saptanmıştır. Elde edilen verilerin, bireysel ve kurumsal olarak tükenmişlik durumu ile başa çıkma yollarının belirlenmesinde yararlı olabileceği düşünülmüştür.

Sürgevil, Fettahlıoğlu, Gücenmez ve Budak 2007 yılında yaptıkları araştırmada tükenmişliğin üç alt boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutu ile duygusal saldırıyı algılama arasındaki ilişkiyi incelenmiştir. 140 belediye işgöreninden oluşan örneklemin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyi düşük; kişisel başarı düzeyi yüksek olarak bulunmuştur. İşgörenlerin duygusal saldırıyı algılama düzeylerinin ise düşük olduğu görülmüştür. Örneklemi oluşturan bireylerin sahip oldukları çeşitli demografik değişkenlere göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterirken duygusal saldırıyı algılama düzeylerinde herhangi bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Ayrıca duygusal saldırıyı algılama ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında aynı yönde anlamlı bir ilişki; duygusal saldırıyı algılama ile kişisel başarı arasında ters yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal saldırıyı algılama ve tükenmişlik gibi çeşitli olguların yaşanması olasılığına karşın, örgütsel

düzeyde bilinçlendirme ve önlem alma faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi, yardımlaşma ve dayanışmaya yönelik karşılıklı işbirliği duyguları içinde ekip çalışmasını destekleyen bir örgüt kültürü oluşturulması çeşitli düzeylerde eğitim faaliyetleri gerçekleştirilerek toplumsal bilinçlenmenin sağlanması önerilerinde bulunulmuştur.

Özgen (2007), yiyecek-içecek sektörü işgörenlerinde tükenmişlik sendromu düzeyini belirlemek amacıyla Maslach Tükenmişlik Envanteri ve demografik değişkenlerden oluşan anket formuna İzmir Adnan Menderes Havalimanı işgörenlerine uygulamıştır. Bu araştırmada, örneklem olarak ele alınan İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminalinde çalışan yiyecek-içecek işgöreninin tükenmişlik düzeyleri düşük seviyede bulunmuştur.

Kayabaşı (2008) yaptığı araştırmada, öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri farklı değişkenler açısından incelenmiştir. Araştırmanın örneklemi Yenimahalle, Mamak, Altındağ ve Keçiören ilçe merkezlerinde görev yapan toplam 190 öğretmen oluşturmaktadır. Araştırmada geçerliği ve güvenirliği daha önce test edilmiş olan Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Verilerin analizinde t-testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Araştırmanın sonucunda öğretmenlerin cinsiyetinin, duygusal tükenme düzeylerini ve duyarsızlaşma düzeylerini etkilemediği, ancak kişisel başarı düzeylerini etkilediği; medeni durumları, yaşları, mezun oldukları okul türü, mesleki kıdemleri ve branşları ile duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı bulunmuştur.

İkinci olarak “Tükenmişlik ve Akılcı Olmayan İnançlar” ile ilgili araştırmalar incelenmiştir. Fakat Türkiye’de tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalar arasında bu konuda yapılan tek bir araştırmaya rastlanmıştır. Aşağıda, örneklemi öğretmenlerden oluşan bu araştırma sunulmaktadır.

Gündüz (2004), öğretmenlerde tükenmişlik düzeyinin mesleki ve kişisel değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını ve tükenmişlik düzeyinin akılcı olmayan inançlar ve mesleki ve kişisel değişkenlere göre Yordanmasına incelemiştir. Araştırmaya 2003–2004 öğretim yılında Mersin ilindeki resmi ve özel ilköğretim okullarında görev yapan 633 öğretmen katılmıştır. Öğretmenlerde tükenmişlik düzeyinin Yordanmasına en önemli katkı akılcı olmayan inançlardan gelmiştir. Tükenmişliğin alt boyutlarına göre bulgular incelendiğinde duygusal tükenme

öğrencilere yönelik tutumlar, okula ve velilere yönelik tutumlar, kendine yönelik tutumlar ve sosyal destek değişkenleri tarafından yordamaktadır. Duyarsızlaşma boyutu öğrencilere yönelik tutumlar ve hizmet süresi; diğer taraftan kişisel başarı boyutu ise kendine yönelik tutumlar, öğrencilere yönelik tutumlar, hizmet süresi, sosyal destek, okula ve velilere yönelik tutumlar ile çalışılan okul değişkenleri tarafından yordamaktadır. Araştırmanın sonucunda, akılcı olmayan inançlar ile duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arasında pozitif yönde; kişisel başarı ve akılcı olmayan inançlar arasında negatif yönde bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca iş deneyimi arttıkça, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın azaldığı ve kişisel başarının arttığı belirlenmiştir.

Üçüncü olarak ise, “Algılanan Sosyal Destek ve Tükenmişlik” arasındaki ilişkiyi ele alan araştırmalar incelenmiştir. Ancak bu konuda da yapılmış çok az sayıda araştırma olduğu bulunmuştur. Bu araştırmalarda, zihinsel engelli ve sağlıklı çocukları olan anneler ve özel eğitimciler ile çalışmıştır.

Sezgin ve Duygun (2003), zihinsel engelli ve sağlıklı çocukların annelerinde stres belirtileri, stresle başa çıkma yolları ve algılanan sosyal destek değişkeninin tükenmişlik düzeylerine etkisini incelemişlerdir. Örneklem 118 zihinsel engelli çocuk annesi ve 121 sağlıklı çocuk annesinden oluşmaktadır. Zihinsel engelli ve sağlıklı çocuğa sahip anne gruplarında yapılan geçerlik çalışması bu örnekte Maslach Tükenmişlik Envanteri’nin duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı olmak üzere iki faktörünün geçerli olduğunu göstermiştir. Bulgular, duygusal tükenmişlik ve stresle çaresiz başa çıkma tarzı puanları açısından iki grup arasında anlamlı fark olduğunu; zihinsel engelli çocuğa sahip annelerin MBI’nin iki faktörü ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği’nin çaresiz başa çıkma faktörü puanlarının sağlıklı çocuğa sahip annelerin puanlarından anlamlı olarak daha yüksek olduğunu göstermektedir. Aşamalı regresyon analizi sonuçlarına göre ise zihinsel engelli çocuk annelerinde duygusal tükenmişliği yordayan faktörlerin sırasıyla kişisel bağlar, bilişsel-duygusal faktör, çaresiz yaklaşım ve sosyal destek arama olduğu saptanmıştır. Aşamalı regresyon analizi sonuçları, sağlıklı çocuğa sahip anne grubunda ise duygusal tükenmişliği en iyi yordayan faktörlerin sırasıyla; Çok Yönlü Algılanan Sosyal Destek Ölçeği’nin aile, Stres Belirtileri Ölçeği’nin bilişsel-duygusal, Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği’nin

boyun eğici yaklaşım, Stres Belirtileri Ölçeği'nin fizyolojik belirti ve Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği'nin kendine güvenli yaklaşım faktörlerin olduğuna işaret etmiştir.

Girgin ve Baysal (2005) yaptıkları araştırmada özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin, özürlü çocukların özelliklerine ve gereksinimine ilişkin özel uygulamalar ve mesleki sorumlulukları nedeniyle bu sendroma yakın oldukları düşünülerek mesleki tükenmişlik düzeyleri ile cinsiyet, yaş, sosyo-ekonomik düzey algısı, hizmet süresi, iş arkadaşlarından destek görme, üstlerinden takdir görmeleri incelenmeye çalışılmıştır. Elde edilen bulgular, özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik sendromunu, cinsiyet, sosyo-ekonomik düzey algısı, iş arkadaşlarından destek görme, mesleklerinin toplumda hak ettikleri yeri bulup bulmama, üstlerinden takdir görme değişkenlerine bağlı olarak değişen ağırlıklarla özellikle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında yaşadıklarını göstermiştir.

Yıldırım (2008) tarafından okul psikolojik danışmanlarında tükenmişlik ve sosyal destek kaynakları arasındaki ilişki incelenmiş ve bazı sosyodemografik değişkenlerin tükenmişliğe etkileri değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılan 214 okul psikolojik danışmanına Maslach Tükenmişlik envanteri ve Sosyal Destek Kaynakları Soru Formu uygulanmıştır. Sonuçlar, arkadaştan alınan sosyal desteğin tükenmişlik ile arasında negatif yönde; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif yönde ve kişisel başarıyla pozitif yönde ilişki olduğunu göstermektedir. Özel bir insan değişkeninin tükenmişliğin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutlarıyla arasında ilişki bulunmazken kişisel başarı ile arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Aileden alınan sosyal desteğin duyarsızlaşma ile ilişkili olmadığı; duygusal tükenme ile negatif ve kişisel başarı ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışma süresinin duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile ilişkili olduğu da bulunmuştur.

Son olarak "Tükenmişlik ile İş Doyumu" arasındaki ilişkiyi ele alan bazı araştırmalar kronolojik sırayla verilmiştir. Ülkemizde, bu konuda diğer değişkenlerle yapılan araştırmalara nazaran daha çok araştırmaya rastlanmıştır. Aşağıda verilen bu araştırmaların örneklemlerinde doktorlar, hemşireler, hava trafik kontrolörleri, akademisyenler, teknik öğretmenler, polisler, sağlık ocağı işgörenleri, ebeler ve hekimler ile çalışılmıştır.

Haran, Özgüven ve Sayıl tarafından 1998 yılında yapılan araştırmanın amacı, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde çalışan doktor ve hemşireler arasında tükenmişlik sendromunun yaygınlığını saptamak ve tükenmişlik düzeyini etkileyen faktörleri belirlemektir. Maslach Tükenmişlik Envanteri, İş Doyumu Ölçeği ve Çok Boyutlu Sosyal Destek Ölçeği uygulanarak veriler toplanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre hemşireler ve doktorlar arasında duygusal tükenme alt ölçeğinde anlamlı düzeyde fark bulunmuş, buna karşılık kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinde anlamlı düzeyde fark saptanmamıştır. Ayrıca cinsiyet, yaş ve çalışma süresinin de ölçeklerden elde edilen puanlar üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı belirlenmiştir. Arkadaştan alınan sosyal destek, aileden alınan sosyal destek ve eşten alınan sosyal desteğin duyarsızlaşma ile negatif yönde ilişkili olduğu bulunmuştur.

Ebrinç, Açık, Başoğlu, Çetin ve Çeliköz (2002) tarafından yapılan çalışmada, Dahiliye Yoğun Bakım Ünitesi (YDBÜ) ve Genel Cerrahi Servisi (CS) hemşirelerinin iş çevresi stres faktörlerini algılama düzeyleri ile stresle başa çıkma, anksiyete, depresyon, iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırmalı olarak değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırmaya katılmaya gönüllü YM, DYBÜ ve CS'ten 8'er olmak üzere toplam 24 hemşireye deneklerin sosyodemografik özelliklerini, alışkanlıklarını ve iş çevresi stres faktörlerini sorgulayan çoktan seçmeli bir görüşme anketi ile Stresle Başa Çıkma Ölçeği (SBÖ), Hastane Anksiyete Depresyon Ölçeği (HADÖ), İş Doyumu Ölçeği (İDÖ) ve Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTÖ) uygulanmıştır. YM hemşirelerinde günlük çay/kahve alımı, DYBÜ hemşirelerinde ise sakinleştirici alımı sıklıkları anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. YM hemşirelerinin DYBÜ ve CS hemşirelerine göre iş çevresi stres faktörlerinden bilgi yetersizliği, çalışma ekibiyle ilişkiler, hastalarla işbirliğinde yetersizlik ve hasta ölümünü anlamlı düzeyde ve daha şiddetli algıladıkları saptanmıştır. Yine YM grubunun SBÖ'den kendine güvenli yaklaşım ve MTÖ'den duygusal tükenme puanları diğer iki gruba göre YM ve DYBÜ gruplarının HADÖ'den endişe puanları ve ölçekten aldıkları toplam puanları ise CS grubuna göre anlamlı düzeyde yüksek olarak bulunmuştur. Araştırmanın sonuçlarından, YM hemşirelerinin iş çevresi stres faktörlerinden daha çok etkilendikleri, motivasyonlarının ve iş doyumu durumlarının bozulmamasına rağmen endişe ve duygusal tükenme düzeylerinin arttığı anlaşılmaktadır.

Kitapçıoğlu (2005) Bornova Eğitim ve Araştırma Sağlık Grup Başkanlığı'na bağlı Sağlık Ocakları ve AÇSAP Merkezleri'nde görev yapan ebelerin iş güçlüğüne neden olan faktörlerin ve iş güçlüğü düzeylerinin belirlenmesi amacıyla bir araştırma yürütmüştür. Ayrıca iş güçlüğüne neden olan faktörlerin ve iş doyumunu, tükenmişlik ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin araştırılması da amaçlanmıştır. İş güçlüğü ortalama puanı ve örgütsel bağlılık puanı ile korelasyonu incelendiğinde, iş güçlüğü ortalama puanının tükenmişlik puanı ile doğrusal ve pozitif yönlü; iş doyumunu puanı ile doğrusal ve negatif yönlü korelasyon olduğu bulunmuştur. İş güçlüğü faktörleri tükenmişlik puanı düzeyinin artmasına yola açarken, iş doyumunda azalmaya yol açmaktadır. Örgütsel bağlılık düzeyi ile tükenmişlik doğrusal ilişkili bulunmamıştır.

Kurçer (2005) araştırmasında Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi hekimlerinin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini ve etkileyen faktörleri belirlemeyi amaçlamıştır. Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde araştırmaya katılmayı kabul eden 135 hekime Minnesota İş Doyum Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Envanteri ve sosyodemografik özellikler ile çalışma koşullarını sorgulayan bir anket uygulanmıştır. Araştırmanın sonucuna göre Harran Üniversitesi Tıp Fakültesinde görev yapan hekimleri genel olarak düşük düzeyde tükenmişlik yaşamalarına karşın kişisel başarı konusunda yetersizlik hissetmedikleri ortaya çıkmıştır.

Avşaroğlu ve arkadaşlarının (2005) Teknik öğretmenlerle yaptıkları bir başka araştırma yaşam doyumunu, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre anlamlı düzeyde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek ve aralarındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Öğretmenlerin iş doyumunu düzeyleriyle duygusal tükenme alt boyutu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Öğretmenlerin iş doyumunu düzeyleri arttıkça, duygusal tükenme düzeylerinde de azalma olduğu ortaya çıkmıştır.

L. Gülseren, Ş. Gülseren ve arkadaşları (2006) tarafından yapılan araştırmada, İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nda hava trafik kontrolörü olan kişilerde stresle başa çıkma eğitiminin ruhsal belirtiler ve tükenmişlik düzeyine etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Araştırmaya Havalimanı'nda çalışan 46 hava trafik kontrolörü ve 30 brifing işgöreni olmak üzere iki grup katılmıştır. Araştırmanın ilk aşamasında her iki gruba Beck Depresyon, Durumluluk-Sürekli Kaygı Envanterleri, İş Doyumu, Maslach

Tükenmişlik ve Stresle Başa Çıkma Ölçekleri uygulanmıştır. Ardından psikologlar tarafından bu kişilere stresle başa çıkma teknikleri anlatılmış ve başlangıçta uygulanan testler tekrarlanmıştır. Gruplar arasında eğitim ve alkol kullanma oranları açısından farklılıklar görülmüştür. İş doyumu, tükenmişlik, ruhsal belirtiler ve stresle başa çıkma özellikleri benzerlik göstermiştir. Eğitim ve egzersizlerle hava trafik kontrolör grubunda depresyon belirtilerinde ve kontrol grubunda ise durumluk kaygı belirtilerinde azalma olduğu; iş doyumu ve stresle başa çıkma açısından iki grup arasında fark olduğu saptanmıştır. Çeşitli araştırmalar, stresle başa çıkma eğitimi, gevşeme egzersizlerinin hava trafik kontrolörlerinde yararlı etkiler göstermiş ve tükenmişlik düzeylerinde de önemli farklılıklar gözlemlenmiştir. Bu araştırma sonucunda, gevşeme egzersizlerinin yeterince uygulanmaması ile motivasyon düşüklüğü arasındaki ilişkinin araştırılmasının ve destek ve danışmanlık hizmetlerinin sürekli olarak verilmesinin gerekli olduğu bulunmuştur.

Bilge (2006) araştırmasında akademisyenlerin tükenmişlikleri ve iş doyumu arasındaki ilişki üzerinde çalışmıştır. Araştırmaya Mühendislik Bilimleri ve Sosyal Bilimlerde çalışan yaş ortalaması 41(22-63) ve hizmet süreleri 1-40 yıl arası değişen 192 akademisyen katılmıştır. Araştırmada, Maslach Tükenmişlik Envanteri, Akademisyenler için İş Doyumu Ölçeği ve Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Sonuçlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının en önemli yordayıcı değişkeninin, içsel iş doyumu olduğunu göstermektedir. Akademisyenlerin statüsü, duygusal tükenmeyi ve kişisel başarıyı yordamada yardımcıdır. Bununla beraber, kadınlarda daha düşük kişisel başarının dışsal doyumun önemli yordayıcısı olduğu bulunmuştur. Medeni durum, kıdem ve akademik amaçlı uzakta olma arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Şanlı'nın (2006) yaptığı araştırmanın amacı, Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini belirleyerek bazı demografik değişkenler açısından farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesidir. Yapılan analizler sonucunda, örnekleme oluşturan polislerin iş doyumu düzeylerinin görev yapılan şube, günlük çalışma sistemi ve ekonomik durumlarını algılamalarına; duygusal tükenme düzeyinin cinsiyet, görev yapılan şube ve ekonomik durumlarını algılamalarına; duyarsızlaşma düzeyinin cinsiyet, görev yapılan şube, günlük çalışma sistemi, mesleki kıdem ve ekonomik

durumlarını algılamalarına; azalan kişisel başarı düzeyinin ise yaş, cinsiyet, takdir, görev yapılan şube ve mesleki kıdem değişkenlerine göre farklılık gösterdiği saptanmıştır.

Yavuzılmaz, Topbaş, Çan, Çan ve Özgün (2007) tarafından yürütülen araştırmada, Trabzon il merkezi sağlık ocaklarında çalışan işgörenlerin tükenmişlik durumları, iş doyumu düzeyleri ve ilişkili faktörleri tespit etmek amaçlanmıştır. Kesitsel tipteki bu araştırmaya, Trabzon İl Merkezi Sağlık Ocaklarında çalışan 227 işgören katılmış olup katılım oranı %90,4'tür. Tükenmişlik düzeyini saptamak için Maslach Tükenmişlik Envanteri, iş doyumu için ise İş Doyumu Ölçeği kullanılmıştır. Sağlık işgörenleri arasında kadınların ($15,06 \pm 5,57$), evli olanların ($14,80 \pm 5,65$), çalışma şartlarından memnun olmayanların ($16,80 \pm 5,81$) tükenmişlik düzeyi yüksek; hekimlerin ($5,00 \pm 2,79$), çocuğu olmayanların ($5,19 \pm 2,54$), eşi çalışmayanların ($4,69 \pm 2,70$), sigara içenlerin ($4,71 \pm 3,29$) duyarsızlaşma düzeyi yüksek; evlilerin ($10,24 \pm 4,14$) kişisel başarı düzeyi düşük bulunmuştur (sırasıyla $p=0,020$, $p=0,028$, $p=0,011$, $p=0,038$, $p=0,028$, $p=0,012$, $p=0,010$). Sonuç olarak cinsiyet, medeni durum, yaş, çalışma şartlarından memnuniyet ve gelir düzeyi tükenmişlik ve iş doyumu ile ilişkili bulunmuştur.

Çetin ve Basım (2008) hemşirelerde oluşan mesleki tükenmişlik profilini belirlemek için yaptıkları araştırmayı rapor edilmişlerdir ve bu profillere dayanarak tükenmişliğin alternatif gelişim modelleri değerlendirilmiştir. 5 tane hastaneden toplam 248 hemşireden 2007 yılında veriler toplanmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri, tükenmişlik verilerini toplamak için İş Betimleme Endeksi de iş arkadaşlarından alınan iş doyumu ve yönetimden alınan iş doyumu değişkenlerinin ölçülmesi için kullanılmıştır. İş arkadaşlarından alınan iş doyumu ve yönetimden alınan iş doyumu, tükenmişlik ile negatif yönde ilişkili bulunmuştur. Duygusal tükenme düzeyi yüksek rapor edilen hemşirelere yüksek düzeyde duyarsızlaşma gözlenmiş ama düşük düzeyde kişisel başarı görülmemiştir.

Özetle, yurt dışında yapılmış araştırmalarla kıyaslandığında, ülkemizde de tükenmişlikle ilgili birçok araştırma yapıldığı bulunmuştur. Yapılan araştırmaların birçoğunda yurt dışı araştırmalara paralel olarak sıklıkla sağlık çalışanları ve öğretmenlerin örneklemeleri oluşturduğu görülmektedir. Ancak yapılan literatür taraması sonucunda akılcı olmayan inançlar, algılanan sosyal destek ve tükenmişlik

değişkenlerinin bir arada ele alındığı bir araştırmaya yurt dışında olduğu gibi Türkiye’de de rastlanmamıştır. Yurt içinde tükenmişlik ve akılcı olmayan inançları inceleyen bir araştırmaya ulaşılmıştır. Bu araştırma incelendiğinde, yurt dışında yapılan araştırmalarda olduğu gibi akılcı olmayan inançlardaki artışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada artış ve kişisel başarıda azalış ile sonuçlandığı görülmektedir. Tükenmişlik ve algılan sosyal destek ile ilgili yurt içinde yapılan araştırmalarda da, arkadaşan, özel bir insandan ve aileden alınan sosyal desteğin tükenmişliğin alt boyutları ile ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca iş doyumu arttıkça tükenmişliğin azaldığına dair yurt dışında yapılan araştırmalardan elde edilen bulguların, yurt içinde yapılan araştırmaların bulguları ile paralellik gösterdiği görülmüştür.

BÖLÜM III

3.1 YÖNTEM

Bu kısımda araştırma modeli, evren ve örneklem, araştırmada kullanılan veri toplama araçları, verilerin toplanmasında izlenen yol ve verilerin analizinde uygulanan istatistiksel teknikler üzerinde durulmuştur.

3.1.1 Araştırma Modeli

Bu araştırma, büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin tükenmişlik düzeylerini “Akılcı Olmayan İnançlar”, “İş Doyumu” ve “Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek” düzeylerine göre yordamak amacıyla yapılan ilişkisel tarama modelinde bir çalışmadır (Karasar, 2005).

Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır (Karasar, 2005). İlişkisel tarama modeli, iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir (Karasar, 2005). Tarama yolu ile bulunan ilişkiler gerçek bir neden-sonuç ilişkisi olarak yorumlanamaz; ancak o yönde bazı ipuçları vererek bir değişkendeki durumun bilinmesi halinde ötekinin kestirilmesinde yararlı sonuçlar verebilir (Karasar, 2000).

3.1.2 Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini 2008-2009 yılları arasında İzmir ve yakınında faaliyet gösteren büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenleri oluşturmaktadır. Araştırmanın verileri, İzmir ve yakınında faaliyet gösteren ve rastlantısal olarak seçilen tekstil, otomotiv ve perakende sektöründe hizmet veren üç büyük ölçekli işletmede çalışan işgörenlerden toplanmıştır.

Araştırmanın evreni ve örneklemi belirlemek amacıyla ilk olarak İzmir ve yakınında bulunan büyük ölçekli işletmelerin listesi araştırılmıştır. Ege Bölgesi Sanayi Odası'nın web sayfası üzerinden *2007 Yılı Büyük Sanayi Kuruluşları Listesi*'ne ulaşılmıştır. Ancak uygulama yapılabilmesi için görüşülen işletmeler, ekonomik

krizinden kaynaklanan gergin havadan dolayı işletmelerindeki ofis işgörenlerine araştırmanın konusu olan tükenmişlik ile ilgili bir ölçeğin uygulanmasına sıcak bakmamışlardır. Veri toplama sürecinde yaşanan bu zorluklardan dolayı araştırmacı tarafından bir şekilde etkileşim içinde oldukları dost veya yakınları vasıtasıyla bu işletme ve sektörler kolay ulaşılabilir durum örnekleme yöntemi kullanılarak seçilmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2004).

Örneklem büyüklüğü belirlenirken “Belli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örnek Büyüklükleri” (Krejcie ve Morgan, 1970) esas alınmıştır. Evreni temsil edecek örneklem sayısı 313-317 olarak belirlenmiştir.

Araştırmaya dahil edilen işletmelerde çalışan toplam 400 ofis işgörenine anket formları bizzat araştırmacı tarafından dağıtılmıştır. Bu anket formlarından 340 tanesi (% 85) toplanabilmiştir. Geriye dönen 18 tane anket formu boş bırakıldığından ve 17 tanesi de eksik cevap içermesi nedeniyle değerlendirmeye alınmamıştır. Sonuç itibariyle araştırmanın örneklemini, 206’sı kadın ve 99’u erkek olmak üzere toplam 305 ofis işgöreni oluşturmuştur. Araştırmanın örneklemini oluşturan bölümlerin işgörenlerin cinsiyete ve çalışma süresine göre sayısal dağılımı Tablo 3.1’de verilmiştir.

Tablo 3.1’de görüldüğü gibi araştırmanın örneklemini Üretim Planlama Bölümünden 0-15 yıl arası çalışma süresine sahip 13 kadın, 7 erkek; İnsan Kaynakları Bölümünden 0-15 yıl arası çalışma süresine sahip 26 kadın, 7 erkek; Numune Bölümünden 0-15 yıl arası çalışma süresine sahip 1 kadın, 1 erkek; Lojistik Bölümünden 0-25 yıl arası çalışma süresine sahip 6 kadın 3 erkek; Tasarım Bölümünden 0-10 yıl arası çalışma süresine sahip 8 kadın, 2 erkek; İdari İşler Bölümünden 0-30 yıl ve üstü çalışma süresine sahip 12 kadın, 7 erkek; Kalite Güvence Bölümünden 0-15 yıl arası çalışma süresine sahip 2 kadın, 1 erkek; Model Kalıp Bölümünden 0-20 yıl arası çalışma süresine sahip 5 kadın; Üretim Yönetim Bölümünden 0-10 yıl arası çalışma süresine sahip 1 kadın, 1 erkek; Kalite Kontrol Bölümünden 0-15 yıl arası çalışma süresine sahip 5 kadın, 7 erkek; Satış Pazarlama Bölümünden 0-30 yıl arası ve üstü çalışma süresine sahip 22 kadın, 13 erkek; Satın Alma Bölümünden 0-15 yıl arası çalışma süresine sahip 15 kadın, 3 erkek; Finans Bölümünden 0-15 yıl arası çalışma süresine sahip 22 kadın, 12 erkek; Muhasebe

Tablo 3.1: Araştırmanın Örneklemine Oluşturan Bölümlerin Ofis İşgörenlerinin Cinsiyetleri ve Çalışma Sürelerine Göre Sayısal Dağılımı

Bölüm	0-1 YIL			2-5 YIL			6-10 YIL			11-15 YIL			16-20 YIL			21-25 YIL			26-30 YIL			30 -?			TOPLAM	YÜZDE TOPLAM
	Cinsiyet			Cinsiyet			Cinsiyet			Cinsiyet			Cinsiyet			Cinsiyet			Cinsiyet			Cinsiyet				
	Kadın	Erk.	Topl.	Kadın	Erk.	Topl.	Kadın	Erk.	Topl.	Kadın	Erk.	Topl.	Kadın	Erk.	Topl.	Kadın	Erk.	Topl.	Kadın	Erk.	Topl.	Kadın	Erk.	Topl.		
Üretim Planlama	2	2	4	3	2	5	8	2	10	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	6.88
İnsan Kaynakları	3	3	6	17	3	20	4	1	5	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	10.81
Numune	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.65
Lojistik	1	0	1	0	1	1	2	1	3	0	2	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	9	2.95
Tasarım	3	0	3	3	2	5	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	3.28
İdari İşler	2	0	2	5	2	7	2	1	3	1	2	3	2	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	19	6.23
Kalite Güvence	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.98
Model-Kalıp	1	0	1	2	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1.63
Üretim Yönetim	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.65
Kalite Kontrol	1	0	1	0	2	2	2	3	5	2	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	3.93
Satış Pazarlama	8	4	12	6	3	9	7	2	9	1	2	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	35	11.47
Satın Alma	1	0	1	7	2	9	5	1	6	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	5.9
Finans	2	1	3	14	6	20	6	3	9	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	11.14
Muhasebe	2	0	2	7	3	10	7	0	7	4	0	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	7.86
Servis	1	2	3	0	4	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	2.62
Müşteri İlişkileri	1	0	1	4	0	4	3	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	2.95
Sigorta	1	1	2	4	0	4	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	2.95
Danışma	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.65
Formen	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.65
Bilgi İşlem	1	1	2	3	1	4	3	1	4	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	4.26
Proje	2	0	2	4	3	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	2.95
Operasyon G.	0	0	0	1	0	1	5	0	5	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	2.62
Planlama	2	0	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1.96
İmalat	0	1	1	1	7	8	0	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	3.93
TOPLAM	34	16	50	84	44	128	61	20	81	17	15	32	5	4	9	1	2	3	0	0	0	1	1	2	305	100

Bölümünden 0-20 yıl arası çalışma süresine sahip 21 kadın, 3 erkek; Servis Bölümünden 0-10 yıl arası çalışma süresine sahip 1 kadın, 7 erkek; Müşteri İlişkileri Bölümünden 0-15 yıl arası çalışma süresine sahip 9 kadın; Sigorta Bölümünden 0-10 yıl arası çalışma süresine sahip 8 kadın, 1 erkek; Danışma'da 0-5 yıl arası çalışma süresine sahip 2 erkek; Mimari İşler Bölümünden 0-20 yıl arası çalışma süresine sahip 2 erkek; Bilgi İşlem Bölümünden 0-20 yıl arası çalışma süresine sahip 9 kadın, 4 erkek; Proje Bölümünden 0-5 yıl arası çalışma süresine sahip 6 kadın, 3 erkek; Operasyon Geliştirme Bölümünden 2-15 yıl çalışma süresine sahip 7 kadın, 1 erkek; Planlama Bölümünden 0-20 yıl arası çalışma süresine sahip 3 kadın, 3 erkek ve İmalat Bölümünden 0-15 yıl arası çalışma süresine sahip 1 kadın, 11 erkek olmak üzere toplam 305 ofis işgöreni oluşturmuştur.

3.1.3 Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama araçları olarak, ofis işgörenlerinin tükenmişlik düzeylerini belirlemek için *Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE)*, akılcı olmayan inançlarını belirlemek için *Akılcı Olmayan İnançlar Ölçeği (AOİÖ)*, üç kaynaktan alınan sosyal desteğin yeterliğini belirlemek amacıyla *Çok Boyutlu Sosyal Destek Ölçeği (ÇBSDÖ)* ve iş doyumunu ölçmek için *İş Betimlemesi Endeksi (İBE)* kullanılmıştır. Ayrıca araştırmanın örneklemini betimlemek amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilen *Kişisel Bilgi Formu (KBF)* kullanılmıştır.

3.1.3.1 Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE)

Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilen ölçek, 1992 yılında Ergin tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Tükenmişlik duygusunu ölçmeyi amaçlayan ölçek, 22 maddeyi içermekte ve “Duygusal Tükenme (DT)”, “Duyarsızlaşma (D)” ve “Kişisel Başarı (KB)” olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır (Öner, 2006).

MTE'nin “Duygusal Tükenme” boyutunda 9 madde, “Duyarsızlaşma” boyutunda 5 madde ve “Kişisel Başarı” boyutunda da 8 madde yer almaktadır. Her bir madde, “hiçbir zaman (0) ve her zaman (4)” arasında işaretlenerek 5'li derecelendirme şeklinde değerlendirilmektedir. MTE, toplam puan veya alt boyut puanları şeklinde puanlanabilmektedir (Öner, 2006).

Puanlama, ölçeğin her alt boyutu için yapılmalıdır. “Duygusal Tükenme” ve “Duyarsızlaşma” boyutları olumsuz, “Kişisel Başarı” boyutu olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Bu nedenle puanlama sırasında, “Kişisel Başarı” boyutundaki sorular tersine puanlanır (Ergin, 1996).

Toplam puan hesaplanırken, “Duygusal Tükenme” ve “Duyarsızlaşma” alt ölçekleri düz, “Kişisel Başarı” alt ölçeği ise ters yönde puanlanır. “Duygusal Tükenme” ve “Duyarsızlaşma” alt ölçeklerinde yüksek, “Kişisel Başarı” alt ölçeğinden düşük puanlar tükenmişliği gösterir. Bu puanların toplanması ile DT için 0–36, D için 0–20 ve KB için de 0–32 arasında değişen puanlar elde edilir. DT ve D alt ölçekleri olumsuz anlatımlardan, KB boyutu ise olumlu anlatımlardan oluşmaktadır. DT ve D puanlarının artışı tükenmişliğin fazlalığını, KB puanının artışı ise azlığını gösterir (Öner, 2006).

Ölçeğin yapı geçerliği çalışması 311 öğretmende elde edilen verilerle faktör analizi, temel bileşenler yöntemi ve varimax rotasyonu kullanılarak yapılmıştır. Türkçe formun faktör yapısının özgün ölçekteki 3 faktörlü yapıya benzediği, maddelerin öz değeri 1’den büyük olan 3 faktöre dağıldığı ve bir madde hariç diğerlerinin faktör yüklerinin .36’dan büyük olduğu görülmüştür. Türkçe formun yapısını tanımak için toplam alt ölçek puanlarının korelasyonlarına bakılmıştır. Toplam puan-alt ölçek puan korelasyon katsayılarının “Duygusal Tükenmişlik” için .85, “Kişisel Başarı” için .62, “Duyarsızlaşma” için .59 ($p<.001$) olduğu bulunmuştur. Öğretmenlerin yanıtlarının sosyal beğenirlik eğiliminden etkilenip etkilenmediğini sınamak için 89 öğretmene Sosyal Beğenirlik Ölçeği ile Tükenmişlik Ölçeği birlikte uygulanmış; üç alt ölçeğin Sosyal Beğenirlik Ölçeği puanları ile korelasyonları, “Duygusal Tükenme” için -.26, “Kişisel Başarı” için .27 ve “Duyarsızlaşma” ölçeği için ise -.12 bulunmuştur (Sucuoğlu ve Kuloğlu, 1996).

Ölçeğin iç tutarlılığını ölçmek için öğretmenlerden ($n=311$) elde edilen Cronbach Alfa değerleri, “Duygusal Tükenme” alt ölçeği için .83, “Kişisel Başarı” alt ölçeği için .72 ve “Duyarsızlaşma” alt ölçeği için .72 bulunmuştur. Test-tekrar test güvenirliğinde öğretmenlerden elde edilen güvenirlik katsayıları “Duygusal Tükenme” alt ölçeği için .83, “Kişisel Başarı” alt ölçeği için .67 ve “Duyarsızlaşma” alt ölçeği için .72 bulunmuştur (Çam, 1991). İki yarım test güvenirliği çalışmasında ise “Duygusal

Tükenme” alt ölçeği için .84, “Kişisel Başarı” alt ölçeği için .72 ve “Duyarsızlaşma” alt ölçeği için .78 olarak belirlenmiştir (Sucuoğlu ve Kuloğlu, 1996).

Ofis işgörenleri ile yapılan bu çalışmanın güvenilirliği 305 kişiden oluşan örneklem üzerinde sınanmış ve “Tükenmişlik Toplam Puanı”nın ve alt boyutlarının iç tutarlılığının yüksek olduğu belirlenmiştir. Cronbach alfa katsayıları sırasıyla; “Tükenmişlik Toplam Puan” için .88, “Duygusal Tükenme” alt boyutu için .89; “Duyarsızlaşma” alt boyutu için .74 ve “Kişisel Başarı” alt boyutu için .77 olarak bulunmuştur.

3.1.3.2 Akılcı Olmayan İnançlar Ölçeği (AOİÖ)

Ölçek, Türküm (2003) tarafından bilişsel çarpıtmalar sonucu oluşan inançları ölçmek amaçlı oluşturulan bir kalem- kağıt testidir. Ölçek 28 maddeden oluşmaktadır. Her bir madde “*hiç uygun değil* ve *tamamen uygun*” arasında işaretlenerek 5’li derecelendirme şeklinde değerlendirilir.

Araştırmacı, Ellis ve Beck modellerinden fonksiyonel olmayan inanç örüntüleriyle ilgili ölçeklerle yapılan araştırma verilerinden yararlanarak Türk kültürel etmenleri de dikkate alarak maddeleri geliştirmiştir. Ölçeği oluşturacak bu maddeler üniversite öğrencileri üzerinde sınanmıştır (Türküm, 2003).

Ölçeğin yapı geçerliğini belirlemek için temel bileşenler ve varimax rotasyonu ile yapılan faktör analizinde, maddelerin faktör yükünün .33 ile .81 arasında değiştiği ve maddelerin toplam varyansın %50’sini açıkladığı belirlenmiştir.

Ayırt edici geçerliği, depresif öğrencilerle normallerin ölçek puanları t testi ile karşılaştırıldığında (2.03, $p < .05$) depresiflerin yoğun bilişsel çarpıtma üretimi eğiliminde olduğu görülmüştür. Eş zaman geçerliği çalışmasında ise ölçeğin Sınav Kaygısı Envanteriyle korelasyonu .49 ($p < .001$); Beck Depresyon Envanteriyle korelasyonu .28 ($p < .001$) bulunmuştur (Öner, 2006).

Ölçek, Anadolu Üniversitesi 2., 3. ve 4. sınıf, Ankara Üniversitesi Eğitim ve Dil Tarih Coğrafya Fakültesi 2. ve 3. sınıf öğrencilerinden oluşan toplam 702 kişiye uygulanmıştır. Ölçeğin iç tutarlılık güvenilirliği alfa katsayısı .84, madde toplam puan değerleri .24 ile .53 arasında bulunmuştur. Test tekrar test güvenilirliği on beş gün arayla

yapılan iki uygulamada çıkan Pearson Momentler çarpımı korelasyon katsayısı .93 olarak belirlenmiştir (Öner, 2006).

Ofis işgörenleri ile yapılan bu çalışma kapsamında Akılcı Olmayan İnançlar Ölçeği'nin güvenilirliği 305 kişiden oluşan örneklem üzerinde sınanmış ve ölçeğin Cronbach alfa katsayısı .82 olarak bulunarak iç tutarlılığının yüksek olduğu belirlenmiştir.

3.1.3.3 Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği (ÇBASDÖ)

Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği, ilk olarak Zimet ve arkadaşları tarafından 1988 yılında üniversite öğrencilerinden oluşan bir örneklem üzerinde çalışılarak yapılandırılmıştır. Geliştirildiğinden itibaren sadece birkaç yıl içinde farklı örneklemlemlerle (hamile kadınlar, yaşlı yetişkinler, müşteri hizmetleri çalışanları ve stajyer doktorlar) birçok geçerlik çalışması yapılmıştır (Cheng ve Chan, 2004).

Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği, 12 maddeden oluşan bir ölçektir. Her biri 4 maddeden oluşan desteğin kaynağına ilişkin üç grubu içerir. Bunlar; "Aile", "Arkadaş" ve "Özel Bir İnsan"dır. Her madde 7 - aralıklı bir ölçek kullanılarak derecelendirilmiştir (Eker, Arkar ve Yıldız, 2001). Alt ölçeklerden alınabilecek en düşük puan 4, en yüksek puan 28'dir. Ölçeğin tamamından elde edilecek en düşük puan 12, en yüksek puan 84'tür. Elde edilen puanın yüksek olması, algılanan sosyal desteğin yüksek olduğunu gösterir (Aksüllü ve Doğan, 2004).

Ölçek, Eker ve Arkar tarafından 1995 yılında Türkçe'ye çevrilmiştir. Türkçe'ye uyarlama çalışmalarında "Aile" ve "Özel Bir İnsan" terimlerinin tanımlarını ortaya çıkarmak için bazı revizyonlar yapılmıştır (Eker ve Akar, 1995a).

Eker, Arkar ve Yıldız tarafından 2001 yılında Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılmıştır. Çalışmanın örneklemini Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesinin Psikiyatri ve Cerrahi servislerinde çeşitli tanıları almış hastalar ve araştırmada normal olarak geçen rastgele seçilmiş hasta ziyaretçilerinden oluşmuştur. Bu çalışmada, güvenirliğini ölçmek için Cronbach alfa yöntemi kullanılmıştır. Değerler, 0.80 ile 0.95 arasında ve üç örnekleme de ölçek ve alt ölçekler kabul edilebilir düzeyde iç tutarlılık göstermiştir (Eker ve diğerleri, 2001).

Geçerliği ise “Aile” ($F(2, 147) = 17.31, p < 0.001$), “Arkadaş” ($F(2, 147) = 16.57, p < 0.001$) alt ölçeklerinde toplam puanda ($F(2, 147) = 11.99, p < 0.001$) karşılaştırmalar anlamlı bulunmuştur. Ancak, “Özel Bir İnsan” alt ölçeği anlamlı sonuç vermemiştir. Birebir (pairwise) karşılaştırmalar için Duncan yöntemi kullanılmıştır ($p = 0.05$ seviyesinde). MSPSS toplam puanında ve “Aile” ile “Arkadaş” alt ölçeklerinde psikiyatri örnekleminde, birbirinden anlamlı olarak farklılık göstermeyen cerrahi ve normal örneklemelerinden, anlamlı olarak daha az düzeylerde sosyal destek bulunmuştur.. Bu bulgu ölçeğin yapı geçerliliğine ek bir katkı sağlamıştır (Eker ve diğ., 2001).

Yapılan bu çalışma kapsamında ölçeğin güvenirliği 305 kişiden oluşan örneklem üzerinde sınanmış ve “Sosyal Destek Toplam Puanı” ve alt boyutlarının iç tutarlılığının yüksek olduğu belirlenmiştir. Cronbach alfa katsayıları sırasıyla; “Sosyal Destek Toplam Puan” için .91, “Aile” alt boyutu için .93; “Arkadaş” alt boyutu için .88 ve “Özel Bir İnsan” alt boyutu için .90, olarak bulunmuştur.

3.1.3.4 İş Betimlemesi Endeksi (İBE)

İş Betimlemesi Endeksi iş doyumuna karar vermek için bir parametredir. 1969 yılında Pat Smith ve arkadaşları tarafından geliştirilmiştir. İş Betimlemesi Endeksi; iş, iş arkadaşları, yönetim, ücret ve yükselme olanaklarına dayanmaktadır (Marzabadi ve Tarkhorani, 2007) .

İş Betimlemesi Endeksi’nin Türkçe’ye uyarlama çalışmaları Ergin (1997) tarafından yürütülmüştür. İş doyumunu çok boyutlu olarak ölçmeyi amaçlayan İş Betimlemesi Endeksi, “İşin Kendisi”, “Ücret”, “Terfi Olanakları”, “Yönetim” ve “İş Arkadaşları” olmak üzere 5 boyutlu bir ölçektir. Ancak “İşin Kendisi” alt boyutu “Şimdiki İş” ve “Genel Olarak İşiniz” olmak üzere iki ayrı grupta ele alınmaktadır. Ölçek 90 maddeden oluşmaktadır (Tezer, 2001).

Bireylerden bu boyutlarda yer alan sıfatların kendi işlerini ne derece tanımladığını, eğer iyi tanımlıyorsa *E* (Evet), iyi tanımlamıyorsa *H* (Hayır) ve kararsızsa (?) işaretini koyarak belirtmeleri istenmektedir. Puanlama işlemi, ölçekteki olumlu ifadelerle *E* (Evet) yanıtı ya da olumsuz ifadelerle *H* (Hayır) yanıtı verildiyse, 3 puan; ifadelerle *H* (Hayır) yanıtı ya da olumsuz ifadelerle *E* (Evet) yanıtı verildiyse, 0 puan;

kararsız ifadelerle de 1 puan verilerek yapılmaktadır. Alt boyutlardan elde edilen puanlar ayrı ayrı kullanabildiği gibi toplam puan da kullanılmaktadır. Ergin (1997) ölçeğin test-tekrar test güvenirliğini .84, iç tutarlık katsayısını .92 olarak bildirmekte ve geçerlik kanıtlarının yeterli düzeyde olduğunu belirtmektedir (Tezer, 2001).

Ofis işgörenleri ile yapılan bu çalışmanın güvenirliği 305 kişiden oluşan örneklem üzerinde sınanmış ve iş betimlemesi toplam puanı ve alt boyutların iç tutarlılığının yüksek olduğu belirlenmiştir. Cronbach alfa katsayıları sırasıyla; “İş Betimlemesi Toplam Puan” için .90, “Genel Olarak İş” alt boyutu için .70; “Yönetim” alt boyutu için .63, “İş Arkadaşları” alt boyutu için .74, “Şimdiki Ücret” alt boyutu için .48, “Terfi Olanakları” alt boyutu için .80, “Şimdiki İş” alt boyutu için .74 ve “Genel Düşünceler” alt boyutu için .77 olarak bulunmuştur.

3.1.4 Verilerin Toplanması

Araştırma verileri Eylül 2008 – Ocak 2009 tarihleri arasında yaklaşık 5 ay içerisinde toplanmıştır. Uygulamaya geçmeden önce, ölçeklerin uygulanacağı her ofis işgörenine ölçekler hakkında bilgi verilmiş ve araştırmanın amacı ve ölçek sorularının nasıl cevaplandırılacağı konularında gerekli açıklamalar yapılmıştır. Ayrıca ölçek sonuçlarının sadece araştırma amacıyla kullanılacağı ve kesinlikle gizli tutulacağı ve işgörenlerin okudukları cümle üzerinde uzun süre düşünmeden içlerinden gelen ilk cevabı vermelerinin beklendiği belirtilmiştir.

Uygulama yapılan işletmelerde iş akışı devam ettiği için *Maslach Tükenmişlik Envanteri*, *Akılcı Olmayan İnançlar Ölçeği*, *Çok Boyutlu Sosyal Destek Ölçeği*, *İş Betimlemesi Endeksi* ve *Kişisel Bilgi Formunu* içeren anket işgörelere müsait olduklarında doldurmaları için bırakılmıştır. Cevaplanmış anketler, işletme içindeki bölümlerin iş durumlarındaki uygunluğa göre farklı zamanlarda teslim alınabilmektedir.

Uygulama sırasında tüm dünyada artmakta olan ekonomik krizden dolayı, tasarruf tedbirleri çerçevesinde işletmelerde işten çıkarma işlemleri olmuştur. Bu durum, ofis işgörenlerinin üzerindeki baskıyı ve işten çıkarılma korkusunu arttırmıştır. Ayrıca bu durum, işletmelerdeki bazı ofis işgörenlerinin araştırmanın veri toplama araçlarına yaklaşımı olumsuz yönde etkilemiştir. Bu araştırma sürecinde toplam 305 ofis işgörenine tüm veri toplama araçları uygulanmıştır.

3.1.5 Verilerin Analizi

Araştırmada kullanılan veri toplama araçlarının uygulanması tamamlandıktan sonra Kişisel Bilgi Formu ve uygulanan ölçeklere ait cevap kağıtlarının genel kontrolleri yapılarak eksik ya da birden fazla seçenek işaretlenmiş olan ve geçersiz bulunan cevap kağıtları değerlendirme dışı bırakılmıştır. Daha sonra, araştırmada elde edilen verilerin istatistiksel çözümlemelerini yapmak amacıyla SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) paket programı kullanılmıştır.

Büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin Akılcı Olmayan İnançlar, İş Doyumu ve Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek düzeylerinin göre Tükenmişlik düzeylerini yordama gücünü belirlemek amacıyla “Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi” tekniği kullanılmıştır.

Regresyon analizi, aralarında sebep sonuç ilişkisi olan iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi incelemek ve o konuyla ilgili tahmin yapabilmek amacıyla oluşturulan ve matematiksel bir model ile belirtilen istatistiksel bir analizdir. Bağımlı değişkenler ile bağımsız değişkenler arasında kurulan istatistiksel modelle, bağımsız değişkenlerin belirli değerleri için bağımlı değişkenlerin alacağı değeri tahmin etme yöntemidir (Şahinler, 2000). Bir bağımlı değişken ile bir bağımsız değişken arasındaki bağıntıyı inceleyen yöntem basit regresyon, bir bağımlı değişken ile iki ya da daha fazla bağımsız değişken arasındaki bağıntıları modeller aracılığı ile inceleyen yöntem ise çoklu regresyon adı verilmektedir (Özdamar, 1999). Çoklu regresyon analizi, değişkendeki değişimi açıklayabilmek ve faktörlerin, diğer faktörlerin etkisi olmaksızın, bağımlı değişkene etkilerinin kestirmek amacıyla sıklıkla kullanılmaktadır.

Bu araştırmada da, tükenmişliği yordamada önemli katkısı olan değişkenlerin işleme alınabilmesi için bu yöntem kullanılmıştır.

BÖLÜM IV

4.1 BULGULAR

Bu kısımda, araştırmaya katılan büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin “Tükenmişlik” puanlarına uygulanan aşamalı çoklu regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Aşamalı çoklu regresyon analizi “Tükenmişlik Toplam Puanı” ve tükenmişliğin “Duygusal Tükenme (DT)”, “Duyarsızlaşma (D)” ve “Kişisel Başarı (KB)” alt boyutları için ayrı ayrı uygulanmıştır.

İlk önce “Tükenmişlik Toplam Puanı” için aşamalı çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Çok Boyutlu Sosyal Destek Ölçeği ile ölçülen “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” ve “Aileden Alınan Sosyal Destek” bağımsız değişkenleri; Akılcı Olmayan İnançlar Ölçeği ile ölçülen “Akılcı Olmayan İnançlar” bağımsız değişkeni ve İş Betimlemesi İndeksi ile ölçülen “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” bağımsız değişkenleri “Tükenmişlik Toplam Puan” bağımlı değişkeni ile analize girmiştir.

İkinci olarak tükenmişliğin alt boyutu olan “Duygusal Tükenme” için aşamalı çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği ile ölçülen “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” ve “Aileden Alınan Sosyal Destek” bağımsız değişkenleri; Akılcı Olmayan İnançlar Ölçeği ile ölçülen “Akılcı Olmayan İnançlar” bağımsız değişkeni ve İş Betimlemesi İndeksi ile ölçülen “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” ve “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu” bağımsız değişkenleri “Duygusal Tükenme” bağımlı değişkeni ile analize girmiştir.

Üçüncü olarak tükenmişliğin alt boyutu olan “Duyarsızlaşma” için aşamalı çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Sadece Akılcı Olmayan İnançlar Ölçeği ile ölçülen “Akılcı Olmayan İnançlar” bağımsız değişkeni “Duyarsızlaşma” bağımlı değişkeni ile analize girmiştir.

Son olarak tükenmişliğin alt boyutu olan “Kişisel Başarı” için aşamalı çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği ile ölçülen

“Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” bağımsız değişkeni ve İş Betimlemesi İndeksi ile ölçülen “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” bağımsız değişkenleri, “Kişisel Başarı” bağımlı değişkeni ile analize girmiştir.

Sonuç olarak aşamalı çoklu regresyon analizi yöntemiyle ilk olarak, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Aileden Alınan Sosyal Destek”, “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin “Tükenmişlik Toplam Puan” düzeylerini yordama gücü saptanmıştır.

İkinci olarak, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Aileden Alınan Sosyal Destek”, “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” ve “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin “Duygusal Tükenme” düzeylerini yordama gücü saptanmıştır.

Üçüncü olarak “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkeninin büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin “Duyarsızlaşma” düzeylerini yordama gücü saptanmıştır. Son olarak, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin “Kişisel Başarı” düzeylerini yordama gücü saptanmıştır.

4.1.1 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Tükenmişlik Toplam Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulgular

Bu kısımda, büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin “Tükenmişlik Toplam Puanlarının” yordanmasına ilişkin bulgular verilmiştir.

Tablo 4. 1: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Tükenmişlik Toplam Puanlarını Yordamasına İlişkin R ve R2 Değişimi

DEĞİŞKEN N=305	Çoklu R	R ²	R ² Değişim	F Değişimi	Sd1	Sd2	F Değişim P
ARASD	.356	.127	.127	41.878	1	289	.000
AÖİ	.457	.209	.082	30.025	1	288	.000
ŞİAİD	.511	.261	.052	20.350	1	287	.000
GOLAİD	.536	.288	.026	10.549	1	286	.001
YAİD	.559	.313	.025	10.370	1	285	.001
ŞÜAİD	.574	.329	.016	6.948	1	284	.009
AİASD	.588	.346	.017	7.220	1	283	.008
TOAİD	.598	.358	.012	5.394	1	282	.021

ARASD: Arkadaştan Alınan Sosyal Destek; AOİ: Akılcı Olmayan İnançlar; ŞİAİD: Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu;
GOLAİD: Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu; YAİD: Yönetimden Alınan İş Doyumu; ŞÜAİD: Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu; AİASD: Aileden Alınan Sosyal Destek; TOAİD: Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu

Tablo 4.2: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Tükenmişlik Toplam Puanını Yordamasına İlişkin B, Beta Korelasyonu ve Anlamlılık Düzeyi

DEĞİŞKEN	B	Std Hata	Beta	T	P
(Sabit)	59.764	2.430		24.559	.000
ARASD	-.688	.106	-.356	-6.471	.000
(Sabit)	32.023	5.567		5.752	.000
ARASD	-.592	.103	-.306	-5.751	.000
AOİ	.241	.044	.291	5.479	.000
(Sabit)	13.362	6.794		1.967	.050
ARASD	-.567	.100	-.306	-5.684	.000
AOİ	.241	.043	.290	5.642	.000
ŞİAİD	.676	.150	.229	4.511	.000

(Sabit)	-.118	7.867		-.015	.988
ARASD	-.571	.098	-.295	-5.823	.000
AOİ	.250	.042	.302	5.942	.000
ŞİAİD	.520	.155	.176	3.353	.001
GOİAİD	.618	.190	.171	3.248	.001
(Sabit)	11.001	8.477		1.298	.195
ARASD	-.566	.097	-.293	-5.863	.000
AOİ	.246	.041	.297	5.940	.000
ŞİAİD	.618	.156	.210	3.975	.000
GOİAİD	.763	.193	.211	3.961	.000
YAİD	-.633	.197	-.169	-3.220	.001
(Sabit)	19.952	9.051		2.204	.028
ARASD	-.546	.096	-.282	-5.589	.000
AOİ	.245	.041	.296	5.974	.000
ŞİAİD	.637	.154	.216	4.134	.000
GOİAİD	.717	.191	.198	3.744	.000
YAİD	-.586	.195	-.157	-3.000	.003
ŞÜAİD	-.735	.279	-.130	-3.636	.009
(Sabit)	26.057	9.237		2.821	.005
ARASD	-.390	.111	-.202	-3.511	.001
AOİ	.244	.041	.295	6.024	.000
ŞİAİD	.583	.154	.198	3.794	.000
GOİAİD	.773	.191	.214	4.057	.000
YAİD	-.630	.194	-.168	-3.248	.001
ŞÜAİD	-.848	.279	-.149	-3.039	.003
AİASD	-.295	.110	-.155	-2.687	.008
(Sabit)	34.287	9.827		3.489	.001
ARASD	-.358	.111	-.185	-3.223	.001
AOİ	.246	.040	.297	6.112	.000
ŞİAİD	.627	.154	.213	4.078	.000

GOİAİD	.750	.189	.207	3.963	.000
YAİD	-.601	.193	-.161	-3.116	.002
ŞÜAİD	-.896	.278	-.158	-3.229	.001
AİASD	-.292	.109	-.154	-2.683	.008
TOAİD	.673	.290	-.113	-2.322	.021

ARASD: Arkadaştan Alınan Sosyal Destek; AOİ: Akılcı Olmayan İnançlar; ŞİAİD:Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu; GOİAİD:Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu; YAİD: Yönetimden Alınan İş Doyumu;ŞÜAİD: Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu; AİASD: Aileden Alınan Sosyal Destek; TOAİD:Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu

Tablo 4.1 ve Tablo 4.2’de görüldüğü gibi, “Tükenmişlik Toplam Puanı”nın yordanmasına ilişkin aşamalı çoklu regresyon analizi sekiz aşamada tamamlanmıştır.

“Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Aileden Alınan Sosyal Destek” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenleri anlamlı yordayıcılar olarak bulunmuştur.

Birinci aşamada, ofis işgörenlerinin “Tükenmişlik Toplam Puanı”nın en iyi yordayıcısı ya da “Tükenmişlik Toplam Puanı”ndaki varyansın en fazla açıklayıcısı olarak “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkeni analize girmiş ve toplam varyansın % 12.7’sini açıklamıştır. “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkeni ile “Tükenmişlik Toplam Puanı” arasındaki ikili korelasyon negatif yönde ve anlamlı olarak bulunmuştur ($R = .356$, $R^2 = .127$, $F(1,289) = 41.878$, $p < .05$).

İkinci aşamada, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkenine ek olarak analize “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 8.2 olup iki değişken birlikte “Tükenmişlik Toplam Puanı”ndaki toplam varyansı % 20.9’a yükseltmiştir. “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkeni ile “Tükenmişlik Toplam Puanı” arasındaki ikili korelasyon pozitif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R = .457$, $R^2 = .209$, $F(1,288) = 30.025$, $p < .05$).

Üçüncü aşamada, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” ve “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkenlerine ek olarak analize “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 5.2 olup üç değişken birlikte “Tükenmişlik Toplam Puanı”ndaki toplam varyansı % 26.1’e yükseltmiştir. “Şimdiki

İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni ile “Tükenmişlik Toplam Puanı” arasındaki ikili korelasyon pozitif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R = .511$, $R^2 = .261$, $F(1,287) = 20.350$, $p < .05$).

Dördüncü aşamada “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Akılcı Olmayan İnançlar” ve “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” değişkenlerine ek olarak analize “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 2.6 olup dört değişken birlikte “Tükenmişlik Toplam Puanı”ndaki toplam varyansı % 28.8’e yükseltmiştir. “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni ile “Tükenmişlik Toplam Puanı” arasındaki ikili korelasyon pozitif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R = .536$, $R^2 = .288$, $F(1,286) = 10.549$, $p < .05$).

Beşinci aşamada, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” ve “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkenlerine ek olarak analize “Yönetimden Alınan İş Doyumu” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 2.5 olup beş değişken birlikte “Tükenmişlik Toplam Puanı”ndaki toplam varyansı % 31.3’e yükseltmiştir. “Yönetimden Alınan İş Doyumu” değişkeni ile “Tükenmişlik Toplam Puanı” arasındaki ikili korelasyon negatif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R = .559$, $R^2 = .313$, $F(1,285) = 10.370$, $p < .05$).

Altıncı aşamada, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” ve “Yönetimden Alınan İş Doyumu” değişkenlerine ek olarak analize “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 1.6 olup altı değişken birlikte “Tükenmişlik Toplam Puanı”ndaki toplam varyansı % 32.9’a yükseltmiştir. “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” değişkeni ile “Tükenmişlik Toplam Puanı” arasındaki ikili korelasyon negatif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R = .574$, $R^2 = .329$, $F(1,284) = 6.948$, $p < .05$).

Yedinci aşamada, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu” ve “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” değişkenlerine ek olarak analize “Aileden Alınan Sosyal Destek” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 1.7 olup yedi değişken birlikte

“Tükenmişlik Toplam Puanı”ndaki toplam varyansı % 34.6’ya yükseltmiştir. “Aileden Alınan Sosyal Destek” değişkeni ile “Tükenmişlik Toplam Puanı” arasındaki ikili korelasyon negatif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R = .588$, $R^2 = .346$, $F(1,283) = 7.220$, $p < .05$).

Sekizinci aşamada, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” ve “Aileden Alınan Sosyal Destek” değişkenlerine ek olarak analize “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 1.2 olup sekiz değişken birlikte “Tükenmişlik Toplam Puanı”ndaki toplam varyansı % 35.8’ya yükseltmiştir. “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkeni ile “Tükenmişlik Toplam Puanı” arasındaki ikili korelasyon negatif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R = .598$, $R^2 = .358$, $F(1,282) = 5.394$, $p < .05$).

Özetle, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Aileden Alınan Sosyal Destek” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin ofis işgörenlerinin “Tükenmişlik Toplam Puanı”ndaki toplam varyansın %35.8’ini açıkladığı görülmüştür.

Aşamalı çoklu regresyon analizi sonucunda, “Tükenmişlik Toplam Puanı” ile anlamlı yordayıcıları olarak belirlenen “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Aileden Alınan Sosyal Destek” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenleri arasındaki ilişkiyi açıklayan regresyon eşitliği (modeli) aşağıda verilmiştir.

$$\text{TÜKENMİŞLİK TOPLAM} = 34.287 - 0.358 \text{ ARKADAŞTAN ALINAN SOSYAL DESTEK} + 0.246 \text{ AKILCI OLMAYAN İNANÇLAR} + 0.627 \text{ ŞİMDİKİ İŞTEN ALINAN İŞ DOYUMU} + 0.75 \text{ GENEL OLARAK İŞTEN ALINAN İŞ DOYUMU} - 0.601 \text{ YÖNETİMDEN ALINAN İŞ DOYUMU} - 0.896 \text{ ŞİMDİKİ}$$

ÜCRETTEN ALINAN İŞ DOYUMU – 0. 292 AİLEDEN ALINAN SOSYAL DESTEK – 0.673 TERFİ OLANAKLARINDAN ALINAN İŞ DOYUMU

Regresyon eşitliği incelendiğinde, diğer değişkenler sabit tutulduğunda “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkeni şöyle yorumlanabilir: “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Tükenmişlik Toplam Puanı”nda ortalama 0.358 puan azalışına yol açmaktadır.

Diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkeni de şöyle yorumlanabilir: “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Tükenmişlik Toplam Puanı”nda ortalama 0.246 puan artışına yol açmaktadır.

Bununla beraber, diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni şöyle yorumlanabilir: “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Tükenmişlik Toplam Puanı”nda ortalama 0.627 puan artışına yol açmaktadır.

Diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni ise şöyle yorumlanabilir: “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Tükenmişlik Toplam Puanı”nda ortalama 0.75 puan artışına yol açmaktadır.

“Yönetimden Alınan İş Doyumu” değişkenindeki 1 puanlık artışın, diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “Tükenmişlik Toplam Puanı”nda ortalama 0.601 puan azalışına yol açtığı da söylenebilir.

Diğer değişkenler sabit tutulduğunda “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” değişkeni şöyle yorumlanabilir. “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Tükenmişlik Toplam Puanı”nda ortalama 0.896 puan azalışına yol açmaktadır.

Diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “Aileden Alınan Sosyal Destek” değişkeni ise şöyle yorumlanabilir: “Aileden Alınan Sosyal Destek” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Tükenmişlik Toplam Puanı”nda ortalama 0.292 puan azalışına yol açmaktadır.

Yine regresyon eşitliği incelendiğinde, diğer değişkenler sabit tutulduğunda “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” da şöyle yorumlanabilir: “Terfi

Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Tükenmişlik Toplam Puanı”nda ortalama 0.673 puan azalışa yol açmaktadır.

Araştırmada “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek” ve “İş Arkadaşlarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin “Tükenmişlik Toplam Puanı”nın anlamlı yordayıcıları olmadıkları saptanmıştır.

4.1.2 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Duygusal Tükenme Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulgular

Bu kısımda, büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin “Duygusal Tükenme” puanlarının yordanmasına ilişkin bulgular verilmiştir.

Tablo 4. 3: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Duygusal Tükenme Puanlarını Yordamasına İlişkin R ve R2 Değişimi

DEĞİŞKEN N=305	Çoklu R	R ²	R ² Değişim	F Değişimi	sd1	sd2	F Değişim P
ARASD	.324	.105	.105	34.022	1	291	.000
ŞİAİD	.387	.150	.045	15.300	1	290	.000
İHGDAİD	.432	.186	.037	13.090	1	289	.000
GOİAİD	.460	.212	.025	9.227	1	288	.003
YAİD	.484	.234	.022	8.299	1	287	.004
AİASD	.503	.253	.019	7.232	1	286	.008
ŞÜAİD	.520	.271	.018	7.025	1	285	.008
AOİ	.535	.286	.016	6.277	1	284	.013

ARASD: Arkadaştan Alınan Sosyal Destek; ŞİAİD: Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu; İHGDAİD: İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu; GOİAİD: Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu; YAİD: Yönetimden Alınan İş Doyumu; AİASD: Aileden Alınan Sosyal Destek; ŞÜAİD: Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu; AOİ: Akılcı Olmayan İnançlar

Ofis işgörenlerinin Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek alt ölçekleri ve İş Betimlemesi alt ölçekleri puanları için “Duygusal Tükenme” puanlarının yordanmasına ilişkin aşamalı çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 4.3 ve

Tablo 4.4’de gösterilmiştir. Tablo 4.3 ve Tablo 4.4’de görüldüğü gibi, büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin duygusal tükenme puanlarının yordanmasına ilişkin aşamalı çoklu regresyon analizi sekiz aşamada tamamlanmıştır.

“Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Aileden Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” ve “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkenleri anlamlı yordayıcılar olarak bulunmuştur.

Tablo 4.4: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Duygusal Tükenme Puanlarını Yordamasına İlişkin B, Beta Korelasyonu ve Anlamlılık Düzeyi

DEĞİŞKEN	B	Std Hata	Beta	T	P
(Sabit)	24.833	1.703		14.579	.000
ARASD	-.435	.075	-.324	-5.833	.000
(Sabit)	12.805	3.496		3.663	.000
ARASD	-.419	.073	-.312	-5.747	.000
ŞİAİD	.433	.111	.212	3.911	.000
(Sabit)	22.101	4.282		5.162	.000
ARASD	-.394	.072	-.293	-5.494	.000
ŞİAİD	.497	.110	.243	4.517	.000
İHGDAİD	0.444	.123	-.195	-3.618	.000
(Sabit)	14.265	4.948		2.883	.004
ARASD	-.398	.071	-.296	-5.621	.000
ŞİAİD	.396	.113	.194	3.499	.001
İHGDAİD	-.475	.121	1.209	-3.915	.000
GOİAİD	.421	.139	.168	3.038	.003
(Sabit)	20.041	5.282		3.794	.000
ARASD	-.397	.070	-.295	-5.680	.000
ŞİAİD	.455	.114	.223	4.001	.000

İHGDAİD	-.407	.122	-.179	-3.332	.001
GOİAİD	.510	.140	.203	3.638	.000
YAİD	-.421	.146	-.162	-2.281	.004
(Sabit)	23.559	5.387		4.374	.000
ARASD	-.285	.081	-.212	-3.535	.000
ŞİAİD	.414	.114	.203	3.642	.000
İHGDAİD	-.413	.121	-.182	-3.414	.001
GOİAİD	.558	.140	.222	3.985	.000
YAİD	-.438	.145	-.176	-3.152	.002
AİASD	-.215	.080	-.163	-2.689	.008
(Sabit)	29.723	5.816		5.11	.000
ARASD	-.256	.081	-.191	-3.181	.002
ŞİAİD	.416	.112	.204	3.700	.000
İHGDAİD	-.350	.122	-.154	-2.865	.004
GOİAİD	.528	.139	.210	3.800	.000
YAİD	-.443	.144	-.171	-3.078	.002
AİASD	-.247	.080	-.188	-3.084	.002
ŞÜAİD	-.551	.208	-.140	-2.650	.008
(Sabit)	20.534	6.831		3.006	.003
ARASD	-.228	.081	-.170	-2.834	.005
ŞİAİD	.407	.111	.199	3.648	.000
İHGDAİD	-.344	.121	-.151	-2.846	.005
GOİAİD	.548	.138	.218	3.977	.000
YAİD	-.435	.143	-.167	-3.046	.003
AİASD	-.246	.079	-.187	-3.097	.002
ŞÜAİD	-.547	.206	-.139	-2.655	.008
AOİ	.074	.029	.128	2.505	.013

ARASD: Arkadaştan Alınan Sosyal Destek; ŞİAİD: Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu; İHGDAİD: İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu; GOİAİD: Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu; YAİD: Yönetimden Alınan İş Doyumu; AİASD: Aileden Alınan Sosyal Destek; ŞÜAİD: Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu; AOİ: Akılcı Olmayan İnançlar

Birinci aşamada, ofis işgörenlerinin “Duygusal Tükenme” puanlarının en iyi yordayıcısı ya da “Duygusal Tükenme” puanlarındaki varyansın en fazla açıklayıcısı

olarak “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkeni analize girmiş ve “Duygusal Tükenme” puanlarındaki toplam varyansın % 10.5’ini açıklamıştır. “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkeni ile “Duygusal Tükenme” puanları arasındaki ikili korelasyon negatif yönde ve anlamlı olarak bulunmuştur ($R = .324$, $R^2 = .105$, $F(1,291) = 34.022$, $p < .05$).

İkinci aşamada, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkenine ek olarak analize “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 4.5 olup iki değişken birlikte “Duygusal Tükenme” puanlarındaki toplam varyansı % 15’e yükseltmiştir. “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” ile “Duygusal Tükenme” puanları arasındaki ikili korelasyon pozitif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R = .387$, $R^2 = .150$, $F(1,290) = 15.300$, $p < .05$).

Üçüncü aşamada, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” ve “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” değişkenlerine ek olarak analize “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 3.7 olup üç değişken birlikte “Duygusal Tükenme” puanlarındaki toplam varyansı % 18.6’ya yükseltmiştir. “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu” değişkeni ile “Duygusal Tükenme” puanları arasındaki ikili korelasyon negatif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R = .432$, $R^2 = .186$, $F(1,289) = 13.090$, $p < .05$).

Dördüncü aşamada, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” ve “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu” değişkenlerine ek olarak analize “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 2.5 olup dört değişken birlikte “Duygusal Tükenme” puanlarındaki toplam varyansı % 21.2’ye yükseltmiştir. “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni ile “Duygusal Tükenme” puanları arasındaki ikili korelasyon pozitif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R = .460$, $R^2 = .212$, $F(1,288) = 9.227$, $p < .05$).

Beşinci aşamada, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu” ve “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkenlerine ek olarak analize “Yönetimden Alınan İş Doyumu” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 2.2 olup beş değişken birlikte “Duygusal Tükenme” puanlarındaki toplam varyansı % 21.2’ye

yükseltmiştir. “Yönetimden Alınan İş Doyumu” değişkeni ile “Duygusal Tükenme” puanları arasındaki ikili korelasyon negatif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R=.484$, $R^2=.234$, $F(1,287) = 8.299$, $p < .05$).

Altıncı aşamada, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” ve “Yönetimden Alınan İş Doyumu” değişkenlerine ek olarak analize “Aileden Alınan Sosyal Destek” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 1,9 olup altı değişken birlikte “Duygusal Tükenme” puanlarındaki toplam varyansı % 25,3’e yükseltmiştir. “Aileden Alınan Sosyal Destek” değişkeni ile “Duygusal Tükenme” puanları arasındaki ikili korelasyon negatif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R=.503$, $R^2=.253$, $F(1,286) = 7.232$, $p < .05$).

Yedinci aşamada, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu” ve “Aileden Alınan Sosyal Destek” değişkenlerine ek olarak analize “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 1.8 olup yedi değişken birlikte “Duygusal Tükenme” puanlarındaki toplam varyansı % 27.1’e yükseltmiştir. “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” ile “Duygusal Tükenme” puanları arasındaki ikili korelasyon negatif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R=.520$, $R^2=.271$, $F(1,285) = 7.025$, $p < .05$).

Sekizinci aşamada, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Aileden Alınan Sosyal Destek” ve “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” değişkenlerine ek olarak analize “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 1.6 olup sekiz değişken birlikte “Duygusal Tükenme” puanlarındaki toplam varyansı % 35.8’e yükseltmiştir. “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkeni ile “Duygusal Tükenme” puanları arasındaki ikili korelasyon pozitif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R=.535$, $R^2=.286$, $F(1,284) = 6.277$, $p < .05$).

Özetle, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan

İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Aileden Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” ve “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkenlerinin ofis işgörenlerinin “Duygusal Tükenme” puanlarındaki toplam varyansın %35.8’ini açıkladığı görülmüştür.

Aşamalı çoklu regresyon analizi sonucunda, “Duygusal Tükenme” ile anlamlı yordayıcıları olarak belirlenen “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Aileden Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” ve “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkenleri arasındaki ilişkiyi açıklayan regresyon eşitliği (modeli) aşağıda verilmiştir.

$$\text{DUYGUSAL TÜKENME} = 20.534 - 0.228 \text{ ARKADAŞTAN ALINAN SOSYAL DESTEK} + 0.407 \text{ ŞİMDİKİ İŞTEN ALINAN İŞ DOYUMU} - 0.344 \text{ İŞ HAKKINDAKİ GENEL DÜŞÜNCELERDEN ALINAN İŞ DOYUMU} + 0.548 \text{ GENEL OLARAK İŞTEN ALINAN İŞ DOYUMU} - 0.435 \text{ YÖNETİMDEN ALINAN İŞ DOYUMU} - 0.246 \text{ AİLEDEN ALINAN SOSYAL DESTEK} - 0.547 \text{ ŞİMDİKİ ÜCRETTE ALINAN İŞ DOYUMU} + 0.74 \text{ AKILCI OLMAYAN İNANÇLAR}$$

Regresyon eşitliği incelendiğinde, diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkeni şöyle yorumlanabilir: “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Duygusal Tükenme” puanlarında ortalama 0.228 puan azalışına yol açmaktadır.

Diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni de şöyle yorumlanabilir: “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Duygusal Tükenme” puanlarında ortalama 0.407 puan artışına yol açmaktadır.

Bununla beraber, diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu” değişkeni şöyle yorumlanabilir: “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Duygusal Tükenme” puanlarında ortalama 0.344 puan azalışına yol açmaktadır.

Diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni ise şöyle yorumlanabilir: “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Duygusal Tükenme” puanlarında ortalama 0.548 puan artışına yol açmaktadır.

“Yönetimden Alınan İş Doyumu” değişkenindeki 1 puanlık artışı, diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “Duygusal Tükenme” puanlarında ortalama 0.435 puan azalışına yol açtığı da söylenebilir.

Benzer bir yorum da diğer değişkenler sabit tutulduğunda “Aileden Alınan Sosyal Destek” değişkeni için de söylenebilir. “Aileden Alınan Sosyal Destek” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Duygusal Tükenme” puanlarında ortalama 0.246 puan azalışına yol açmaktadır.

Diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” değişkenini ise şöyle yorumlanabilir: “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Duygusal Tükenme” puanlarında ortalama 0.547 puan azalışına yol açmaktadır.

Yine regresyon eşitliği incelendiğinde, diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “Akılcı Olmayan İnançlar” da şöyle yorumlanabilir: “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Duygusal Tükenme” puanlarında ortalama 0.74 puan artışına yol açmaktadır.

Araştırmada, “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek”, “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” ve “İş Arkadaşlarından Alınan İş Doyumu” bağımsız değişkenlerinin, “Duygusal Tükenme”nin anlamlı yordayıcıları olmadıkları saptanmıştır.

4.1.3 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Duyarsızlaşma Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulgular

Bu kısımda, büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin “Duyarsızlaşma” puanlarının yordanmasına ilişkin bulgular verilmiştir. Ofis işgörenlerinin Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek alt

ölçekleri ve İş Betimlemesi alt ölçekleri için “Duyarsızlaşma” puanlarının yordanmasına ilişkin aşamalı çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 4.5 ve Tablo 4.6’de gösterilmiştir.

Tablo 4. 5: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Duyarsızlaşma Puanlarını Yordamasına İlişkin R ve R2 Değişimi

DEĞİŞKEN	Çoklu	R ²	R ²	F	sd1	sd2	F
N=305	R		Değişim	Değişimi			Değişim
							P
AOİ	.677	.458	.458	246.845	1	292	.000

AOİ: Akılcı Olmayan İnançlar

Tablo 4.5 ve Tablo 4.6’de görüldüğü gibi, büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin “Duyarsızlaşma” puanlarının yordanmasına ilişkin aşamalı çoklu regresyon analizi bir aşamada tamamlanmıştır. “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkeni tek anlamlı yordayıcı olarak bulunmuştur.

Tablo 4.6: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Duyarsızlaşma Puanlarını Yordamasına İlişkin B, Beta Korelasyonu ve Anlamlılık Düzeyi

DEĞİŞKEN	B	Std Hata	Beta	T	P
(Sabit)	-1.348	1.297		-1.039	.299
AOİ	.191	.012	.677	15.711	.000

AOİ: Akılcı Olmayan İnançlar

Büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin “Duyarsızlaşma” puanlarının en iyi ve tek yordayıcısı ya da “Duyarsızlaşma” puanlarındaki varyansın en

fazla açıklayıcısı olarak “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkeni analize girmiş ve toplam varyansın % 45.8’ini açıklamıştır. “Akılcı Olmayan İnançlar” ile “Duyarsızlaşma” puanları arasındaki ikili korelasyon pozitif yönde ve anlamlı olarak bulunmuştur ($R=.677$, $R^2=.458$, $F(1,292)=$, $p<.05$).

Özetle, “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkeninin ofis işgörenlerinin “Duyarsızlaşma” puanlarındaki toplam varyansın % 45.8’ini açıkladığı görülmüştür.

Aşamalı çoklu regresyon analizi sonucunda, “Duyarsızlaşma” ile anlamlı yordayıcısı olarak belirlenen “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkeni arasındaki ilişkiyi açıklayan regresyon eşitliği (modeli) aşağıda verilmiştir.

$$\text{DUYARSIZLAŞMA} = - 1.348 + 0.191 \text{ AKILCI OLMAYAN İNANÇLAR}$$

Regresyon eşitliği incelendiğinde, “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Duyarsızlaşma” puanlarında ortalama 0.191 puan artışına yol açmaktadır.

Araştırmada “Aileden Alınan Sosyal Destek”, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu” ve “İş Arkadaşlarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin “Duyarsızlaşma”nın anlamlı yordayıcıları olmadıkları saptanmıştır.

4.1.4 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Kişisel Başarı

Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulgular

Bu kısımda, büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin “Kişisel Başarı” puanlarının yordanmasına ilişkin bulgular verilmiştir.

Tablo 4. 7: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Kişisel Başarı Puanlarını Yordamasına İlişkin R ve R2 Değişimi

DEĞİŞKEN N=305	Çoklu R	R ²	R ² Değişim	F Değişimi	Sd1	sd2	F Değişim P
ŞİAİD	.268	.072	.072	22.447	1	290	.000
ARASD	.337	.114	.042	13.645	1	289	.000
GOİAİD	.369	.136	.022	7.369	1	288	.007
TOAİD	.394	.155	.019	6.536	1	287	.011

ARASD: Arkadaştan Alınan Sosyal Destek; ŞİAİD: Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu; GOİAİD: Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu; TOAİD: Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu

Ofis işgörenlerinin Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek alt ölçekleri ve İş Betimlemesi alt ölçekleri için “Kişisel Başarı”nın yordanmasına ilişkin aşamalı çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 4.7 ve Tablo 4.8’de gösterilmiştir.

Tablo 4.8: Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Alt Ölçekleri ve İş Betimlemesi Alt Ölçekleri Puanlarının Kişisel Başarı Puanlarını Yordamasına İlişkin B, Beta Korelasyonu ve Anlamlılık Düzeyi

DEĞİŞKEN	B	Std Hata	Beta	T	P
(Sabit)	1.812	1.844		.983	.326
ŞİAİD	.322	.068	.268	4.738	.000
(Sabit)	5.832	2.107		2.767	.006
ŞİAİD	.306	.067	.255	4.596	.000
ARASD	-.162	.044	-.205	-3.694	.000
(Sabit)	1.171	2.701		.433	.665
ŞİAİD	.247	.069	.206	3.568	.000

ARASD	-.165	.043	-.209	-3.803	.000
GOİAİD	.232	.086	.156	2.715	.007
(Sabit)	5.451	3.156		1.727	.085
ŞİAİD	.268	.069	.224	3.880	.000
ARASD	-.149	.044	-.188	-3.412	.001
GOİAİD	.225	.085	.152	2.655	.008
TOAİD	-.342	.134	-.141	-2.557	.011

ARASD: Arkadaştan Alınan Sosyal Destek; ŞİAİD: Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu; GOİAİD: Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu; TOAİD: Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu

Tablo 4.7 ve Tablo 4.8’de görüldüğü gibi, büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin kişisel başarı puanlarının yordanmasına ilişkin aşamalı çoklu regresyon analizi dört aşamada tamamlanmıştır. “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenleri anlamlı yordayıcılar olarak bulunmuştur.

Birinci aşamada, “Kişisel Başarı” puanlarının en iyi yordayıcısı ya da “kişisel başarı” puanlarındaki varyansın en fazla açıklayıcısı olarak “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni analize girmiş ve toplam varyansın % 7.2’sini açıklamıştır. “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni ile “Kişisel Başarı” puanları arasındaki ikili korelasyon pozitif yönde ve anlamlı olarak bulunmuştur ($R=.268$, $R^2=.072$, $F(1,290)=22.447$, $p<.05$).

İkinci aşamada, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” değişkenine ek olarak analize “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 7.2 olup iki değişken birlikte “Kişisel Başarı” puanlarındaki toplam varyansı % 11.4’e yükseltmiştir. “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkeni ile “Kişisel Başarı” puanları arasındaki ikili korelasyon negatif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R=.337$, $R^2=.114$, $F(1,289)=13.645$, $p<.05$).

Üçüncü aşamada, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” ve “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkenlerine ek olarak analize “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 2.2 olup üç değişken birlikte “Kişisel Başarı” puanlarındaki toplam varyansı % 13.6’ya

yükseltmiştir. “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni ile “Kişisel Başarı” puanları arasındaki ikili korelasyon pozitif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R=.369$, $R^2=.136$, $F(1,288) = 7.369$, $p < .05$).

Dördüncü aşamada, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” ve “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkenlerine ek olarak analize “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkeni sokulmuştur. Bu değişkenin getirdiği ek katkı % 1.9 olup iki değişken birlikte “Kişisel Başarı” puanlarındaki toplam varyansı % 15.5’e yükseltmiştir. “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkeni ile “Kişisel Başarı” arasındaki ikili korelasyon negatif yönde ve anlamlı bulunmuştur ($R=.394$, $R^2=.155$, $F(1,287) = 6.536$, $p < .05$).

Özetle, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin ofis işgörenlerinin “Kişisel Başarı” puanlarındaki toplam varyansın %15.5’ini açıkladığı görülmüştür.

Aşamalı çoklu regresyon analizi sonucunda, “Kişisel Başarı” ile anlamlı yordayıcıları olarak belirlenen “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenleri arasındaki ilişkiyi açıklayan regresyon eşitliği (modeli) aşağıda verilmiştir.

$$\text{KİŞİSEL BAŞARI} = 5.451 + 0.268 \text{ ŞİMDİKİ İŞTEN ALINAN İŞ DOYUMU} - 0.149 \text{ ARKADAŞTAN ALINAN SOSYAL DESTEK} + 0.225 \text{ GENEL OLARAK İŞTEN ALINAN İŞ DOYUMU} - 0.342 \text{ TERFİ OLANAKLARINDAN ALINAN İŞ DOYUMU}$$

Regresyon eşitliği incelendiğinde, diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni şöyle yorumlanabilir: “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, değişkenindeki 1 puanlık artış, “Kişisel Başarı” puanlarında ortalama 0.268 puan artışına yol açmaktadır.

Diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkeni de şöyle yorumlanabilir: “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkenindeki

1 puanlık artış, “Kişisel Başarı” puanlarında ortalama 0.149 puan azalışına yol açmaktadır.

Bununla beraber, diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkeni şöyle yorumlanabilir: “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Kişisel Başarı” puanlarında ortalama 0.225 puan artışına yol açmaktadır.

Diğer değişkenler sabit tutulduğunda, “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkeni ise şöyle yorumlanabilir: “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenindeki 1 puanlık artış, “Kişisel Başarı” puanlarında ortalama 0.342 puan azalışına yol açmaktadır.

Araştırmada, “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek”, “Aileden Alınan Sosyal Destek”, “Akılcı Olmayan İnançlar”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu” ve “İş Arkadaşlarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin kişisel başarının anlamlı yordayıcıları olmadıkları saptanmıştır.

Bulgular genel olarak incelendiğinde, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Aileden Alınan Sosyal Destek” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin “Tükenmişlik Toplam Puanı”nın anlamlı yordayıcıları olduğu, ancak “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu”, “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek” ve “İş Arkadaşlarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin “Tükenmişlik Toplam Puanı”nın anlamlı yordayıcıları olmadıkları saptanmıştır.

“Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Aileden Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” ve “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkenlerinin “Duygusal Tükenme” değişkeninin anlamlı yordayıcıları olduğu, ancak “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek”, “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” ve “İş

Arkadaşlarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin “Duygusal Tükenme” değişkeninin anlamlı yordayıcıları olmadıkları saptanmıştır.

“Akılcı Olmayan İnançlar” değişkeninin “Duyarsızlaşma” değişkeninin tek anlamlı yordayıcısı olduğu, ancak “Aileden Alınan Sosyal Destek”, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu” ve “İş Arkadaşlarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin “Duyarsızlaşma” değişkeninin anlamlı yordayıcıları olmadıkları saptanmıştır.

“Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin “Kişisel Başarı” değişkeninin anlamlı yordayıcıları olduğu, ancak “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek”, “Aileden Alınan Sosyal Destek”, “Akılcı Olmayan İnançlar”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu” ve “İş Arkadaşlarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin “Kişisel Başarı” değişkeninin anlamlı yordayıcıları olmadıkları saptanmıştır.

BÖLÜM V

5.1. TARTIŞMA VE YORUM

Bu kısımda, büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin “Tükenmişlik Toplam Puanı”, “Duygusal Tükenme”, “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” puanlarının yordanmasına ilişkin bulgular tartışılmış ve yorumlanmıştır.

5.1.1 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Tükenmişlik Toplam Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulguların Tartışılması ve Yorumu

“Akılcı Olmayan İnançlar”, Çok Boyutlu Sosyal Desteğin alt boyutlarında ve İş Betimlemesi İndeksi’nin alt boyutlarında yer alan değişkenlerin büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin “Tükenmişlik Toplam Puanı”nı yordama gücü değerlendirildiğinde; a) Arkadaştan Alınan Sosyal Destek, b) Akılcı Olmayan İnançlar, c) Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu, d) Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu, e) Yönetimden Alınan İş Doyumu, f) Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu, g) Aileden Alınan Sosyal Destek, h) Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu değişkenlerinin anlamlı yordayıcıları olduğu saptanmıştır (Bkz. Tablo 4.1).

Bulgular incelendiğinde, “Tükenmişlik Toplam Puanı” değişkeninin en anlamlı yordayıcısı olarak “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkeninin ortaya çıktığı ve “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” ile “Tükenmişlik Toplam Puanı” değişkeni arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkenini sırasıyla; “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Aileden Alınan Sosyal Destek” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenleri izlemiştir. “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkenleri ile “Tükenmişlik Toplam Puanı” arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Aileden Alınan Sosyal Destek” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenleri ile “Tükenmişlik Toplam Puanı” arasında ise negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur (Bkz. Tablo 4.1, Tablo 4.2).

“Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Aileden Alınan Sosyal Destek” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” arttıkça büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin “Tükenmişlik” düzeylerinin azaldığı, diğer yandan “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” ve “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” arttıkça da büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin “Tükenmişlik” düzeylerinin arttığı söylenebilir.

Araştırmada tükenmişlik toplam puanı ile sosyal destek arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koyan bulgu, Jupp ve Shaul (1991), Jacobs ve Dodd (2003), Yıldırım (2008) tarafından yapılan araştırmaların sonuçlarıyla desteklenmektedir. Yapılan bu araştırmalarda da “Arkadaşlardan Alınan Sosyal Destek” değişkeninin yüksek olmasının düşük “Tükenmişlik” ile ilişkili olduğu; “Aileden Alınan Sosyal Destek” arttıkça işgörenin “Tükenmişlik” düzeyinin azaldığı bulunmuştur.

Araştırmanın sonucuna göre işgörenlerin arkadaşlarından ve ailelerinden aldığı sosyal destek azaldıkça, daha fazla “Tükenmişlik” yaşadıkları ortaya çıkmıştır. İşinde ve özel hayatında yaşadığı sıkıntıları arkadaşları ile paylaşamayan ve olumsuz olaylar yaşadığında veya önemli kararlar vermesi gerektiğinde arkadaşlarından destek görmeyen bireylerin, arkadaşlarından sosyal destek gören bireylere göre daha çok tükenmişlik yaşadığı söylenebilir.

Maslach ve Jackson (1984), aileden alınan sosyal desteğin işgörenlerin işlerine karşı aşırı duygusal tepkiler vermesini önleyen önemli bir destek sistemi görevi gördüğünü belirtmiştir. Klarreich (1998) ise bekar ve boşanmış kişilerin daha çok tükenmişlik yaşadığını vurgulamıştır. Buna bağlı olarak bekar veya boşanmış ya da ailesinden destek görmeyen bireylerin yalnızlıklarını ve sosyal destek boşluklarını daha çok çalışarak ve daha fazla hırsla işlerine sarılarak kapmaya çalıştıkları ve bunun sonucunda çok çalıştıkça işlerinden olan beklentilerinin de arttığı söylenebilir. Artan beklentileri karşılanmayan ve aşırı iş yükü altında kalan bireyler ise daha çok tükenmişlik yaşayabilirler.

Ensari ve Tuzcuoğlu (1999), bir aileye sahip olanların daha az tükenmişlik yaşamalarının pek çok sebebi olduğunu; öncelikle yaşça daha büyük, daha durağan, psikolojik olarak daha olgun insanlar olmalarının bunda etkili olabileceğini

vurgulamışlardır. İkinci olarak bir ev ve çocuklarla ilgilenmenin onları kişisel sorunlar ve duygusal çatışmalarla başa çıkmada deneyimli hale getirdiğini; aile üyelerinin sevgi ve desteğinin bireyin işin duygusal talepleriyle başa çıkmasına yardım ettiğini; son olarak bir ailesi olan insanın işe bakış açısının farklı olduğunu belirtmişlerdir.

Araştırmanın, “Tükenmişlik Toplam Puanı” ile ilgili ulaştığı bir diğer bulgu ise akılcı olmayan inançlar attıkça, işgörenin tükenmişlik düzeyinin de artmasıdır. Bu bulgunun, Balevre (2001), Bermejo-Toro ve Prieto-Ursúa (2006) ve Noriko, Matsuda ve Ishikawa (2007) tarafından yapılan araştırmaların bulguları ile tutarlılık gösterdiği görülmüştür. Yapılan araştırmalar “Akılcı Olmayan İnançlar” ve “Tükenmişlik” arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu desteklemektedir.

Tükenmişlik, genellikle yüksek beklentileri ve aşırı idealleri olan kişilerde görülebilmektedir. Bu bireyler, işleri ve iş hayatlarıyla ilgili “Akılcı Olmayan İnançlar” geliştirip tüm varlıklarını bu akılcı olmayan inançları gerçekleştirmek için harcayabilirler. Bazı işgörenler iş hayatına ilk girdiği zamanlarda, okulda aldıkları bilgi ve mezun olmanın verdiği güven ile iş hayatında yüksek beklentiler oluşturabilir ve akılcı olmayan bazı inançlar geliştirebilirler. Zaman içinde beklentilerinin karşılanmaması ile hayal kırıklığına uğrayabilirler. Zaman ilerledikçe ve doyumsuzluk arttıkça, daha olumsuz, öfkeli, duyarsız ve şüpheli olabilir; yalnızlık, yabancılaşma ve çaresizlik yaşayabilirler. Bütün bu yaşananlar, işgörenlerin tükenmişlik yaşamalarına yol açabilir.

Araştırmada işgörenlerde “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” arttıkça “Tükenmişlik Toplam Puanı”nın azalmasına ilişkin elde edilen bulgunun Burke (1995) ve Çetin ve Basım (2008) tarafından yapılan araştırmalardan elde edilen bulgularla tutarlılık gösterdiği görülmektedir.

Bu araştırmada olduğu gibi, Burke’un (1995) araştırmasında da “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” arttıkça “Tükenmişlik Toplam Puanı” düzeyinin azaldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bireyin iş doyumunu düzeyinde, birçok farklı faktör rol oynamaktadır. Bu faktörlerin bazıları işgörenin yöneticisini algılayışı, ödeme oranları, terfi sıklığı, iş arkadaşlarını algılayışı ve işin kendisidir (Byron, 2005). Özellikle yaşanan ekonomik

kriz ile azalan terfi sıklığı ve işgörenlere ödenen ücretlerdeki ve zam oranlarındaki düşüşler, işgörenlerin işinden aldığı doyumunu büyük ölçüde etkilemektedir. Bu durum, çalıştıkları işten hakkettiğini alamadığını düşünen işgörenlerin işine karşı tutumunu olumsuz etkilenmesinin yanı sıra yaşamını idame ettirmesini de zorlaştırmaktadır. Hayat pahalılığını aldığı ücret ile karşılayamadığında yaşadığı stres ve baskıya ek olarak haksızlığa uğramışlık hissi işgörenlerin işlerinde tükenmelerine yol açmaktadır.

Çetin ve Basım'ın (2008) araştırmalarında elde ettikleri bulgular, bu araştırmada elde edilen bulguyu destekleyerek “Yönetimden Alınan İş Doyumu” ve “Tükenmişlik Toplam Puanı” arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Yöneticiler ve yönetim tarzları, işgörenlerin tükenmişlik yaşamalarına etki eden faktörlerdendir. Adil, destekleyici ve ödüllendirici olmayan bir yönetim tarzı, çalışanların işine olan inancını yitirmesine ve işini daha az istek ve verimlilikle yapmasına yol açar. Bununla beraber, yöneticisi tarafından kendisinden neyin beklendiği belirtilmeyen, organizasyondaki rolü hakkında net olmayan ve işi ile ilgili konularda fikri sorulmayan bireylerde tükenmişlik daha sık gözlemlenmektedir.

İlgili literatür incelendiğinde; bu araştırmadan elde edilen “Tükenmişlik Toplam Puanı” ile “İş Doyumu ve alt boyutlarıyla” ilgili bu araştırma sonucunda elde edilen bulguların birçoğunun yapılan başka araştırmalarla tutarlı olduğu görülmektedir. Fakat “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” ile “Tükenmişlik Toplam Puanı” arasında pozitif bir ilişki olduğuna dair elde edilen bulgunun, diğer bazı araştırma bulgularıyla paralellik göstermediği görülmüştür (Burke, 1995). Burke (1995) yaptığı araştırmada, bulunduğu işten ve genel olarak işinden iş doyumunu almayan kişilerde tükenmişliğin yaşandığını rapor etmiştir. Buradan da yola çıkarak, bu araştırma sonucunda elde edilen bulgunun şaşırtıcı bir sonuç olduğu söylenebilir. Bu bulgunun şaşırtıcı sonucunun araştırma ölçeklerinin işgörenlere uygulandığı dönemde Türkiye ve Dünya’da yaşanan ekonomik kriz yaşanmasının ve kriz ortamında işgörenlerin artan işten çıkarılma korkusu ile yanlı cevap verme olasılıklarının etkili olabileceği düşünülmektedir. Bu durum, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” ve “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin “Duygusal Tükenme” ile arasında pozitif ilişki olduğuna dair bulgu elde edilmesinde de etkili olmuştur.

Bir diğ er şaşırtıcı sonuç ise “ zel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek” değı keninin çoklu regresyon analizine girmemesidir. Konu ile ilgili yapılan diğ er araştırmalarda, “Algılanan Sosyal Destek” değı keninin    boyutunun da “Tükenmişlik” ile negatif yönde ilişkilili olduğı bulunmuştur (Jacobs ve Dodd, 2003). Eker ve Akar (2001) tarafından özel bir insan değı keni, flört, nişanlı, akraba, komşu ve doktor olarak tanımlanmıştır. Bu tanımlama göz önünde bulundurularak ileride yapılacak olan araştırmalarda bu değı kenin tükenmişlik ile ilişkisini ele alan araştırmaların yapılması yararlı olabilir.

Ayrıca “İş Arkadaşlarından Alınan Sosyal Destek” değişkeninin “Tükenmişlik” değişkeninin yordayıcısı olmaması da beklenmeyen bir sonuçtur. Tevruz (1996) doyumlu bir aile yaşamına sahip olmanın, iş arkadaşları ve dostları ile sorunları paylaşılarak çözüme yönelik iletişimde bulunmanın tükenmişliği azaltmada etkili olduğunu vurgulamıştır. Buradan yola çıkılarak, bu iki değişkeni içeren bir yordama çalışmasının yararlı olabileceği düşünülmektedir.

5.1.2 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Duygusal Tükenme Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulguların Tartışılması ve Yorumu

“Akılcı Olmayan İnançlar”, Çok Boyutlu Sosyal Desteğin alt boyutlarında ve İş Betimlemesi İndeksi’nin alt boyutlarında yer alan değişkenlerinin büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin “Duygusal Tükenme” puanının yordama gücü değerlendirildiğinde; a) Arkadaştan Alınan Sosyal Destek, b) Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu, c) İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu, d) Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu, e) Yönetimden Alınan İş Doyumu, f) Aileden Alınan Sosyal Destek, g) Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu, h) Akılcı Olmayan İnançlar değişkenlerinin anlamlı yordayıcıları olduğu saptanmıştır (Bknz. Tablo 4.3).

Bulgular incelendiğinde, “Duygusal Tükenme” değişkeninin en anlamlı yordayıcısı olarak “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkeninin ortaya çıktığı ve “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” ile “Duygusal Tükenme” arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkenini sırasıyla “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş

Doyumu”, “Aileden Alınan Sosyal Destek”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” ve “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkenleri izlemiştir.

“Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkenleri ile “Duygusal Tükenme” arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Aileden Alınan Sosyal Destek” ve “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu” değişkenleri ile “Duygusal Tükenme” değişkeni arasında ise negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur (Bkz. Tablo 4.3, Tablo 4.4).

“Arkadaştan Alınan Sosyal Destek”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” ve “Aileden Alınan Sosyal Destek” azaldıkça büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin “Duygusal Tükenme” düzeylerinin arttığı, diğer yandan “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” ve “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” arttıkça büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin “Duygusal Tükenme” düzeylerinin de arttığı söylenebilir.

Bu araştırmanın sonucunda “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” değişkeni ile “Duygusal Tükenme” arasındaki negatif yönlü bir ilişki olduğuna dair elde edilen bulgu, Jacobs ve Dodd (2003) ve Yıldırım’ın (2008) araştırmaları ile tutarlılık göstermektedir. Yıldırım (2008), böyle bir sonucun Türk kültürünün arkadaşlığa verdiği yüksek değer göz önünde bulundurulduğunda beklenen bir sonuç olduğunu ve eksikliğin bireyin üzerinde güçlü etkileri olabileceğini vurgulamıştır.

Maslach (1982b) duygusal olarak tükenme yaşayan kişilerin insanlardan kaçtığını, fakat bir araya gelmenin insanlardan kaçmaktan daha önemli olduğunu belirtmiştir. İnsanların bireyin tek başına sağlayamadığı birçok şeyi – tavsiye, geri bildirim, duygusal destek ve farkındalık- sağlayabileceğini vurgulamıştır. Bireylerin tükenmişlik ile baş etmek için kendilerinin de birçok şey yapabileceğini, fakat arkadaşlardan alınan ufak bir yardım ile çok daha fazlasının yapabileceğini belirtmiştir.

“Aileden Alınan Sosyal Destek” ile “Duygusal Tükenme” arasında negatif yönde bir ilişki olduğuna dair elde edilen bulgu ise David-Sacks, Jayaratne ve Chess

(1985), Jacobs ve Dodd (2003) ve Yıldırım (2008) tarafından yapılan araştırmalarla paralellik göstermektedir.

Maslach (1982b), aileden alınan sevgi ve desteğin bireyin işin duygusal etkileri ile baş etmesine yardımcı olduğunu ve ailesi olan bireylerin işe bakış açıları ile yalnız olan bireylerin işe bakış açılarının farklı olduğunu vurgulamıştır. Bununla beraber, aile sahibi olan işgörenler iş güvenlikleri, ücretleri ve yan menfaatleri ile daha gerçekçi olarak ilgilenirken, bekar ve çocuksuz olan işgörenlerin işlerini değiştirmede daha özgür olduklarını belirtmiştir. Ayrıca, Maslach ve Jackson (1985), son yıllarda yapılan analizlerde evli ve çocuklarıyla birlikte yaşayan kişilerin, bekar ve çocukları ile yaşamayan kişilere göre daha az duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ve daha fazla kişisel başarı yaşadığından bahsetmişlerdir.

“Yönetimden Alınan İş Doyumu” ve “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” azaldıkça “Duygusal Tükenme” düzeyinin arttığı bulgusu, Rush (2003) ve Ogreta, Rusac ve Zorec (2008) tarafından yapılan araştırmalardan elde edilen bulgular ile paralellik göstermektedir.

Yönetici, bireyin işten tatmin sağlayıp sağlamamasında önemli bir faktördür. Ücret gibi önemli bir motivasyon kaynağının yetersiz olduğu iş ortamlarında bile sırf yönetici ve yönetim tarzının iyi olması çalışanların iş tatminini artırıcı etkiye sahip olabilmektedir. Bu da, yönetim tarzının iş tatmini üzerinde ne derecede önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (Feldman ve Hugh, 1986; Akt: Ö. Bozkurt ve İ. Bozkurt, 2008).

Günümüz toplumunda işgörenleri yönetime katmak, onların yaptıkları işten keyif almalarını sağlamak ve verimliliklerini artırmak liderlik ve yönetim anlayışının gereği haline gelmiştir. Yöneticiler bu gerçeği dikkate alarak çalışanların işyerinde alınacak kararlara katılımını sağlayacak ve onların enerjilerini işyerinde ortaya koymalarına imkan tanıyacak düzenlemeleri yapmalıdır (Nicholsan, 2003; Akt: Ö. Bozkurt ve İ. Bozkurt, 2008). İş süreçlerinde çalışanların fikirlerini almayan, onların sorunlarıyla ilgilenmeyen ve iş ile ilgili bilgi düzeyi az olan yöneticiler personelde tatminsizlik duygusuna yol açmaktadırlar (Ö. Bozkurt ve İ. Bozkurt, 2008).

Dworkin (1987), işgörenlerin ücretleri artıkça, tükenmişliğin azaldığını belirtmiştir. İşgören hakkettiği veya beklediği ücreti almadığında, adaletsizlik yapıldığı

düşüncesine kapılabilir. Bu düşünce, başarılarının farkına varılmadığı ve bu başarılar için ödüllendirilmediği düşüncesini de beraberinde tetikler. Her işgören, işi için gösterdiği çabanın ödüllendirilmesini ve gösterdiği çabaya göre de tatmin edici bir ücret almayı ister. Problem, bu beklenti karşılanmadığında başlar. Beklentisi karşılanmayan birey, işinde çabalamaktan kendisini geri çeker, azami ölçüde işlerini yapmaya başlar. Çalıştığı işyerine karşı hayal kırıklığı ve hüsrana hissederek; örgütsel bağlılığı zedelenir. Bu durum bireyi tükenmişliğe iter.

“İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu” ile “Duygusal Tükenme” arasındaki negatif yönde ilişkiyi destekleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır. Rush (2003) tarafından yapılan araştırmanın sonucunda, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu” ve “Duygusal Tükenme” arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu sonuç, bu araştırmanın bulguları ile tutarsızlık göstermektedir. Diğer yandan, kişinin işi ile ilgili genel olarak olumsuz düşüncelere sahip olması ve bundan doyum almaması, bu kişinin diğer alanlardaki doyumunu da etkileyecektir. İşgören işi ile ilgili düşüncelerini değiştirmede süreci mevcut işinde kazandığı ücret, sahip olduğu terfi olanakları, yönetim veya iş arkadaşları faktörlerinden birinde doyumsuzluk yaşayabilir. Çünkü, işgören işi ile ilgili olumsuz düşündükçe, işi ile ilgili düşüncelerini yansıtabilecek bir neden bulma ihtiyacı doğacaktır. Bu da, tükenmişliği beraberinde getirecektir.

“Akılcı Olmayan İnançlar” ile “Duygusal Tükenme” arasında pozitif yönde bir ilişkili olduğuna dair elde edilen bulgunun Gündüz (2006) ve Bermejo-Toro ve Prieto-Ursúa’nın (2006) araştırmalarından elde ettiği bulgular ile tutarlı olduğu görülmüştür.

Çalıştıkları organizasyonun nasıl işlediği ve işinde nasıl başarıya ulaşacağı hakkında idealleştirilmiş fikirleri olan işgörenler, gerçekte karşılaştıklarında şoka uğrarlar ve büyük ihtimalle tükenmişlik yaşarlar (Maslach ve Jackson, 1984). Kendi “Akılcı Olmayan İnançları”nın doğru olduğuna inançları öyle kuvvetli olabilir ki, gerçekte yüzleştikten sonra, ona kendilerini inandırmaları ve uyum sağlamaları işgörenlerin oldukça zamanını alabilir. Bu süre zarfında yaşanan performans düşüklüğü ve duygusal olarak tükenme hissi, işgörenin akılcı olmayan inançlarından arınması ile azalabilir.

Bu araştırmada, “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” ve “İş Arkadaşlarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin “Duygusal Tükenme” alt boyutunun anlamlı yordayıcıları olmadıkları bulunmuştur. Yıldırım (2008) tarafından yapılan araştırmada elde edilen “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek” ile “Duygusal Tükenme” arasında anlamlı bir ilişki olmadığı bulgusu ise, bu araştırmada bulunan bulguyu desteklemektedir. Bu araştırmada, “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek” ve “Tükenmişlik Toplam Puanı” arasındaki ilişkiye dair bulguya bakıldığında aynı sonuca ulaşıldığı görölmektedir. “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” ile ilgili bu araştırmadan elde edilen bulgu ise yapılan diğer araştırmalarla tutarsızlık göstermektedir (Jacobs ve Dodd, 2003). Bu araştırmada “İş Arkadaşlarından Alınan İş Doyumu” değişkeni “Duygusal Tükenme” değişkeni anlamlı olarak yordamazken, Rush tarafından yapılan araştırmada “Duygusal Tükenme” ile “İş Arkadaşlarından Alınan İş Doyumu” arasında negatif yönde ilişki bulunmuştur.

İlerideki araştırmalarda duygusal tükenme ile terfi olanaklarından alınan iş doyumu, iş arkadaşlarından alınan sosyal destek ve/veya özel bir insandan alınan destek arasındaki ilişkiyi ele alan araştırmaların yapılmasının yararlı olacağı düşünölmektedir.

5.1.3 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Duyarsızlaşma Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulguların Tartışılması ve Yorumu

“Akılcı Olmayan İnançlar”, Çok Boyutlu Sosyal Destek alt boyutlarında ve İş Betimlemesi İndeksi’nin alt boyutlarında yer alan değişkenlerin büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin “Duyarsızlaşma” puanlarını yordama gücü değerlendirildiğinde; sadece “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkenin anlamlı yordayıcısı olduğu saptanmıştır (Bkz. Tablo 4.5).

Bulgular incelendiğinde, “Duyarsızlaşma” puanlarının en anlamlı ve tek yordayıcısı olarak “Akılcı Olmayan İnançlar” değişkeninin ortaya çıktığı ve “Akılcı Olmayan İnançlar” ile “Duyarsızlaşma” puanları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur (Bkz. Tablo 4.5, Tablo 4.6).

Bu bulguya bağlı olarak, “Akılcı olmayan inançlar” arttıkça, büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin “Duyarsızlaşma” düzeylerinin de arttığđ söylenebilir.

Elde edilen bu bulgu, Gündüz (2006) ve Bermejo-Toro ve Prieto-Ursúa'nın (2006) araştırmalarında elde ettiği bulgular ile paralellik göstermektedir. Yapılmış olan bu araştırmalar, bu araştırmada elde edilen bulguyu destekleyerek “Akılcı Olmayan İnançlar” ve “Tükenmişlik” arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu bulmuşlardır.

İşgörenler yaptıkları iş ile yaşamını en iyi hale getirmeye, dünyayı daha iyi bir yer yapmaya, daha sağlıklı ve mutlu olmaya çalışırlar. Genel amaçlar yerine oluşturdukları bu ideal ve akılcı olmayan inançlar ile işlerini yapmaya çabaladıklarında ise hem fiziksel olarak hem de psikolojik olarak yorgun düşerler. İnançların gerçekçi veya akılcı olması, onların gerçekleşebilmesi için bir şansa sahip olmasını bağıdır. (Maslach, 1982b). Gerçekleşmesi mümkün olmayan inançlar, beklentiler ve düşünceler işgörenin tükenmişlik yolunda ilerlemesine yol açar.

Maslach (2005) duyarsızlaşmanın en büyük işaretinin genel olarak işyerine ve onun parçası olan herkese kaba, olumsuz ve akılcı olmayan cevaplar geliştirmek olduğunu ve bu duyguların bireyin işini daha önce yaptığından daha farklı, daha özensiz yapmasına yol açtığını vurgulamıştır. Bireyin yarattığı bu akılcı olmayan inançları bireyin işinden uzaklaşmasına ve yapması gereken kadar işi yapmayı tercih etmesi ile sonuçlanabileceğini belirtmiştir. Duyarsızlaşma ve beraberinde getirdiği azalan kişisel başarı hissi, bireyin tükenmişlik yaşama riskine neden olabilir (Akt. Nelson, 2005).

“Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek”, “Aileden Alınan Sosyal Destek” ve “Arkadaşlardan Alınan Sosyal Destek” ve İş Betimlemesi İndeksi'nin alt ölçekleri olan “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu”, “İş Arkadaşlardan Alınan İş Doyumu” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin “Duyarsızlaşma” puanlarının anlamlı yordayıcıları olmadıklarına ilişkin elde edilen bulgu, bu araştırma adına oldukça şaşırtıcı bir sonuçtur. Bu bulgu, tükenmişlikle ilgili yapılan araştırmaların bazıları ile paralellik gösterirken (Yıldırım, 2008; Rush, 2003), bazıları ile de tutarsızlık göstermektedir (Yıldırım, 2008; Haran, Özgüven, Ölmez ve Sayıl, 1998; Jacobs ve Dodd, 2003; Rush, 2003).

Yıldırım (2008) tarafından yapılan araştırma da, “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek” ile “Duyarsızlaşma” arasında ilişki bulunmamıştır. Rush (2003) da

yaptığı araştırmada, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” ve “Duyarsızlaşma” değişkenleri arasında önemsemez kadar az ilişki olduğunu bulmuştur. Yıldırım (2008) ve Rush (2003) tarafından yapılmış olan bu araştırmalar, “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek” ve “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu” ile ilgili bu araştırmada elde edilen bulguları desteklemektedir.

Bununla beraber, Yıldırım (2008) ve Haran ve arkadaşları (1998) yaptıkları araştırmada “Aileden Alınan Sosyal Destek” ve “Arkadaşlardan Alınan Sosyal Destek” artıkça “Duyarsızlaşma” düzeyinin azaldığı sonucuna ulaşmışlardır. Jacobs ve Dodd (2003) yaptıkları araştırmanın sonucunda, bu araştırma ile tutarsız olarak “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek” “Aileden Alınan Sosyal Destek” ve “Arkadaşlardan Alınan Sosyal Destek” artıkça, “Duyarsızlaşma” düzeyinin azaldığını bulmuştur.

Rush (2003) tarafından yapılan araştırmanın “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu”, “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “İş Arkadaşlardan Alınan İş Doyumu” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenlerinin “Duyarsızlaşma” ile negatif yönde ilişkili olduğu bulgusu ise bu araştırma sonucunda elde edilen bulguları desteklememektedir.

Duyarsızlaşmanın en büyük kaynağı kişinin yaşadığı olaylara ve duygulara kendince cevaplar geliştirerek kendini koruma çabasıdır. Oluşturduğu akılcı olmayan inançlar doğrultusunda, kendisi dışında herkesi ve her şeyi yaşadıklarına neden olarak görürken iletişim içinde olduğu herkesten kendini yabancılaştırabilirler. Böylece duygusal olarak onu tükenmiş hissettiren ve başarılı olmasını önleyen nedenleri cezalandırmış veya onlardan kendini korumuş hissedebilirler.

Akılcı olmayan inançlar ve duyarsızlaşma arasındaki güçlü ilişkiyi göz önünde bulundurarak ileride yapılacak araştırmalarda duyarsızlaşma ile bu değişkenin arasındaki ilişkiyi ele alan araştırmaların yapılmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

5.1.4 Büyük Ölçekli İşletmelerde Çalışan Ofis İşgörenlerinin Kişisel Başarı Puanlarının Yordanmasına İlişkin Bulguların Tartışılması ve Yorumu

“Akılcı Olmayan İnançlar” değişkeninin ve Çok Boyutlu Sosyal Desteğin alt boyutlarında ve İş Betimlemesi İndeksi’nin alt boyutlarında yer alan değişkenlerin

büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin “Kişisel Başarı” puanını yordama gücü değerlendirildiğinde; a) Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu, b) Arkadaştan Alınan Sosyal Destek c) Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu, d) Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu değişkenlerinin anlamlı yordayıcıları olduğu saptanmıştır (Bkz. Tablo 4.7).

Bulgular incelendiğinde, “Kişisel Başarı” düzeyinin en anlamlı yordayıcısı olarak “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” değişkeninin ortaya çıktığı ve “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” ile “Kişisel Başarı” arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” değişkenini sırasıyla “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” değişkenleri izlemiştir. “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” ve “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” değişkenleri ile “Kişisel Başarı” düzeyi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu, “Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” Değişkenleri ile “Kişisel Başarı” düzeyi arasında ise negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur (Bkz. Tablo 4.7, Tablo 4.8).

“Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” azaldıkça büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin “Kişisel Başarı” düzeyinin arttığı, diğer yandan “Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” ve “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” arttıkça, büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin “Kişisel Başarı” düzeyinin arttığı söylenebilir.

“Şimdiki İşten Alınan İş Doyumu” ve “Genel Olarak İşten Alınan İş Doyumu” arttıkça, “Kişisel Başarı”nın arttığına ilişkin elde edilen bu bulgu, Rush (2003) tarafından yapılan araştırmadan elde edilen bulgu ile tutarlılık göstermektedir. İşgören mevcutta yaptığı işinden ve genel olarak mesleğinden doyum aldığı anda, bunu yaptığı işe yansıtabilir. İşgören, onu mutlu eden ve genel olarak isteyerek, beklentilerinin karşılandığı ve doyum aldığı bir işi yaptığı anda, yapabildiğinin en iyisini yapmaya eğilimli olabilir ve bu onun kişisel olarak başarıya ulaşmasına yardımcı olabilir.

“Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” azaldıkça, “Kişisel Başarı” düzeyinin arttığına ilişkin elde edilen bulgunun Jacobs ve Dodd (2003) ile Yıldırım (2008) tarafından yapılan araştırmalardan elde edilen bulgular ile tutarlı olmadığı ortaya çıkmıştır. Bununla beraber, “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” azaldıkça “Kişisel Başarı” düzeyinin arttığı bulgusu da Rush (2003) tarafından yapılan

araştırmanın bulguları ile tutarsızlık göstermektedir. Rush'ın (2003) araştırmasında, “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” arttıkça, “Kişisel Başarı” düzeyinin arttığı sonucuna ulaşmıştır.

“Arkadaştan Alınan Sosyal Destek” ve “Terfi Olanaklarından Alınan İş Doyumu” ile “Kişisel Başarı” arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğuna dair elde edilen bulgunun, diğer araştırma bulguları ile karşılaştırıldığında ilginç ve şaşırtıcı bir sonuç olduğu ve bu duruma bağlı olarak da konunun araştırılmaya devam edilmesinin uygun olacağı söylenebilir.

“Aileden Alınan Sosyal Destek”, “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek”, “Akılcı Olmayan İnançlar”, “Şimdiki Ücretten Alınan İş Doyumu”, “Yönetimden Alınan İş Doyumu”, “İş Hakkındaki Genel Düşüncelerden Alınan İş Doyumu” ve “İş Arkadaşlarından Alınan İş Doyumu” değişkenleri “Kişisel Başarı” değişkeni ile çoklu regresyon analizine girmemiştir.

“Aileden Alınan Sosyal Destek” değişkeni Babaoğlu'nun (2006) araştırmasında da, bu araştırmayı destekleyerek anlamlı düzeyde fark göstermemiştir. Bunun yanı sıra, Yıldırım'ın (2008) yaptığı araştırmanın sonucunda elde edilen, “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek” azaldıkça, “Kişisel Başarı” düzeyinin azaldığı bulgusu, bu araştırmada “Özel Bir İnsandan Alınan Sosyal Destek” ile ilgili bulguyu desteklememektedir. Rush (2003), bu araştırmanın bulgularından farklı olarak “Yönetimden Alınan İş Doyumu” ve “İş Arkadaşlarından Alınan İş Doyumu” değişkenleri ile “Kişisel Başarı” arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bununla beraber, “Akılcı Olmayan İnançlar ve “Kişisel Başarı” arasında anlamlı bir ilişki olmadığına ilişkin elde edilen bulgudan da farklı olarak Bermejo-Toro ve Prieto-Ursúa (2006) ve Gündüz'ün (2006) yaptığı araştırmalar “Akılcı Olmayan İnançlar” ile “Kişisel Başarı” arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. “Kişisel Başarı” ile ilgili elde edilen bu bulgular ile yukarıda belirtilen araştırmaların sonuçları arasındaki tutarsızlık, bu araştırma için şaşırtıcı bir sonuç olmuştur.

Bu araştırmadan ve diğer araştırmalardan elde edilen bulgular ışığında tükenmişlik ile ilgili yapılacak daha sonraki araştırmalarda konunun ele alınmaya devam edilmesinin ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

BÖLÜM VI

6.1 SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu kısımda, araştırmadan elde edilen bulgular bağlamında ulaşılan sonuçlar belirtilmiş ve bu sonuçlara ilişkin olarak geliştirilen öneriler sunulmuştur.

Araştırmada akılcı olmayan inançlar, çok boyutlu algılanan sosyal destek ve iş doyumunu alt ölçeklerinin büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin tükenmişlik düzeylerini yordama gücü incelenmiştir.

Araştırmada elde edilen sonuçlar aşağıda sıralanmıştır:

1. Büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin tükenmişlik toplam puanlarının en anlamlı yordayıcısının arkadaştan alınan sosyal destek, daha sonra akılcı olmayan inançlar, şimdiki işten alınan iş doyumunu, genel olarak işten alınan iş doyumunu, yönetimden alınan iş doyumunu, şimdiki ücretten alınan iş doyumunu, aileden alınan sosyal destek ve terfi olanaklarından alınan iş doyumunu değişkenlerinin olduğu bulunmuştur.

Araştırmada özel bir insandan alınan sosyal destek ve iş arkadaşlarından alınan iş doyumunu değişkenlerinin tükenmişlik toplam puanlarının anlamlı yordayıcıları olmadıkları saptanmıştır.

2. Akılcı olmayan inançlar, çok boyutlu algılanan sosyal destek alt ölçekleri ve iş doyumunu alt ölçeklerine ilişkin yapılan aşamalı çoklu regresyon analizi sonucunda, büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin duygusal tükenme alt ölçek puanlarının en anlamlı yordayıcısının arkadaştan alınan sosyal destek olduğu, bunu şimdiki işten alınan iş doyumunu, iş hakkındaki genel düşüncelerden alınan iş doyumunu, genel olarak işten alınan iş doyumunu, yönetimden alınan iş doyumunu, aileden alınan sosyal destek, şimdiki ücretten alınan iş doyumunu ve akılcı olmayan inançlar değişkenlerinin izlediği bulunmuştur.

Araştırmada, özel bir insandan alınan sosyal destek, terfi olanaklarından alınan iş doyumunu ve iş arkadaşlarından alınan iş doyumunu bağımsız değişkenlerinin duygusal tükenme alt ölçek puanlarının anlamlı yordayıcıları olmadıkları saptanmıştır.

3. Akılcı olmayan inançlar, çok boyutlu algılanan sosyal destek alt ölçekleri ve iş doyumunu alt ölçeklerine ilişkin yapılan aşamalı çoklu regresyon analizi sonucunda, büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin duyarsızlaşma alt ölçek puanlarının en anlamlı ve tek yordayıcısının akılcı olmayan inançlar olduğu bulunmuştur.

Araştırmada, aileden alınan sosyal destek, arkadaştan alınan sosyal destek, özel bir insandan alınan sosyal destek, genel olarak işten alınan iş doyumunu, şimdiki işten alınan iş doyumunu, şimdiki ücretten alınan iş doyumunu, yönetimden alınan iş doyumunu, terfi olanaklarından alınan iş doyumunu, iş hakkındaki genel düşüncelerden alınan iş doyumunu ve iş arkadaşlarından alınan iş doyumunu değişkenlerinin duyarsızlaşma alt ölçek puanlarının anlamlı yordayıcıları olmadıkları saptanmıştır.

4. Akılcı olmayan inançlar, çok boyutlu algılanan sosyal destek alt ölçekleri ve iş doyumunu alt ölçeklerine ilişkin yapılan aşamalı çoklu regresyon analizi sonucunda büyük ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin kişisel başarı alt puanlarının en anlamlı yordayıcısının şimdiki işten alınan iş doyumunu olduğu ve bunu akılcı olmayan inançlar, şimdiki işten alınan iş doyumunu, genel olarak işten alınan iş doyumunu, yönetimden alınan iş doyumunu, şimdiki ücretten alınan iş doyumunu, aileden alınan sosyal destek ve terfi olanaklarından alınan iş doyumunu değişkenlerinin izlediği bulunmuştur.

Araştırmada özel bir insandan alınan sosyal destek, aileden alınan sosyal destek, akılcı olmayan inançlar, iş hakkındaki genel düşüncelerden alınan iş doyumunu, şimdiki ücretten alınan iş doyumunu, yönetimden alınan iş doyumunu ve iş arkadaşlarından alınan iş doyumunu değişkenlerinin kişisel başarı alt ölçek puanlarının anlamlı yordayıcıları olmadıkları saptanmıştır.

Bu araştırmadan elde edilen bulgular ışığında, büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin yaşadığı tükenmişlik duygusunun belirlenmesine, önleyici ve müdahale edici olarak bu işletmelerde çalışan psikolojik danışmanlar veya İnsan Kaynakları bölümleri tarafından yapılacak olan çalışmalara ve son olarak tükenmişlik konusunda yapılması planlanan araştırmalara ilişkin bazı öneriler aşağıda sunulmuştur.

Örgütlerde işgörelere bu tarz hizmetler üç şekilde verilebilmektedir. Bazı örgütler bünyelerinde psikolojik danışmanlar çalıştırarak, örgütsel ortamda önleyici ve müdahale edici çalışmalar yapılmasına fırsat tanırlar. Bazı örgütler ise İnsan Kaynakları

Bölümleri aracılığı ile dışarıdan psikolojik danışmanlık hizmeti alırlar veya İnsan Kaynakları Bölümü'ne çalışanların yaşayabileceği sorunları destekleyecek eğitimleri alması sağlanarak ilgili müdahale veya önleme çalışmalarını yerine getirilmesini sağlarlar.

Örgütlerde, ilgili müdahalelerin ve tükenmişliği önleyici çalışmaların oluşturulabilmesi için örgütlerde çalışan psikolojik danışmanlar tarafından veya dışarıdan psikolojik danışmanlık hizmeti alınarak işgörenlere uygulanan anketler ve görüşmeler ile tükenmişlik yaşayan veya henüz tükenmişlik yaşamayan işgörenlerin belirlenmesi önerilmektedir. Jackson ve Schuler (1983), bunun işgörenin yaşadığı problemi tanımlamak için ilk şansı olduğunu vurgulamaktadır.

İşgörenlere verilen psikolojik danışmanlık hizmetlerinin amacı; psikolojik yardım gerektiren işgören ihtiyaçlarının karşılanmasıdır. Bu tip yardım hizmetleri olmadığında organizasyonlarda devamsızlık , iş kazaları, iş doyumsuzluğu ve işgörenler arası çatışmaların oluşma riski artmaktadır. Yapılan araştırmalar psikolojik danışmanlık servislerine organizasyonlarda ihtiyaç olduğunu göstermiştir (Mohamed,1993).

Tükenmişlik yaşayan ve yaşayamayan işgörenler belirlendikten sonra, tükenmişlik ile baş etmek için örgütlerde tükenmişliğe yol açan kişisel, örgütsel ve kişilerarası faktörler göz önünde bulundurularak önleyici ve müdahale edici önlemlerin alınması gerekmektedir. Çünkü tükenmişliğin birey için olduğu kadar çalıştığı organizasyon için de ciddi sonuçları bulunmaktadır (Jackson ve Schuler, 1983).

Bu araştırma sonucunda, tükenmişliğin üç boyutunun da yordayıcısı olduğu görülen işgörenlerin yarattığı akılcı olmayan inançların keşfedilmesinin tükenmişliği önlemek ve müdahale etmek için büyük öneme sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, örgütlerde çalışan psikolojik danışmanlar tarafından veya dışarıdan psikolojik danışmanlık hizmeti alınarak, işgörenlerin bu akılcı olmayan inançlarının ortaya çıkarılması, işgörenin akılcı olmayan inançları hakkında farkındalığının artırılıp daha akılcı olan inançlar geliştirmesine yardımcı olacak bireysel veya grup müdahale programları ile işi hakkında daha gerçekçi resimler çizmesinin desteklenmesi önerilmektedir.

Araştırmada elde edilen diğer bir bulguya göre işgörenlerin arkadaşlarından ve ailesinden aldığı sosyal desteğin artması tükenmişliği azaltan kişilerarası unsurlardandır.

Bu bulgu göz önünde bulundurularak örgütlerde çalışan psikolojik danışmaları tarafından veya İnsan Kaynakları Bölümlerinin dışarıdan psikolojik danışmanlık hizmeti olarak, görüşmeler veya ölçme araçları yoluyla kişinin ihtiyaç duyduğu ve eksikliğini hissettiği sosyal destek kaynaklarını belirlemesi ve belirlenen sosyal destek kaynağının sağlanması için yardımcı olması önerilmektedir.

İş arkadaşlarından sosyal destek arayan işgörenleri desteklemek için örgüt ortamında arkadaşlıkları güçlendirici, yardımlaşmayı ve takım ruhunu artırıcı aktivitelerin düzenlenmesi ve iş ortamında belirli düzenlemelere gidilmesi, yapılması önerilen değişikliklerdir. Bununla beraber, işgörenin ailesinden aldığı sosyal desteği arttırmak amaçlı olarak ailesinin de katılabileceği, beraber çalıştığı arkadaşları ve çalıştığı ortamı tanıyabileceği ve işi ile ilgili yaşadıklarını daha iyi anlamasını sağlayacak aktivitelerin düzenlenmesi işgörenin yaptığı işin öneminin anlaşıldığını ve takdir edildiğini hissetmesine yardımcı olacağı düşünülmektedir.

İşgörenlerin iş doyumunu arttırmak amaçlı çalışmalar yapılması, mesleki başarılarına ve işleri ile ilgili düşüncelerine olumlu yönde etki eden ve bununla beraber tükenmişlik yaşamalarını önleyen örgütsel önlemlerden biridir. Bu araştırmanın yönetimden alınan iş doyumunu ile ilgili bulgulardan da görüldüğü gibi, örgütlerde yöneticilerin İnsan Kaynakları Bölümleri veya örgütlerde çalışan psikolojik danışmanlar tarafından tükenmişlik kavramı, nedenleri ve belirtileri hakkında bilinçlendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu bilgiler ışığında, yöneticilerin, işgörenlerine mesleki ve psikolojik olarak destek vermesi, yaptıkları başarıları gözlemleyip takdir etmesi ve gerektiğinde işi ile ilgili konularda işgörenine destek vererek bilgilendirmesi önerilmektedir.

Ayrıca işgörelere terfi olanaklarının sağlanmasının ve bu olanaklar hakkında bilgilendirilmesinin, ücretsiz olarak işgöreninin yaptığı işi karşılayacak miktarlar belirlenmesinin ve iş arkadaşları ile etkileşimlerini artırıcı grup çalışmalarına yönlendirilmesinin işgörenin tükenmişlik duygusunu azaltacağı veya yaşamalarını önleyeceği düşünülmektedir.

Bu araştırma sonucunda, iş doyumunu ve algılanan sosyal destek ile tükenmişlik ve alt boyutları arasındaki ilişkiye yönelik, ilgili literatür ile tutarlılık göstermeyen bazı şaşırtıcı bulgular ortaya çıkmıştır. Araştırmadan elde edilen bu bulguların yapılacak

diğer araştırmalar tarafından desteklenip desteklenmeyeceğinin ortaya çıkarılması için iş doyumunun alt boyutlarının ve algılanan sosyal desteğinin alt boyutlarının tükenmişlik ile ilişkisini yordamayı amaçlayan araştırmaların yapılmasının literatür açısından yararlı olabileceğı ngrlmektedir.

Ülkemizde ve yurtdişında yapılan araştırmalar incelendiğinde, tükenmişlik ile ilgili endüstri ortamında çok az sayıda araştırma ile karşılaşılmıştır. Ayrıca tükenmişliğe etki eden kişisel, örgütsel ve kişilerarası faktörlerin bir arada çalışıldığı araştırmalara rastlanmamıştır. Bu konuda endüstriyel ortamda ve/veya üç ana faktöründe göz önünde bulundurulduğu araştırmaların yapılmasının yararlı olacağı dşnlmektedir.

Son olarak yapılan araştırmaların ağırlıklı olarak betimsel ve yordama çalışmalarının olduğu göze çarpmaktadır. Buna bağlı olarak ileride yapılacak olan araştırmaların farklı araştırma yöntem ve modelleri ile yürütülmesinin konunun daha kapsamlı anlaşılmasına için ışık tutacağına inanılmaktadır.

KAYNAKLAR

- Abacı, Z. K. (2004). *Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'na bağlı Saray ve Ayaş Rehabilitasyon Merkezlerinde bakıma ihtiyaç duyan bireylerin bakımından sorumlu personelin iş doyumu, tükenmişlik, stres ve depresyon düzeyleri açısından karşılaştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Sosyal Psikoloji Anabilim Dalı, Ankara.
- Adelman, H. & Taylor, L. (2002). *School staff burnout: A center quick training Aid center for mental health in schools*. UCLA Department of Psychology, Los Angeles.
- Akbaba S. (2003). *Mesleki doyum kaynakları farklı olan öğretmenlerin özetkililik ve tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması*. VII. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi Bildirisi, Malatya.
- Akın, B. & Emiroğlu, O. (2006). Evde yaşayan yaşlılarda sosyal destek yapısı, sağlık durumu ve yetiyitimi ilişkisi. *Turkish Journal of Geriatrics*, 9(3),170-176.
- Aksüllü, N. & Doğan, S. (2004). Huzurevinde ve evde yaşayan yaşlılarda algılanan sosyal destek etkenleri ile depresyon arasındaki ilişki. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 5(2): 76-84.
- Aktuğ, İ. Y. & Susur, A. & Keskin, S. & Balcı, Y. & Seber, G. (2006). Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde çalışan hekimlerde tükenmişlik düzeyleri. *Osmangazi Tıp Dergisi*, 28(2), 91-101.
- Amutio, A. & Smith, J. C. (2008). Stress and irrational beliefs in college students. *Ansiedad y Estrés*, 14(2-3), 211-220.
- Arıkan F. (2004). *Diyaliz hemşirelerinin, yoğun bakım ve servis hemşireleri ile karşılaştırmalı olarak işe bağlı stres, tükenmişlik ve doyum düzeylerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü İç Hastalıkları Hemşireliği, Afyon.
- Aslan, H. (1996). Tıpta uzmanlık öğrencisi hekimlerde tükenme düzeyleri. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 7(1), 39-45.

- Aslan, S. H. & Coşkun, S. & Alparslan, N. & Erdamar, N. & Berber, B. & Ünal, M. (2000). Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi'nde çalışan hemşirelerde tükenme, işe bağlı gerginlik, A tipi kişilik ve mükemmellecilik. *Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 25(3), 45-57.
- Avşaroğlu, S. & Deniz, M. E. & Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 115-129.
- Babaoğlu, E. (2006). İlköğretim okulu yöneticilerinde tükenmişliğin bazı değişkenlere göre araştırılması. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(14), 55-67.
- Baran, R.B. (2005). Myers Briggs Type Indicator, burnout and satisfaction in Illinois dentists. *General Dentists*, 53, 228-34.
- Basim, H. N. & Şeşen, H. (2006). Mesleki tükenmişlikte bazı demografik değişkenlerin etkisi: Kamu'da bir araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6(2), 15-22.
- Basim, N. & Çetin, Ö. (2008). Examination of developmental models of occupational burnout using burnout profiles of nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 64(5), 514-523.
- Baker, L. M. & O'Brien, K. M. & Salahuddin, N. M. (2007). Are shelter workers burned out?: An examination of stress, social support, and coping. *Journal of Family Violence*, 22(6), 465-474.
- Balevre, P. (2001). Professional nursing burnout and irrational thinking. *Journal of Nurses in Staff Development*, 17(5), 264-71
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bates, D. B. (2002). *A workshop assessing the effects of social support on the incidence of burnout*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Alaska Fairbanks Üniversitesi, Alaska.
- Becker, E. (1973). *The denial of death*. New York: Free Press.
- Benjamin, J. & Louw-Potgieter, J. (2005). Professional work and actual work: The case of industrial psychologists in South Africa. *South Africa Journal of Psychology*, 38(1), 116-135.

- Bermejo-Toro, L. & Prieto-Ursúa, M. (2006). Teachers' irrational beliefs and their relationship to distress in the profession. *Psychology in Spain*, 10(1), 88-96.
- Bilge, F. (2006). Examining the burnout of academics in relation to job satisfaction and other factors. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 34(9), 1151-1160.
- Bozkurt, Ö. & Bozkurt, İ. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18.
- Burke, T. W. (1995). Dispatcher stress. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 64(10), 1-6.
- Butler, S. K. & Constantine, M. G. (2005). Collective self-esteem and burnout in professional school counselors. *Professional School Counseling*, 9(1), 55.
- Bühler, K-E & Land, T. (2004). Burnout and personality in extreme nursing: an empirical study. *Schweiz Arch Neurol Psychiatr*, 155(11), 35-42.
- Byron, A. L. (2005). *Communication apprehension in the workplace and its effects on employee job satisfaction*. Unpublished Master's Thesis, Texas Technical University, Texas.
- Carmona, C. & Buunk, A. P. & Peiro, J. M. & Rodriguez, I. & Bravo, J. M. (2006). Do social comparison and coping styles play a role in development of burnout? Cross-sectional and longitudinal findings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(1), 85-99.
- Chandriah, K. & Agrawal, S. C. & Marimuthu, P. & Manoharan, N. (2003). Occupational stress and job satisfaction among managers. *Indian Journal Of Occupational And Environmental Medicine*, 7(2), 6-11.
- Cheng, S. T. & Chan, A. C. M. (2004). The multidimensional scale of perceived social support: dimensionality and age and gender differences in adolescents. *Personality and Individual Differences*, 37(7), 1359-1369.
- Chiu, S. & Tsai, M. (2006). Relationships among burnout, job involvement and organizational citizenship behavior. *The Journal of Psychology*, 140(6), 517-532.
- Corey, G. (2001). *Theory and practice of counseling and psychotherapy*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

- Côté, S. & Golden, B. R. (2006). *Emotional intelligence and managerial burnout*. The Academy of Management Symposium, University of Toronto, Atlanta, Georgia.
- Coster, E. A. (1992). The perceived quality of working life and job facet satisfaction. *Journal of Industrial Psychology*, 18(2), 6-9.
- Colvin, M. & Cullen, F. T. & Vander Ven, T. (2002). Coercion, social support, and crime: An emerging theoretical consensus. *Criminology*, 40(1), 19-42.
- Cornwell, B. (2003). The dynamic properties of social support: Decay, growth, and staticity, and their effects on adolescent depression. *Social Forces*, 81(3), 953-978.
- Cranny, C. J. & Smith, P. C. & Stone, E. F. (1992). *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. New York: Lexington Books.
- Cullen, F. T. (1994). Social support as an organizing concept for criminology. *Justice Quarterly*, 11(4), 527-559.
- Çam, M. O. (1989). *Hemşirelerde tükenmişlik ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi*, Yayınlanmış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, İzmir.
- Çam, M. O. (1991). *Tükenmişlik*. Saray Yayınları, İzmir.
- Çam, M. O. (1995) *Tükenmişlik*. Saray Yayınları, İzmir.
- Çıtak, G. (1998). *Hemşirelik Yüksekokulu öğretim elemanlarının empatik beceri ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çivitçi, A. & Çivitçi, N. (2009). İlköğretim öğrencilerinde algılanan sosyal beceri ve mantıkdışı inançlar. *İlköğretim Online*, 8(2), 415-424.
- Davis-Sacks, M. L. & Jayaratne, S. & Chess. W. A. (1985). A comparison of the effects of social support on the incidence of burnout. national association of social workers. *Social Work*, 30(3), 240-244.
- Deryakulu, D. (2005). Bilgisayar öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Eğitim Araştırmaları*, 19, 35-53.
- Dilmaç, B. & Aydoğan, D. & Koruklu, N. & Deniz, M. E. (2009). İlköğretim öğrencilerinin mükemmeliyetçilik özelliklerinin mantıkdışı inançlarla açıklanabilirliği. *İlköğretim Online*, 8(3), 720-728.

- Dolunay, A.B. & Piyal, B. (2003). Öğretmenlerde bazı mesleki özellikler ve tükenmişlik. *Kriz Dergisi*, 1(1): 35–48.
- Dryden, W. (2002). *Fundamentals of rational emotive behavior therapy: A Training Handbook*. Whurr Publishers, London.
- Dworkin, A. G. (1986). *Teacher Burn Out in the Public Schools: Structural Causes and Consequences for Children*. State University of New York Press, Albany.
- Dünya Sağlık Örgütü (1998), *Dünya Sağlık Raporu* (Çev. Metin, B. & Akın, A. & Güngör, İ). Ankara: Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü, 45-57.
- Ebrinç, S. & Açikel, C. & Başoğlu, C. & Çetin, M. & Çeliköz, B. (2002). Yanık merkezi hemşirelerinde anksiyete, depresyon, iş doyumunu, tükenme ve stresle başa çıkma: Karşılaştırmalı bir çalışma. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 3(3), 162-168
- Eker, D. & Arkar, H. (1995). Perceived social support: Psychometric properties of the MSPSS in normal and pathological groups in a developing country. *Soc. Psychiatry Psychiatric Epidemiol*, 30(3), 121-126.
- Eker, D. & Arkar, H. & Yaldız, H. (2001). Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin gözden geçirilmiş formunun faktör yapısı, geçerlik ve güvenilirliği. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 12(1): 17-25.
- Ekinci, H. & Ekici, S. (2003). İşletmelerde örgütsel stres yönetim stratejisi olarak sosyal desteğin rolüne ilişkin görgül bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(1),109-120.
- Ellis, A. (1986). An emotional control card for inappropriate and appropriate emotions in using rational emotive imagery. *Journal Emotive of Counseling and Development*, 65(4), 205-206.
- Ellis, A. (1993). Reflections on rational-emotive therapy. *Journal of Counselling and Clinical Psychology*, 61(2), 199-201.
- Ensari, H. & Tuzcuoğlu, S. (1999). Marmara Üniversitesi'ne bağlı fakültelerde görev yapan yönetici ve öğretim elemanlarının meslekten yılgınlıklarında kişilik özelliklerinin rolü. *Öneri*, 2(11), 51–63.

- Ergenç, A. (1982). *İş doyumunun belirleyicileri olarak beklenti- algılama tutarsızlığı ve çalışma değerleri*. II. Ulusal Sempozyumu, Ankara: Yönetim Psikolojisi, TODAİDE Yayınları.
- Ergin C. (1993). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara.
- Ergin, C. (1996). Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye sağlık personeli normları. *3P Dergisi*, 4(1), 28-33.
- Ergin C. (1997). Bir iş doyumu ölçümü olarak iş betimlemesi ölçeği: Uyarlama, geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 12(39), 25-38.
- Etzion, D. & Pines A. M. (1986). Sex and culture in burnout coping among human service professionals. *Journal of Cross Cultural Psychology*, 17(2), 191-209.
- Falchion, R. & McCroskey, J. & Daly, J. (1977). Job satisfaction as a function of employees. communication apprehension, self-esteem, and perceptions of their immediate supervisors. *Communication Yearbook*, 1, 363-375.
- Fawzy, I. F. & Fawzy, N.W. & Pasnau, R. (1991). Burnout in the health professions. İçinde: Judd, F. K. & Burrows, G. D. & Lipsitt, D. R. (Ed.), *Handbook of studies on general hospital psychiatry* (119-130). NewYork: Elsevier Science Publishers.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Freudenburger, H.J. (1977). Speaking from experience. *Training and Development Journal*, 31(7), 26-27.
- Foy, N. (2004). They love me, they love me not. *Strategic Finance*, 85 (8), 50-54.
- Gil-Monte, P. R. & Peiró, J. M. (1998). A study on significant sources of the burnout syndrome in workers in occupational centers for the mentally disabled. *Psychology in Spain*, 2(1), 116-123.
- Girgin, G. & Baysal, A. (2005). Tükenmişlik sendromuna bir örnek: zihinsel engelli öğrencilere eğitim veren öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyi. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 4 (4), 172-187.

- Glisson, C. & Durick, M. (1988). Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organizations. *Administrative Science Quarterly*, 33(1), 61-81.
- Gökler, I. (2007). Çocuk ve ergenler için sosyal destek değerlendirme ölçeği Türkçe formunun uyarlama çalışması: faktör yapısı, geçerlilik ve güvenirliği. *Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi*, 14(2),90-99.
- Green, J. (2000). *Job Satisfaction of Community College Chairpersons*. Unpublished doctoral dissertation, Virginia State University, Blacksburg, Virginia.
- Greenberg, J. & Baron, R.A. (2000). *Behavior in Organizations* (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Gülseren, Ş. & Karaduman, E. & Kültür, S. (2000). Hemşire ve teknisyenlerde tükenmişlik sendromu ve depresif belirti düzeyi. *Kriz Dergisi*, 8, 32-36.
- Gülseren, Ş. & Gülseren, L. & Ünal, E. & Tokathoğlu, B. & Kılıçarslan, E. E. & Mete, L. & Baysal, S. & Turgut, S. (2006). Hava trafik kontrolörlerinde stresle başa çıkma eğitiminin ruhsal belirtiler ve tükenmişlik düzeylerine etkisi: Kontrollü, prospektif bir çalışma. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 9(3):109–115.
- Gündüz, B. (2000). *Hemşirelerde stresle başa çıkma biçimleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerin incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Gündüz B. (2004). *Öğretmenlerde tükenmişliğin akılcı olmayan inançlar ve bazı mesleki değişkenlere göre yordanması*. Yayımlanmış Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Gwede, C.K. & Johnson, D.J. & Roberts, C. & Cantor A.B. (2005). Burnout in clinical research coordinators in the United States. *Oncology Nursing Forum*, 32(6), 1123-1130.
- Haran, S. & Özgüven, H. D. & Ölmez, Ş. & Sayıl, I. (1998). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri ve Ankara Numune Hastanesi'nde çalışan doktor ve hemşirelerde tükenmişlik düzeyleri. *Kriz Dergisi*, 6(1), 75-84
- Harmer, R. J. & Findlay, B. M. (2005). *The effect of workplace relationships on employee job satisfaction for 25 to 35 year olds*. Conference Paper, Swinburne University of Technology, Melbourne, Australia.

- Hogan, R. L. & McKnight M. A. (2007). Exploring burnout among university online instructors: An initial investigation. *Internet and Higher Education*, 10, 117–124.
- Iiacqua, J. A. & Schumacher, P. & Li, H. C. (1995). Factors contributing to job satisfaction in higher education. *Education*, 116(1), 51-61.
- İrani, T. & Scherler, C. (2002). Job satisfaction as an outcome measure of the effectiveness of an agricultural communications academic program. *Journal of Agricultural Education*, 43(1), 12-23.
- Işık, U. (2005). *Ankara Onkoloji Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan yardımcı sağlık personelinde tükenmişlik durumu araştırması*. Yayınlanmış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Ankara.
- Jacobs, S. R. & Dodd, D. K. (2003). Student burnout as a function of personality, social support, and workload. *Journal of College Student Development*, 44(3), 291-303.
- Jackson, S.E. & Schuler, R. S. (1983). Preventing Employee Burnout. *Personnel*, 60(2), 58-68.
- Jiang, S. & Fisher-Giorlando, M. & Mo, L. (2005). Social support and inmate rule violations: A multilevel analysis. *American Journal Of Criminal Justice*, 30(1), 71-86.
- Joyce, T. & Hardy, S. (2003). Cognitive behaviour therapy and people with learning difficulties. *Living Well*, 3 (4), 23-28.
- Jupp, J. J., & Shaul, V. (1991). Burn-out in student counselors. *Counseling Psychology Quarterly*, 4, 157-167.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu. *İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29–32.
- Kahn, R. L. (1979). Aging and social support. İçinde: Riley, M. W. (Ed.), *Aging from birth to death: Interdisciplinary perspectives* (ss. 77-91). Boulder, C.O. : Westview Press
- Karasar, N. (2000). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Karasar, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kayabaşı, Y. (2008). Bazı değişkenler açısından öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 20, 191-211.
- Kee, J.A. & Johnson, D. & Hunt, P. (1998). Burnout and social support in rural mental health counselors. *Professional Psychology: Research and Practice*, 19, 6.
- Kılıçarslan, S. (2009). *İlköğretim 7. ve 8. sınıf öğrencilerinin akılcı olmayan inançları ile saldırganlık düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Kılınç, H. & Sevim, S. A. (2005). Ergenlerde yalnızlık ve bilişsel çarpıtmalar. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 38(2), 67-89.
- Kitapçıoğlu, G. (2005). *Bornova Sağlık Grup Başkanlığı bölgesinde görev yapan ebelerin iş güçlüğü faktörlerinin belirlenmesi ve iş doyumu, tükenmişlik, örgütsel bağlılık üzerine etkisi*. Uzmanlık Tezi Özeti, Ege Üniversitesi, İzmir.
- Klarreich, S.H. (1998). *Stressiz çalışma ortamı*. Çev. Bengi Güngör, Ankara: Öteki Yayınevi.
- Kramer, M. (1974). *Reality shock: Why nurses leave nursing*. St. Louis: Mosby.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Kurçer, M. A. (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi hekimlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri. *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3), 10-15.
- Lakey, B. & Cassady, P.B. (1990). Cognitive processes in perceived social support. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(2), 337-343.
- Leavy, R.L. (1983). Social support and psychological disorders: A review. *Journal of Community Psychology*, 11(1), 3-21.
- Lambie, G. W. (2007). The contribution of ego development level to burnout in school counselors: Implications for professional school counseling. *Journal of Counseling & Development*, 85(1) 82-88.
- Lin, N. (1986). Conceptualizing social support. İçinde: Lin, N. & Dean, A. & Ensel, W. M. (Ed.), *Social support, life events, and depression* (ss. 17-31). New York, NY: Academic Press, Inc.

- Lin, N. & Ye, X. & Ensel, W. M. (1997). *Revisiting social support: Integration of its dimensions*. Duke University: Unpublished transcript.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*, NY: McGraw-Hill Inc.
- Major, B. & Cozzarelli, C. & Sciacchitano, A. M. & Cooper, M. L. & Testa, M. & Mueller, P. M. (1990). Perceived social support, self-efficacy, and adjustment to abortion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(3), 452-463.
- Marcos, Y. Q. & Cantero, M. C. T. (2009). Assesment of social support dimensions in patients with eating disorders. *The Spanish Journal of Psychology*, 12(1), 226-235.
- Marzabadi, E. A. & Tarkhorani, H. (2007). Ranking of stress in military personnel in Persian gulf. *Journal of Applied Sciences*. 7(22), 3552-3556.
- Maslach C, Jackson S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupation Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (1982a). *Understanding Burnout Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, C. (1982b). *Burnout, the cost of caring*. Englewood Cliffs, N. J: Prentice Hall.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1984). Burnout in organizational settings. *Social psychology annual: Applications in organizational settings*, 5, 133–153.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12, 837-851.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed.) Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C. & Leither, M. P. (2000). *Preventing burnout and building engagement*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Mattox, R. J. (1986, April 20-23). *Counselor roles in business and industry*. Speech Papers, The Annual Convention of the American Association for Counseling and Development, Los Angeles, CA.

- Meade, I. & Brown, G. T. & Trevan-Hawke, J. (2005). Female and male occupational therapists: A comparison of their job satisfaction level. *Australian Occupational Therapy Journal*, 52, 136–148
- Meier, S. T. & Davis, S. R. (1982). *Burnout: A term in search of a theory*. Washington: American Psychological Association.
- Mohamed, O. (1993). *Identifying the need for counselling services in organization and industry in Malaysia*. ERIC/CASS, Resources in Education, University of North Carolina, Greensboro.
- Muñoz-Eguileta, A. (2007). Irrational beliefs as predictors of emotional adjustment after divorce. *Journal of Rational-Emotive and Cognitive-Behavior Therapy*. 25(1), 1-15.
- Murat M. (2003). Emniyet görevlilerinin tükenmişlik durumları. *Polis Bilimleri Dergisi*, 5 (2).
- Musal, B. & Ergin, S. & Elçi, Ö.C. (1995). Uzman hekimlerde mesleki doyum. *Toplum ve Hekim*, 10(68), 2-7.
- Naktiyok, A. & Karabey, C.N. (2005). İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 179-198.
- Navare, S. (2008). Counseling at work place; A proactive human resources initiative. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 12(1), 1-2.
- Nelson-Jones, R. (1996). *The theory and practice of counselling* (2nd Edition). Austin, Texas: Holt Rinehart and Winston Ltd.
- Nelson, J. (2005, April 7). Christina Maslach: How to prevent burnout. *New Zewland Management*, pp. 43-47.
- Noriko, O. & Matsuda, K. & İshikawa, R. (2007). The relationship between burnout syndrome and irrational beliefs in Japanese careworkers. *Journal of Japanese Society of Psychosomatic Obstetrics and Gynecology*, 12(1-2), 193
- Norris, F. H. & Kaniasty, K.(1996). Received and perceived social support in times of stress: a test of the social support deterioration deterrence model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(3), 498-511.

- Oei, T. P. S. & Etchells, A.C. & Free, M.L. (1994). The relationship between irrational beliefs and depressed mood in clinically depressed outpatients. *Psychologia-An Internation Journal of Psychology in Orient*, 37(4), 219-226.
- Ogresta, J. & Rusac, S. & Zorec, L. (2008). Relation between burnout syndrome and job satisfaction among mental health workers. *Croatian Medical Journal*, 49, 364-74.
- Organ, D.W. & Hammer, W.C. (1982). *Organizational behavior an applied psychological approach*. Texas: Business Applications.
- Oshagbemi, T. (2000). Satisfaction with Co-Workers' Behaviour. *Employee Relations*, 22(1), 88-106.
- Öner, N. (2006). *Türkiye'de kullanılan psikolojik testler*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları.
- Özbek, K. & Girgin G. (1993). Sağlık bakanlığı izmir teşkilatında çalışan hekimlerde tükenmişlik (burnout) sendromunun araştırılması. *T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Ruh Sağlığı Bülteni*, 40-43.
- Özdamar, K. (1999). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi*. Eskişehir: Kaan Kitap Evi.
- Özdemir, A. K. & Özdemir, H. D. & Coşkun, A. & Çınar, Z. (1999). Dış Hekimliği Fakültesi öğretim elemanlarında mesleki tükenmişlik ölçeğinin değerlendirilmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Dişhekimliği Fakültesi Dergisi*, 2(2), 98-104.
- Özdemir, S. (2006). Burnout levels of teachers of students with AD/HD in Turkey: Comparison with teachers of non-AD/HD students. *Education and Treatment of Children*, 29(4), 693-709.
- Özer, R. & Gökçekan, Z. (1999). Rehber öğretmenlerde tükenmişlik, nedenleri ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi. *Rize Rehberlik ve Arastırma Merkezi Müdürlüğü Yayınları*, 9.
- Özgen, I. (2007). *Yiyecek-içecek işletmeleri çalışanlarında tükenmişlik sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı örneği*. 1. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

- Patterson, F. (2001). Developments in work psychology: Emerging issues and future trends. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 381-390.
- Penn, M. & Romano, J. L. & Foat, D. (1988). The relationship between job satisfaction and burnout: A study of human service professionals. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 15(3), 157-65.
- Perlman, B. & Hartman, A. E (1982). Burnout: Summary And Future Research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pines, A. M. & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Pines, A. M. (1993). Burnout: An existential perspective. İçinde: Schaufeli, W. Maslach, C. & Marek, T. (Ed.), *Professional burnout* (pp. 33-52). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Pines, A. M. (1996). Couple burnout. New York/London: Routledge.
- Pines, A. M. (2000a). Nurses' burnout: An existential-psychodynamic perspective. *Journal of Psychosocial Nursing*, 38(2), 1-9.
- Pines, A. M. (2000b). Treating career burnout: A psychodynamic existential perspective. *Journal of Clinical Psychology*. In Session: Psychotherapy in Practice, 56(5), 1-10.
- Pines, A. M. & Yanai, O. (2000). Unconscious influences on the choice of a career: Implications for organizational consultation. *Journal of Health and Human Services Administration*, 21(4), 502-511.
- Pines, A. M. & Oreniya, Y. Y. (2001). Unconscious determinants of career choice and burnout: theoretical model and counseling strategy. *Journal of Employment Counseling*, 38(4), 170-84.
- Pines, A. M. (2002). Teacher burnout: A psychodynamic existential perspective. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 8(2), 121-140.
- Pines, A. M. (2002). Teacher burnout: A psychodynamic existential perspective. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 8(2), 121-140.
- Pines, A.M. & Nunes, R. (2003). The relationship between career and couple burnout: Implications for career and couple counseling. *Journal of Employment Counseling*, 40(2), 50-64.

- Pines, A. (2003). Occupational burnout: A cross-cultural Israeli Jewish-Arap perspective and its implications for career counseling. *Career Development International*, 8(2), 97-106.
- Rada, R. E. & Johnson-Leong, C. (2004). Stress, burnout, anxiety and depression among dentists. *Journal of the American Dental Association*, 135(6), p.788–794.
- Rosenberg, T. & Pace, M. (January, 2006). Burnout among mental health professionals: Special considerations for the Marriage and Family Therapist. *Journal of Marital and Family Therapy*, 32(1), 87–99.
- Roth, R. A. & Gold, Y. (1993). *Teachers managing stress and preventing burnout: the professional health solution*. London: Falmer Press.
- Rush, R. R. (2003). *The Influence of selected factors on burnout among faculty in higher education*. Unpublished doctoral dissertation, Louisiana State University, Baton Rouge, LA.
- Schlichte J. & Yssel, N. & Merbler, J. (2005). Pathways to burnout: Case studies in teacher isolation and alienation. *Preventing School Failure*, 50(1), 35-40.
- Scwab, R. L. & Iwanichi, E. F. (1982). Who are burnedout teacher. *Educational Research Quarterly*, 77(2), 5–17.
- Sezgin, N. & Duygun, T. (2003). Zihinsel engelli ve sağlıklı çocuk annelerinde stres belirtileri stresle başa çıkma tarzları ve algılanan sosyal desteğin tükenmişlik düzeyine etkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 18(52), 37–52.
- Silah, M. (2001). *Çalışma Psikolojisi*. Ankara: Selim Kitabevi.
- Siliğ, A. (2003). *Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. T.C. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Smith, M.J. & Hurrell, J.r., J. & Murphy, R. (1981). Stress and health effects in paced and unpaced work. İçinde: Salvendy, G. & Smith, M. J. (Eds.), *Machine Pacing and Occupational Stress*, (261-237). London, England: Taylor and Francis.
- Staw, B. M. & Bell, N. E. & Clausen, J. A. (1986). The dispositional approach to job attitudes: A lifetime longitudinal test. *Administrative Science Quarterly*, 31, 56-77.

- Sucuoğlu, B. & Kuloğlu, N. (1996). Özürlü çocuklarla çalışan öğretmenlerde tükenmişliğin değerlendirilmesi. *Türk Psikoloji Dergisi*, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 10(36), 44-60.
- Sungur, M. (1999). İkincil travma ve sosyal destek. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 2(2), 105-108.
- Suran, B. G. & Sheridan, E. P. (1984). Management of burnout: training psychologists in professional life span perspectives. *Professional Psychology: Research And Practice*, 15(6) 741-752.
- Sürgevil, O. & Budak, G. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *D.E.Ü.İ.B.F. Dergisi*, 20(2), 95–108.
- Sürgevil, O. & Fettahlıoğlu, Ö. O. & Gücenmez, S. & Budak, G. & Budak, G. (2007) Belediye çalışanlarının duygusal saldırıya uğrama ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(17), 36-58.
- Şahinler, S. (2000). En küçük kareler yöntemi ile doğrusal regresyon modeli oluşturmaın temel prensipleri. *Mustafa Kemal Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 5(1-2), 57-73.
- Şanlı S. (2006). *Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Adana.
- Taycan, O. & Kutlu, L. & Çimen, S. & Aydın, N. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyo-demografik özelliklerle ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7(2), 100–108.
- Tevrüz, S. (1996). *Endüstri ve örgüt psikolojisi*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Tezer, E. (2001). İş doyumu ölçeğinin güvenilirlik ve geçerliği. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 337, 33–39.

- Tsigilis, N. & Zachopoulou, E. & Grammatikopoulos, V. (2006). Job satisfaction and burnout among Greek early educators: A comparison between public and private sector employees. *Educational Research and Reviews*, 1(8), 256-261.
- Tümkiye, S. (1996). *Öğretmenlerdeki tükenmişlik, görülen psikolojik belirtiler ve başa çıkma davranışları*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Tümkiye, S. (2000). İlkokul öğretmenlerindeki denetim odağı ve tükenmişlikle ilişkisi. *Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8, Özel Sayı.
- Türküm, A.S. (2003) Akılcı olmayan inançlar ölçeğinin geliştirilmesi ve kısaltılma çalışmaları . *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 11(19), 41-47.
- Ungan, M. & Yaman, H. (2002). Tükenmişlik: Aile hekimliği asistan hekimleri üzerinde bir inceleme. *Türk Psikoloji Dergisi*, 17 (49), 37-44.
- Ünsar, S. & Sadırlı, S. K. & Demir, M. & Zafer, R. & Erol, Ö. (2007). Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Destek Düzeylerinin Değerlendirilmesi. Poster Bildirisi, 6. Ulusal Hemşirelik Öğrencileri Kongresi.
- Vinde, V. P. (1995). *General introduction to environment for Secure Mobile Environments*, Organization for Economic Co-operation and Development Publications.
- Weckwerth, A. C. & Flynn, D. M. (2006). Effect of sex on perceived support and burnout in university students. *College Student Journal*, 40(2), 237-249.
- Westling, D. L. & Herzog, M. J. & Cooper-Duffy, K. & Prohn, K., & Ray, M. (2006). The teacher support program: A proposed resource for the special education profession and an initial validation. *Remedial and Special Education*, 27(3), 136-147.
- Whaba, M. A. & Bridwell, L. (1973). Maslow reconsidered: A review of research on the need hierarchy theory. *Academy of Management Proceedings*, 15, 212-240.
- Wilkerson, K. & Bellini, J. (2006). Intrapersonal and organizational factors associated with burnout among school counselors. *Journal of Counseling and Development*, 84, 440-450.

- Yavuzylmaz, A. & Topbaş, M. & Çan, E., Çan, G. & Özgün, Ş. (2007). Trabzon il merkezindeki sağlık ocakları çalışanlarında tükenmişlik sendromu ile iş doyumu düzeyleri ve ilişkili faktörler. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6(1): 41–50.
- Yanai, A. M. & Pines, A. M. (2000). When the unconscious chooses and occupation. *Man and Work*, 10, 8-30.
- Yıldırım, İ. (2008). Relationships between burnout, sources of social support and sociodemographic variables. *Social Behavior and Personality*, 36(5), 603-616.
- Yıldırım, A. Ve Şimşek, H. (2004). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zimet, G.D. & Dahlem, N.W. & Zimet, S.G. & Farley, G.K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 52, 30-41.

EKLER

Ek – 1 Kişisel Bilgi Formu

Ek – 2 Akılcı Olmayan İnançlar Ölçeği

Ek – 3 Maslach Tükenmişlik Envanteri

Ek – 4 Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği

Ek – 5 İş Betimlemesi Endeksi

EK – 1**KİŞİSEL BİLGİ FORMU**

Cinsiyet: _____

Yaş: _____

Medeni Durum: _____

Bölüm: _____

Çalışma süresi: _____

EK – 2

AKILCI OLMAYAN İNANÇLAR ÖLÇEĞİ

Aşağıda, insanların benimsedikleri bazı düşünceler yazılmıştır. Lütfen her bir cümleyi dikkatle okuyup, bu cümlelerde yazılan düşüncelere ne derece sahip olduğunuzu belirtiniz. Okuduğunuz cümledeki fikir size hiç uygun gelmiyorsa 1 numaraya, pek uygun gelmiyorsa 2 numaraya (X) işaretini koyunuz, eğer cümle hakkında kararsızsanız 3 numaraya, size oldukça uygun geliyorsa 4 numaraya, size tamamen uygun geliyorsa 5 numaraya bir (X) işareti koyunuz. Okuduğunuz her bir cümle için tek bir işaretleme yapınız

	Hiç uygun değil	Pek uygun değil	Kararsızım	Oldukça uygun	Tamamen uygun
1. Aksilikler hep beni bulur.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2. Elimden gelse bütün kaba insanları eğitirdim.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. Başarılı ve çalışkan insanlar saygı değerdir.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. İşler yolunda gitmediğinde kendimi sorumlu hissederim.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5. Gerçekten dürüst olan bir insan asla yalan söylemez.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6. Çok çalışmak başarılı olmak için yeterlidir.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7. En zoruma giden şey, insanların duyarsız olmalarıdır.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8. Başkalarının hakkımdaki düşüncelerine her zaman önem veririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9. Sevdiğim insanların bana karşı duyarlı davranmalarını beklerim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10. Önemli işler başaran insanlar değerlidir.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11. İnsanların yüzlerinden bana değer verip vermediklerini anlayabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12. Bir hata yaptığımda, kendimi zor affederim.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13. Verilen sözler mutlaka tutulmalıdır.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14. Yakınlarımı kırmaktansa isteklerimden vazgeçebilirim.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15. Dostlarım bana yalan söylememeli.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

	Hiç uygun değil	Pek uygun değil	Kararsızım	Oldukça uygun	Tamamen uygun
16. Yaptığım iş mükemmel olmayacaksa, hiç olmasın daha iyi.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17. Sevilen bir insan olmak benim için önemlidir.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18. Asla haksızlığa göz yumamam.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19. Bir insan yakınlarını her türlü tehlikeden korumalı.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20. Dostum olan kişi neler hissettiğimi ben söylemeden anlayabilendir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21. Aksilikler hep ardı ardına gelir.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22. Riske girmektense o işe hiç başlamam.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23. Almaktansa vermeyi tercih ederim.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24. İnsanları kırmamak için eleştirmekten kaçınırım.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25. Amaçlarıma ulaşamazsam yaşamın benim için bir anlamı olmaz.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
26. İhtiyacı olanlara yardım elini uzatmalıyız.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27. Sevdiklerimin yokluğuna dayanamam.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
28. Dostlarımı memnun etmek benim için önemlidir.....	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

EK - 3

MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ

Bu bölümde değişik mesleklerden kişilerin iş ile ilgili tutumları incelenmektedir. Bu amaçla hazırlanan elinizdeki ankette, insanların işleriyle ilgili tutumlarını yansıtan ifadeler yer almaktadır. Sizden istenen, her bir ifadenin örneklediği durumu ne kadar sıklıkla yaşadığınızı uygun yanıt aralığına çarpı (X) işareti koyarak belirtmenizdir.

Bu ankette size verilen cümlelerde “işim gereği karşılaştığım insanlar” ifadesi, doktor için hasta, öğretmen için öğrenci, tüccar için müşteri gibi örnekleri anlatmak için kullanılmıştır. Siz de, bu ifade ile karşılaştığınızda, kendi işiniz dolayısıyla hizmet verdiğiniz, sorunlarıyla uğraştığınız yada işi yürütmek için muhatap olduğunuz insanları düşününüz.

	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)

	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor..	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.....	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)

EK - 4**ÇOK BOYUTLU ALGILANAN SOSYAL DESTEK ÖLÇEĞİ**

Aşağıda 12 cümle ve her bir cümle altında da cevaplarınızı işaretlemeniz için 1'den 7'ye kadar rakamlar verilmiştir. Her cümlede söylenenin sizin için ne kadar çok doğru olduğunu veya olmadığını belirtmek için o cümle altındaki rakamlardan yalnız bir tanesini daire içine alarak işaretleyiniz. Bu şekilde 12 cümlelerin her birine bir işaret koyarak cevaplarınızı veriniz. Lütfen hiçbir cümleyi cevapsız bırakmayınız. Sizce doğruya en yakın olan rakamı işaretleyiniz.

1. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve ihtiyacım olduğunda yanımda olan bir insan (örneğin, flört, nişanlı,sözlü, akraba, komşu, doktor) var.

Kesinlikle hayır 1 2 3 4 5 6 7 Kesinlikle evet

2. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim bir insan (örneğin, flört, nişanlı,sözlü, akraba, komşu, doktor) var.

Kesinlikle hayır 1 2 3 4 5 6 7 Kesinlikle evet

3. Ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana gerçekten yardımcı olmaya çalışıyor.

Kesinlikle hayır 1 2 3 4 5 6 7 Kesinlikle evet

4. İhtiyacım olan duygusal yardımı ve desteği ailemden (örneğin, annemden, babamdan, eşimden, çocuklarımdan, kardeşlerimden) alırım.

Kesinlikle hayır 1 2 3 4 5 6 7 Kesinlikle evet

5. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve beni gerçekten rahatlatan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.

Kesinlikle hayır 1 2 3 4 5 6 7 Kesinlikle evet

6. Arkadaşlarım bana gerçekten yardımcı olmaya çalışırlar.

Kesinlikle hayır 1 2 3 4 5 6 7 Kesinlikle evet

7. İşler kötü gittiğinde arkadaşlarıma güvenebilirim.

Kesinlikle hayır 1 2 3 4 5 6 7 Kesinlikle evet

8. Sorunlarımı ailemle (örneğin, annemle, babamla, eşimle, çocuklarımla, kardeşlerimle) konuşabilirim.

Kesinlikle hayır 1 2 3 4 5 6 7 Kesinlikle evet

9. Sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim arkadaşlarım var.

Kesinlikle hayır 1 2 3 4 5 6 7 Kesinlikle evet

10. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve duygularıma önem veren bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.

Kesinlikle hayır 1 2 3 4 5 6 7 Kesinlikle evet

11. Kararlarımı vermede ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana yardımcı olmaya isteklidir.

Kesinlikle hayır 1 2 3 4 5 6 7 Kesinlikle evet

12. Sorunlarımı arkadaşlarımla konuşabilirim.

Kesinlikle hayır 1 2 3 4 5 6 7 Kesinlikle evet

EK - 5

İŞ BETİMLEMESİ ENDEKSİ

Şu anda genel olarak işinizi düşünün. Sizce, bu çoğu zaman nasıl bir iş?
Aşağıdaki her ifadenin yanına şunları yazınız.

E (Evet) Eğer iyi tarif ediyorsa

H (Hayır) Eğer iyi tarif etmiyorsa

? Eğer kararsızsanız

GENEL OLARAK İŞİNİZ	YÖNETİM	BİRLİKTE ÇALIŞTIĞINIZ KİŞİLER
☐ Hoş	☐ Görüşümü sorar	☐ İlham verici
☐ Kötü	☐ Memnun edilmesi zor	☐ Sıkıcı
☐ İdeal	☐ Kaba	☐ Yavaş
☐ Zaman kaybı	☐ İyi işi över	☐ Yardımsever
☐ İyi	☐ Ölçülü, dikkatli davranan	☐ Aptal
☐ Arzu edilmeyen	☐ Nüfuzlu	☐ Sorumlu
☐ Zahmete değer	☐ Güncel	☐ Hızlı
☐ Çoğundan kötü	☐ Yeterince denetlemeyen	☐ Zeki
☐ Kabul edilebilir	☐ Adam kayırcı	☐ Kolay düşman olan
☐ Üstün	☐ Benden beklenenleri belli eder	☐ Çok konuşan
☐ Çoğundan iyi	☐ Rahatsız edici	☐ Akıllı
☐ Nahoş	☐ İnatçı	☐ Tembel
☐ Beni hoşnut eden	☐ İş iyi bilir	☐ Tatsız
☐ Yetersiz	☐ Kötü	☐ Dedikoducu
☐ Mükemmel	☐ Zeki	☐ Faal (aktif)
☐ Berbat	☐ Planlaması zayıf	☐ Dünyası sınırlı
☐ Zevkli	☐ İhtiyaç duyulduğunda bulunabilir	☐ Sadık
☐ İşe yaramaz	☐ Tembel	☐ İnatçı

ŞİMDİKİ ÜCRETİNİZ
☐ Normal harcamalar için yeterli gelir
☐ Adil
☐ Kıt kanaat geçindiren
☐ Kötü
☐ Lüks sağlayıcı gelir
☐ Garantisi olmayan
☐ Hak ettiğimden az
☐ Geliri iyi
☐ Yapılan iş için yetersiz

TERFİ OLANAKLARI
☐ Terfi olanakları iyi
☐ Terfi olanakları sınırlı
☐ Yeteneğe göre terfi
☐ Geleceği olmayan iş
☐ Yükselme şansı çok
☐ Adil olmayan terfi politikası
☐ Seyrek verilen terfiler
☐ Düzenli terfiler
☐ Terfi olasılığı oldukça iyi

ŞİMDİKİ İŞİNİZ
☐ Cazip
☐ Monoton
☐ Tatmin edici
☐ Sıkıcı
☐ İyi
☐ Yaratıcı
☐ Saygın
☐ Rahatsız
☐ Zevkli
☐ Yararlı
☐ Yorucu
☐ Sağlıklı
☐ İddialı
☐ Yapılacak çok iş
☐ Engellerle dolu
☐ Basit
☐ Tekrara dayalı
☐ Başarı duygusu veren

İŞİNİZLE İLGİLİ GENEL DÜŞÜNCELERİNİZ
☐ Koşuşturmalı
☐ Gerilimli
☐ Sakin
☐ Rahat
☐ Çılgın
☐ Rahatsız edici
☐ Kontrolüm altında
☐ Baskı yaratan
☐ Pürüzsüz
☐ Kesintiye uğrayan
☐ Çekişmeli
☐ Huzurlu
☐ Başımdan aşkın
☐ Zorlayıcı
☐ Stres yaratıcı şeyler içeren
☐ Asap bozucu
☐ Çok şey talep eden
☐ Gereğinden fazla stresli

ÖZET

Bu araştırma, akılcı olmayan inançlar, çok boyutlu algılanan sosyal destek ve iş doyumunu değişkenlerinin İzmir ilindeki büyük ölçekli işletmelerde çalışan ofis işgörenlerinin tükenmişlik düzeylerini yordama gücünü ortaya koymak amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın örneklemini, İzmir ve yakınında bulunan büyük ölçekli işletmelerden 2008-2009 yılları arasında rastlantısal olarak seçilen tekstil, otomotiv ve perakende sektöründe hizmet veren üç büyük ölçekli işletmede çalışan 305 ofis işgöreni oluşturmaktadır.

Araştırmada veri toplama araçları olarak, Maslach Tükenmişlik Envanteri, Akılcı Olmayan İnançlar Ölçeği, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği, İş Betimlemesi Endeksi ve araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır.

Akılcı olmayan inançlar, çok boyutlu algılanan sosyal destek alt boyutları ve iş doyumunu alt boyutlarının büyük ölçekli işletmelerde hizmet veren işgörenlerin tükenmişlik ve alt boyut düzeylerini yordama gücünü ortaya koymak amacıyla aşamalı çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Araştırmanın bulguları incelendiğinde;

Tükenmişlik toplam puanının anlamlı yordayıcıları; arkadaştan alınan sosyal destek, akılcı olmayan inançlar, şimdiki işten alınan iş doyumunu, genel olarak işten alınan iş doyumunu, yönetimden alınan iş doyumunu, şimdiki ücretten alınan iş doyumunu, aileden alınan sosyal destek ve terfi olanaklarından alınan iş doyumunu değişkenleridir.

Tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutunun anlamlı yordayıcıları ise arkadaştan alınan sosyal destek, şimdiki işten alınan iş doyumunu, iş hakkındaki genel düşüncelerden alınan iş doyumunu, genel olarak işten alınan iş doyumunu, yönetimden alınan iş doyumunu, aileden alınan sosyal destek, şimdiki ücretten alınan iş doyumunu ve akılcı olmayan inançlar değişkenleridir.

Tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunun tek anlamlı yordayıcısı akılcı olmayan inançlar değişkenidir.

Tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutunun anlamlı yordayıcıları da şimdiki işten alınan iş doyumunu, arkadaştan alınan sosyal destek, genel olarak işten alınan iş doyumunu ve terfi olanaklarından alınan iş doyumunu değişkenleridir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Akılcı Olmayan İnançlar, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek, İş Doyumu, Ofis İşgörenleri

ABSTRACT

This study was conducted to predict level of burnout among office employees working in large scale companies in İzmir and near by, by the variables of irrational beliefs, multidimensional perceived social support and job satisfaction.

The sample of the study was consisted of 305 office employees working in three large scale companies serving in soft goods, automotive and retail sector selected randomly from large scale companies in İzmir and near by between 2008-2009 years.

Maslach Burnout Inventory, Irrational Beliefs Scale, Multidimensional Perceived Social Support Scale, Job Descriptive Index and Personal Information Form prepared by researcher were used as data collection instruments in this study.

Data were analyzed by stepwise multiple regression analysis for the purpose of predicting the levels of burnout and its subscales among office employees from three large scale companies by variables including irrational beliefs, subscales of multidimensional perceived social support and sub scales of job satisfaction.

The results of the study have showed that;

The significant predictors of burnout total score are social support from friend, irrational beliefs, job satisfaction from present job, job satisfaction from job in general, job satisfaction from supervisor, job satisfaction from current payment, social support from family and job satisfaction from promotion opportunities variables.

The significant predictors of emotional exhaustion subscale of burnout are also social support from friend, job satisfaction from present job, job satisfaction from general thoughts about job, job satisfaction from job in general, job satisfaction from supervisor, social support from family, job satisfaction from current payment and irrational beliefs variables.

The only significant predictor of depersonalization subscale of burnout is irrational beliefs variable.

The significant predictors of personal accomplishment subscale of burnout are also job satisfaction from present job, social support from friend, job satisfaction from job in general, job satisfaction from promotion opportunities variables.

Keywords: Burnout, Irrational Beliefs, Multidimensional Perceived Social Support, Job Satisfaction, Office Employees.

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER:

Adı Soyadı: Melike Akdoğan

Doğum yeri ve yılı: İZMİR, 1981

Uyruğu:T.C

Cinsiyet: Bayan

İletişim: makdogan81@yahoo.com.tr

EĞİTİM:

2005 – 2009 Ege Üniversitesi Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Yüksek Lisans Programı

2000 – 2004 ODTÜ Okulöncesi Eğitim Bölümü

1999- 2000 ODTÜ İngilizce Hazırlık Sınıfı

1995 – 1999 Atakent Anadolu Lisesi

İŞ DENEYİMİ:

2008 – Halen devam etmektedir

Sistem Analisti, TESCO KİPA SİSTEM YAYGINLAŞTIRMA
DEPARTMANI

NİSAN 2005-MAYIS 2005

İnsan Kaynakları Elemanı, UNİVERSİADE

TEMMUZ 2004- EYLÜL 2004

Basın ve Halkla İlişkiler Sorumlusu, MPR MEDYA DANIŞMANLIK

EYLÜL 2003- OCAK 2004

Web Tasarım Uzmanı, ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi

EYLÜL 2000- OCAK 2004

Organizasyon Elemanı, ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi

SEMPOZYUM, KONGRE, SEMİNER, EĞİTİM:

Temel Beceriler, Tesco Kipa Eğitim Departmanı, Mayıs 2008

Değişim Yönetimi, Tesco Kipa Eğitim Departmanı, Ocak 2008

Eğitimcinin Eğitimi, Tesco Kipa Eğitim Departmanı, Temmuz 2008

Humanist İK Programı Eğitimi, Bilin Firması, Ekim 2008

İnsan Kaynakları Yönetimi, Deulcom International School, Ocak 2006-Mayıs 2006.