

**T.C.
ZONGULDAK KARAELMAS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Yüksek Lisans Tezi

**TERSANE ÇALIŞANLARININ
MESLEKİ TÜKENMİŞLİK SEVİYELERİNİN
İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
KDZ.EREĞLİ BÖLGESİ ÖRNEĞİ**

Sibel Cöbek

Zonguldak 2010

T.C.
ZONGULDAK KARAELMAS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

Yüksek Lisans Tezi

TERSANE ÇALIŞANLARININ
MESLEKİ TÜKENMİŞLİK SEVİYELERİNİN
İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
KDZ.EREĞLİ BÖLGESİ ÖRNEĞİ

Hazırlayan
Sibel Cöbek

Tez Danışmanı
Yrd.Doç.Dr.Ahmet Ferda Çakmak

Zonguldak 2010

T.C.
ZONGULDAK KARAEMLAS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün İşletme Anabilim Dalında 2007528201006 numaralı Sibel CÖBEK'in hazırladığı **“Tersane Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Seviyelerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Kdz.Ereğli Bölgesi Örneği”** konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 19.07.2010 Pazartesi günü saat 10:30'da yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezinin onayına OYBİRLİĞİYLE karar verilmiştir.

Başkan _____

Prof. Dr. Güven MURAT

Üye _____

Yrd. Doç. Dr. Ahmet Ferda ÇAKMAK (Danışman)

Üye _____

Yrd. Doç. Dr. Kadir KARAGÖZ

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

23./07/2010



Prof. Dr. Turhan KORKMAZ
Enstitü Müdürü

ÖZET

Kurum	: ZKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı
Tez Başlığı	: Tersane Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Seviyelerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Kdz.Ereğli Bölgesi Örneği
Tez Yazarı	: Sibel Cöbek
Tez Danışmanı	: Yrd. Doç. Dr. Ahmet Ferda Çakmak
Tez Türü, Yılı	: Yüksek Lisans Tezi, 2010
Sayfa Adedi	: 118

Bu araştırmada Kdz.Ereğli Bölgesi'nde faaliyette bulunan tersanelerde çalışanların mesleki tükenmişlik ve iş tatmini seviyeleri tespit edilerek mesleki tükenmişliğin iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Çalışma 148 tersane çalışanı üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmada verileri toplamak amacıyla, çalışanları tanımlayıcı kişisel bilgilerin toplanmasına yönelik bilgi formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmada Kdz.Ereğli Bölgesi tersanelerinde çalışanların yaş, çocuk sahibi olma, hizmet süresi ve gelir seviyesi değişkenleri baz alındığında mesleki tükenmişlik ve iş tatmini seviyelerinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Eşin çalışma durumu ve öğrenim seviyesi değişkenleri baz alındığında mesleki tükenmişlik ve iş tatmini seviyeleri seviyelerinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Medeni durum değişkeninde ise mesleki tükenmişlik açısından anlamlı bir farklılık bulunurken iş tatmini açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Yapılan genel değerlendirmelerde ise tersane çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve iş tatmini seviyeleri arasında negatif bir ilişki olduğu; tükenmişlikleri arttıkça iş tatminlerinin azaldığı ya da mesleki tükenmişlikleri arttıkça iş tatminlerinin azaldığı araştırma sonuçlarıyla ortaya konmuştur.

Anahtar Kelimeler: Mesleki Tükenmişlik, İş Tatmini, Tersane Çalışanları

ABSTRACT

Institution : ZKÜ Institute of Social Sciences, Department of Management
Title : The Effects of Burnout On Job Satisfaction of Shipyard Workers: Case of Blacksea Ereğli Region
Author : Sibel Cöbek
Adviser : Asst. Prof. Dr. Ahmet Ferda Çakmak
Type of Thesis, Year : MSc. Thesis, 2010
Total Number of Pages : 118

The purpose of this research is to put forward the relationship between job burnout and job satisfaction of shipyard workers who work at Ereğli Region shipyards on the Blacksea. The research was applied to 148 shipyard workers who work at Ereğli Region shipyards. In this research, an information form inclined to gathering personal identifying information, Maslach Burnout Inventory and Minnesota Job Satisfaction scale were used.

In the research of shipyard workers who work at Ereğli Region on the Blacksea, significant differences have been found based on variables that age, having children, length of service and income level. Spouse employment status and education level variable is based on the level of job burnout and job satisfaction levels, significant differences were not found. In the marital status variable, significant differences have been found on the level of job burnout whereas no significant differences have been found on the level of job satisfaction. In the general assessment a significant negative relationship has been found between job burnout and job satisfaction in the research. According to this, when burnout level increases, job satisfaction level decreases and when burnout level decreases, job satisfaction level increases.

Keywords: Job Burnout, Job Satisfaction, Shipyard Workers.

ÖNSÖZ

Çalışma yaşamında kişilerin işlerine yönelik beklentilerini gerçekleştirememesi ve iş ortamından kaynaklanan stres ile baş edememesi sonucunda tükenmişlik yaşaması olası bir durumdur. Tükenmişlik çalışanların iş tatmini durumlarını da etkilemektedir. Tükenmişlik yaşanması ve iş tatmini elde edilememesi gerek kişisel bazda gerek örgütsel bazda olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Yoğun rekabet koşulları altında ayakta kalmak isteyen örgütlerin ve çeşitli gerekçelerle iş yaşamını sürdürmek isteyen kişilerin tükenmişliğin önlenmesi ve iş tatmini elde etme konusunda duyarlı davranmaları büyük önem taşımaktadır. Bu çalışmada da tükenmişlik ve iş tatmini konuları, ayrıntılarıyla ele alınarak tükenmişliğin iş tatmini üzerindeki etkisi ve sonuçlarına ilişkin Kdz.Ereğli Bölgesi'nde faaliyet gösteren tersaneleri çalışanları arasında bir uygulama çalışması yapılmıştır.

Bu çalışmanın hazırlanmasında planlama aşamasından sonuçlanma aşamasına kadar ilgi ve desteği, bilgi ve tecrübesiyle yol gösteren saygıdeğer danışman hocam Yard.Doç.Dr.Ahmet Ferda ÇAKMAK'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca tersanelerinde anket yapmama izin veren ve isminin geçmesini istemeyen Kdz.Ereğli Bölgesi tersaneleri yöneticilerine ve anket sorularını içtenlikle yanıtlayan çalışanlarına da teşekkürlerimi sunarım.

Bu çalışmam boyunca bana desteklerinden dolayı iş arkadaşlarım Alaplı Meslek Yüksek Okulu İktisadi ve İdari Programlar Bölümü öğretim elemanları ve çalışanlarına teşekkür ederim.

Son olarak beni her zaman destekleyen aileme, eşime ve bana anlayışla yaklaşarak en büyük desteği veren canım minik KIZIM'a çok teşekkür ederim.

Sibel Cöbek
Zonguldak, 2010

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
ÖNSÖZ	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
GİRİŞ	1
1. TEORİK ARKA PLAN	5
1.1. Tükenmişlik Kavramının Tanımı	5
1.2. Tükenmişlikle İlgili Kuramsal Yaklaşımlar	9
1.2.1. Freudenberger'in Katkıları	9
1.2.2. Cherniss'in Süreç Modeli	9
1.2.3. Golembiewski'nin Tükenmişlik Modeli	10
1.2.4. Perlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modeli	11
1.2.5. Edelwich'in Tükenmişlik Modeli	11
1.2.6. Pines'in Tükenmişlik Modeli	12
1.2.7. Maslach ve Jackson'ın Tükenmişlik Modeli	14
1.2.7.1. Duygusal Tükenme	15
1.2.7.2. Duyarsızlaşma	16
1.2.7.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi	17
1.3. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler	18
1.3.1. İşyükü ve Zaman Baskısı	22
1.3.2. Kişilerarası İlişki Sıklığı ve Yoğunluğu	23

1.3.3. Rol Çatışması	25
1.3.4. Rol Belirsizliği	25
1.3.5. Psikolojik Sözleşme İhlali	25
1.3.6. Kişisel Faktörler	27
1.4. Tükenmişlik Belirtileri ve Sonuçları	30
1.5. İş Tatmini Kavramının Tanımı	32
1.6. İş Tatmini ile İlgili Kuramsal Yaklaşımlar	34
1.6.1. Locke'nin Duygusal Etki Teorisi	35
1.6.2. Herzberg'in Çift Faktör Teorisi	35
1.6.3. Hackman ve Oldham'ın İş Özellikleri Modeli	35
1.7. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	36
1.7.1. Dışsal Faktörler	40
1.7.1.1. Fiziksel Çalışma Koşulları	40
1.7.1.2. Ücret ve Terfi Olanakları	41
1.7.1.3. Yönetim	42
1.7.1.4. İş Arkadaşlarıyla İlişkiler	43
1.7.1.5. İş Güvenliği	44
1.7.1.6. Örgüt Kültürü	44
1.7.2. İçsel Faktörler	45
1.7.3. Kişisel Faktörler	45
1.8. İş Tatminsizliğinin Sonuçları	48
1.9. Tükenmişliğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi	50

2. KARADENİZ EREĞLİ BÖLGESİ TERSANELERİ ÇALIŞANLARININ MESLEKİ TÜKENMİŞLİK SEVİYELERİNİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE İLİŞKİN BİR UYGULAMA ...	52
2.1. Tükenmişlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişkileri İnceleyen Araştırmalar	52
2.2. Araştırmanın Amacı	61
2.3. Araştırmanın Modeli	61
2.4. Araştırmanın Hipotezleri	62
2.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	63
2.6. Veri Toplama Araçları	65
2.6.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği	65
2.6.2. Minnesota İş Tatmini Ölçeği	68
2.6.3. Kişisel Bilgi Formu	71
2.7. Araştırmanın Sınırlılıkları	71
2.8. Çalışmanın Bulguları	71
2.8.1. Tersane Çalışanlarının Kişisel Özellikleri	72
2.8.2. Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyeleri ve Değişkenlerinin İlişkileri	76
2.8.3. Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyeleri Arasındaki İlişki	89
2.8.3.1. Korelasyon Analizi	89
2.8.3.2. Regresyon Analizi	90
SONUÇ	96
KAYNAKÇA	100
EKLER	114
EK 1- Kişisel Bilgileri Tanımlayıcı Form	114
EK 2- Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)	115
EK 3- Minnesota İş Tatmini Ölçeği (MSQ).....	116

EK 4- MTÖ Kullanım İzin Onay Formu	117
EK- 5- Türkçe'ye Uyarlanan MTÖ Kullanım İzin Onay Belgesi	118
EK 6- MSQ Soruları Kullanım İzin Belgesi	119

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1:	İş Ortamı Bileşenleri	21
Tablo 1.2:	Kişilerarası İlişkilerin Niteliğine Bağlı Olarak Ortaya Çıkacağı Tahmin Edilen Duygusal Tükenme Seviyeleri	24
Tablo 1.3:	İş Tatmini ve İş Tatminsizliği Faktörleri	38
Tablo 2.1:	Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Yaşa Göre Dağılımları ..	72
Tablo 2.2:	Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Yaşa Göre Dağılımları ..	72
Tablo 2.3:	Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Medeni Durumlarına Göre Dağılımları	73
Tablo 2.4:	Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Eşinin Çalışma Durumlarına Göre Dağılımları	73
Tablo 2.5:	Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Sahip Olduğu Çocuk Sayısına Göre Dağılımları	73
Tablo 2.6:	Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Çocuk Sahibi Olma Durumlarına Göre Dağılımları	74
Tablo 2.7:	Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımları	74
Tablo 2.8:	Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımları	74
Tablo 2.9:	Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Hizmet Sürelerine Göre Dağılımları	75
Tablo 2.10:	Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Hizmet Sürelerine Göre Dağılımları	75
Tablo 2.11:	Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Aylık Gelir Seviyesine Göre Dağılımları	76
Tablo 2.12:	Tükenmişlik Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Ortalama Değerleri .	77
Tablo 2.13:	Tükenmişlik ve Alt Ölçeklerine İlişkin Ortalama Değerler	78
Tablo 2.14:	Tükenmişlik ve Alt Ölçeklerine İlişkin Güvenirlik Katsayıları ...	78
Tablo 2.15:	İş Tatmini Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Ortalama Değerleri	79
Tablo 2.16:	İş Tatmini ve Alt Ölçeklerine İlişkin Ortalama Değerler	80
Tablo 2.17:	İş Tatmini ve Alt Ölçeklerine İlişkin Güvenirlik Katsayıları	80
Tablo 2.18:	Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyelerinin “Yaş” Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan t-Testi.....	81
Tablo 2.19:	Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyelerinin “Medeni Durum” Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan t-Testi	82

Tablo 2.20:	Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyelerinin “Eşin Çalışma Durumu” Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan t-Testi.....	83
Tablo 2.21:	Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyelerinin “Çocuk Sahibi Olma Durumu” Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ve t-Testi	84
Tablo 2.22:	Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyelerinin “Öğrenim Durumu” Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan t-Testi	85
Tablo 2.23:	Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyelerinin “Toplam Hizmet Süresi” Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan t-Testi	86
Tablo 2.24:	Tersane Çalışanlarının Aylık Gelir Seviyesi Bağımsız Değişkenine Göre Tükenmişlik ve İş Tatminine İlişkin ANOVA Sonuçları	88
Tablo 2.25:	Mesleki Tükenmişlik, İş Tatmini ve Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon İlişkisi	90
Tablo 2.26:	Tükenmişlik ve Alt Boyutları ile İş Tatmini Arasındaki İlişki İçin Regresyon Analizi Sonuçları	91
Tablo 2.27:	Tükenmişlik Alt Boyutları ile İş Tatmin Alt Boyutlarından İçsel Tatmin Ölçeği Arasındaki İlişki İçin Regresyon Analizi Sonuçları	93
Tablo 2.28:	Tükenmişlik Alt Boyutları ile İş Tatmin Alt Boyutlarından Dışsal Tatmin Ölçeği Arasındaki İlişki İçin Regresyon Analizi Sonuçları	94

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1:	Golembiewski'nin Tükenmişlik Modeli	10
Şekil 1.2:	Pines Tarafından Verilen Tükenmişlik Modeli	13
Şekil 1.3:	Maslach Tükenmişlik Modeli	14
Şekil 1.4:	İş Tatminine veya Tatminsizliğine Neden Olan Etkenler ve Sonuçları	36
Şekil 1.5:	İş Tatmini- Yaş Değişkeni İlişkisi	46
Şekil 2.1:	Araştırmanın Modeli	61
Şekil 2.2:	Tükenmişlik Alt Boyutları ve İş Tatmini Arasındaki İlişki ..	92
Şekil 2.3:	Tükenmişlik Alt Boyutları ve İş Tatmini Alt Boyutları Arasındaki İlişki	93

GİRİŞ

Tersane, Tekne İmal ve Çekmek Yerleri Yönetmeliği'ne göre her cins ve boyda gemi ve su araçlarının inşası, bakım- onarım ve tadilatlarından biri veya birkaçının yapılmasına olanak sağlayan teknik ve sosyal altyapı ve en az 50 metre deniz cephesine sahip gemi inşa kapasitesi belirlenmiş kıyı tesisi olarak tanımlanmaktadır. Tersaneler gemi inşa sektöründe yer almakta olup, gemi inşa sektörü emek yoğun bir yapıya sahip, yan sanayi ile birlikte bire yedi oranında istihdam sağlayan sektördür (İzmirDTO, 2010). Tersaneler, genel olarak ülke gündemine iş yükü ve iş kazaları ile gelmektedir. Tersaneler konusunda yapılan çalışmalarda da bu doğrultuda iş güvenliği üzerinde durulurken işçi sağlığı konusunda ise yalnızca fiziksel sağlık üzerinde durulmaktadır. Oysa çalışanların tam anlamıyla sağlıklı olmaları için fiziksel sağlıklarının yanı sıra psikolojik ve sosyal yönden de tam bir iyilik hallerinin olması gerekir. Bu durum ise genel olarak ihmal edilen bir noktadır. Çalışanların tam bir sağlık durumuna sahip olmaları verimlilik ve üretkenliklerine de olumlu yönde katkıda bulunacaktır.

Küreselleşen dünyada bir örgütün başarılı olabilmesi ve rekabet avantajı sağlayabilmesi için sahip olduğu üretim faktörlerinden en değerlisi o örgütün insan kaynaklarıdır. Bir örgütte insan kaynağı dışındaki tüm faktörler satın alındıktan sonra değer kaybına uğramaya başlarlar. Ancak insan faktörü gerekli eğitim ve geliştirme faaliyetleri ile değerini artırmayı sürdürür. Bu durum da örgütün diğer faktörlerindeki değer kaybının da azalmasını sağlar ve örgüt süreklilik gösterir. Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilişim ve üretim sistemleri teknolojisinde hızlı ilerleme ve gelişmeler örgütlerde tüm çalışanlara da yansımaktadır. İnsanların yaşamlarını idame ettirebilmeleri için çalışmaları gerekmekte ve bu amaçla insanlar örgütlere katılmaktadırlar. İnsanın günlük yaşamının büyük ve önemli bir bölümünü iş veya meslek oluşturmaktadır. İş, sadece ekonomik anlamda değil psikolojik anlamda da kişinin dünyasında önemli bir işleve sahiptir. Bu doğrultuda insanların karşılaştıkları birçok iç ve dış çevre kaynaklı uyarıcı sonucunda olumlu ya da olumsuz etkilenmeler ortaya çıkmaktadır. Olumlu uyarıcılar karşısında insanlar

mutlu olup iş tatmini yaşarken, olumsuz uyarıcıların etkileri sonucunda kişiler tükenmişlikle karşı karşıya gelebilmektedirler.

Tükenmişlik kişinin işyerindeki stres faktörlerine bağlı olarak fiziksel ve psikolojik açıdan enerjisinin tükenmesidir. İş tatmini ise çalışanların kendi işlerini nasıl gördükleri, işlerine yönelik duyguları ve iş hakkındaki düşünceleriyle ilgilidir.

Günümüzün örgütleri çalışanlarının sadece bir üretim faktörü olduğu yönündeki önyargılardan kurtularak çalışanların tükenmişliğini önlemek ve iş tatminini sağlamak üzere çalışma şekilleri ve çalışma saatleri esnekleştirilerek çalışma yaşamları dışında da yaşamları olduğunu kabul etmelidir. Çalışanların çalışma yaşamı dışındaki yaşamlarında mutlu olmaları çalışma yaşamlarına da yansıtacak ve bu durum örgütün yapısını da etkileyecektir. Aynı zamanda çalışanların kendilerini iyi tanımaları, işe yönelik motivasyonlarının sağlanması, başarılarıyla gurur duyabilmeleri ve bunu da işyerine yansıtabilmeleri her alanda olduğu gibi işyerinde de verimliliklerini ve üretkenliklerini artıracak, örgütün başarısına da olumlu yönde etki edecektir.

Tersanelerde fiziksel çalışma koşullarının en iyi duruma getirilerek işin gerçekleştirilmesi elbette çalışanların fiziksel sağlıklarının yanı sıra morallerini de olumlu yönde etkileyecektir. Ancak bu, çalışanın iş yaşantısında ve buna paralel olarak özel yaşantısında mutlu ve tatmin olmuş olmasını sağlamak için yeterli bir durum değildir. Çünkü bir kişinin mutlu ve tatmin olmuş olması sadece fiziksel unsurların iyi olması ile bağlantılı değildir. Fiziksel unsurlar kısa süreli moral yüksekliği ve motivasyon sağlayacaktır. Önemli olan bunun sürekli olmasının sağlanmasıdır. Kişinin bir de psikolojik ve sosyal bir yönü vardır. Bu her iki durum dolaylı olarak her ne kadar fiziksel çalışma koşulları çok iyi durumda olsa da kişinin fiziksel sağlığını da etkiler. Kişinin psikolojik durumunun sonucu olan tükenmişlik ve iş tatmini de bu noktada önemini ortaya koymaktadır. Örgüt yöneticilerinin, tükenmişliğe neden olan ve iş tatminini olumsuz yönde etkileyen etkenlerle ilgili olarak bilinçli ve duyarlı davranmaları gerekmektedir. Yöneticilerin tükenmişlik ve iş tatmini etkenlerini bilmeleri, kendilerini ve diğer çalışanları işletme amaçlarına yönlendirmede etkili olacaktır. İşten ayrılan çalışanların yerine yenilerinin

bulunması, çalışmakta olanların tükenmişlik nedeniyle ve yenilerinin uyum ve eğitim sürecinde işgücü verimliliğinde düşmeler yaşanması ile birlikte işletmenin masraflarında yaşanan artış, yöneticilerin tükenmişlik ve iş tatmini üzerinde önemle durmalarını gerektirmektedir.

Bu çalışmanın amacı, yukarıda belirtilen gerekçeler doğrultusunda tersane çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve iş tatmini seviyelerini tespit ederek bunların demografik değişkenlerle ve birbirleriyle olan ilişkilerini belirlemektir.

Yapılan bu çalışma, belirtilen hedefler doğrultusunda üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde konunun teorik arka plan kapsamında mesleki tükenmişlik ve iş tatmini kavramlarının ne olduğuna yönelik olarak tanımlamaları yapılmakta ve kuramsal yaklaşımlara değinilmektedir. Örgütlerde çalışanların tükenmişlik ve iş tatmini/ tatminsizliği yaşamasında etkili olan faktörler sonuçların değerlendirilebilmesi için ele alınmakta ve buna bağlı olarak tükenmişlik ve iş tatminsizliği sonuçlarına da yer verilmektedir. Ayrıca tükenmişliğin iş tatmini üzerindeki etkisi literatürde yer alan değişik yazarların görüşleri ve çalışmalarıyla birlikte ele alınmaktadır.

Çalışmanın ikinci bölümünde tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmalarla ilgili literatür taraması yapılmakta ve araştırmayla ilgili olarak da yapılan uygulama çalışmasının amacı ortaya konularak, araştırmada iki ve daha fazla değişken arasında birlikte değişim varlığını ya da değişim derecesini belirlemek üzere kullanılan ilişkisel tarama modeline yönelik bilgiler, çalışanların tükenmişlik ve iş tatminini etkileyen hipotezler ile tükenmişlik seviyelerinin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik hipotezler açıklanmaktadır. Araştırmanın evreni ve örneklemi açıklamak üzere Kdz.Ereğli Bölgesi tersaneleri çalışanlarına ve Kdz. Ereğli Bölgesi tersanelerine ilişkin bilgiler, uygulamanın nasıl gerçekleştirildiği ile birlikte verilmektedir. Ayrıca uygulama çalışmasını gerçekleştirmek üzere yararlanılan anket tekniğinde yer alan Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve kişisel bilgiler bölümü ile araştırmanın sınırlılıklarına ilişkin açıklamalar yapılmaktadır. Yine ikinci bölümün devamında yer alan çalışma bulguları kapsamında tersane çalışanlarının kişisel özellikleri,

tükenmişlik ve iş tatmini seviyeleri ve değişkenlerinin ilişkisi ile tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi tespit etmek üzere yapılan korelasyon ve regresyon analizleri tablolar halinde sunulmaktadır.

Çalışmanın sonuç bölümünde ise bulgulardan çıkartılan sonuçlara yer verilerek değerlendirmeleri yapılmakta, tersane çalışanlarının tükenmişliğinin önlenmesi ve iş tatminlerinin sağlanması için bazı bilgiler ve öneriler sunulmaktadır. Yapılan bu çalışma tükenmişliğin iş tatmini üzerindeki etkilerine yönelik Kdz.Ereğli Bölgesi'nde yer tersanelerde yapılan bir araştırma niteliğindedir. Ülke genelinde diğer tersaneleri de kapsayacak daha kapsamlı ya da başka değişkenlerle farklı araştırmalar yapılarak ülke ölçeğinde genelleştirilebilir sonuçlara ulaşmak mümkün olacaktır.

1. TEORİK ARKA PLAN

1.1. Tükenmişlik Kavramının Tanımı

Tükenmişlik, kişiler ve örgütler açısından iş yaşamını önemli ölçüde tehdit eden bir sorundur. İngilizce’de job burnout ya da staff burnout olarak tanımlanan kavram Türkçe’de tükenmişlik (Ergin, 1992; Tanrıverdi, 2008; Gezer vd., 2009) - tükenmişlik sendromu (Ersoy vd., 2001; Kaçmaz, 2005; Özgen, 2007)- mesleki tükenmişlik (Özdemir vd., 1999; Gürbüz, 2008; Avşaroğlu vd., 2005) kavramları ile ifade edilmektedir. Bu çalışmada da tükenmişlik kavramı mesleki tükenmişlik anlamında kullanılmaktadır.

Tükenmişlik kavramı daha çok insanlara yüzyüze hizmet veren veya insan merkezli olan meslek dallarına yönelik tanımlanmış; konuyla ilgili yapılan araştırmalar daha sonra diğer meslek dallarına da yayılmaya başlamıştır (Maslach vd., 2001: 407- 408). Bu kapsamda da tükenmişlik kavramına yönelik birçok tanımlamalar bulunmaktadır.

Tükenmişlik teriminin ilk kullanımı 1970’li yıllarda gerçekleşmiştir. “Tükenmişlik kavramı yardım meslekleri arasında psikolojik bir fenomen olarak ilk kez şartlı tahliye memurları arasındaki personel tükenmişliğini önlemek için yeni bir örgütsel yapı öneren Bradley (1969) tarafından kullanılmıştır (Schaufeli ve Enzmann, 1998: 2)”. Çalışanların mesleki amaçlarından kopması ve iletişimde olduğu insanlarla gerçekten ilgilenmemesi ya da yoğun stres ve iş tatminsizliğine tepki olarak kişinin kendisini psikolojik anlamda işinden geri çekmesi olarak tanımlanan (Kaçmaz, 2005: 29) tükenmişlik kavramına yönelik 1970’li yılların ortalarında yayınlanan ilk makalelerin katkıları ise bu fenomene isim vermek doğrultusunda olmuştur. Bu dönemde yapılan tüm çalışmalarda sözkonusu kavram, aşırı yorgunluk ve kişinin işine karşı idealizm ve tutkusunun sönmesi şeklinde tanımlanmıştır (Maslach vd., 2001: 398; Schaufeli vd., 1998: 2).

“Freudenberger, duygusal tükenme, sorumluluk ve motivasyon kaybı süreçleri sonucunda oluşan kronik ilaç kullanımını (ilaç bağımlılığını) tükenmişlik şeklinde tanımlamıştır (Maslach vd., 2001: 399- 400)”.

Tükenmişlik, Maslach ve Jackson (1981) tarafından yapılan tanıma göre, daha çok insanlarla yüzyüze çalışan kişilerde görülen bir duygusal tükenmişlik, kızgınlık ve sinisizm, duyarsızlaşma sendromu olarak nitelenmektedir. Maslach ve Jackson’a göre tükenmişlik, işyerindeki kronikleşmiş kişilerarası stres faktörlerine karşı verilen bir tepkiyi ifade eden bir psikolojik sendromdur. Bu tepkideki üç ana boyut, baskın bir tükenme, sinisizm duyguları ve işten ayrılma, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissidir. Mesleki tükenmişliğin ana belirtisi duygusal tükenme hissinin artmasıdır. Duygusal tükenmişlik yaşayan kişiler kendilerini psikolojik düzeyde yeterli hissetmezler. Duygusal tükenmişlik yoğun ve kronik iş taleplerinin kişinin duygusal kaynaklarını tüketmesiyle ortaya çıkar. Tükenmişliğin diğer belirtisi iletişimde bulunulan kişilere karşı olumsuz, sinik tutum ve duyguların sergilenmesidir. Üçüncü belirtisi de kişinin kendisini çalışmalarına yönelik olumsuz olarak değerlendirmesidir. Çalışanlar kendilerini mutsuz ve işlerinde başarısız hissederler, iş tatminsizliği sözkonusudur. Tükenmişlik hizmet kalitesinde bozulmalara yol açar. Tükenmişliğin iş devir hızında yükselme, işe gelmeme ve düşük moral gibi etkileri vardır. Kişisel sıkıntı, psikolojik tükenmişlik, uykusuzluk, alkol ve ilaç kullanımı, evlilik ve aile problemleri ile de bağlantısı vardır (Maslach ve Jackson: 1981: 99- 100; Maslach ve Goldberg, 1998: 63- 64; Maslach vd., 2001: 399; Schaufeli ve Dierendonck, 1993: 642).

“Cherniss (1980) tükenmişliği, insanın aşırı stres ya da doyumsuzluğa yaptığı işten soğuma biçiminde gösterdiği bir tepki diye tanımlamış ve aşırı bağlılığın sonucu olarak ortaya çıkan bir rahatsızlık olduğunu belirtmiştir (Basım ve Şeşen, 2006: 16)”. Yeni ve deneyimsiz çalışanlar, işlerinin daima heyecan verici olacağı, yeteneklerinin gelişeceği, yaptıklarının takdir göreceği, müşterilerinin kendilerine yardımcı bir işbirliğine gideceği gibi bazı beklentilere sahiptirler. Benzer beklentilerle iş hayatına giren bir çalışanın beklentileri ile gerçekler birbirleri ile uyuşmadığından büyük bir hayal kırıklığı ortaya çıkmaktadır (Özkanan, 2009: 36). Tükenmişliğin; çalışan beklentileri ile iş hayatının gerçekleri arasındaki uçurumdan kaynaklandığını ilk kez dikkat çekilmiştir (Sarıkaya, 2007: 40). Tükenmişlik, çalışanın işte yaşanan sorunlara karşı tepki olarak ortaya koyduğu tutum ve davranışlarında olumsuz değişiklikler, müşterilere ya da iş arkadaşlarına karşı ilginin

azalması, kızgınlık, başarısızlığını mantıklı bir gerekçeye dayandırmaya çalışma eğilimini, değişikliğe direnci, diğerlerine karşı katılığın artışı ve yaratıcılığın yitimini içeren bir sonuçtur (Tümekaya, 2000: 128).

Edelwich, tükenmişliği insanlara yardımı öngören işlerde çalışanların çalışma koşulları sonucunda ortaya çıkan idealizm, enerji ve deneyim azalması olarak tanımlamaktadır (Çapri, 2008: 33).

Pearlman ve Hartman'a göre ise tükenmişlik, kronik duygusal strese verilen ve üç boyuttan oluşan bir yanıt olup duygusal ve/ veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranışsal tepkilerdir (Sürgevil, 2006: 30). Pearlman ve Hartman, tükenmişliği tanımlamak üzere çoklu kavramlaştırma listesi düzenlemişlerdir. Bu listeye göre tükenmişlik tanımları şunları içermektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623) :

- başarısızlık, yıpranma ve tükenme haline gelme,
- yaratıcılığı kaybetme,
- işe bağlılığı kaybetme,
- müşterilere, çalışma arkadaşlarına, işe ve çalıştığı kuruma karşı yabancılaşma,
- sonuçta kronik stres durumu ve
- çoğu kez fiziksel ve duygusal belirtilerle birlikte müşterilere ve kişinin kendisine yönelik uygunsuz davranışlar gösterme.

Pines'a göre de tükenmişlik, duygusal olarak talepkâr olan durumlara yönelik uzun dönemli fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenmedir ve belli meslek grupları için sınırlandırılabilir bir fenomen değildir (Pines ve Caspi, 2000: 852; Schaufeli ve Dierendock, 1993: 633). Bu duruma fiziksel bitkinlik, çaresizlik, umutsuzluk, hayal kırıklığı ve işyerinde olumsuz davranışlar gibi bir dizi belirtiler eşlik eder (Pines, 2000: 844).

Tükenmişliğe yönelik araştırmalar devam etmekte ve bu kapsamda farklı tanımlamalar da yapılmaktadır. Kişinin “ben mi ya da işim mi” ikilemiyle mücadele ediyor olması tükenmişliğe maruz kaldığını gösterir. Tükenmişlik çeşitli nedenlerle

ortaya çıkabilir. Tükenmişlik durumunda işe yönelik ilgi ve motivasyonda azalma, verimlilikte düşmeler, kişinin kendini daha az esnek hissetmesi gibi durumlar ortaya çıkar. Tükenmişliğin genel belirtileri olarak şunlar sayılabilir (Arden, 2002: 105):

- İş kontrolünün kaybedilmesi
- Diğer çalışanlardan kopma
- Negatif düşüncelere eğilimin artması
- Enerji ve amaç kaybı

Bir başka tanıma göre de tükenmişlik, iş motivasyonunun bozulması, ilgi ve yeteneklerin harekete geçirilip kullanılmasında yetersizliğin artmasıdır. Hayal kırıklıkları, depresyon, başarısızlık ve kızgınlık gibi olumsuz duygular, kişiler arası sorunlar, sağlık problemleri, performans kaybı, sağlığa zararlı madde kullanımı (alkol almak, daha az ya da fazla yemek, sigara kullanmak ya da daha fazla sigara içmek, daha fazla kahve içmek gibi), hayatı anlamsız bulmak gibi genel belirtileri vardır (Potter, 1995: 1-2).

Ganster ve Schaubroeck (1991; 236) ise tükenmişliği bir stres türü olarak ifade etmekte ve kişilerarası iletişimin yaşandığı yoğun stresli iş ortamlarına tepki olarak oluşan yoğun bir duygulanım durumu şeklinde tanımlamaktadırlar.

Cordes ve Dougherty (1993: 625)'de tükenmişliğin kişiler arası stres faktörlerini içeren yoğun işyükü sonucunda ortaya çıktığı ifade edilmektedir. Tükenmişlik, özellikle kişiler arası yaşanan ve yoğun işyükü sonucunda ortaya çıkan, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalmış başarı hissi duygularını içeren iş stresi türlerinden biri şeklinde görülür.

Tükenmişlik üzerine standart bir tanımlama olmasa da tükenmişliğin ne olduğu ve bunun için ne yapılabileceği konusunda çeşitli görüşler vardır. Tükenmişlik terimi farklı kişiler tarafından farklı ifadelerle dile getirilse de sorunlara ve çözümlerine yönelik yapıcı bir temel bulunmamaktadır. Aslında tükenmişlik deneyimine yönelik üç ana boyutunun olduğu üzerinde uzlaşma sağlanmıştır (Maslach ve Goldberg,

1998: 64). Bunlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve sinisizm, düşük kişisel başarı ya da profesyonel etkinlik hissidir.

Tükenmişlik işyerindeki kronikleşmiş duygusal ve kişilerarası stres faktörlerine karşı bir tepkidir. Bu, karmaşık sosyal ilişkiler içerisinde kalmış kişisel bir stres deneyimidir; kişinin kendisine ve diğerlerine yönelik fikirlerini içerir. Genel olarak tükenmişlik, duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve düşük kişisel başarı hissini (reduced personal accomplishment) içeren bir psikolojik sendromdur (Maslach ve Goldberg, 1998; 64).

1.2. Tükenmişlik İle İlgili Kuramsal Yaklaşımlar

Tükenmişlik ile ilgili kuramsal yaklaşımlar kapsamında tükenmişliğe katkıları ve tükenmişliği ele alış şekillerine göre Freudenberger'in tükenmişlik konusuna katkıları, Cherniss'in süreç modeli, Golembiewski'nin tükenmişlik modeli, Pearlman ve Hartman'ın tükenmişlik modeli, Edelwich'in tükenmişlik modeli, Pines'in tükenmişlik modeli ile Maslach ve Jackson tükenmişlik modeline yer verilmektedir.

1.2.1. Freudenberger'in Katkıları

Tükenmişlik kavramı 1974 yılında klinik psikolog Freudenberger tarafından literatüre kazandırılmıştır (Schaufeli ve Dierendock, 1993: 631). Konuya yönelik ilk makaleler hapisten çıkanların kaldıkları geçici yurtlar ve serbest klinikler gibi alternatif sağlık kurumu çalışanlarında görülen stres tepkilerine yönelik çalışmalar yapan Freudenberger tarafından yazılmış, ancak tükenmişlik bilimsel bir yapı olarak değil sosyal bir sorun olarak ortaya konulmuştur (Maslach vd., 2001: 399- 400; Schaufeli ve Enzmann, 1998).

1.2.2. Cherniss'in Süreç Modeli

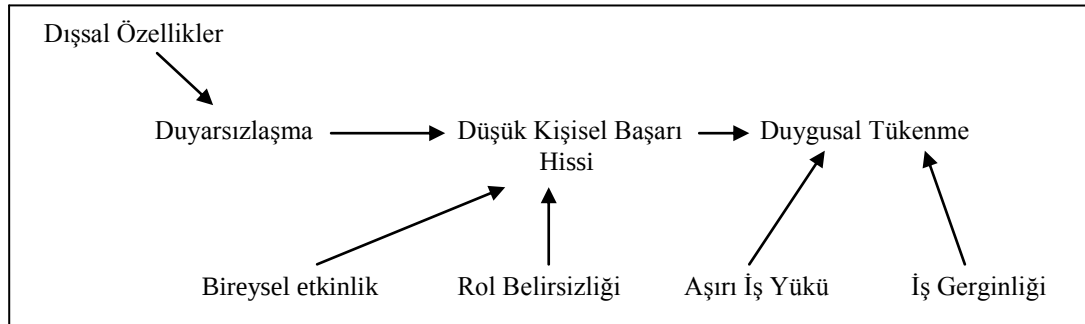
Cherniss modeli tükenmişliği iş stresine bir tepki olarak başlayan ve psikolojik olarak işle ilişkiyi bitirme ile sona eren zamana yayılmış bir süreç olarak ele almaktadır (Özgen, 2007; 117). Model, tükenmişliğin temelini stres olduğunu belirtir. Stres, çalışanın beklentilerinin gerçekleşmemesi, kendisine yönelik gelen taleplerini ise kaynakları aşması sonucu ortaya çıkmaktadır. Çalışan ilk aşamada stresle başa çıkabilmek için stres kaynağını ortadan kaldırmaya çalışır. Bunu

gerçekleştiremeyince rahatlayabilmek amacıyla çeşitli stresle başa çıkma yöntemlerine başvurur. Eğer bu aşamada da stresini yok edemezse duygusal yüklenimini azaltmak için psikolojik olarak iş ile ilişkisini kesmeye başlar. İşe yönelik motivasyonu azalır, müşterilere ve iş arkadaşlarına karşı olumsuz tutumlar sergiler ve iş yaşantısına yönelik ideallerinde hedef küçültmeler olur. Bu modele göre tükenmişlik, çalışanın kontrol edemediği stres durumlarına karşılık olarak geliştirdiği bir tepkidir (Atlandı, 2010: 33).

1.2.3. Golembiewski'nin Tükenmişlik Modeli

Tükenmişliğin süreç olarak kavramsallaştırılmasında tükenmişlik boyutlarının sırası üzerine tartışmalar bulunmaktadır. Buna yönelik önplanda olan modellerden birisi de (Şekil 1.1) Golembiewski Modeli'dir.

Şekil 1.1: Golembiewski'nin Tükenmişlik Modeli



Kaynak: Jeffrey E. Lewin ve Jeffrey K. Sager, (2007); "A Process Model of Burnout Among Salespeople: Some New Thoughts", *Journal of Business Research*, Cilt 60, s. 1218.

Şekil 1.1'de gösterilen tükenmişlik süreci, duyarsızlaşma ile başlar. Duyarsızlaşma kişinin iş ile ilgili performansını yansıtır, bunun sonucu olarak kişisel başarı değerlendirmesini etkileyerek düşük kişisel başarı hissine yol açar. Sonuçta duyarsızlaşma, kronik bir durum olarak duygusal tükenme ile sonuçlanacak kişisel başarıda düşme hissine öncülük eder (Golembiewski vd., 1998: 60). Duygusal tükenme ise çalışanın duyarsızlaşma sonrası yaşadığı düşük kişisel başarı hissi ile birlikte aşırı iş yükü ve iş gerginliği gibi faktörlerin de etkisi ile ortaya çıkmaktadır. Golembiewski modelinde duyarsızlaşma, azalmış kişisel başarı hissini, ve azalmış kişisel başarı hissi de duygusal tükenmenin öncüsüdür (Lewin ve Sager, 2007: 1217-1218).

1.2.4. Pearlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modeli

Pearlman ve Hartman modeli, kişisel değişkenler ve bireyin çevresini yorumlamasına bağlı bilişsel/ algısal odağa dayanan üç boyuttan oluşmaktadır. İlki fiziksel belirtiler üzerine yoğunlaşan fizyolojik boyut olup fiziksel tükenmeyi ifade eder. İkinci boyut tutum ve duygulara yönelik duygusal/ bilişsel boyutu ifade eden duygusal tükenme boyutudur. Üçüncü boyutu ise duyarsızlaşma ve düşük iş verimi şeklinde ortaya çıkan davranışsal boyuttur (Atlandı, 2010; 24). Pearlman ve Hartman modeline göre tükenmişlik dört aşamada ortaya çıkmaktadır. Bu dört aşama “Durumun strese götürme derecesi, algılanan stres düzeyi, strese verilen tepki ve strese verilen tepkinin sonucu” şeklindedir (Sürgevil, 2006: 31- 32):

- 1- Durumun strese götürme derecesi: Hangi durumun strese yol açtığını gösteren bir aşamadır. Stresin oluşumuna yol açan iki temel durum vardır. Birinci durum kişinin beceri ve yetenekleri, algılanan ve gerçek örgütsel talepleri karşılamak için yetersiz olabilir. İkincisi kişinin işi, istekleri, gereksinim ve değerleri ile örtüşmeyebilir.
- 2- Algılanan stres seviyesi: Algılanan stres seviyesini içermektedir. Strese yol açan birçok durum, kişinin kendini stres altında algılaması ile sonuçlanır.
- 3- Strese verilen tepki: Bu aşama strese verilen üç temel tepkiyi içermektedir. Fizyolojik, bilişsel ve davranışsal belirtilerden hangisinin ortaya çıkacağını, kişisel ve örgütsel değişkenler belirlemektedir.
- 4- Strese verilen tepkinin sonucu: Algılanan stres sonucu kişinin iş tatmini ya da iş yapma seviyesinde değişimler, fiziksel ya da psikolojik sağlık durumlarında bozulmalar olabilecek, kişi, işten ayrılma ya da işten atılma durumlarıyla karşı karşıya kalabilecektir. Bu aşamada tükenmişlik, kronik duygusal stresin yaşanması ile oluşur.

1.2.5. Edelwich'in Tükenmişlik Modeli

Edelwich modeline göre tükenmişliğin dört aşamada yavaş yavaş geliştiği ileri sürülmektedir. Bu aşamalar (Çapri, 2008: 33);

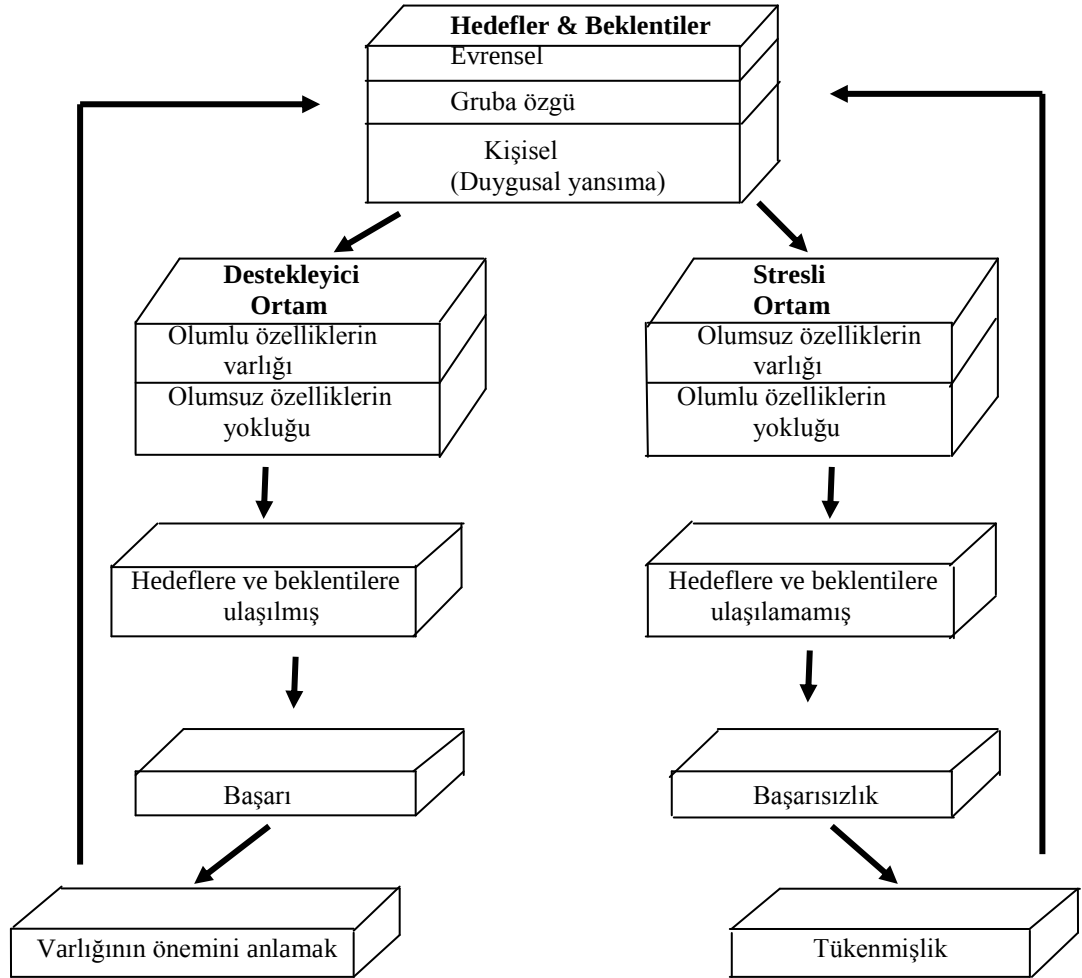
- 1- Coşku (enthusiasm) aşaması: Bu aşamada çalışanın fazla enerjisi, yüksek idealleri vardır ve mesleğin amaçlarına ulaşma yönünde güdülenmiştir. Mesleki eğitimini sürdürme ve geliştirme isteğindedir.
- 2- Durgunlaşma (stagnation) aşaması: Çalışan, işi yavaşlatmayı düşünür ve var olan enerji düzeyi düşer, işe yönelik motivasyonu azalır. İşini sevmemeye başlar ve dışarıdaki ilgiler çok önemli hale gelir. İşten alınan tatmin de oldukça azalmıştır. Bu aşamada vurgu kişinin kendi gereksinimlerini karşılaması üzerine yapılmaktadır.
- 3- Hayal kırıklığı/ Engellenme (frustration) aşaması: Güçsüzlüğün artmaya başlamasıyla birlikte hayal kırıklığı da gelişmeye başlar. İdealist beklentileri gerçekleşmemiş, kişisel gereksinimleri karşılanamamıştır. Düşük ücret, kurumsal destek eksikliği ve kötü ofis politikaları gibi dış etkenler bu aşamada önemli negatif rol oynamaktadır. Duygusal, bilişsel ve fiziksel belirtiler bu aşamada görülmeye başlar.
- 4- Apati (apathy) aşaması: Gerçeğe ve çevredeki kişi ve nesnelere karşı temel bir ilgisizlik, duyarsızlık tavrının bulunduğu duygusal/ ruhsal aşamadır. Çalışan kendisini hem zihinsel hem de fiziksel olarak işten geri çekmektedir. Bu aynı zamanda ilerlemiş bir baş etme de olabilir. Apatinin tipik belirtileri; işe geç gelme, işi erken bitirmedir. Genelde çalışan vazgeçmiş, teslim olmuştur. İşteki diğer kişilerle sosyal iletişim kurmaktan kaçındıkları gibi, psikolojik düzeyde duygusal kopma, duyarsızlaşma ve duygusuzluk gözlenmektedir.

1.2.6. Pines'in Tükenmişlik Modeli

Pines'in vermiş olduğu tükenmişlik modeline göre yalnızca yüksek motivasyona sahip çalışanlar tükenmişliğe maruz kalabilirler. Tükenmek için önce var olmak gerekir. Yeterince motivasyonu olmayan kişi iş stresi, yabancılaşma, depresyon yaşayabilir ama tükenmeye maruz kalmaz. Yüksek motivasyona sahip kişiler işlerine yönelik yüksek hedefler (kendileri için) ve (işlerinin onlara sağlayacağı) beklentiler koyarlar. Bunların bazıları evrensel olabilir (herhangi önemli bir şey yapmak, etkilemek, başarılı olmak ve takdir edilmek gibi). Bazı beklentiler mesleğe özgü beklentilerdir. Örneğin insanlara hizmet eden sektörlerde, insanlara yardım etmek ve dünyayı daha iyi bir yer yapmak gibi. Diğer beklentiler kişiseldir ve

temeli önemli bir kişinin ya da olayın “duygusal yansıması”nın içselleştirilmesi şeklindedir. Bu beklentilerin hepsinin birleşimi kişinin neden çalıştığını ve hayatının anlamını verir.

Şekil 1.2: Pines tarafından verilen Tükenmişlik Modeli



Kaynak: Ayala Malach Pines (2000); “A Burnout Workshop Design And Rationale”, *Handbook of Organizational Consultant*, (Der.: Robert T. Golembiewski), Marcel Dekker Inc., New York, Basel, s. 843.

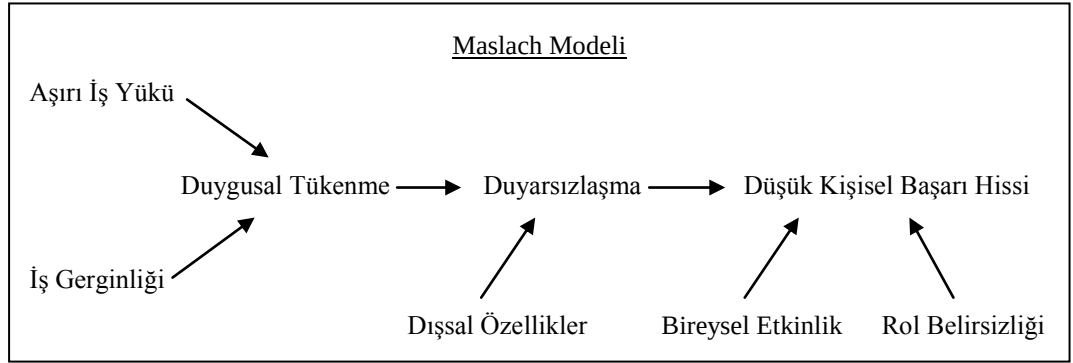
Destekleyici bir ortamda, destekleyici ve meydan okuyucu özelliklerin arttığı ve bürokratik sorunların ve yönetsel engellerin azaldığı bir ortamda, yüksek motivasyona sahip kişiler hedeflerine ulaşabilirler ve beklentilerini gerçekleştirebilirler. Başarılı olması sırasıyla bir anlamda kişinin var olmanın önemini anlamasını ve iş motivasyonun da yükselmesini sağlar. Aynı yüksek motivasyona sahip kişiler stresli bir ortamda, olumsuz özelliklerin yüksek, olumlu

özelliklerin düşük olduğu bir ortamda çalıştıklarında, fırsatları ve kaynakları ya da hedeflerine ulaşabilecekleri yetkiyi elde edemezler. Sonuç başarısızlıktır. Benlikleri ve var olmalarının önemini performanslarıyla elde eden kişiler için bu başarısızlık yoğun bir tükenme olur (Şekil 1-2) (Pines, 2000: 843- 844).

1.2.6. Maslach ve Jackson'ın Tükenmişlik Modeli

Tükenmişliğe yönelik ilk makalelerden biri de Kaliforniya'da iş yaşamında duygular üzerinde çalışan sosyal psikolog Maslach tarafından 1976 yılında yazılmıştır. Maslach, insanlarla birebir iletişim kurulan bölümlerde çalışan geniş bir kesimle işlerindeki duygusal stres üzerine görüşmeler yapmış ve başa çıkma yöntemlerinin kişilerin profesyonel kimliklerinde ve iş davranışlarındaki etkilerini tespit etmiştir (Maslach vd., 2001: 399- 400; Schaufeli ve Enzmann, 1998; 3-4). Tükenmişliğin süreç olarak kavramsallaştırılmasında tükenmişlik boyutlarının sırası üzerine özgül modellerden biri de Maslach ve Jackson tükenmişlik modelidir.

Şekil 1.3: Maslach Tükenmişlik Modeli



Kaynak: Jeffrey E. Lewin ve Jeffrey K. Sager, (2007); “A Process Model of Burnout Among Salespeople: Some New Thoughts”, *Journal of Business Research*, Cilt 60, s. 1218.

Maslach ve Jackson (1981)'a göre tükenmişlik süreci, kişinin duygusal kaynaklarını tüketen iş ile ilgili kronikleşmiş stres etkenlerine karşı tepki olarak duygusal tükenme şeklinde başlamaktadır. Duygusal tükenme hissine karşılık olarak ve bir başa çıkma stratejisi olarak kişiler, diğerleriyle ilişkilerinde duyarsızlaşmakta ve psikolojik anlamda birbirleri arasına mesafeler koymaktadırlar. Duyarsızlaşmanın ortaya çıkmasıyla hizmet verilen kişilere ya da çalışanlara yönelik potansiyel katkılarında geçerli durumları ve gerçek beklentileri arasındaki uyumsuzlukları kabul etmeye başlarlar; bu durum yetersizlik duygularının oluşmasında temel olur ve

kişisel başarıda daha düşük kişisel değerlendirmelerle sonuçlanır. Lewin ve Sager (2007:1217- 1218)'in modellediği (Şekil 1.3) Maslach ve Jackson tükenmişlik sürecinde duygusal tükenme, duyarsızlaşma değişkeninin aracılığı sayesinde düşük kişisel başarı hissine öncülük etmektedir.

1.2.6.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme boyutunda kişide yorgunluk, enerji eksikliği, duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler gözlenmektedir. Bu boyut literatürde tükenmişliğin en kritik ve en belirleyici boyutu olarak ifade edilmektedir. Duygusal tükenme, tükenmişliğin içsel boyutudur. Duygusal tükenmişliği yaşayan kişi hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünür, gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan kişi için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe kaynağıdır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 133).

Duygusal tükenme, kişinin duygusal kaynaklarının tükenmesi anlamına gelir. Bu tükenmenin ana kaynakları aşırı iş yükü ve işyerinde kişisel çatışmadır. Kişi kendisini herhangi bir şekilde desteklenmemiş, örselenmiş ve kullanılmış hisseder. Ertesi güne ya da diğer insanlarla karşılaşmaya enerjisinin yetersiz olduğunu hisseder. Duygusal tükenmişlik boyutu, tükenmişliğin temel stres boyutunu temsil eder (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Duygusal tükenme, kişinin kendini duygusal olarak kullanılmış hissetmesidir. Yoğun ve kronik iş taleplerinin kişinin duygusal kaynaklarını tüketmesiyle ortaya çıkar. Engellenme ve gerginlik duygularıyla bir arada olan bu “Şefkat Yorgunluğu”nu çalışanlar, kendilerini geçmişteki gibi işe verememeleri ya da müşterilerin taleplerine eskisi gibi karşılık verememeleri şeklinde tanımlarlar. Bir diğer belirtisi de ertesi gün işe geri dönme olasılığı korkusudur. Esasında duygusal tükenmişlik ilk olarak aşırı kronik iş yükünün kişilerin duygusal kaynaklarını boşaltması şeklinde görünmektedir. Belki de savunma stratejisi olarak kişi diğerleriyle ilişkilerini psikolojik olarak sınırlamakta ve aralarına mesafe koymaktadır. Bu duyarsızlaşma, kişi ve işyükü arasında duygusal bir tampon oluşmasını sağlamaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993: 623- 624).

Furnham (2005: 390) tükenmişliğin ilk belirtisi olarak görülen duygusal tükenmede sıklıkla yaşanan başağrıları, az uyuma, yemek alışkanlıklarının değişmesi gibi fiziksel belirtiler sonrasında depresyon ve çaresizlik duygularının geliştiğini ifade etmektedir.

1.2.6.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, idealizm kaybını da içeren, diğer insanlara karşı olumsuz, duygusuz ve aşırı ilgisiz davranma şeklinde tanımlanmaktadır. Genel olarak yoğun duygusal tükenmeye tepki olarak gelişir ve işe karşı ilgisizlik olarak kişinin kendisini koruması doğrultusunda duygusal tutumdur. Fakat bu ilgisizliğin riski duyarsızlaşmaya dönebilmesidir (Maslach ve Goldberg, 1998: 64). Kişisel başarıda azalma hissi duygusal tükenmeden bağımsız ve ona paralel olarak gelişme gösterirken duyarsızlaşma unsuru duygusal tükenmeye yanıt olarak ortaya çıkmaktadır (González- Romá vd., 2006: 166).

Duyarsızlaşma diğer insanlara karşı küçümseyici, duygusuz, olumsuz tavırlar sergileme şeklinde nitelenmekte ve iş stresi ile baş etmek için iş stresine karşı fonksiyonel olmayan bir şekilde karşılık verme olarak kavramsallaştırılmaktadır. Başarısızlık ve başarılarla bağlantılı dışsal iş dayatmaları ve genel bir çaresizlik ve kontrol kaybı etkenleri duyarsızlaşmaya katkıda bulunmaktadır (Lewin ve Sager, 2007: 1217).

Duyarsızlaşma, küçültücü ya da soyut ifadeler kullanma, iş yaşamını bölümlere ayırma, işe uzun aralar verme ya da iş arkadaşlarıyla uzun konuşmalar yapma, sözü fazla uzatma ya da anlaşılabilir sözleri fazla kullanma gibi görünür belirtiler gösterir. Bir çalışanın benzetmesiyle duyarsızlaşma, müşteri taleplerine yönelik kişisel olarak özel bir çözüm ya da yaklaşım sunmak yerine kesinlikle “kitabına göre” müşteri talepleriyle başa çıkmaktır (Cordes ve Dougherty, 1993: 623).

Duyarsızlaşma, kişinin hizmet verdiklerine karşı -bu kişilerin birer insan olduklarını dikkate almaksızın- duygudan yoksun biçimde tutum ve davranışlar sergilemesidir. Kişiye nesnel olarak eğilimi yansıtır (Kaçmaz, 2005: 29). Duyarsızlaşma yaşayan çalışan, işini yerine getirebilmek amacıyla diğer insanlarla

,olan ilişkilerini en alt seviyeye indirir. İnsanları zihninde sınıflandırarak onlara basmakalıp davranışlar sergiler. Gelişen soğuk, ilgisiz, katı hatta insani olmayan yapı, tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşmayı gösterir. Bu boyutu yaşayan kişi diğer insanların hayatından çıkmasını ve yalnız kalmayı içtenlikle ister. Böylece işi gereği karşılaştığı insanlara karşı duyarsızlaşır, onlara insan gibi değil, nesnelermiş gibi davranır (Basım ve Şeşen, 2006: 16).

1.2.6.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi

Düşük kişisel başarı hissi (ilişkilerde, mesleki çalışmalarda etkisizlik hissi) tükenmişliğin diğer iki boyutuna nazaran daha karmaşık yapıya sahiptir. Bazı örneklerde bu durum duygusal tükenmişliğin, duyarsızlaşmanın veya her ikisinin bir fonksiyonu olarak görülmektedir. Kronik baskıcı taleplerin olduğu iş ortamları da duygusal tükenme ya da duyarsızlaşmayı artırarak kişinin bireysel etkililiğini yok etmektedir. Buna ek olarak duygusal tükenme ya da duyarsızlaşma kişinin etkili olmasını engeller: Tükenme hissederken tekrar başarı duygusu kazanmak zordur ya da insanlara yardımcı olmaya kayıtsız kalınır. Bununla birlikte diğer iş koşullarında etkisizlik tükenmişliğin diğer iki boyutu sonrasında sırayla ortaya çıkmak yerine bu iki boyutla paralel gelişir. Düşük kişisel başarı hissi boyutu, ilgili kaynakların azalmasından daha açık bir şekilde ortaya çıkar, oysa duygusal tükenme ve duyarsızlaşma aşırı işyükü ve sosyal çatışmadan sonra belirmektedir (Maslach vd., 2001: 403).

Düşük kişisel başarı hissi, iş verimliliği ve yetkinliğinde azalma hissi anlamına gelir. Bu düşük öz-yeterlik duygusu depresyonla bağlantılıdır ve iş taleplerine yönelik yetersizliğin asıl nedenidir. Eksik profesyonel gelişim fırsatı ve eksik sosyal destek dolayısıyla artabilir. Müşteri taleplerine karşı yetersizlik duygusunun arttığı görülür ve bu durum kişinin kendisine başarısının düştüğü kararını kabul ettirmesi ile sonuçlanabilir. Kişisel başarı boyutu, tükenmişliğin kişinin kendi kendini değerlendirme boyutunu temsil eder (Maslach ve Goldberg, 1998: 64). Kişiler, işyerinde ya da diğer insanlarla etkileşimlerinde iş yetkinliği ve başarılarında düşüş hissederler. Bu boyutun belirtileri, yöneticisinden sıklıkla disiplin uyarısı alan

sorunlu çalışanın teknenin su almaya başladığını ve belki de batabileceğini düşünmesidir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623).

Düşük kişisel başarı hissi, sorunların içinden başarı ile çıkamama ve kendini yetersiz olarak görmedir. Kişinin iş motivasyonu düşmüştür, kontrol eksikliği ve çaresizlik hisseder; tükenme, duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın artması, kişisel başarının ve başarı duygusunun azalması ile ortaya çıkmaktadır (Kaçmaz, 2005: 29).

Tükenmişliğin ikinci aşaması olan duyarsızlaşma aşamasında kişi başkaları hakkında olumsuz düşünce tarzı geliştirirken, düşük kişisel başarı hissi aşamasında ise kendisine yönelik olumsuz düşünceler geliştirmeye başlar ve bu düşünceyle birlikte ortaya çıkan yanlış davranışlar nedeniyle kendini suçlamaya başlar. Kendisinin kimse tarafından sevilmediği, kendisine güvenilmediği ve işi gereği uğraştığı diğer insanlarla ilgilenmede yetersiz kaldığı duygularını geliştirerek kendisi hakkında başarısız olduğu kararına varır. Düşük kişisel başarı hissi yaşayan bu kişi, işinde ilerleyemediğini ve hatta gerilediğini düşünür. Bunun sonucunda özgüvenini kaybedebilir. Çabalarının karşılıksız kaldığını, başarılarının değerlendirilmediğini düşünür ve durumu diğerleri tarafından fark edildiğinde ise yaşamakta olduğu stres daha da artarak depresyon belirtileri göstermeye başlar. Çalışmalarının herhangi bir değişiklik yapmayacağına inandığında da uğraşmayı bırakır (Gezer, 2008: 27).

1.3. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler

Ampirik çalışmalar tükenmişliğin, işçi devir hızının artması, devamsızlık, üretkenlik ve kişisel saygıda düşüş gibi örgütsel ve kişisel önemli sonuçlara ve maliyetlere neden olduğunu göstermektedir. Kişisel, yönetsel ve örgütsel uygulamalarda tükenmişlikle mücadele, yöneticilerin tükenmişliği açık ve doğru olarak anlamasına bağlıdır (Cordes ve Dougherty, 1993: 621).

Tükenmişliğe yönelik hemen hemen tüm açıklamaların altında yatan ana tema, tükenmişlikte iş ortamının etkili bir faktör olmasıdır. Bu temalardan birisi *denge*sizliktir. İstekler fazla, ancak kaynaklar bu istekleri karşılamada yetersizdir. Ayrıca bu istekler ya da stres etkenleri, *kronik* durumdadır, kriz akutlaşır, durum aynı şekilde devam eder. Bir diğer tema ise *çatışma*dır, (müşteriler, arkadaşları ya da

yöneticiler) iş ortamında, iş emirleri arasında ya da önemli değerler arasında yaşanır. Bu temalar, duygusal gerginlik ve gerçekçi olmayan beklentilerle birlikte bir iş ortamı oluşturur. Çok fazla çalışma ve çok fazla çatışma tükenme demektir. Kişi, bu durumlarla sırayla baş etmek için araya mesafe koyar. Önemli kararların dışında kalmak ve iş üzerinde daha az kontrole sahip olmak duygusal yetersizliği getirir. Bu tarz iş koşulları insan kaynaklarında nadir rastlanan bir durum değildir ve dolayısıyla tükenmişliğin bu tarz profesyoneller arasında görülmesi sürpriz değildir. Diğer meslek grupları da yakın teması gerektiren müşteri hizmetlerine uyumlaştırılmakta, bununla birlikte bu mesleklerde tükenmişlik fenomeni yükselmektedir (Maslach ve Goldberg: 1998: 63- 64).

Tükenmişlik üzerine yapılmış daha önceki çalışmalar, kişilerin bakımı ve eğitimini sağlamak üzere yoğun çalışma isteyen mesleklerde yaşanan duygusal sorunlar baz alınarak gerçekleştirilmiştir. Daha sonra yapılan araştırmalarda değerlendirilen meslek grupları genişletilmiş, insanlarla daha çok iletişim gerektiren meslekler üzerine odaklanmıştır. Ardından iş taleplerinin yerine getirilmesinde kısa süreli ama kapsamlı iletişimin yeterli olduğu (yöneticiler gibi) meslekler ile kişilerle iletişimin çok daha az düzeyde ele alındığı (bilgisayar programcıları gibi) meslek grupları üzerinde de çalışmalar yapılmıştır. Tükenmişlik kavramı, daha geniş çeşitler içeren meslek gruplarına da yakışmasına rağmen hala hipotezler insanlarla karşılıklı iletişimi gerektiren işlerdeki duygusal stres etkenleri üzerine yapılmaktadır. Tükenmişlik üzerine yapılan ilk çalışmalar, iş işle ilgili stres faktörlerinin (yoğun işyükü, zaman baskısı ya da rol çatışması gibi) çok olduğu mesleklerde tükenmişliğin insanlarla iletişimin yoğun olduğu meslek gruplarındaki (müşterilerle iletişim problemleri, kronikleşmiş ya da ölümcül hastalıkları olanlarla iletişim sıklığı ya da ölümle daha fazla karşılaşma durumu gibi) stres etkenlerinin neden olduğu tükenmişlik seviyesinden daha fazla olduğu şeklinde bir hipotezi destekleyecek kanıtlar ortaya koymamıştır (Maslach vd., 2001: 407- 408).

Yurtdışında tükenmişlik üzerine yapılan çalışmalar sektörlere ve iş gruplarına göre çeşitlilik arz etmektedir; sağlık, güvenlik ve eğitim sektörü (Maslach ve Jackson, 1981; Brotheridge ve Grandey, 2002; Toker vd., 2005; Langelaan vd.,

2006), iletişim, gıda, orman, kimya, üretim sektörü (Bakker vd., 2003; Schutte vd., 2000; Brotheridge ve Grandey, 2002; Gonzáles- Romá vd., 2006; Lewin ve Sager, 2007) çalışanları üzerinde araştırmalar yapılmıştır. Araştırmalara katılan çalışanlar mavi yakalılar- beyaz yakalılar, psikologlar, psikiyatristler, hemşireler, doktorlar, polisler, hukukçular, satış/ servis görevlileri, insan kaynakları birimi görevlileri, mühendisler, işletme yöneticileri, fiziksel işçiler, muhasebeciler, sigortacılar, yatırım sorumluları, polisler gibi çeşitlilik göstermektedir.

Ülkemizde ise yine sağlık sektöründe (Ergin, 1992; Karlıdağ vd., 2001; Basım ve Şeşen, 2006; Taycan vd., 2006; Barutçu ve Serinkan, 2008), eğitim sektöründe (Ergin, 1995; Tümkiye, 2000; Budak ve Sürgevil, 2005; Çapri, 2006) yapılmış olan araştırmalar hemşireler, doktorlar, üniversite akademik personeli, öğretmenler, okul idarecileri, tekstil atölyesi, otomotiv teknik servis çalışanı, fabrika çalışanı ve büro çalışanları arasında gerçekleştirilmiştir.

Yapılan bu çalışmalarda demografik değişkenlere göre yapılan karşılaştırmalarda, kadınlarda erkeklere göre daha fazla düşük kişisel başarı hissi; gençlerde yaşlılara göre daha fazla duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi ve alt düzey yöneticilerde üst düzey yöneticilere göre daha fazla duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olduğu bildirilmiştir. Toplam çalışma süresi azaldıkça duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissini arttırdığı belirlenmiştir. Medeni durumları açısından değerlendirildiğinde bekarlarda duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın evlilerden daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Tüm bu çalışmaların da ortaya koyduğu üzere tükenmişlik ile ilgili faktörlerden iş ve örgüt kaynaklı faktörler, işyerindeki duygusal emeklerin seviyesini göstermektedir. İkinci faktör olan çalışan/ kişi kaynaklı duygusal faktörler ise kişilerin iş taleplerine karşı duygularını ve ifadelerini ortaya koyma süreçlerini vermektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 18).

Çalışanların hizmet verdikleri kişilerle kurdukları ilişkilerin süresi ve yoğunluğu, karşılamak zorunda oldukları taleplerin birbiriyle uygunluğu, görev tanımlarının taşıdığı netlik- rol çatışması, işi tamamlamak için gereken becerilerin ve

sürenin yeterliliği ve ortamdaki koşullar tükenmişlik seviyesi ile ilgili başlıca değişkenler olarak belirlenmiştir (Cordes ve Dougherty, 1993: 631- 632). Maslach ve Leiter (1997; 148- 149) da tükenmişliği kişiler ve iş ortamı arasında uyumsuzlukla sonuçlanan kişinin işine yönelik sorumluluklarında azalma olarak yeniden kavramsallaştırmışlardır.

Tablo 1.1: İş Ortamı Bileşenleri

İşyükü
Belirlenen süre içinde iş miktarında beklenen. Kariyer hedeflerine ulaşılmasına ve profesyonel gelişime (mesleki gelişim) olanak veren iş yükleri için mantıklıdır.
İletişim
Organizasyonun sosyal ortamının özellikleri Ortam, başarılı işler yapmak için destekleme, işbirliği yapma ve olumlu duygulardan oluşur.
Kontrol
Sorunları çözme ve kararlar verme, sorumlulukları yerine getirme fırsatları. Kontrol eksikliği, hayal kırıklığı ve etkisizlik hislerini ortaya çıkarır.
Ödüllendirme/ Onaylama
Birisinin katkılarını kabul etme, onaylama.
Adalet
Herkese adil bir şekilde eşit ve tutarlı kuralların uygulandığı organizasyonlar, üyelerinin organizasyona saygı duymalarını sağlar.
Değerlerde Uyum
Organizasyonlar ve bireyleri için önemli olanların uyumu.

Kaynak: Heather K.Spence Laschinger ve Joan Finegan (2005); Empowering Nurses For Work Engagement and Health In Hospital Settings”, *The Journal of Nursing Administration (JONA)*, Cilt 35, Sayı 10, s. 440.

Lacshinger (2005: 440)'ın modellediği (Tablo 1.1) iş ortamı işyükü, iletişim, kontrol, ödüllendirme, adalet ve değerlerde uyum şeklinde altı bileşeni içermektedir. Bu modele göre, uygunsuz ağır işyükü, iş üzerinde kontrolün azalması, yetersiz ödüllendirme ve onaylama, kişilerarası zayıf iş ilişkileri ve haksız uygulamalar kişisel ve örgütsel değerlerle karışarak duygusal tükenmişliğe öncülük etmektedir. Duygusal tükenmişlik daha sonra duyarsızlaşma ve etkisizlik hissi ve devamında zihinsel ve fiziksel sağlıkta bozulmalar şeklinde sonuçlanmaktadır.

1.3.1. İşyükü ve Zaman Baskısı

İşyükü, belirli bir zamanda, belirli bir kalitede yapılması gereken iş miktarı şeklinde tanımlanabilir (Sürgevil, 2006: 59). Aşırı işyükü ve zaman baskısı tükenmişliğe, özellikle duygusal tükenme boyutuna yoğun bir şekilde neden olmaktadır. Bu durum iş yerinde zorlanma ve çeşitli iş taleplerinin ölçümünde tespit edilmiştir. Çalışanın karşılamak zorunda olduğu iş taleplerinde sürekli bir şekilde rol çatışması ve iş belirsizliğinin yaşanması tükenmişliğin orta seviyeden yüksek seviyeye çıkmasına neden olmaktadır. Rol çatışması, iş ile çelişkili talepler geldiğinde ortaya çıkmaktadır; rol belirsizliği ise işe yönelik yetersiz bilgi olduğu zaman ortaya çıkmaktadır. Diğer nitel iş talepleri (hizmet verilen kişilerin sorunlarının şiddeti gibi) üzerine bazen çalışmalar yapılmakta ve yine tükenmişlikle bağlantıları aynı yönde olmaktadır (Maslach vd., 2001: 407).

Karasek (1979)'e göre işyükünün fazla olması, zaman baskısının olması, karar verme serbestisinin olmaması gibi durumlarla birlikte yaşanan yüksek gerginlik gibi işyeri stres etkenleri, iş tatmini ile olumsuz bir ilişkiye sahip olup, sonucunda yorgunluk, endişe, depresyon, tükenmişlik ve psikolojik rahatsızlıklar ortaya çıkmaktadır.

İşyükü, en bilinen ve en açık ve üzerinde en çok tartışılan konudur. Esas olarak iş talepleri insanların sınırlarını aşamaz. İnsanlar çok az zaman içinde çok az kaynaklarla çok şey yapmak zorundalar. Bu çalışma hızına yetişmek çok zordur. Birçok çalışanda böyle bir işyükü mesleki aciliyet değil, kronik iş koşullarıdır, dolayısıyla dinlenmeye, kurtarmaya ve dengeyi yeniden oluşturmaya çok az fırsatları

vardır. Sonuçta ortaya çıkan tükenmişlik, işin kalitesinde bozulmalar ve arkadaşlarla ilişkinin kesintiye uğraması durumlarına neden olur (Maslach ve Goldberg, 1998: 71)

Yoğun iş talepleri sonucunda tükenmişliğe ve uzun aralıklarla devamsızlığa öncü olarak sağlıkta bozulma süreçleri başlamaktadır. İş talepleri (işyükü ve örgütsel yeniden yapılanma sorunları gibi) çalışanların bitkinlik ve duyarsızlaşma yaşamalarında ve dolaylı olarak devamsızlık sürelerinde belirleyici unsurlardır. Bu durumla çelişkili olarak iş kaynakları (iş kontrolü ve kararlara katılım gibi) ise işe bağlılığın (olumlu ilişkiler kurmak) ve dolaylı olarak devamsızlık sıklığının (olumsuz ilişkiler) belirleyicisidir (Bakker vd., 2003: 352).

Tükenmişliğin endüstrileşmiş batı ülkelerinde yaygınlık kazanmasında sosyal, politik ve ekonomik faktörlerin etkili olduğu ileri sürülmektedir. Daha az personel daha yoğun işyükü ile çalıştırılmakta birçok profesyonel alanda ücretler de düşürülmekte ve maaş kesintileri yapılmaktadır (Maslach ve Goldberg: 1998: 64).

Aşırı iş yükü, tükenmişlik riskinin yüksek olduğu işlerin ortak noktasıdır (Maslach ve Jackson, 1981: 104). Eğer birey yapabileceğinden çok iş ile yüklenmişse, kendi yetenek ve özellikleri de yaptığı işe uygun olmadığı takdirde işi gerçekleştirmek için göstereceği aşırı çaba ve yaşayacağı aşırı gerilim nedeniyle tükenmişliğe maruz kalabilir. Bu durum, işine karşı olumsuz tepkiler geliştirmesine neden olmaktadır (Menteşe, 2007: 43).

1.3.2. Kişilerarası İlişki Sıklığı ve Yoğunluğu

İş ortamında karşı karşıya gelinen kişilerle geçirilen sürenin uzaması, sık iletişim kurulması, hizmet verilen kişi sayısının artması, yüzyüze ilişki kurulması ve hizmet verilen kişilerin ağır sorunlarının olması tükenmişlik seviyesini artırmaktadır (Torun, 1995: 24). Hizmet verilen kişilerle ilişkilerin niteliğine bağlı olarak meslekler arasında duygusal tükenme farkları ortaya çıkabilmektedir. Bu farklar hizmet verilen kişilerle yaşanan ilişkilerin sıklığı ve ilişkilerin yoğunluğuna bağlıdır. Kişiler arası ilişkilerin sıklığı ve yoğunluğunun fazla olduğu işlerde duygusal tükenme yüksek, bu etkenlerin az olduğu işlerde düşük seviyede olduğu ifade edilmektedir. Sıklık ve yoğunluk etkenlerinin birinin düşük diğerinin yüksek olduğu

durumlarda ise orta seviyede duygusal tükenmenin beklendiği belirtilmektedir. Tablo 1.2.'de kişilerarası ilişkilerin sıklığı ve yoğunluğuna göre ayrılan mesleklerde bulunduğu tahmin edilen duygusal tükenme düzeyleri verilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 643).

Tablo 1.2: Kişiler Arası İlişkilerin Niteliğine Bağlı Olarak Ortaya Çıkacağı Tahmin Edilen Duygusal Tükenme Seviyeleri

Kişiler Arası İlişki Sıklığı	Yüksek	Resepsiyonist Satış Temsilcisi Kütüphaneci Sosyal Haklar Temsilcisi (orta seviyede tükenmişlik)	Sosyal Hizmet Uzmanı Müşteri Temsilcisi Öğretmen Hemşire (yüksek seviyede tükenmişlik)
	Düşük	Araştırma Görevlisi Orman Korucusu Petrol Rafineri Teknisyeni Laborant (düşük seviyede tükenmişlik)	Sağlık Görevlisi Kamu Avukatı İtfaiyeci Polis (orta seviyede tükenmişlik)
		Düşük	Yüksek
Kişiler Arası İlişkilerin Yoğunluğu			

Kaynak: Cynthia L. Cordes ve Thomas W. Dougherty (1993); "A review and An Integration of Research On Job Burnout", *Academy of Management Review* Cilt18., Sayı 4, s. 643.

Yukarıda da belirtildiği üzere kişiler arası ilişkilerin sıklığının ve yoğunluğunun yüksek olduğu sosyal hizmet uzmanlığı, müşteri temsilciliği, öğretmenlik ve hemşirelik gibi mesleklerde yüksek seviyede tükenmişlik yaşanabilmektedir. Kişiler arası ilişki sıklığı yüksek ancak kişiler arası ilişki yoğunluğu düşük olan resepsiyonistlik, satış temsilciliği, kütüphanecilik ve sosyal haklar temsilciliği gibi mesleklerle kişiler arası ilişkilerin yoğunluğunun yüksek ancak kişiler arası ilişkilerin sıklığının düşük olduğu sağlık görevliliği, kamu avukatlığı, itfaiyecilik ve polislik gibi mesleklerde de orta seviyede tükenmişlik yaşanabilmektedir. Kişiler arası ilişkilerin sıklığı ve yoğunluğunun düşük seviyede olduğu araştırma görevliliği, orman koruyuculuğu, petrol rafineri teknisyenliği ve laborantlık gibi mesleklerde ise düşük seviyede tükenmişlik yaşanabilmektedir.

1.3.3. Rol Çatışması

Tükenmişliğin oluşmasında oldukça etkili durumlardan olan rol çatışması, çalışanların işyerinde birbirleriyle çakışan olan talep ve beklentilerle karşılaşması durumunda ortaya çıkmaktadır. Rol çatışması temel olarak beş neden dolayısıyla ortaya çıkabilir (Esatoğlu vd., 2004: 133- 134):

- 1- Rolü gönderenin, rolü yerine getirecek kişinin beklentileriyle çelişen ve uyumsuz beklentileri olması
- 2- Birden fazla rol göndericinin olmasıyla taleplerin çakışması
- 3- Rolü yerine getirecek olanın hangi rolü yerine getireceğini belirleyememesi
- 4- Kişinin rolü ile uyumsuz rol gereklerinin olması
- 5- Kişinin gerçekleştirebileğinden fazla rolü yüklenmesi

Birbirleriyle çakışan talep ve beklentiler olduğunda çalışan, bir talebi karşıladığında, diğer taleplerden en az birini karşılayamamakta veya karşılaması zorlaşmaktadır. Öncelikler koyarak sorumluluklarını sıralamak yerine her şeyi aynı seviyede iyi yapmaya çalışması durumunda da yorgun düşer ve sonuç mesleki tükenmişlik olabilir (Alanyalı, 2006: 65; Ceylan ve Ulutürk, 2006: 48- 49).

1.3.4. Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği, çalışanın iş yerinde kendisine verilen görevde istenen performansı ortaya koyabilmesi için gerekli bilgiden yoksun olduğunda ortaya çıkar. Çalışanın görev, yetki ve sorumlulukları tam olarak belirtilmemiş, işin amaçlarının ne olduğu tam olarak verilmemiştir. Çalışan kendisinden iyi bir kariyer portresi çizmesinin beklendiğini bilir; ama kendisine rehberlik edecek ya da kendisinin model alacağı biri olmadığından bunu nasıl başaracağından emin olamaz. Dolayısıyla faydalı olacak hiçbir şeyi başaramadığı kanısına kapılabilir (Alanyalı, 2006: 65; Ceylan ve Ulutürk, 2006: 48- 49; Tolay Sabuncuoğlu, 2008: 35).

1.3.5. Psikolojik Sözleşme İhlali

Psikolojik sözleşme, çalışan ve örgüt arasında karşılıklılık temeline dayanan, yazılı olmayan, dinamik bir dizi beklentiler şeklinde tanımlanabilir. Bu beklentiler güven, iş garantisi, terfi olanakları, bağlılık, doğruluk, saygı, ilgi ve değer takdiri gibi

psikolojik beklentilerden oluşur. Sözleşme, çalışanlara güvence ve psikolojik kontrol desteği vermektedir. Psikolojik sözleşmenin ihlal edilmesi durumunda çalışanlar işlerinden ziyade iş güvencelerini düşünmeye başlamaktadırlar. Çalışanın psikolojik sözleşme ihlali sonucunda yaşadığı güvensizlik ve kızgınlık duygularını bastırmaya çalışması, bu duyguların daha da artması sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Yaşanılan stres uzun süreli moral bozukluklarına, uzun süreli moral bozukluğu ise depresyon ve ardından mesleki tükenmişliğe yol açmaktadır (Yıldırım ve Yavan, 2008: 187). Tükenmişlikle tezat olarak psikolojik sözleşme, dinçlik (çalışırken en yüksek seviyede enerji ile çalışma, büyük bir istekle çalışma çabası isteği gösterme, zorluklarla yüzleşmede sabır gösterme), kendini işe adama (işe yönelik coşku hissi, esinlenme, gurur duyma ve meydan okuma) ve kendini işe verme (başkasının işiyle meşgul olarak mutlu olma, zaman hızla geçmekte ve başkasının zor durumları için kullanılmakta) ile nitelenen daha pozitif, daha uygun, işle ilgili zihinsel durumları tanımlamaktadır. Tükenmişlik ve psikolojik sözleşme, tamamen olmasa da birbirlerinden bağımsız durumlardır ama birbirleriyle de ilgileri vardır. Daha çok özellikle dinçlik ve kendini işe adama sırasıyla duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmanın doğrudan olumlu karşıtlıklarıdır. Maslach vd. (2001; 417) etkinlik ve tatmin boyutlarını içeren iki boyutlu bir model önermektedirler. Bu modele göre etkinleştirme boyutu duygusal tükenmişliği ve dinçliği içerirken tatmin boyutu da aynı şekilde sinisizmi ve kendini işe adamayı içermektedir (Schaufeli vd., 2006).

Örgütsel koşullar ve çevre sosyal, kültürel ve ekonomik güçlerle şekillenmektedir. Bu demektir ki yakın dönemlerde örgütler, çalışanlar üzerinde önemli etkileri olan örgütsel küçülme (downsizing) ve birleşmeler (merger) gibi birçok değişimlere uğramıştır. Bu elbette psikolojik sözleşmelerde -çalışanların karşılıklı yerine getirmekle sorumlu oldukları yükümlülüklerine dayanak noktası olan inançları gibi- daha belirgindir. Artık çalışanlar zaman, güç, beceri ve esneklik açısından daha çok beklenti içindeler, oysa kariyer fırsatları, ömür boyu istihdam, iş güvenliği vb. gibi hususlarda daha az sonuçlar almaktalar. Psikolojik sözleşmenin ihlal edilmesi, tükenmişliğin ortaya çıkma olasılığı demektir, çünkü psikolojik sözleşmenin ihlal edilmesi, bireyin mutluluğunun sürdürülmesinde çok önemli olan karşılıklılık kavramının tüketilmesi demektir (Maslach vd., 2001: 409).

1.3.6. Kişisel Faktörler

Tükenmişliğe etki eden faktörler arasında bulunan yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi gibi demografik değişkenler; kişilik yapısı, iç/ dış kontrol odaklı olma, empati yeteneği, duygusal kontrol, kişisel ihtiyaçlar, beklenti düzeyi, işkolik olma gibi faktörler kişisel faktörler arasında yer almaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993; Sürgevil, 2006: 49; Ergin, 1992: 150).

Yaş: Demografik değişkenlere yönelik yapılan birçok çalışma içerisinde yaş konusunun sürekli olarak tükenmişlikle bağlantısı kurulmuştur. 30- 40 yaşlarında olanlara nazaran daha genç olanların tükenmişlik seviyesinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yaş, iş deneyimi ile karıştırılmış ve bu nedenle genç bireylerin meslek yaşantılarında tükenmişlik riski görülmüştür. Böyle bir yorumlama üzerinde henüz çok iyi çalışılmamıştır. Bununla birlikte bu durum işyerinde kalmaya devam edenlere yönelik önyargıya –örneğin tükenmişlik dolayısıyla işten ayrılanların genelde gençler olduğu, bu durumda geride kalanlarda daha düşük seviyede tükenmişlik yaşandığının ifade edilmesi gibi- daha da dikkat edilmesi gerektiğini göstermektedir.

Cinsiyet: Demografik değişkenlerden cinsiyet faktörü tükenmişlik tespitinde önemli bir veri değildir. Bazı çalışmalar, tükenmişliğin kadınlarda daha fazla görüldüğünü ifade ederken, bazı çalışmalar ise tükenmişliğin daha çok erkeklerde görüldüğünü ortaya koymaktadır. Bazı çalışmalar erkeklerin daha çok duyarsızlaşma yaşadığını ortaya koymaktadır. Bazı çalışmalarda ise kadınlarda duygusal tükenmeye eğilimin daha fazla olduğu ortaya konulmaktadır. Bu konudaki genel görüş kadınların cinsiyet rolleri gereği karşılarındaki insanları daha fazla gözetmeleri ve önem vermelerinin duygusal tükenmeyi arttırdığı şeklindedir. Bu sonuçlar basmakalıp cinsiyet rollerine yöneliktir, ama bu çalışmalar mesleklere cinsiyet faktörünün karıştırılmasını yansıtmaktadır (genel olarak polislerin erkek, hemşirelerin kadın olması olasılıkları gibi). Maslach ve Jackson (1981)'ın yaptıkları çalışmada kadınların erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir. Yapılan bazı araştırmalarda ise cinsiyetler arasında herhangi anlamlı farklılık bulunmamıştır.

Medeni Durum: Medeni durum değişkeninde ise evlenmemiş olanlar (özellikle erkekler) evlenmişlere nazaran tükenmişliğe daha fazla maruz kalmaktadırlar. Bekarlar, boşanmişlara nazaran yine daha fazla tükenmişliğe maruz kalmaktadırlar (Jordaan vd., 2007: 194). Maslach ve Jackson (1981)'ın yaptıkları çalışmaya göre bekar ve boşanmiş kişiler evlilere göre daha fazla tükenmişliğe maruz kalmaktadırlar. Ulusal çalışmalarda bu demografik değişken ampirik eğilimleri özetlememektedir.

Eğitim: Bazı çalışmalar, eğitim seviyesi yüksek olanların, eğitim seviyesi düşük olanlara nazaran daha fazla tükenmişliğe maruz kaldığını göstermektedir. Bu sonuca nasıl ulaşıldığı ise açık değildir; diğer değişkenlerle birlikte, meslek ve statü gibi, eğitim değişkenini vermek zihinleri karıştırmaktadır. Eğitim insanlara daha çok sorumluluk ve daha yüksek stresin olduğu işlere sahip olmasını sağlayabilir. Ya da yüksek eğitimli kişiler işlerinden daha fazla beklenti içindedirler ve bu beklentileri gerçekleşmeyince daha da sıkıntılı olabilirler (Maslach vd., 2001: 409- 410).

Kişilik ve beklentiler: İnsan ilişkilerinde zayıf olan, girişken davranamayan, sessiz, kaygıları süreklilik taşıyan, ilişkilerinde sınırları belirleyemeyen kişiler daha çok tükenmişliğe maruz kalmaktadırlar. Bu kişiler daha sabırsız ve hoşgörüsüzdürler. Olayları kontrol edemezler, olayların arkasından sürüklenirler ve ortamın taleplerine boyun eğdikleri için duygusal tükenmişlik riskleri yüksektir. Tükenmişliğe eğilimli kişiler kendi değer duygusunu diğer insanların destek ve onaylarını alarak gerçeğeştirmeye çalışır. Bu uzlaşmacı tutum olarak sıklıkla takdir edilir. Ama zorluklar karşısında bu kişilerin cesaretleri kolayca kırılır. Kişisel başarı ve kendini yararlı hissetme duyguları azalır. İnsanların tatmin etmek istedikleri bir takım kişisel ihtiyaçları vardır: Sevilmek, saygı görmek, beğenilmek gibi. Bu ihtiyaçların şiddeti ve karşılanma yolları tükenmişlik için önemlidir. Gerçeķçi olmayan, hırslı beklentileri olanların tükenmişliği artmaktadır. Herkesi ve her şeyi kontrol etme isteği otoriter kişiliğin özelliğidir. Freudenberger'e göre bu kişiler tükenmişliğe özellikle eğilimlidirler (Özkanan, 2009: 42- 43).

Kişilik ve beklentilerle ilgili bir diğer önemli nokta da işlerine çok bağlı olan ve çalışma hayatları en önemli ilgi alanlarını oluşturan kişilerde görülen yüksek

tükenmişlik düzeyidir. Bu kişilerin işlerine aşırı önem vermelerinin kendi üzerlerinde baskı yaratmalarına ve dolayısıyla tükenmişliğe maruz kalmalarına yol açtığı ileri sürülmektedir. Çalışanların meslekleri, çalıştıkları kurum ve kişisel yeterlilikleri ile ilgili gerçekçi olmayan, dolayısıyla karşılanması güç beklentileri tükenmişliğe katkıda bulunan önemli bir etkidir (Cordes ve Dougherty, 1993).

Empati: Kişinin kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi, kavraması ve bu durumu ona iletmesi süresine empati denir. Empati, sadece kendisiyle empati kurulana yararlı bir etkinlik değildir. Empati, empatiyi kuran kişi için de önemlidir. Empati becerileri ve eğilimleri yüksek olan, bu yüzden diğerlerine yardım eden kişilerin çevreleri tarafından sevilme olasılıkları da artacaktır. Aynı zamanda empati kişiler arası ilişkileri de kolaylaştırmaktadır. Empatinin kendini açma, toplumsallaşma, sosyal duyarlılık ve topluma uyum ile pozitif ilişkisi vardır. Bu da kişilerin tükenmişlik yaşamalarının önüne geçebilir veya tükenmişlik olgusuyla baş edebilmelerini kolaylaştırır. Ancak empati yeteneğine sahip olmak, duygusal yüklenimleri de artırabilir. Başkalarının sıkıntılarını kendi sıkıntıları gibi hisseden kişiler daha da hassaslaşabilirler ve bu da bireyin tükenmişlik yaşamalarına neden olabilir. Böyle bir durum, kişinin kendi kimliğini sorunları çözme yeteneği içerisinde kaybetmemesiyle önlenabilir (Sürgevil, 2006: 53- 54; Decety ve Lamm, 2006: 1146).

İç/ Dış kontrol odaklı olma: Kontrol, kişinin işi üzerinde sahip olduğu seçim yapma, karar verme, sorun çözme ve sorumluluklarını yerine getirme olanağı şeklinde ifade edilebilir (Sürgevil, 2006: 63). Kontrol odağı inancı, insanların kendi yaşamlarını belirleyebilmeleri; yasadıkları olumlu ya da olumsuz olayların kontrolünün kendilerinde ya da başka insanlarda olduğuna inanmaları açısından ikiye ayrılır. İç kontrol odağına sahip kişiler, yaşamları üzerindeki kontrolün kendi ellerinde olduğuna inanırlar. Dış kontrol odağına sahip bireyler ise yaşamlarının şans ve kader gibi faktörler ya da diğer insanlar tarafından belirlendiğine inanırlar. Örgütsel davranışı etkileyen, temel kişilik özelliklerinden birisi kontrol kaynağıdır. Bazı kişiler, kendi kaderlerini kendilerinin tayin edebileceğine inanırlar. Bunlar iç

denetim sahibi kişilerdir. Bazılarına göre kaderleri alınlarına yazılmıştır. Dıştan denetime inanan bu kişilerce, olaylar şans eseridir ya da diğer insanlar bunu belirlemektedir. Yapılan araştırmalarda, iç denetim sahibi kişilerin daha az stresli oldukları görülmüştür; iç denetim sahibi kişiler, tükenmişliğe daha uzak kişilik özelliğindedirler (Bahar, 2006: 81). Eğer kişi, olaylar karşısında pasif kalıp, olayları kontrol edebileceğine inanmıyorsa dış kontrol odaklıdır (Altay, 2009: 7). Dış kontrol açısından bakıldığında günümüz örgütlerinde sıklıkla rastlanabilen monitörler ya da güvenlik kameraları gibi araçlar çalışanlar üzerinde uygulanan kontrole örnek verilebilir. Çalışanlara sürekli olarak kontrol edildikleri ve kendilerine güvenilmediği duygusunu yaşatabilen bu araçlar çoğu zaman kişisel alanların ihlal edilmesi olarak algılanır. Sürekli olarak izlenen çalışanlar izlenmeyen çalışanlara göre daha çok kas ağrısı çekmekte, kan basınçları daha çok artmakta ve daha çok kalp rahatsızlıkları yaşamaktadırlar (Solmuş, 2004: 85). Çalışma ortamı aşırı derecede kontrol ve baskı içeriyorsa bu durumda öncelikle sistemin sosyal boyutu zarar görür. Çalışanlar arasında her zaman huzursuzluk, çatışma, iş tatminsizliği, yöneticilere güvensizlik ve dışlanma kaygısı oluşacaktır (Sürgevil, 2006: 67). Ayrıca çalışanlar dış kontrol odaklı olmaya özellikle baskı dolayısıyla yönlenmeye başlayacaklardır. Bu durumda da çalışanların daha fazla tükenmişlik yaşamaları kaçınılmaz olacaktır.

1.4. Tükenmişlik Belirtileri ve Sonuçları

Tükenmişlik yavaş ve sinsice başlayan, ortaya çıkışı ani ve sürekli gelişen kronik bir olgudur. Çok seyrek de olsa bazen tükenmişlik herhangi bir olay olmadan birdenbire ortaya çıkarır. Tükenmiş kişiler genellikle zayıf yönlerini iyi gizleyebilen yetenekli insanlar oldukları için çoğunlukla bu durumun ilk dönemlerinde içlerinde olup bitenlerin farkında değildirler (Sürgevil, 2006: 17- 18). Mesleğe ilişkin bir yanılsama süreci olarak da tanımlanan tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalarda tükenmişliğin akıl sağlığı üzerine olumsuz etkileri üzerine odaklanılmış ve son dönemlerde ise tükenmişliğin fiziksel hastalıklar ile bedensel bozukluklara neden olduğu tespit edilmiştir (Karlıdağ vd., 2001: 154; Toker vd., 2005: 344). Tükenmişlik belirtilerinin çok çeşitli olmasına karşın tükenmişlik hissi yaşayan kişi genelde mesleki doyumsuzluk ve yorgunluk gibi karmaşık duygular yaşar. Tükenmişlik yaşayan kişide işe gitmeme, tahammülsüzlük, kendinden

şüphelenme ve benlik imajına uygun olmayan davranış gösterme halleri görülür (Barutçu ve Serinkan, 2008: 544- 545). Günümüz işgücü açısından tükenmişlik seviyesi kritik seviyelere ulaşmıştır. Tükenmişlik, benlik saygısında azalma, iş performansında düşmeler, hizmet verilen kişilerden, işten ve organizasyondan kendini geri çekme, sağlığa zararlı madde kullanımlarında artış gibi sonuçları içermektedir (Lewin ve Sager, 2007: 1216). Tükenmişlik fiziksel, davranışsal ve psikolojik kategorileri içeren bir belirtiler yumağı şeklinde tanımlanmaktadır (Arslan, 2007: 44- 45). Tükenmişlik belirtilerini ise genel olarak altı başlık halinde toplamak mümkündür (Potter, 1995: 2):

Olumsuz Duygular: Genel yaşantıda ve iş hayatında ara sıra hayal kırıklığı, kızgınlık, depresyon, tatminsizlik ve anksiyete duyguları hissetmek normaldir. Tükenmişlik döngüsüne girmiş kişilerde bu durumlar kronik hale gelesiyeye kadar daha fazla ve daha sık yaşanır. Sonunda, kişi duygusal yorgunluktan şikayet etmeye başlar.

Kişilerarası İlişkiler: Duygusal olarak bitkinlik hissetmek işyerinde ve özel hayatta kişilerarası ilişkileri daha zor duruma sokar. Kaçınılmaz bir şekilde çatışmalar ortaya çıktığında tükenmişliğe maruz kalan kişi “öfke nöbeti gibi” duygusal patlamalar şeklinde ya da yoğun bir kin gibi aşırı tepkiler verir. Kişi aynı zamanda sosyal ilişkilerden çekilme eğilimi içindedir. Geri çekilme eğilimi, kişiler arası iletişimi gerektiren işlerde çalışanlarda iletişim kurulması gereken kişilere karşı sıklıkla soğuk ve erişilemez bir şekilde durma şeklindedir.

Sağlık Sorunları: Duygusal kaynaklarının tükenmesi ve kişilerarası ilişkilerinin kalitesinin düşmesi gibi tükenmişliğe maruz kalan kişinin fiziksel sağlığında da bozulmalar olur. Soğuk algınlığı, baş ağrıları, uykusuzluk ve sırt ağrıları gibi küçük rahatsızlıklar daha sık hale gelir. Genel olarak yorgunluk ve pilinin bittiği hissi vardır.

Performans Azalması: Tükenmişlik sürecinde kişi bıkkınlık içine düşer ve konulara yönelik için heyecan duyamaz hale gelir. Diğer yandan, tükenmişliğe maruz

kalan kiři konulara giderek daha da zor yoğunlařabildiđini fark eder. Verimlilikte ve üretim kalitesinde dūřmeler olur.

Sağlığa Zararlı Madde Kullanımı: İş çatışmaları ve performansta azalma stresle birleştiğinde kişi bu durumla başa çıkmak için sık sık daha fazla alkol tüketebilir, daha az veya daha fazla yiyebilir, daha fazla ilaç kullanabilir (reçeteye giren ya da girmeyen ilaçlar), daha fazla sigara içebilir, daha fazla tatlı yiyebilir ve daha fazla kahve içebilir. Sorunlara bir de sağlığa zararlı madde kullanımında artış sorunu eklenir.

Anlamsızlık Hissi: “Ne olmuş yani” ve “niçin sıkıntı içindeyim” duyguları daha baskın hale gelir. Bu durum özellikle bir zamanlar kendini işe adanmış ve hevesli birer çalışan olan tükenmişlik kurbanları arasında genel bir durumdur. Heveslerinin yerini duyarsızlaşma alır. Çalışmak anlamsızdır.

Devamsızlık: Geçerli bir gerekçe olmaksızın iş veya görevde bulunmama anlamına gelen devamsızlık örgütsel seviyede tükenmişliğin önemli sonuçlarından biridir. Tükenmişlik, devamsızlığa yol açar ve etkisi azdır, ancak duygusal tükenme ile devamsızlığın ilgisi daha fazladır. Birçok iş stresi çalışanların devamsızlık göstermesine neden olabilir, ancak daha başka birçok neden devamsızlığa yol açabileceğinden iş stresi ve devamsızlık arasında yüksek bir korelasyon kurulamaz. Kişinin karakteristik yapısı, spor kazaları, sigara, alkol kullanımı, psikolojik sıkıntılar ve fiziksel ağrılar gibi iş dışı birçok faktör devamsızlık üzerinde etkilidir. Bu iş dışı değişkenler işle ilgili değişkenleri elbette etkilerler ve devamsızlıkla karmaşık ilişkileri gösterir (Bakker vd.: 2003: 344).

1.5. İş Tatmini Kavramının Tanımı

Çalışanların işyerinden memnun olmaları, örgütün ürün ve hizmet üretmeye eş olan amacıdır. Bir örgüt, ürün ve hizmetlerinin nicelik ve niteliklerini artırmaya çalışırken, diğer yandan da çalışanlarının memnuniyetini artırmaya çalışmakla yükümlüdür.

Çalışanlar, çalışma koşullarının iyileştirilmesini; çalışma yaşamına yönelik ekonomik, psikolojik ve toplumsal gereksinimleri ile özlem ve isteklerinin karşılanmasını isterler. Çalışanların gereksinimleri örgütleri tarafından karşılandığı sürece yüksek tatmin düzeyine sahiptirler. Genel olarak tatmin, sosyolojik ve psikolojik boyutlar arasında yeri olan, kişisel gereksinimler ile kurumsal beklentiler arasındaki bir uzlaşma işlevi olarak tanımlanabilir (Keser, 2006: 67).

İş tatmininin birçok yazar ve araştırmacı tarafından değişik biçimlerde tanımlanmıştır. İşten tatmin kavramı, motivasyon, moral, işle özdeşleşme, iş çekici bulma kavramlarıyla ilgilidir. Fakat bunlardan değişik anlamdadır. Güdülerin bir amaca doğru çaba harcamayı gerektirmesine karşılık iş tatmini, işe bağlı olarak memnun olmayı göstermektedir (Özdayı, 1990: 40). Motivasyona yönelik araştırmalar, çalışanların iş tatminini sağlayan ya da iş tatminsizliğine neden olan etkenler üzerinde odaklanmışlardır (Robinson, 1990: 93). İş tatmini, çalışanların işleri yapmalarını ve kendi değerlerine ve standartlarına ulaşmalarını kolaylaştırır (Gordon, 1993: 48).

Locke (1969: 319- 320) iş tatminini, işine verdiği öneme yönelik olarak işinde başarı elde etmesi ya da işinde başarıyı kolaylaştırmasını sağlayan işten haz almayla ilgili duygusal durum olarak ifade etmektedir. İş tatmini ya da tatminsizliği kişinin işinden ne istediği ile ona ne sunulduğu algısı arasındaki ilişkidir.

Porter vd. (1986; 53- 54) ise iş tatminini çalışanın işine ve örgütsel üyeliğine karşı geliştirdiği bir tepki olarak tanımlamaktadırlar. Çalışanın girdileri (çaba, edim, örgütsel bağlılık vb.) karşılığında aldığı çıktı oranı (iç ve dış ödüller) ile alması gerektiğini düşündüğü çıktı oranı arasındaki fark, iş tatmininin başlıca nedenidir. Çalışanın alması gerektiği oran hakkındaki duygusu, kendisi gibi olanların aldıkları çıktı oranını algılaması tarafından saptanır.

Vroom ise tatminini işgörenlerin algılarına, duygularına ve davranışlarına yönelik çok değişik iş tutumlarının bir parçası olarak görmektedir (Eren, 1996; Koçel, 2001). Vroom'a göre iş tatmini "kişinin işini veya iş deneyimini

değerlendirmesinden kaynaklanan hoşça giden veya olumlu duygusal durumdur” (Bölükbaşı ve Çakmur Yıldıztan, 2009: 347).

İş tatmini, genellikle işten duyulan memnuniyetin göstergesidir ve aynı zamanda insanların işlerinin farklı yönleri hakkında neler istediklerini de ortaya koymaktadır. Çalışanlar, işlerine bir bütün olarak baktıklarında genel bir memnuniyet duyabilirler. Ancak daha ayrıntıya eğilerek işlerini düşündüklerinde – fiziki ortam, ücret, yükselme olanakları ve yönetim gibi- herhangi bir durumdan tatmin olmayabilirler (İmamoğlu vd., 2004: 168- 169). İş tatmini, kendi içerisinde ve örgüt yöneticileri tarafından çalışanlarının kendilerini iyi hissetmelerinin ve tatminlerinin sağlanması açısından önemlidir. Ayrıca, iş tatmini işyerinde performansın artması sonucunu ortaya çıkarmasa da, tatmin olmuş çalışan diğer yönlerden örgüte yarar sağlayacaktır. İş tatmininin, örneğin, örgütsel bağlılık davranışları ile, örgütsel amaçlara zarar veren davranışlar ile, işten ayrılma niyeti olanlar ve işgören devir hızı, devamsızlık ve işe geç gelme ile arasında nedensellik ilişkisi vardır (Bowling, 2007: 179).

İş tatmini, çalışma ve örgüt psikolojisi alanı araştırmacıları tarafından en çok üzerinde durulan konudur. İş tatmini, iş koşullarının sorumluluk, görev değişikliği, iletişim gereksinimi gibi konuların kişisel olarak değerlendirilmesi açısından önemlidir, çünkü iş tatmini bu koşullardan sanıldığından daha fazla etkilenmektedir; iş tatmini bu değişkenlerin sonuçlarıyla- işe devamsızlık ya da örgütsel amaca zarar veren ters etkili davranışlara benzer örgütsel etkisizlik ya da işi sabote etme gibi- ilgilidir. Çalışma ve örgüt psikolojisinde iş tatmini kavramı, bir yanda iş koşulları diğer yanda örgütsel ve kişisel sonuçları uzlaştıracı şekilde ele alan önemli bir kavramdır (Dormann ve Zapf, 2001: 483).

1.6. İş Tatmini İle İlgili Kuramsal Yaklaşımlar

Bu başlık altında iş tatminine yönelik olarak Locke’un duygusal etki teorisi, Herzberg’in çift faktör teorisi ile Hackman ve Oldham’ın iş özellikleri modeli ele alınmıştır.

1.6.1. Locke'un Duygusal Etki Teorisi

Locke (1969)'a göre iş tatmini çalışanların iş ve iş deneyimlerine yönelik yaptıkları değerlendirmelerinin duygusal sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Çalışanların işlerini doyurucu ve anlamlı bulmaları sonucu kendilerini işlerinde iyi hissetmeleriyle iş tatmini oluşur. İş tatmininin üç önemli boyutu vardır: 1- İşe yönelik algılamalar, 2- Açıkça ifade edilen ya da edilmeyen değer standartları ve; 3- Bireyin algıları ve değerleri arasındaki (örneğin çelişkiler olması) ilişkiyle ilgili bilinçli ya da bilinçaltı yargıları. İş tatmini, çalışanların işlerinden duydukları tatmin veya tatminsizlik, işin özellikleri ile çalışanların beklenti ve istekleri kesiştiği zaman gerçekleşir.

1.6.2. Herzberg'in Çift Faktör Teorisi

Herzberg'in çalışanların işlerinden memnun olmalarını sağlayan ya da memnuniyetlerini azaltan faktörleri bulmak için 200 muhasebeci ve mühendis arasında yaptığı araştırmada bazı iş koşullarının eksik olması halinde çalışanların tam anlamıyla tatmin olmadığı ileri sürülmüştür. Çalışanların iş ile doğrudan ilgisi olan kavramları kullanarak kendilerini iyi ve tatmin olmuş hissettikleri belirlenmiştir. Tatminsizliğe yönelik olarak ise iş ile ilgili olmasına rağmen işin dışında bulunan kavramları kullandıkları belirlenmiştir. İş tatminine yönelik başarı, tanınma, işin kendisi, sorumluluk, ilerleme olanakları gibi kavramlar; iş tatminsizliğine yol açan faktörlere yönelik ise yönetim, gözetim, çalışma koşulları, ücret gibi kavramlar kullanılmıştır. Herzberg de bu kavramları "Motive Edici Faktörler" ve "Hijyen Faktörleri" adı altında iki grupta toplamıştır. Herzberg'e göre hijyen faktörler olarak belirtilen ücret, çalışma koşulları, iş güvenliği vb faktörlerin çalışanı motive etme özelliği bulunmamasına rağmen eğer bu faktörler olmazsa çalışan motive de olamayacaktır. İşin kendisi, sorumluluk, ilerleme olanakları, statü, başarıma faktörleri ise motive edici faktörlerdir. Motive edici faktörlerin varlığı hijyen faktörlerle birlikte kişinin işten tatmin olmasını sağlamaktadır (Koçel, 2010: 626- 627).

1.6.3. Hackman ve Oldham'ın İş Özellikleri Modeli

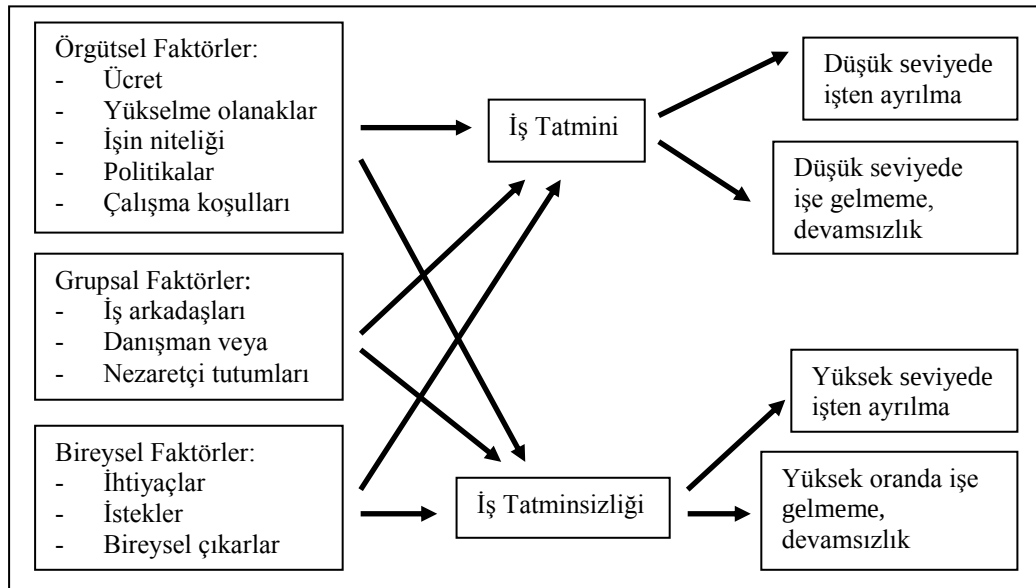
Hackman ve Oldham'ın modeline göre iş tatmininin sağlanması için beş temel faktör bulunmaktadır. Bunlar, işin gerektirdiği beceri çeşitliliği, işle özdeşleşme, işin

önemi, çalışana işe yönelik özerklik tanınması ve iş ilişkisinde olunan kişilerden alınan geri bildirimdir (Özçelik, 2009: 32). Bu modele göre işyerinde çalışanın deneyimlerine uygun değişimler yapılarak işin yeniden tasarlanması ve çalışanın verimliliğinin artırılması amaçlanmaktadır (Kaşlı, 2007: 160). Çalışan işini anlamlı bulduğu, işine karşı sorumluluk taşıdığı, yaptığı işin sonuçlarına yönelik bilgi edindiği takdirde motivasyonu artar ve iş tatmini elde eder (Yüksel, 2002: 192).

1.7. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatminine yönelik yapılan araştırmalarda iş tatminini sağlayan faktörler ile iş tatminsizliğine neden olan faktörler ve sonuçları araştırmacılar tarafından farklı açılardan değerlendirilmiştir.

Şekil 1.4: İş Tatminine veya Tatminsizliğine Neden Olan Faktörler ve Sonuçları



Kaynak: Enver Özkalp ve Çiğdem Kirel (2004); *Örgütsel Davranış*, 2. Baskı, Anadolu Üniversitesi Web Ofset, Eskişehir, s. 75.

Kişinin işine karşı geliştirdiği duygu ve davranışlara iş tatmini denilmektedir. Eğer bu tutumlar olumlu ise çalışanların tatmin düzeyleri yüksek, eğer olumsuz ise tatmin düzeyleri düşüktür. Genelde tüm yöneticiler, çalışanlarının tatmin düzeylerini bilmek isterler (Özkalp ve Kirel, 2004: 75). Şekil 1.4.'te gösterildiği üzere örgütsel, grupsal ve bireysel faktörler çalışanların beklentilerini karşıladığında çalışanlar iş tatmini elde etmekte ve bu durum da çalışanların işten ayrılma, işe gelmeme ve devamsızlık durumlarının düşük seviyeye inmesinde etkili olmaktadır. Yine aynı

faktörler çalışanların beklentilerini karşılamadığında, iş tatminsizliği oluşmakta, iş tatminsizliği sonucunda işten ayrılmalar artmakta, işe gelmeme ve devamsızlık da yüksek oranlara çıkmaktadır.

Aşağıda verilen yedi koşulun iş tatmini ile ilişkisi olduğu belirtilmektedir (Savery, 1996: 19) :

- Kişinin başarı ile altından kalkabileceği zeka gerektiren bir iş
- Kişisel ilgi
- Fiziksel açıdan fazla yormayan bir iş
- Performans için ödüller
- Kişinin fiziksel gereksinimlerine ve işin amacına uygun çalışma koşulları
- Yüksek düzeyde saygınlık
- İlginç iş, ücret ve terfi etmede destek; rol çatışması ve belirsizliği azaltmada yardım.

İş tatminini çalışanın işine karşı oluşturduğu tutum ve duygularının ifadesi olarak tanımlayan Armstrong (1993) ise iş tatmini faktörlerini sırasıyla şu şekilde vermektedir:

- İçsel etkenler: İş koşulları, özellikle iş türü, iş çeşitliliği, iş sorumluluğu, iş yöntemleri üzerinde kontrol sahibi olma, beceri ve yeteneklerini kullanabilme fırsatlarının olması ve kararlara katılım ile ilgilidir,
- Dışsal etkenler: Çalışma koşulları ve yapılan ödemeler ile ilgilidir,
- Yönetim kalitesi,
- Çalışma Grupları,
- Başarı ya da başarısızlık: Çalışan, özellikle kendi yeteneklerini kullanma fırsatı bulabiliyorsa başarı, tatmin elde eder.

Çalışanların işlerini daha iyi yapabilmeleri ve örgüte olumlu anlamda daha fazla katkıda bulunabilmeleri için işlerinden memnun olmaları gerekir. Günümüzde meydana gelen hızlı değişimler ve yoğun rekabet ortamı, kişilerin tatminini etkilemektedir. Bunun yanı sıra örgütsel yapı ile ilgili unsurlar, çalışanlarla ilgili

faktörler ve işin kendisi iş tatmininde önemli rol oynamaktadır (Serinkan ve Bardakçı, 2007: 161). İş tatmini, çalışanlar açısından öncelikle çalışanın mutluluğunun artmasını, çevresi ile uyumlu olma, güven kazanma, işbirliğine yönelme, böylelikle amaç birliği ile örgüt amaçları doğrultusunda çaba harcama, çalışmaya istekli ve verimli olmasını sağlarken, örgütsel açıdan güç birliği sisteminin gelişmesine, işgücü devir oranının düşmesine, dolaylı olarak da üretime katılan faktörlerin verimliliğini artırmada etkili olabilmektedir. Düşük iş tatmini ise moral bozukluğuna, işten soğumaya, işgören devir hızında artışa, zihinsel ve bedensel rahatsızlıklara, devamsızlığa, düşük verimliliğe ve sonuçta sağlıksız bir topluma ortam hazırlar (Duygulu ve Eroğlu, 2006: 4; Gül vd., 2008: 2).

Tablo 1.3: İş Tatmini ve İş Tatminsizliği Faktörleri

<u>İş Tatmini Sağlayanlar</u>	<u>İş Tatminsizliğine Neden Olanlar</u>
Fırsatlarla dolu bir iş	Formel bir yapı- kontrol , ödüller ve kurallar açısından
Onaylanma	Amirler
Özgürlük	Maaş ve ücretler
Kişinin kendi işinde kontrol, güç ve statü (mevki) sahibi olması	Çalışma Koşulları
Tam bir iş	Birlikte çalışılan insanlar
Hedeflerin neler olduğunun bilinmesi	Sıkıcı bir iş
Bireysel gelişme olanakları	Ürünlerin veya hizmetlerin sunulduğu müşterilerle iletişimin olmaması
Uyumlu kişilerle çalışmak	Hiyerarşik yapılanma içerisinde kötü bir iletişim
Bu insanlarla “tatmin edici” ilişkiler geliştirmek	Sınırlı yükselme olanakları
Değerli bir organizasyona ait olmak	Kişinin yaşantısı üzerindeki kontrolü (veya gücünü) kaybetmesi
Beklentilerle orantılı seviyede ödüllendirmelerin olması	Başaramamak
Başarmak	

Kaynak: Kenneth R. Robinson (1990); *A Handbook of Training Management*, 2. Baskı, Kogan Page Ltd., Londra, s. 94.

İş tatmini ile ilgili etkenlere yönelik olarak 1970’lerin sonunda oluşturulmuş olan liste (Tablo 1.3.) çalışan tatminini anlamak açısından araştırmacılara önemi bir veri sağlamaktadır. Faktörleri bu şekilde ayırmak, ayrılmaz olabilecek şekilde birbirleri ile bağlantıları olduğundan, çok gerçekçi olmamaktadır. Olumlu sonuç alınabilecekler listesinde bulunan faktörler tatminsizlik halinde çatışma doğmasına neden olabilecektir (Robinson, 1990: 93-94).

İş tatminine yönelik bugüne kadar 6000'in üzerinde çalışma yapılmakla birlikte, pek çok araştırmacı daha fazla çalışma yapılması ve bilgi toplanmasının gerekliliği sürmektedir (Toker, 2007: 93). İş tatminine yönelik olarak yapılan araştırmalarda iş tatmininin sadece çalışanların tüm gereksinmelerinin karşılanmasıyla değil, çalışanların kendisi için neleri önemli gördüğü ve onları ne kadar istediği ile ilgili olduğu ortaya çıkmıştır (İmamoğlu vd., 2004: 168). Yapılan çalışmalarda çalışan tutumlarının nedenleri, pozitif ve negatif iş tatmini sonuçları, çalışanların tutumlarının nasıl ölçüleceği ve etkileneceği alanında birçok boşluk bulunduğu ifade edilmektedir (Gündüz Çekmecelioğlu, 2006: 124). Farklı meslek gruplarının iş tatminleri arasında da mesleki saygınlık, iş üzerinde kontrol, çalışma gruplarının bütünleşme seviyesi ve mesleki topluluklar olmak üzere dört temel etmenden kaynaklanan önemli farklılıklar olduğu saptanmıştır (Gümüş, 2006: 30). Türkiye'de çalışma hayatını ilişkin hangi tür değer ve tutumların önemli olduğunu gösteren yeterli çalışma yoktur. 1991 yılında yapılan "Türk Toplumunun Değerleri" konulu bir araştırmada insanların %60'ının işlerini kazançtan bağımsız, hoşlanılarak ve profesyonelce yapılması gereken bir iş olarak gördükleri; %36'sının ise çalışmayı hayatta kalmak için katlanılabilir bir külfet ya da kazançla orantılı olarak yürütülmesi gereken faaliyetler olarak tanımladıkları tespit edilmiştir (Atakan, 2007: 27).

Bir örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için, o örgütte çalışanların iş tatminlerinin sürekli olarak yüksek tutulması gerekir. İş tatmini çalışanların işine karşı genel tutumu olup, işi hakkındaki düşüncelerini etkileyen faktörler arasında ücreti, terfi olanakları, sosyal hakları, yöneticisi, iş arkadaşları, çalışma koşulları, haberleşme, güvenlik, verimlilik ve işin niteliği vardır. Bu faktörlerin her biri işi tatminini değişik şekillerde etkiler (Özdevecioğlu vd., 2003: 130). Yöneticiler, örgütlerinde çalışan kişilerin iş tatmin seviyelerinin yüksek olmasını isterler. Buna yönelik olarak da olanaklarına ve deneyimlerine göre çaba gösterirler. Kişisel ve örgütsel hedeflere ulaşılmasında önemli bir etken olan iş tatmininin sağlanması ve yükseltilmesi için her şeyden önce iş tatminini sağlayan etkenler hakkında sağlıklı bilgi sahibi olunmalıdır. Çalışanın işine karşı genel tutumunda etkili olan etkenler birbirleri ile etkileşim içindedirler. Bir faktör çalışanın iş tatmini üzerinde önemli bir etkiye sahip olsa da tek başına belirleyici olamaz (Akıncı, 2002: 4). İş tatminine yönelik etkenler

incelendiği zaman genel bir değerlendirmeye ulaşabilmek amacıyla üç başlık halinde incelemek uygun olacaktır: Dışsal faktörler, içsel faktörler ve kişisel faktörler.

1.7.1. Dışsal Faktörler

Çalışanlar tarafından iş yaşamında aranan nitelikler göreceli olarak parasal ödül ya da ikramiye gibi maddi ya da özsaygı ya da iş tatmini gibi soyut olabilir. Beklentiler içsel ya da dışsal ödüller şeklinde ikiye ayrılabilir. Kısaca içsel ödüller kişinin kendi deneyimleri sonucu ortaya çıkarken dışsal ödüller ise dışarıdan kişiye sunulur. Bir içsel ödül kişinin kendisini başarılı hissetmesi ve özsaygısının artması olabilirken, dışsal ödül ücret artışı ya da ikramiyesi olabilir. Bunlar, çalışanın motivasyonunun ve performansının artırmasını sağlayarak iş tatmini elde etmesine yardımcı olur. Buna yönelik olarak da örgütlerin yapılanmaları kişisel ve örgütsel hedefler uyumlaştırılacak şekilde gerçekleştirilmelidir (Cole, 1993: 86).

1.7.1.1. Fiziksel Çalışma Koşulları

Çalışanların içinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar, verimliliği etkileyen önemli etkenler arasındadır. Bu koşulların en uygun seviyede olması çalışanların moral seviyesini de etkileyebileceği gibi örgütle bütünleşmesini ve dolayısıyla iş tatminini de kolaylaştıracaktır. Bu nedenle fiziksel koşulların çalışanların çalışma temposunu ve isteğini artıracak şekilde düzenlenmesine gidilmektedir (Biçer, 2005: 48). Kişi- çevre uyumu, çalışanın kendisi ve çalışma koşulları ile uyumluluk derecesini gösterir. Çalışanın istekleri ve gereksinimleri ile örgüt ve işin sundukları arasındaki uyum çalışanın tatmin seviyesine katkıda bulunacaktır (Bowling ve Hammond, 2008: 66).

İş tatmini, çalışanların işlerini, çalışanlarını ve hatta mesleklerini değiştirmesinde daha az etkili olurken genel çalışma koşulları, rahatlık, ücret, kararlara katılım, kaynakların ulaşılabilirliği gibi unsurlar iş tatminini etkilemektedir (Bowling vd., 2006: 361, Unesco, 2009: 160). Çalışanların bilgiye, kaynaklara, olanaklara ulaşabildiği ve yönetim tarafından çalışanlara destek verildiği bir ortamın iş tatmini üzerinde önemli etkisi bulunmaktadır (Laschinger vd., 2004; 537).

Çalışma koşulları, işyerinde çalışanların ya da kişinin işini değiştirmesi ile bağlantılıdır. Benzer işlerde aynı branşta aynı işi yapacaklarından dolayı tam anlamıyla herhangi bir farklılık sözkonusu olmayacaktır. İnsanlar yaşam standartlarını yükseltme gereksinimlerini giderme ve deneyimlerini artırma arayışı içerisindeyler. Örneğin vasıflı işler, çalışanlara daha çok kontrol olanağı verir. Kontrol ile iş tatmini arasında bağlantı kurulduğu takdirde ve eğer kontrol unsuru iş tatminini etkiliyorsa, iş değişikliğinde iş tatmini ve kontrol arasında pek fazla değişiklik olmayacaktır. İş tatmininde istikrar elde edilmesinde iş tatminini sağlayan örgütsel etkenler kısmen kabul edilebilir etkenlerdir (Dormann, Zapf, 2001: 492). Bunlar başlı başına iş tatmini veya iş tatminsizliğine yol açmaz. Kişinin çeşitli etkenlere verdiği önem seviyesine göre tatmin ortaya çıkar (Gümüş, 2006: 35). İş tatmini ve tatminsizliği, yeni seçenekler ortaya çıktığında ya da benzer işlerde çalışanlarla yapılan karşılaştırmalarda daha belirgin ortaya çıkar. Olumsuz çalışma koşulları altında çalışma, kişiyi tüketerek ister istemez verdiği hizmetin, üretimin nitelik ve niceliğinde bozulmaya neden olabilmektedir. Çalışma yaşamındaki bu olumsuz etkenler çalışanların iş verimini, sağlığını ve sosyal yaşantısını etkilemekte, bu etkilenim de iş tatmininde azalmaya ve tükenmişliğin oluşmasına neden olabilmektedir (Şanlı, 2006: 1).

1.7.1.2. Ücret ve Terfi Olanakları

Ücret, çalışanlara hizmetleri karşılığı yapılan ödemedir. Örgütlerde ücret, çabaların artmasıyla orantılı olarak artırılır ve özendirme aracı niteliği açıkça belirlenmiş olur. İnsanların çoğu için daha yüksek gelir elde etme olanağı, çalışmak ve işbirliği etmek için tek olmasa bile önemli bir özendirme aracıdır. Çalışanlar, çalıştıkları işlerde terfi olanakları da isterler. Terfi, çalışanın bulunduğu iş pozisyonundan daha ileri bir pozisyona, daha güç bir işe getirilmesidir. Çalışanın terfi ettirilerek ücretlerinin arttırılması, çalışan tatmininin daha etkili şekilde elde edilmesini sağlayacaktır. Böyle bir uygulama ile yönetim aynı zamanda plan ve programlarını uygulamaya koymak için kendisine yardım edip işbirliğini kolaylıkla kabul edecek bir destek sağlamış olacaktır (Eren, 1996). Ücret ve terfi, iş tatmini ile doğru orantılıdır. Aynı zamanda bu iki değişken iş seviyesi ve sosyal saygınlık ile de ilişkilidir. Bu değişkenlerin her biri, artan ihtiyaçları karşılama kapasitesine sahiptir.

Çalışanın istediği bir üst göreve terfi olanağının olması, kendisini değerli hissetmesini sağlayacak ve iş tatminini de artıracaktır. Bu durum çalışanın terfiye bakış açısıyla da ilgilidir. Kimisi için terfi ilerleme, gelişme anlamına gelirken, kimisi için de daha çok ücret artışı, daha çok sosyal saygınlık anlamına gelebilir. Çalışanlar, adil, karışık olmayan ve beklentileriyle paralel olarak gördükleri ücret sistemi ve terfi politikaları isterler. Bu durum, tatminlerini arttırır. Ancak, çalışanlar arasında ücret seviyesinin sağladığı tatminden daha önemlisi, benzer işlerde çalışanlara farklı ücret ödenmesinden kaynaklanan tatminsizliktir. Bir çalışan aldığı ücretin yüksekliğinden daha çok başkalarının aynı iş için aldığı ücretle ilgilenir ve etkilenir (Sabuncuoğlu, 1984: 86; Çalışkan, 2005: 10). Ücrette yapılan artış doğrudan iş tatminini sağlamamakla birlikte, bu durum koruyucu bir faktör olarak yalnızca iş tatminsizliğini önlemektedir (Toker, 2007: 102).

1.7.1.3.Yönetim

Örgütlerin stratejilerinin oluşturulması ve uygulanması doğrultusunda çalışanların yönetime katılımının sağlanması, sözkonusu örgütlerin varlığını sürdürmesine, miktar ve kalite yönünden üretimde artışa ve maliyetlerde düşüşe katkı sağlayacaktır. Aynı zamanda örgüt yapısı ve çalışanlarının hızla değişen dış çevre koşullarına da uyumunu artıracaktır. Yönetime katılımın desteklendiği yapılanmalarda çalışanların psikolojik yönden daha tatmin edici bir iş çevresinin oluşturulması sağlanmaktadır. Bu sayede personel devir hızı da azalmakta ve işyerinde sosyal ilişkilerin de daha sakin ve dostane bir ortamda yürütülmesi sağlanmaktadır (Koçel, 2001; Eren, 1996). Yönetime katılımın olumlu yönde gelişmesi ile birlikte çalışanların iş tatmininde de artışlar gözlenmektedir. İş tatmini gibi yönetime katılım da işten ayrılma eğilimi ile negatif yönde ilişki içindedir (Porter vd., 1974: 606). Yönetici, kişinin işten tatmin sağlayıp sağlamamasında önemli bir faktördür. Yapılan araştırmalar göstermiştir ki, 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 önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 4). Yöneticilerin çalışanlara işle ilgili kararlarda özgür karar verme, örgütsel çalışma sürecine katkıda bulunma ve örgütsel süreçlerde

düşünceleri paylaşma fırsatı vermesi, çalışanların süreçlere dahil olduklarını hissetmelerini sağlamaktadır. Buna dayalı olarak yöneticiden tatmin de yükselmektedir. Çalışanlar karar verme sürecinde yeterli bilgiye sahip değillerse ve yöneticilerinden birbirine uymayan isteklerle karşılaşılırsa işlerinden tatmin olamamaktadır (Demircan Çakar ve Yıldız, 2009: 74). Ayrıca işgören ve yönetim kademesinde bulunanlar arasındaki iletişim kanalının açık olması ve iletişimin taraflarca istenilen bir düzeyde gerçekleşmesi ile çalışanların iş tatmini aynı yönlü bir ilişki göstermektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 3).

1.7.1.4. İş Arkadaşlarıyla İlişkiler

Kişi, bir örgütün çalışanı olarak o örgütte yer aldığı andan itibaren örgütte geçerli olan ilişkiler sistemine de dahil olur. Örgütün organizasyonel yapısına göre geliştirilen bir ilişkiler sistemi ve örgütsel işleyiş vardır. Bu ilişkiler sistemindeki olumlu ve olumsuz tutumlar iş tatminini etkilemektedir. Ast- üst ilişkileri, yatay ilişkiler, kontrol ve değerlendirme mekanizmalarındaki kişilerle ilişkiler önemli iletişim örnekleridir ve iş tatminine etkileri vardır (Alanyalı, 2006: 47). İnsanın yaşamının önemli bir kısmı işyerinde geçtiğinden çalışanlar, zamanlarının büyük bir kısmını iş arkadaşları ile geçirirler. Bu nedenle çalışanların iş arkadaşlarının önemi daha da artmaktadır. Kişinin iş yaşamı dışında özel yaşamı da vardır ve bazen bu arkadaşlıklar işyeri dışında, kişinin özel yaşamında da devam edebilmektedir. Çoğu zaman en yakın arkadaş ve dostluklar da iş arkadaşlarından oluşmaktadır. Dolayısıyla çalışanın iş arkadaşlarıyla geçen zaman hiç de küçümsenmeyecek bir zaman dilimidir ve çalışanın arkadaşları ile ilişkisinin olumlu olması tatmin seviyesini de etkilemektedir (Keser, 2006: 90- 91). İş yaşamı, kişisel bir çaba sonucu ortaya çıkan bir durum değil, daha çok sosyal ilişkilerin ortaya çıkardığı bir durumdur. Bu nedenle kişi, iş çevresinden ve dolayısıyla iş arkadaşlarından yeterli ilgi ve desteği bulamadığı zaman kendi çabalarının iş yaşamını düzenlemeye yeterli olmadığını görecektir ve büyük bir hayal kırıklığına uğrayacaktır. Bu durumda iş tatmininden söz etmek mümkün değildir (Soyer ve Can, 2007: 34). Çalışanlar, işini sevmese dahi arkadaşları nedeniyle işinden mutluluk duyarlar. İyi ilişkiler içinde olduğu iş arkadaşları, çalışma yaşamını daha zevkle hale getirebilir. Ancak çalışanlar

bu tarz iş arkadaşlıklarına sahip değillerse iş tatmini bu durumdan olumsuz olarak etkilenir (Özkalp ve Kirel, 2004: 77).

1.7.1.5. İş Güvenliği

Çalışanın iş tatmini elde etmesinde önemli faktörlerden biri olan iş güvenliği, çalışanların işyerlerinde işlerini yaparlarken ortaya çıkabilecek tehlikelerin fiziksel ve ruhsal sağlıklarına zarar verebilecek durumların ortadan kaldırılması ve güvenli bir çalışma ortamı yaratılması için gerekli çalışmaların tümüdür. Bu kapsamda iş güvenliği ve işçi sağlığı bir bütün olarak ele alınmaktadır. Çalışanların işyerlerinden ya da işlerinden kaynaklı olası zararlardan korunması, işin çalışana uygun hale getirilmesi ve çalışanın işe uyumlaştırılması, çalışanın fiziksel ve ruhsal iyilik hallerinin tam olarak sağlanması ve bunun devamı için desteklenmesi konuları iş güvenliği ve işçi sağlığı tanımında da yer almaktadır. İş güvenliği ve işçi sağlığının tam olarak gerçekleştirilmesi örgütlerde çalışanların sağlıklarının devamını sağlamanın yanısıra örgütlerin verimliliğini de etkileyecektir (Durdu, 2006: 8-9). Herzberg'in çift faktör teorisinde hijyen faktörler arasında yer alan iş güvenliği, diğer motive edici faktörlerle birlikte çalışanların iş tatmini elde etmesinde etkili olan bir faktördür. İş güvenliğinin düşük olarak algılanması, çalışanların güvenlik motivasyonlarının azalmasına ve iş kazalarında artışlara eden olmaktadır. İş güvensizliğinin olması halinde kısa vadede çalışanların iş tutumlarında değişimler, iş tatmini ve işe bağlılıklarında azalmalar sözkonusu olmakta ve devamsızlık artmaktadır. Uzun vadede ise işe yönelik davranışlarda değişiklikler, başarının düşmesi, çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarında bozulmalar ve işten ayrılmalar sözkonusu olmaktadır (Özçelik, 2009).

1.7.1.6. Örgüt Kültürü

Örgüt kültürü, örgütün yaşam süreci içerisinde ortaya çıkmış, örgütün hem kendi içinde hem de çevresiyle bütünleşmesine yönelik olan ilişkilerinde yaşanan sorunların çözümüne yöneliktir; sorunların çözülmesine yönelik uygulamaları kabul görüp gerçekten işe yaramaktadır ya da örgüt üyelerinin algılamaları bu şekildedir. Örgütlerde çalışanlar farklı alt kültürlerle sahiptirler ve dolayısıyla örgüt kültürü içinde bulunduğu toplumsal kültürden bağımsız bir kültür olarak farklılıklar gösterir

(Doğan, 2007: 104- 105). Buna bağlı olarak örgütler de birbirlerinden farklı kültürler taşırlar. Çalışanlarının örgüt kültürü ile bütünleştiği, örgütün değerlerini ve amaçlarını kanıksadığı örgütler daha başarılı olmaktadır. Örgüt kültürü, çalışanlarını bir arada tutan ortak değerler olup, örgütsel yaşamı düzenler ve örgütün sürekliliğini sağlar. (Köse vd., 2001: 227- 228). Örgüt kültürü, çalışanların istek ve beklentilerini karşılayabilmelerine olanak tanıyan, onların düşünce ve davranışlarında etkili olan ve gönüllü olarak uydukları, örgüte ait normlar ve değerler bütünü olup, grup bilinci içerisinde örgütün amaçları doğrultusunda faaliyet göstermelerinde etkilidir (Genç, 2008: 220). Çalışanların örgüt kültürüyle bütünleşmesi iş tatminlerini de etkileyecektir.

1.7.2. İçsel Faktörler

Hackman ve Oldham tarafından öne sürülen beş temel iş özelliği işin temel yapısına yönelik özellikleri içeren içsel faktörlerdir. İçsel faktörler, çalışanların iş tatmini elde etmesi açısından önemlidir. Bunlar, işin gerektirdiği beceri çeşitliliği, işle özdeşleşme, işin önemi, çalışana işe yönelik özerklik tanınması ve iş ilişkisinde olunan kişilerden alınan geri bildirimdir (Özçelik, 2009: 42).

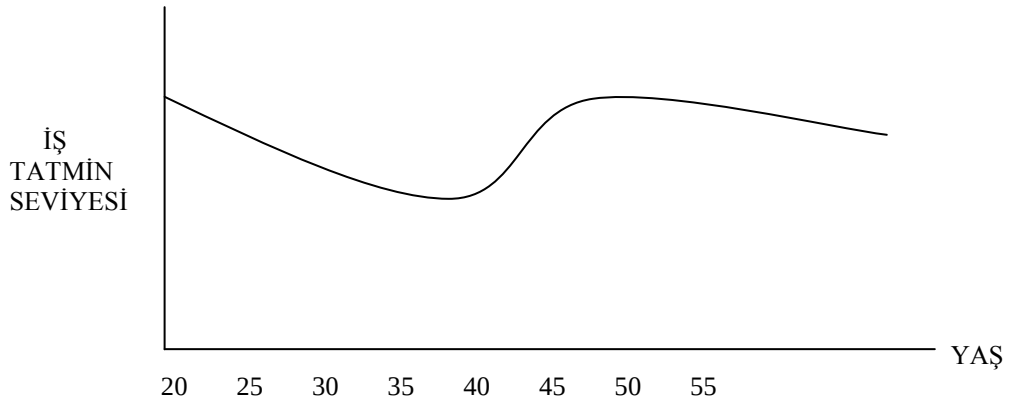
1.7.3. Kişisel Faktörler

İş tatmini ile ilgili yapılan araştırmalarda kişisel faktörler arasında yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi ve meslek gibi faktörler yer almaktadır. Dormann ve Zapf (2001)'ın Doğu Almanya'da yaptığı araştırmada kişisel faktörlerin, işin yapılmasında daha etkin hareket ederek kişisel çıkarlar elde etme gibi, iş tatmininde istikrar sağlanmasında önemli bir rol oynadığı tespit edilmiştir. Kişisel faktörler iş koşullarını etkilemekte ve ortaya çıkan sonuç ise iş tatmini üzerinde etkili olmaktadır.

Yaş: Yaş konusunda yapılan araştırmalarda kesin bir sonuca ulaşılması sözkonusu olmamıştır. Yaş ve iş tatmini açısından olumlu bir ilişki kurulan, yani yaşlı çalışanların iş tatmininin gençlere nazaran daha fazla olduğunu ortaya koyan araştırmalar, bu durumu insanların yaşadıkça işlerinden beklentilerinin düşmesine, yaşlı çalışanların beklentilerinin daha gerçekçi olmasına, statülerinin yükselmesine,

kıdem ve maaşlarının artmasına ve güç kazanmalarına bağlamışlardır. Yaşın iş tatmini ile ilişkisi olmadığını savunan araştırmalarda ise yaşlı ve genç çalışanların, orta yaşlı çalışanlara göre daha fazla iş tatmini yaşadıkları belirtilmektedir (Atakan, 2007: 31- 32; Baş, 2002: 30; Bodur ve Güler, 1997: 13; Piyal vd., 2002: 53; Tanrıverdi, 2008: 37; Biçer, 2005: 47- 48). Herzberg ve arkadaşlarına göre ise yaş ve tatmin arasında U şeklinde bir ilişki (Şekil- 1.5) mevcuttur. Bu ilişkiye göre işgörenlerin 25 yaş öncesi ile 45 yaş sonrasında iş tatmin düzeyleri yükselmektedir. Yani iş tatmini, işe ilk girişte yüksektir, fakat sonra düşmeye başlar. İşteki kariyer yükseldikçe tatmin düzeyi de yeniden artmaya başlar (Silah, 2005: 120).

Şekil 1.5: İş Tatmini- Yaş Değişkeni İlişkisi



Kaynak: Mehmet Silah (2005); *Endüstride Çalışma Psikolojisi*, Seçkin Kitabevi, Ankara, s. 121.

Cinsiyet: Cinsiyet ele alınarak yapılan iş tatmini araştırmalarında cinsiyet ve iş tatmini arasında ya ilişki bulunamamış ya da meslek gruplarına ve iş statülerine göre cinsiyetler arasında farklılık tespit edilmiştir (Ang ve Koh, 1997: 175; Atakan, 2007: 32; Özdevecioğlu vd., 2003: 136; Oksay, 2005: 127). Kadın çalışanların iş tatmin seviyeleri daha yüksek olarak tespit edildiği araştırmalarda bu durum sosyal ve kültürel alanda erkek ve kadınların beklentilerinin farklı olduğu, dolayısıyla ailesine destek olmak için çalışan kadınların tatmin seviyelerinin yükseldiği şeklinde ifade edilmiştir. Herzberg ve arkadaşlarına göre, kadınların iş tatminlerinin daha yüksek olmasının nedeni, kadınların ev dışında bir konum edinmeleridir (Tanrıverdi, 2008: 37). Kadınların iş tatminin erkeklerden daha düşük olduğunun belirlendiği çeşitli araştırmalarda, iş tatmini ve cinsiyet arasında saptanan ilişki kadınların erkeklere oranla daha vasıfsız işlerde çalışmalarına ve düşük ücret almalarına bağlanmıştır.

Kadının ve erkeğin sosyal rollerinin farklı oluşu da sonucu etkileyen bir diğer etkidir. Kadınlar toplumda üstlendikleri eş olma ve annelik rolleri nedeni ile çalışma hayatında üst düzey ihtiyaçlarını gidermeyi amaçlamamakta, maddi/ fiziksel unsurlar ile ödüller onlar için yeterli olmaktadır. Genellikle düşük ücretli ve vasıfsız işlerde çalışmaları nedeni ile de ihtiyaçlarını gerçekleştiremediklerinden tatminsiz olmaktadırlar (Baştemur, 2006; 14).

Eğitim Seviyesi: Eğitim, iş tatmininin oluşmasında en önemli faktörlerden bir tanesi olup, eğitim seviyesi çalışanların tatmin seviyesini de etkileyebilen bir yapıdadır. Dolayısıyla eğitim seviyesi, çalışanın işini daha iyi kavrayıp, daha başarılı olmasını sağlamakta ve bu durum iş tatmininin oluşmasına katkıda bulunmaktadır (Konuk, 2006: 72). Eğitim sebebiyle oluşan iş tatminindeki farklılıkların sebebi ise beklentilerdeki farklılığa bağlıdır (Metle, 2001: 315). Eğitim seviyesi açısından yapılan araştırmalarda da farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Buna göre eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında negatif sonuçlar bulan araştırmalar, bu durumu eğitim seviyelerinin işin gerektirdiğinden yüksek olması durumunda çalışanların beklentilerinin karşılanmamasına bağlamaktadır. Yine eğitimi alınan meslekte çalışamamanın da bunda etkisi olduğu da ifade edilmektedir. Bazı araştırmalarda ise eğitim seviyesinin yüksek olmasının iş tatminini artırdığı ileri sürülmüştür. Bu durum ise eğitim almışların işlerinde daha iyi çalışmalarına, diğerlerine nazaran daha iyi işlerde daha iyi mevkilerde bulunmalarına bağlanmıştır (Atakan, 2007: 32- 33; Durak ve Serinkan, 2007: 133; Toker, 2007: 103; Kaya, 2007: 368; Oksay, 2005: 10). Eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında farklı sonuçlar, yapılan iş ile alınan eğitimin örtüşmediği zamanlarda ortaya çıkabilmektedir. Ayrıca kişilerin eğitim seviyesinin yükselmesine rağmen kendisinden daha az eğitim alan diğer kişilerle aynı statüye, aynı haklara sahip olmasının yarattığı haksızlık duygusu da eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında farklı sonuçların ortaya çıkmasında etkili olmaktadır (Meziroğlu, 2005: 44).

Meslek: Çalışanların mesleki seviyeleri de iş tatminini etkilemektedir. Mesleki seviye ile iş tatmini arasında doğru orantılı bir ilişki vardır. Yaptıkları işte mesleki açıdan daha üst düzeyde bulunan kişiler, işlerinden daha fazla tatmin olmaktadırlar.

Toplumda kabul gören daha üst düzeyde bulunanlar daha fazla tatmin sağlamaktadırlar (Biçer, 2005: 49). Yine mesleki seviye ile iş tatmini arasındaki olumlu ilişkiler toplumun bazı işlere diğerlerinden daha fazla değer vermesine dayandırılmaktadır. Buna yönelik olarak değer verilen işlerde çalışanlar değer verilmeyen işlerde çalışanlara oranla daha fazla tatmin olacaklardır. Bundan dolayı mesleki saygınlık, denetim, iş gruplarının niteliği gibi değişkenler, tatminde etkili olmaktadır (Özdayı, 1990: 89- 90, Marşap, 1995: 69; Üstün, 2009: 606).

1.8. İş Tatminsizliğinin Sonuçları

Çalışanların işlerinden memnun olmamasının ifadesi olan iş tatminsizliği yabancılaşıma, stres, işgücü devrinde artış, devamsızlık gibi sonuçların ortaya çıkmasında etkili olmaktadır.

Yabancılaşıma: Yabancılaşıma, kişinin yaşadığı ortama yönelik kendisini yetersiz görmesi, anlamsızlık duygularını taşıması, yalnızlaşması, kendini özüne karşı yabancı hissetmesi, uyumsuz veya aşırı uyumcu olması, işe, gruba ve örgüte olan ilgisinin azalması unsurlarını içeren bir durumdur. Kişinin yaşamını Maslow piramidinin alt basmağındaki ihtiyaçları karşılamaya adanarak, bunları araç olmaktan ziyade artık amaç olarak görmeye başlaması yabancılaşımadır (Göksu, 2002: 32). İşyerine ve işe karşı yabancılaşıma teknolojinin gelişimi, kültürel farklılıkların belirgin olması, sanayileşme, değer ve tutumlarda yaşanan değişimlerin hızlı olması gibi faktörler dolayısıyla devam edecektir. Çalışanın yalnızlık yaşaması, kendisine ve işine karşı ilgisinin azalması, işinden tatmin olmaması gibi durumlar sonucunda yabancılaşıma ortaya çıkmaktadır (Özçelik, 2009: 48).

Stres: Kişinin fiziksel ve ruhsal sınırlarının zorlanması, baskı altında tutulması sonucu ortaya çıkan tutum olarak ifade edilen strese yönelik birçok tanımlama bulunmaktadır (Meziroğlu, 2005: 22). Örgütlerde görev ve yetki yapısına, işin gereklerine, örgütsel role, iş ilişkilerine, örgüt iklimi ve yapısına bağlı olarak stres yaşanmaktadır (Menteşe, 2007: 22). İş tatminsizliği sonucunda çalışanın yaşadığı hayal kırıklığı çalışanda farklı psikolojik sonuçlara yol açmaktadır. İş tatminsizliğine bağlı olarak duyguları içine atma ya da bastırma yöntemi seçildiği takdirde yaşanan durum çalışan açısından strese dönüşmekte ve çeşitli gerilim tepkileri göstermesine

neden olabilmektedir (Özçelik; 2009: 49). Yaşanan stresin kaynağı olan sorun çözümlenemeyecek olduğu takdirde fiziksel, ruhsal ve davranışsal bozukluklar, örgütsel bazda iş verimliliğinde düşmeler, devamsızlık, işe geç gelme, işten ayrılma gibi sonuçlar ortaya çıkmaktadır.

İşgücü devrinde artış: Örgütlerde çalışanların işlerinden ayrılma oranı olarak tanımlanan işgücü devri, çalışanın işine örgüt tarafından son verilmesi ya da kendi isteğiyle isteğiyle örgütten ayrılması sonucunda ortaya çıkabilmektedir. Bir örgütte işgücü devir hızının yüksek olması halinde genellikle ilk dikkat edilen husus iş tatminsizliği konusudur. Çalışanların örgütten elde ettikleri beklentilerinden daha az olduğu takdirde iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. Bu beklentiler çalışanlar arasında farklılıklar gösterse de iş tatminsizliği sonucunda çalışan o işi bırakacaktır (Şahal, 2005: 77).

Devamsızlık: Örgütler açısından yüksek maliyetlere neden olan devamsızlık çalışanın çalışma saatleri içinde işyerinde olmaması anlamına gelmektedir. Üç çeşit devamsızlık vardır: Hastalık dolayısıyla devamsızlık, geçerli bir gerekçe ile izin alınarak yapılan devamsızlık ve izinsiz devamsızlık. Hastalık dolayısıyla devamsızlıkta çalışanın hastalık raporu ile yaptığı devamsızlık sonrası işe tekrar dönmesi ve tam katılımı olasıdır ve hastalık izni şeklinde ifade edilebilir. Tatil, ders çalışma veya benzeri özel şekilde geçerli gerekçeler de hastalık iznine benzer şekilde devamsızlık olarak sayılmaz. Gerekçe belirtilmeyen veya onaylanmayan tüm diğer işe gelmeme durumları devamsızlık kapsamında değerlendirilir. Bu tarz devamsızlıklarda işyeri kurallarına uyulmaması durumu sözkonusudur. Çalışanın işe geç gelmesi, işi erken bırakması da devamsızlık değerlendirmesi içindedir. Can sıkıntısı, yorgunluk, bıkkınlık gibi nedenlerle devamsızlık durumu sözkonusu ise devamsızlığın nedeninin iş tatminsizliği olduğu düşünülmelidir (Josias: 2005). İş tatmini ile devamsızlık arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Ancak bu durum iş tatmini elde eden çalışanların devamsızlık yapmadığını göstermez. İşten tatmin olanların devamsızlık oranı, tatminsizlik yaşayanlara göre oldukça düşüktür (Silah, 2005: 136).

1.9. Tükenmişliğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

İşyerinde kronikleşmiş stres faktörlerine karşı verilen tepki tükenmişlik şeklinde ifade edilmektedir ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi değerlendirmesi boyutlarından oluşmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). İş tatmini ise çalışanın işinden duyduğu memnuniyet sonucu oluşan duygusal durumudur. Tükenmişlik ile iş tatmini arasındaki ilişki kesin sınırlarla birbirinden ayrılmamakta ve aralarında bir etkileşim olduğu görülmektedir.

Mattila (2006)'nın Zoomerang Şirketi'nde çalışan 100 bilgisayar teknolojileri uzmanı (IT professionals) arasında yapmış olduğu çalışmada da tükenmişlik ve iş tatmini arasında anlamlı negatif bir ilişki bulunmuştur.

Özgür (2007)'ün İstanbul'da resmi ve özel liselerde görev yapan İngilizce öğretmenleri arasında yapmış olduğu araştırmasına göre tükenmişlikle iş tatmini arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır: Katılımcıların iş tatmini faktörlerinden memnuniyetleri arttıkça tükenmişlikleri azalmakta, ya da memnuniyetleri azaldıkça tükenmişlikleri artmaktadır.

Çağlıyan (2007)'in devlet üniversiteleri ile vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenler arasında yaptığı çalışmada da tükenmişlik ve iş tatmini arasında da düşük seviyede anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur. Bu durumun iş tatminine etki eden başka faktörlerin de olduğunu gösterdiği ifade edilmektedir. Ancak araştırma boyutuna bağlı olarak bu faktörlere yer verilmemiştir.

Brewer ve Clippard (2002) tarafından Amerika Birleşik Devletleri'nde 250 öğrenci destek hizmetleri personeli arasında yaptığı çalışmada da tükenmişlik ve iş tatmini arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur.

Genel olarak yapılan araştırmalara bakıldığında tükenmişlik ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yüksek seviyede tükenmişliğin yaşandığı hallerde düşük seviyede iş tatmini sözkonusu olmaktadır. İş tatmininin işe karşı bir tutum olduğu yerde tükenmişlik işe karşı daha fazla duygusal bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır. Çalışan, işinde beklentilerine ulaşamadığında tatminsiz olmaktadır. İş

tatmini elde edemediğinde aynı anda kendini yetersiz olarak da hissediyorsa tükenmişlik seviyesi de yüksek çıkmaktadır. Yüksek tükenmişlik ve düşük iş tatmini seviyelerinin tespit edilmesinde de etkili olan diğer faktörler ise çalışanın iş ortamı, iş arkadaşları ve hizmet verdiği kişilerle olan ilişkileri, rol çatışması, kişinin ruhsal yapısı gibi faktörlerdir (Spector 1997: 65, Brewer ve Clippard, 2002: 174).

İş yaşamının yoğun temposunda çalışanların iş tatmininin yüksek olması çalışanlar açısından önemli olduğu kadar örgütler açısından da önemlidir. Tükenmişliğin tümüyle ortadan kaldırılması mümkün değildir. Önemli olan çalışanların tükenmişliğe göre daha fazla iş tatmini elde etmeleri ve bunun genel tatmin olarak yaşantılarına da yansıyabilmesidir. Bu amaçla iş tatminini artıracak ve tükenmişliği azaltacak uygulamalar gerçekleştirilmelidir (Ünal Alp, 2007: 67).

2. KDZ.EREĞLİ BÖLGESİ TERSANELERİ ÇALIŞANLARININ MESLEKİ TÜKENMİŞLİK SEVİYELERİNİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE İLİŞKİN BİR UYGULAMA

2.1. Tükenmişlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişkileri İnceleyen Araştırmalar

Tükenmişlik ve iş tatminine yönelik birçok araştırma yapılmıştır. Bu araştırmalarda tükenmişlik ve iş tatmini ölçülerek etkileri tespit edilmeye çalışılmıştır. Yapılan araştırmalar dikkat çekici bir şekilde iş tatminindeki değişimlerin tükenmişliğin en iyi habercisi olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca iş tatmininin yanı sıra yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, mesleki kıdem, işyükü gibi pek çok etken de tükenmişliği etkileyen unsurlardandır.

Fichter (2010)'ın Güney Florida'da 163 mali müşavir arasında yaptığı araştırmada mesleki tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve demografik veriler değerlendirmesinde yaş arttıkça mali müşavirlerin duygusal tükenme seviyelerinin düştüğü; eğitim seviyesi yükseldikçe duygusal tükenmelerinin arttığı tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma ve demografik veriler değerlendirildiğinde de mali müşavirlerin yaşı arttıkça duyarsızlaşma seviyeleri azaldığı belirlenmiştir. Kişisel başarı ve demografik verilerin değerlendirilmesinde de mali müşavirlerin eğitim seviyesi arttıkça kişisel başarı hissi seviyelerinin düştüğü tespit edilmiştir. İş tatmini ve mesleki tükenmişlik açısından da yapılan değerlendirmelerde iş tatmini ve yaş duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif bir ilişki içerisinde iken yaş ve iş tatmini arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın azaldığı belirlenmiştir. Kişisel başarı ve iş tatmini ile demografik veriler karşılaştırıldığında da mali müşavirlerin iş tatmini ve demografik verilerden eğitim seviyesi yükseldikçe kişisel başarı hislerinin de arttığı tespit edilmiştir. Araştırmada genel olarak bakıldığında demografik verilerin mesleki tükenmişlik ile herhangi anlamlı bir ilişkisi olmadığı, ancak iş tatmini ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğu, demografik verilerle iş tatmini bir araya getirildiğinde demografik veriler ve tükenmişlik arasında ilişkinin artacağı tespit edilmiştir.

Broome vd. (2009) tarafından 2004- 2005 yıllarında Florida, Idaho, Illinois, Ohio, Oregon, Texas, Washington ve Wisconsin'da ücretsiz ayaktan tedavi

uygulayan toplam 93 kuruluştan sağlanan 469 katılımcıdan veriler elde edilerek yapılan çalışmada sözkonusu kuruluşlarda çalışan danışmanların işyükünün tükenmişliğin ortaya çıkmasında önemli bir rol oynadığı tespit edilmiştir; danışmanların fazla işyükü (30'dan fazla istemcisinin olması) olmasının yüksek seviyede tükenmişlik ile anlamlı bir bağlantısı olduğu bulunmuştur. Diğer yandan kuruluşlarda yer alan programlar arasında da işyükü- tükenmişlik bağlantısı anlamlı bulunmuştur. Fazla işyükü olan danışmanların (30'dan fazla istemcisi olanların) iş tatmin seviyeleri 11- 30 arası istemcileri olan iş arkadaşlarına göre daha düşük çıkmıştır. Yapılan çalışmada danışmanlar arasında daha iyi klinik denetiminin ve idari desteğin olması halinde daha az tükenmişlik ve daha yüksek iş tatmini sonucuna ulaşılabilceği tespit edilmiştir.

West (2009)'in yetişkin sağlığı, hastane/ klinik sağlığı, toplum temelli hizmet, davranışsal sağlık, darülaceze/ yoksulluk, okul, serbest meslek/ özel doktorluk, üniversite/ kolej gibi çalışma gruplarına ayrılan 116 müzik terapisti arasında yaptığı çalışmada iş tatmini alt boyutlarından içsel tatmin açısından gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Mesleki tükenmişlik açısından ise serbest meslek çalışma grubunda yer alan müzik terapistlerinin her üç alt boyutunda tükenmişlik seviyeleri diğer gruplarda yer alanlara göre daha düşük bulunmuştur. Okullarda çalışanların duygusal tükenme seviyeleri, davranışsal sağlık alanlarında çalışanların duyarsızlaşma seviyeleri en yüksek, yetişkin sağlığı alanlarında çalışanların ise kişisel başarı seviyeleri en düşük bulunmuştur. Müzik terapistlerinin iş tatmini alt boyutları açısından değerlendirilmesinde fakülte mezunlarının hem içsel hem dışsal tatmin seviyesinin yüksekisans ya da doktora mezunlarına göre daha düşük olduğu bulunmuştur. Yüksekisans ve doktora mezunlarının içsel tatmin seviyeleri ise birbirine yakın değerlerde bulunmuştur. Çalışma süresi açısından da 1-9 yıl süredir çalışanların içsel ve dışsal tatmin seviyeleri düşük bulunurken, 30 yıl ve üzeri süredir çalışanların dışsal tatmin seviyeleri yüksek, 20- 29 yıl süredir çalışanların da içsel tatmin seviyeleri yüksek bulunmuştur. Yapılan çalışmada iş koşulları ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamazken tatmin ve iş koşulları arasında anlamlı bir ilişki olduğu bildirilmiştir.

Kanwar vd. (2009) tarafından Ulusal Başkent Bölgesi, Yeni Delhi, Hindistan bilgi teknolojileri (Information Technology- IT) ve bilgi teknolojileri yetkili servislerine (IT Enabled Services- ITES) bağlı 6 farklı işletmede çalışan 218'i erkek, 95'i kadın 313 kişi arasında yapılan araştırmada genel değerlendirmelerde tükenmişlik seviyesi yüksek, iş tatmini düşük bulunmuştur. Araştırmada yapılan karşılaştırmalarda ise erkek çalışanların kadın çalışanlara göre daha yüksek iş tatminine sahip olduğu, IT ve ITES grupları karşılaştırıldığında ise ITES grubu çalışanlarının iş tatminlerinin yüksek, IT grubu çalışanlarında ise tükenmişlik seviyelerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yine yapılan çalışmada tükenmişlik ile iş tatmini arasındaki negatif ilişki tespit edilerek yüksek tükenmişlik seviyesinin düşürülmesi halinde iş tatmininin sağlanacağı ortaya konulmuştur. Sonuçta tükenmişliğin IT- ITES endüstrisinde çalışanları etkilediği, düşük iş tatmininin moral bozukluğuna, verimsizliğe neden olduğu, örgütlerin iş- yaşam dengesini sağlamak ve stresi- tükenmişliği azaltmada önemli ve birincil role sahip oldukları özellikle dile getirilmiştir.

Piko (2006)'nın 2006 yılında Hollanda Szeged'de iki büyük hastanede çalışan 201 hemşire arasında yapmış olduğu çalışmada duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyeleri yüksek, kişisel başarı seviyesi ise düşük bulunmuştur. Çalışmada tükenmişlik alt unsurlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile iş tatmini arasında negatif, kişisel başarı ve iş tatmini arasında pozitif bir bağlantı bulunmuştur. Ayrıca rol çatışması ile de karşılaştırma yapılmış ve tükenmişlik ile rol çatışması arasında pozitif bir bağlantı varken iş tatmini ile rol çatışması arasında negatif bir bağlantı olduğu bildirilmiştir. Hemşirelerin iş tatminine yönelik olarak özellikle duygusal tükenmenin etkili olduğu belirtilmiştir. Kadın katılımcıların ve eğitim seviyesi yüksek olanların iş tatmin seviyeleri ise düşük bulunmuştur. Eğitim seviyesi yüksek olanların iş tatminlerinin düşük olmasına rağmen eğitim seviyesinin yüksekliğinin işe yönelik olumsuz durum ve tutumlarda önemli koruyucu bir unsur olduğu ise özellikle belirtilmiştir.

Bailey (2006)'in Amerikan Danışmanlık Derneği (American Counseling Association- ACA) üyesi olan 128 rehabilitasyon ve danışma uzmanı arasında yapmış olduğu çalışmada tükenmişliğin iş tatminini etkileyen bir unsur olduğu ifade

edilmiştir. Katılımcıların tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi seviyeleri düşük bulunmuş iken, duygusal tükenme seviyeleri orta düzeylerde bulunmuş; tükenmişliğin iş stresine göre iş tatminini etkileyen önemli bir unsur olduğu belirlenmiştir. Yine mesleki tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ile stres arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Demografik/ iş değerlendirmelerde de ücret seviyesi ve işyükünün iş tatminini etkilediği belirtilmiştir.

Happell vd. (2003) tarafından Melbourne’de zihin sağlığı merkezlerinde çalışan 51’i adli psikiyatri 78’si normal psikiyatri hemşiresi olmak üzere toplam 129 hemşire arasında yaptığı çalışmada normal psikiyatri hemşirelerinin adli psikiyatri hemşirelerine göre meslek, iş koşulları, arkadaş desteği ve mesleki gelişim açısından daha yüksek seviyede mesleki tükenmişlik, özellikle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadığı tespit edilmiştir. İş tatmini değerlendirmelerinde de benzer sonuçlara ulaşılmış, meslek, iş koşulları, arkadaş desteği ve mesleki gelişim açısından adli psikiyatri hemşireleri daha fazla iş tatmini yaşarken normal psikiyatri hemşirelerinin daha az iş tatmini yaşadığı belirlenmiştir.

Proctor ve Steadman (2003)’ın tek bir okulda (evdeki grup) ve çeşitli okullarda (geleneksel grup) görev yapan 63 okul psikoloğu arasında yapmış olduğu çalışmada tek bir okulda görev yapan psikologlarda çeşitli okullarda görev yapan psikologlara göre yüksek iş tatmini ve düşük tükenmişlik seviyesi tespit edilmiştir. Her iki grubun cinsiyet, yaş ve eğitim seviyesi açısından tükenmişlik ve iş tatmini değerlendirmeleri yapıldığında da anlamlı bir sonuca ulaşamamıştır.

Demerouti vd.nin (2000) Almanya’da 109 hemşire arasında yaptığı çalışmada yalnızca yaş ve mesleki görev süresi ile tükenme arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki, yaş ile iş tatmini arasında ise anlamlı ama negatif bir ilişki bulunmuştur. Aynı zamanda yoğun zaman baskısı, fiziksel ve zihinsel işyükü, istenmeyen çalışma koşulları ve problemleri ile vardiyalı çalışma takvimine bağlı tükenmeye yönelik güçlü sonuçlar tespit edilmiştir.

Butterworht vd.nin (1999) İskoçya ve İngiltere’de bulunan 23 klinikte toplam 586 hemşire arasında yaptığı çalışmada katılımcıların kişisel başarı seviyesi oldukça yüksek, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme seviyeleri ise düşük bulunmuştur. İş tatmini açısından da içsel tatmin seviyeleri dışsal tatmin seviyelerine yüksek, genel tatmin seviyeleri ise ortalamanın üzerinde tespit edilmiştir.

Barrick (1989)’in 1988 yılında ABD- Ohio’da tarım, iş eğitimi, ev ekonomisi, pazarlama ve ticaret ve endüstriyel eğitim alanlarında uzman olan 202 mesleki denetim uzmanı arasında yapmış olduğu çalışmada gruplar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamış; tüm gruplarda iş tatmini seviyesi artarken duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerinin azalma gösterdiği, kişisel başarı seviyesi artarken iş tatmini seviyesinin de artış gösterdiği belirlenmiştir. Katılımcılar arasında duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerinin yüksek iken kişisel başarı seviyelerinin de düşük olduğu tespit edilmiştir. İş tatmin seviyesi yüksek olan katılımcıların mesleki tükenme seviyelerinin daha düşük olduğu bulunmuştur.

Üngüren vd.nin (2010) Antalya’da çeşitli konaklama işletmelerinde çalışan 181 otel çalışanı arasında yaptığı araştırmada katılımcıların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyeleri düşük, kişisel başarı seviyeleri ise yüksek bulunarak konaklama işletmelerinde çalışanların tükenmişlik sendromuyla karşı karşıya olmadıkları belirlenmiştir. Katılımcıların iş tatmini konusunda ise kararsız kaldıkları tespit edilmiştir. Yapılan çalışmada elde edilen verilere göre göre otel çalışanlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyeleri arttıkça iş tatmin seviyeleri düşmektedir. Kişisel başarı ve iş tatmini arasında da pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Cinsiyet değişkeni ile ele alındığında kadın çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerinin erkek çalışanlara göre daha yüksek ve anlamlı bir farklılığa sahip olduğu belirlenmiştir. Yine medeni durum değişkenine göre ise bekar çalışanların evli çalışanlara göre daha yüksek duyarsızlaşma seviyesine sahip olduğu tespit edilmiş; bu farklılığın da istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir. Otel çalışanlarının yaşı, eğitim seviyeleri ve meslekî deneyimlerinin tükenmişlik ve iş tatmin seviyeleri üzerinde önemli bir etkisi olmadığı belirlenmiştir.

Soyer vd.nin (2009) Türkiye'nin çeşitli illerinden 247 beden eğitimi öğretmeni arasında yaptığı çalışmada da beden eğitimi öğretmenlerinin cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu ve eğitim durumu değişkenlerine bağlı olarak mesleki tükenme ve iş tatminine yönelik anlamlı bir fark bulunamamıştır. Meslekî deneyim değişkeni açısından ise mesleki tükenmeye yönelik anlamlı bir fark bulunamazken iş tatmini değişkeni açısından stajyer öğretmenler ile uzman öğretmenlerin iş tatmini seviyeleri arasında farklılık olduğu; stajyer öğretmenlerin iş tatmin seviyelerinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

Altay (2009)'ın Antakya ve İskenderun'da bulunan konaklama işletmelerinde çalışan 111 kişi arasında yaptığı çalışmaya göre çalışanların iş tatminini elde etmesini sağlayan iyi yapılan işin fark edilmesi değişkenine yönelik otel çalışanları arasında ortaya çıkan iyi yapılan işin fark edilmemesi ile işin çok yönlü olması değişkenine yönelik otel çalışanları arasında ortaya çıkan işin çok yönlü olmaması gibi olumsuz sonuçlara göre otel çalışanlarının tatminsizlik yaşadığı ve bu durumun duygusal tükenmeyi artırdığı; çalışanların iş tatmini elde etmesini sağlayan meslekte ilerlemeye yönelik olanakların olması değişkenine yönelik otel çalışanları arasında ortaya çıkan mesleklerinde ilerlemeye yönelik olanaklarının olmadığı gibi elde edilen olumsuz sonuca göre otel çalışanlarının tatminsizlik yaşadığı ve bu durumun duygusal tükenmeyi artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışanların iş tatmini elde etmesini sağlayan sorumluluk oranı değişkenine yönelik otel çalışanları arasında sorumluluklarının azalması halinde de çalışanların tatminsizlik yaşadığı ve kişisel başarı hislerinin azaldığı tespit edilmiştir. Söz konusu çalışmada iş tatmini değişkenlerinde saptanan olumsuz gelişmelerin çalışanların mesleki tükenmişlik yaşamasında doğrusal bir neden olduğu ortaya konulmuştur.

Havle vd.nin (2008) İstanbul'da değişik hastanelerde görev yapan 226 psikiyatri hekimi arasında yaptığı çalışmada yaş değişkeni baz alındığında tükenmişliğin tüm alt ölçekleri arasında anlamlı bir fark bulunmamış, cinsiyet açısından ise erkek psikiyatristlerin kadın psikiyatristlere göre kişisel başarı ve iş tatmini puanları ise yüksek bulunmuştur. Yine evli psikiyatristler ile yarı zamanlı (part-time) çalışanlar kişisel başarı bakımından daha yüksek puan almışlardır.

Çalışma süresi açısından değerlendirildiğinde ise çalışma süresi 6- 10 yıl arasında olan psikiyatristlerin duyarsızlaşma seviyesi diğerlerine göre yüksek bulunurken 10 yıl ve üzeri süredir çalışmakta olanların kişisel başarı seviyesi yüksek bulunmuştur. Psikiyatri uzmanı olarak çalışan psikiyatristlerin de duyarsızlaşma seviyeleri asistan ve öğretim üyelerine göre daha yüksek bulunmuştur. Elde edilen gelir açısından ise gelir yönünden tatmin olan psikiyatristlerin kişisel başarı ve iş tatmin seviyeleri yüksek olarak tespit edilirken gelir yönünden tatmin olmayanların ise duygusal tükenme seviyeleri daha yüksek bulunmuştur.

Gürbüz (2008)'ün Kars ili ve ilçelerinde bulunan Milli Eğitime bağlı resmi okul öncesi eğitim kurumlarında görev yapan okul öncesi öğretmenlerinin iş tatmin düzeylerini ve mesleki tükenmişlik düzeylerini incelemek amacı ile yaptığı çalışmada yaş değişkeni baz alındığında genel mesleki tükenmişlik seviyesi sırasıyla 26- 30 yaş grubunda daha yüksek, ardından 20- 25 yaş ve 31- 50 yaş arası grup gelmektedir; iş tatmini değerlendirmesinde ise gruplar arasında anlamlı farklılık tespit edilmiş, 20- 25 yaş grubunda yer alanların iş tatmin seviyeleri, daha üst yaş grubuna göre yüksek bulunmuştur. Görev süresi değişkeni baz alındığında mesleki tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma açısından gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamış, ancak kişisel başarı açısından 1- 5 yıl arası görev yapanların seviyeleri 6 yıl daha fazla süredir görev yapanlardan daha yüksek tespit edilmiştir. Mesleki kıdem, mezun olunan okul ve elde edilen aylık gelir değişkenleri baz alındığında mesleki tükenmişlik ve alt boyutları ile iş tatmini açısından gruplar arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

Bilge (2006)'nin Ankara'daki üniversitelerde çalışan 194 akademisyen arasında yaptığı çalışmada akademik unvan açısından yapılan değerlendirmelerde içsel tatmin atarken duygusal tükenme seviyesinin azaldığı tespit edilmiştir. Araştırma görevlilerinde ise diğer öğretim elemanlarına göre duygusal tükenme seviyesi daha düşük bulunmuştur. Cinsiyet açısından da erkek akademisyenlerde duyarsızlaşmanın kadın akademisyenlere göre daha fazla olduğu belirlenmiştir. Duygusal tükenmeye yönelik yapılan çalışmada dışsal tatmin, cinsiyet, medeni durum, kıdem ve yurtdışında olma değişkenleri göz önünde tutulmamış;

duyarsızlaşmaya yönelik yapılan çalışmada ise dışsal tatmin, medeni durum, kıdem ve yurtdışında olma değişkenleri göz önünde tutulmamıştır. Kişisel başarıya yönelik yapılan çalışmada ise içsel ve dışsal tatmin ile kıdem göz önünde tutulmuştur. İçsel ve dışsal tatmin ile kişisel başarı değerlendirmesinde de kişisel başarı hissi artarken içsel tatmin seviyesinin düştüğü, dışsal tatmin artarken karşılıklı olarak kişisel başarı hissini de arttığı tespit edilmiştir. Çalışmada araştırma görevlilerinin kişisel başarı seviyeleri profesörler ve diğer öğretim elemanlarına göre daha düşük seviyede bulunmuştur.

Özyurt (2006)'un 2005 yılında İstanbul'da devlet hastanelerinde, özel hastanelerde, birinci basamak sağlık kuruluşlarında, özel sağlık klinik ve polikliniklerinde çalışan 598 doktor arasında yaptığı çalışmada demografik veriler yaş açısından değerlendirildiğinde 29 yaşından küçük olan doktorların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyeleri yüksek çıkarken, kişisel başarı ve iş tatmini seviyeleri düşük bulunmuştur. Cinsiyet açısından değerlendirildiğinde ise duygusal tükenme ve iş tatmini ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunamazken, erkek doktorlarda duyarsızlaşmanın kadın doktorlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Medeni durum değişkeninde de bekarlarda duygusal tükenme seviyesi evlilere göre daha yüksek bulunmuşken bekarların iş tatminlerinin de evlilere göre daha düşük olduğu belirlenmiştir. Medeni durum değişkeni ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Alanyalı (2006)'nın 2005 yılında Bursa Işıklar Askeri Lisesi'nde görev yapan 97 kişi üzerinde yaptığı çalışmada kendisini fiziksel, ruhsal ve zihinsel olarak tükenmiş hisseden çalışanların iş tatmininin diğer çalışanlara göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Eğitim seviyesi açısından ise alt grup eğitim seviyesinde olan çalışanların iş tatmin seviyeleri yüksek, tükenmişlik seviyeleri de genel ortalamaların bir miktar üzerinde çıkmıştır. Gelir seviyesi açısından da gelir seviyesi düşük olanların iş tatminsizliği ve tükenme duygusu oranları diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Özdemir vd.nin (1999) Cumhuriyet Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi ve İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğretim üyeleri arasındaki mesleki tükenmişlik

seviyelerinin değerlendirilmesine yönelik yaptıkları çalışmada mesleki tükenmişlik seviyeleri açısından yaptıkları karşılaştırmada sonuç anlamlı bulunmamıştır. Akademik ünvanlara, cinsiyete ve medeni duruma göre yapılan karşılaştırmada da anlamlı bir sonuca ulaşılamamış; ancak fakülte bazında yapılan araştırmada meslek değişimine yönelik yapılan karşılaştırmada diş hekimliği fakültesi öğretim elemanlarının verdikleri yanıtlar incelendiğinde anlamlı sonuca ulaşılarak mesleği değiştirmek olası olsaydı değiştirmek isteyenlerin değiştirmek istemeyenlere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyeleri yüksek, kişisel başarı seviyeleri ise düşük bulunmuştur. İktisadi ve idari programlar öğretim elemanlarının aynı konuya yönelik olarak verdikleri yanıtlar duygusal tükenme yönünden anlamlı bulunmuş; mesleğini değiştirmek isteyenlerde duygusal tükenme seviyesi mesleğini değiştirmek istemeyenlere oranla daha yüksek bulunmuştur. Genel tatmin açısından da değerlendirildiğinde tatminsizlik ardından tükenmişliğin ortaya çıkacağı, tükenmişliğin iş tatmini ile aynı olmadığı, ancak iş tatmininin duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın ile ters yönlü, kişisel başarı ile doğrusal ve orta düzeyde ilişki gösterdiği vurgulanmıştır.

Yapılan çalışmalar incelendiğinde mesleki tükenmişlik ve iş tatmininin birbirlerini etkiledikleri görülmektedir. Mesleki tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile iş tatmini arasında negatif yönlü doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Mesleki tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerindeki artış iş tatmini seviyesinde düşüş; kişisel başarı seviyesindeki artış da iş tatmini seviyesinde artış olarak görülmektedir ya da tam tersi olarak duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerinde düşüş iş tatmini seviyesinde artış; kişisel başarı seviyesinde düşüş de iş tatmini seviyesinde düşüş olarak görülmektedir. İşten memnun olma, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, mesleki kıdem, işyükü gibi unsurlar da hem mesleki tükenmişliği hem de iş tatmini aynı anda etkilemektedir. Yapılan çalışmalarda mesleki tükenmişlik ve iş tatmini ölçülerek nedenleri ortaya koyulmaya çalışılmış ve sonuçlara göre de pek çok öneri getirilmiştir.

2.2. Araştırmanın Amacı

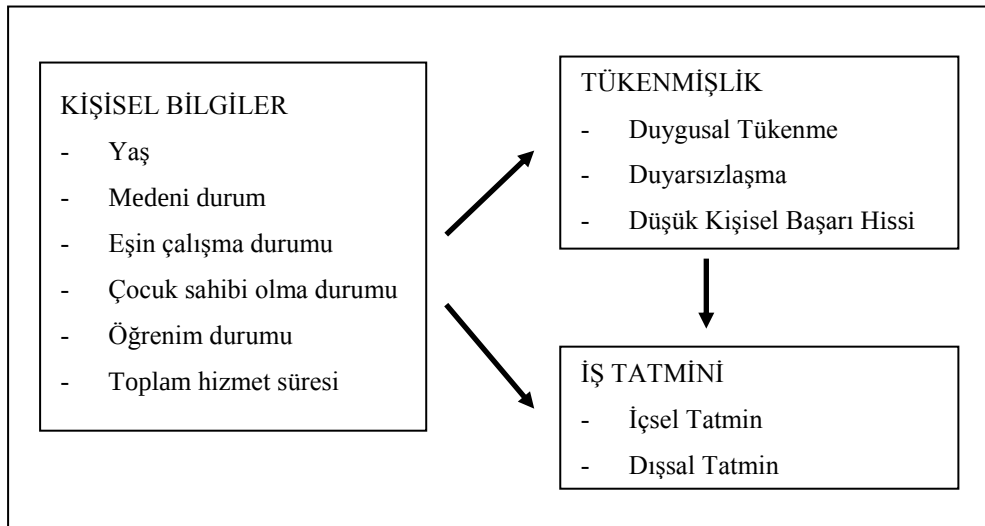
Bu araştırmanın amacı Kdz. Ereğli Bölgesi'nde faaliyet gösteren tersanelerde çalışanların tükenmişlik ve iş tatmini seviyelerini belirlemek ve tükenmişlik seviyelerinin iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya çıkarmaktır.

Araştırmanın temel amacı içerisinde ayrıca alt amaçlar olarak araştırmaya katılan tersane çalışanlarının yaş, cinsiyet, medeni durumları, eşin çalışma durumu, çocuk sahibi olma durumları, öğrenim durumları, toplam hizmet yılları ve gelir seviyeleri değişkenlerinin tükenmişlik ve iş tatmini üzerindeki etkileri ortaya çıkarılacaktır.

2.3. Araştırmanın Modeli

Araştırmada iki veya daha çok değişken arasında, birlikte değişim varlığını ya da değişim derecesini belirlemeye çalışan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Tersane çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve iş tatmini ile bu ölçeklerin alt boyutlarının puanları hesaplanmış, bunların demografik değişkenlerle olan ilişkileri ve birbirleriyle olan ilişkileri incelenmiştir. Kullanılan değişkenler ve ilişkiler Şekil 2.1' de gösterilmiştir:

Şekil 2.1: Araştırmanın Modeli



2.4. Araştırmanın Hipotezleri

Tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyelerini etkileyen kişisel faktörlere ilişkin H_0 hipotezleri aşağıda sunulmaktadır:

H1a. Tersane çalışanlarının yaş gruplarına göre tükenmişlik seviyelerinde farklılık yoktur.

H1b. Tersane çalışanlarının medeni durumlarına göre tükenmişlik seviyelerinde farklılık yoktur.

H1c. Tersane çalışanlarının eşin çalışma durumuna göre tükenmişlik seviyelerinde farklılık yoktur.

H1d. Tersane çalışanlarının çocuk sahibi olma durumlarına göre tükenmişlik seviyelerinde farklılık yoktur.

H1e. Tersane çalışanlarının öğrenim durumlarına göre tükenmişlik seviyelerinde farklılık yoktur.

H1f. Tersane çalışanlarının toplam hizmet sürelerine göre tükenmişlik seviyelerinde farklılık yoktur.

H1g. Tersane çalışanlarının gelir durumlarına göre tükenmişlik seviyelerinde farklılık yoktur.

Tersane çalışanlarının iş tatmini seviyelerini etkileyen kişisel faktörlere ilişkin H_0 hipotezleri aşağıda sunulmaktadır:

H2a. Tersane çalışanlarının yaş gruplarına göre iş tatmini seviyelerinde farklılık yoktur.

H2b. Tersane çalışanlarının medeni durumlarına göre iş tatmini seviyelerinde farklılık yoktur.

H2c. Tersane çalışanlarının eşin çalışma durumuna göre iş tatmini seviyelerinde farklılık yoktur.

H2d. Tersane çalışanlarının çocuk sahibi olma durumlarına göre iş tatmini seviyelerinde farklılık yoktur.

H2e. Tersane çalışanlarının öğrenim durumlarına göre iş tatmini seviyelerinde farklılık yoktur.

H2f. Tersane çalışanlarının toplam hizmet sürelerine göre iş tatmini seviyelerinde farklılık yoktur.

H2g. Tersane çalışanlarının gelir durumlarına göre iş tatmini seviyelerinde farklılık yoktur.

Tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin iş tatmini üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik H_0 hipotezleri aşağıda sunulmaktadır:

H3. Tersane çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmini seviyeleri arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

H3a. Tersane çalışanlarının duygusal tükenmişlik ve iş tatmini seviyeleri arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

H3b. Tersane çalışanlarının duyarsızlaşma ve iş tatmini seviyeleri arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

H3c. Tersane çalışanlarının kişisel başarı ve iş seviyeleri arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

2.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Kdz.Ereğli Bölgesi tersanelerinde çalışan mavi yakalı işçiler oluşturmaktadır. Tersane, Tekne İmal ve Çekek Yerleri Yönetmeliği'ne göre her cins ve boyda gemi ve su araçlarının inşası, bakım- onarım ve tadilatlarından biri veya birkaçının yapılmasına olanak sağlayan teknik ve sosyal altyapı ve en az 50 metre deniz cephesine sahip gemi inşa kapasitesi belirlenmiş kıyı tesisi olarak tanımlanmaktadır. Kdz.Ereğli Bölgesi'nde ilk tersane 1970 yılında kurulmuş, günümüzde ise bu sayı yediye ulaşmıştır. Gemi inşa sektörü emek yoğun bir yapıya

sahip olup yan sanayi ile birlikte bire yedi oranında istihdam sağlayan bir sektördür. 2002- 2008 yılları arasında tersanelerde çalışan sayısı ÷lke çapında 33.480 iken ekonomik krizin etkisiyle bu sayı Ocak 2010 itibarıyla 8.000 kişinin altına düşmüştür (İzmirDTO, 2010). Kdz. Ereğli tersanelerinde de 2008 yılı ekonomik krizi öncesi Kdz.Ereğli tersanelerinde fiili çalışan sayısı 5.500 iken Kasım 2009 tarihi itibarıyla % 73,6 azalarak 1.450 kişiye (DTO, 2009: 2); 2010 yılı itibarıyla da çalışan sayısı 1200'ün altına düşmüştür (kdzereglihaber, 2010).

Araştırmaya yönelik anket değerdendirmelerinin yapılabilmesi için bölgede faaliyet gösteren tersane yöneticileri (genel koordinatör, insan kaynakları sorumlusu) ile iletişim kurulmuştur. Konuya yönelik genel bilgilendirmeler yapıldığında ilgililer, tersane isimleri saklı kalmak koşuluyla anket çalışmasına izin verebileceklerini ifade etmişlerdir. Bundan dolayı yapılan araştırmada tersanelerin isimleri özellikle verilmemiştir. Tersane bölgesine güvenlik dolayısıyla sivil girişler yapılamadığından anket formlarının tüm tersane çalışanlarına ulaştırılması işlemi ilgililerce görevlendirilen tersane personeli tarafından gerçekleştirilmiştir. Yapılan anket çalışması öncesi % 10 örnekleme hatası ile hesaplanan 1200 çalışanı içeren ana kitleyi temsil edecek örneklem büyüklüğü 89 kişi olarak belirlenmiştir. Araştırma döneminde faaliyette bulunan 3 tersaneye 70'er tane anket formu tesadüfi örneklem sıralarıyla beraber gönderilmiş, personel listesinden bu tesadüfi örneklem sırasıyla anketlerin uygulatılması istenmiştir. Anketleri dolduracak katılımcılara isimlerini forma yazmamaları ve çalışmanın akademik amaçlı araştırmada kullanılmak üzere yapıldığı, soru ifadelerinin yanıtlarının anlamlarının ne olduğu gibi gerekli açıklamalar anket formlarının ön sayfasında bulunan mektupla yapılmış ve bu açıklamalara ayrıca anket formlarının ön sayfasında da yer verilmiştir. Gönderilen toplam 210 anket formundan 148 tanesi geri dönmüştür. Geri dönüş oranı %70, 48'dir. Geri dönen 148 anketin ise 18 tanesi, ifadelerin karşılıkları olan yanıtlarının üzerleri tümüyle çizilerek kapatıldığından, değerdendirilmeye değerdere seviyede bulunmamıştır. Sonuçta örneklem grubu 130 kişiden oluşmuştur.

2.6. Veri Toplama Araçları

Araştırmada verilerin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Sözkonusu anket formunda iki farklı ölçek ve bir tanımlayıcı kişisel bilgiler bölümü kullanılmıştır. Bu araçlarla ilgili bilgiler aşağıda verilmiştir.

2.6.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Kdz. Ereğli Bölgesi tersanelerinde çalışanların tükenmişlik düzeylerini ölçmek için; Maslach ve Jackson (1981 ve 1986) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılan 22 maddelik Maslach Tükenmişlik Ölçeği- MTÖ (Maslach Burnout Inventory- MBI) gerekli izinler alınarak kullanılmıştır (Ergin, 1992: 145) (EK-2) (EK- 4 ve EK- 5).

Tükenmişlik kavramı Herbert Freudenberger tarafından 1974 yılında literatüre kazandırıldığından beri tükenmişlik ölçümlmeleri tartışmalı bir çıkış yapmıştır. Tükenmişlik tam olarak tanımlanmamış ve bundan dolayı ölçümleme yöntemleri tespit edilememiş, düzgün, ampirik bir tanımlama olmadığından fenomene yeterli ölçümlmeler yapılamamıştır. Bu durum MTÖ'nün geliştirilmesiyle aşılmıştır. Son yıllarda MTÖ tükenmişlik ölçümlemesi için en çok tercih edilen yöntem olmuştur. Maslach ve Jackson (1981), tükenmişlikte, duygusal tükenme (exhaustion- EX), duyarsızlaşma (olumsuz, sinik tavırlar) veya sinisizm (cynisism- CY) ve kişisel başarı hissinde düşme/ profesyonel etkinlikte azalma hissi (proffessional efficacy- PE) olarak nitelendirilen üç belirti tanımlamışlardır. Ancak MTÖ'yü uygulamadan bunları anlamak mümkün değildir. Duygusal tükenmişlik boyutu, kişinin duygusal kaynaklarının tükenmesi şeklinde geneldir. Aynı şekilde duyarsızlaşma ya da kinizm de kayıtsızlığı ya da genel olarak işe ve hizmet verilen kişilere karşı uzak tutumlar sergilemeyi ifade eder. Kişisel başarı hissi ya da profesyonel etkinlik ise sosyal ya da sosyal olmayan mesleki başarıları da içermektedir (Schaufeli ve Dierendock, 1993: 631- 632; Schaufeli vd., 2002: 464-465; Schutte vd., 2000: 54; Maslach vd., 2001: 402). Tükenmişliğin bireyler ve örgütler açısından önemi düşünülecek olursa, bunun geçerli ve güvenilir bir ölçme aracıyla ölçülmesinin gerekliliği ortaya çıkar (Ergin, 1992; 144). Maslach Tükenmişlik Ölçeği, tükenmişliğin var ya da yok olduğunu ölçmemektedir. Yaşanan tükenmişlik seviyeleri sürekli bir değişken olarak

belirlenmektedir. (Cordes ve Dougherty, 1993: 626). Tükenmişlik seviyesinin belirlenmesi, diğer değişkenlerle arasındaki ilişkileri görmek için karşılaştırmalar yapılabilmesini sağlamaktadır (Ergin, 1992: 147).

Tükenmişliği üç alt boyutta değerlendiren MTÖ'nün birinci alt ölçeği, 9 maddeden (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) oluşan duygusal tükenme, ikincisi 5 maddeden (5, 10, 11, 15, 22) oluşan duyarsızlaşma ve üçüncüsü de 8 maddeden (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) oluşan kişisel başarı boyutudur (Ergin, 1992: 146). Bu ölçekte üçüncü boyut olarak yer alan "kişisel başarı" boyutu, bazı ölçeklerde "kişisel başarısızlık" veya "kişisel başarıda düşme" şeklinde geçmektedir.

Tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmenin ölçümlendiği konular:

- S.1- İşten soğuma
- S.2- İş dönüşü ruhen tükenme
- S.3- İş kaldıramama
- S.6- İnsanlarla uğraşmaktan yıpranma
- S.8- İşten yılgınlık
- S.13- Kısıtlanma
- S.14- İşinde çok fazla çalıştığını hissetme
- S.16- İnsanlarla çalışmaktan doğan stres
- S.20- Yolun sonuna gelme

Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşmanın ölçümlendiği konular:

- S.5- Diğerlerine insan değillermiş gibi davranma
- S.10- İnsanlara karşı sertleşme
- S.11- İşin yarattığı katılaşma
- S.15- Diğerlerine karşı umursamazlık
- S.22- Diğerlerinin sorunlarını sanki kendisi yaratmış gibi hissetme

Tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarının ölçümlendiği konular:

- S.4- İnsanların ne hissettiğini anlama
- S.7- İnsanların sorunlarını çözme

S.9- İnsanlara katkıda bulunma

S.12- Kendini güçlü hissetme

S.17-Rahatlık yaratma

S.18- Canlanma

S.19-Başarı kazanma

S.21-Serinkanlılık

Tükenmişlik alt boyutlarının puanlanması ile ilgili olarak ölçeğin ilk uygulanmasında ölçeğin özgün formunda bulunan “hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün” şeklindeki 7 basamaklı yanıt seçeneğini Ergin yapmış olduğu çalışmada basamak sayısını 5’e indirerek; “hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman” şeklinde düzenlenmiştir (Ergin, 1992: 145). Tersane çalışanlarının mesleki tükenmişlik seviyelerinin iş tatminleri üzerine etkisini ortaya çıkarmak üzere hazırlanan bu tez kapsamında yapılan çalışmada da Ergin’in geçerliğini ve güvenilirliğini tespit etmiş olduğu 5’li yanıt seçenekleri kullanılmıştır.

MTÖ’de yapılan puanlama sonucunda toplam puan ve/veya alt ölçek puanları elde edilmektedir. MTÖ’yü oluşturan üç alt ölçeğin puanları her madde için 1- 5 puan arasında değerlendirilir, her alt ölçek için ayrı ayrı toplanarak kişinin alt ölçeklerden aldığı puanlar hesaplanır.

Duygusal Tükenme (DT) ve Duyarsızlaşma (D) boyutları “*olumsuz*”, Kişisel Başarı (KB) boyutu ise “*olumlu*” ifadeler içermektedir. Bu çalışmada, Ergin’in ölçeğin Türkçe uyarlamasında yaptığı gibi (Ergin, 1992: 152), olumlu ifadelerden oluşan kişisel başarı boyutunda puanlama ters yönde yapılmıştır.

Buna göre DT ve D boyutlarını oluşturan maddeler; “hiçbir zaman= 1, çok nadir= 2, bazen= 3, çoğu zaman= 4, her zaman= 5” şeklinde, KB alt ölçeğini oluşturan maddeler ise ters puanlama ile “her zaman= 1, çoğu zaman= 2, bazen= 3, çok nadir= 4, hiçbir zaman= 5” şeklinde puanlanır. Bu şekilde boyutların puanları hesaplanır. Bu üç boyuttan alınan puan arttıkça tükenmişlik seviyesi de artmaktadır.

Ergin (1992: 145- 146), Türkçe'ye uyarladığı Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin güvenilirlik çalışmasında iki yöntem kullanmıştır. Yöntemlerin ilki olan ölçeğin her üç alt boyutu için iç tutarlılığın hesaplanması yönteminde Cronbach Alpha katsayıları şu şekilde bulunmuştur:

Duygusal Tükenme (DT) alt ölçeği için : 0. 83

Duyarsızlaşma (DY) alt ölçeği için : 0. 65

Kişisel Başarı (KB)alt ölçeği için : 0. 72

İkinci yöntem olan Test/ Tekrar Test yöntemi uygulamasında ise elde edilen güvenilirlik katsayıları ise:

Duygusal Tükenme (DT) alt ölçeği için : 0. 83

Duyarsızlaşma (DY) alt ölçeği için : 0. 72

Kişisel Başarı (KB)alt ölçeği için : 0. 72

şeklinde bulunmuştur.

MTÖ'nün yapı geçerliği, Ergin tarafından faktör analizi ile değerlendirilmiş, sonuçta üç temel faktör ortaya çıkmıştır. Bu da MTÖ'nün Türkçe uyarlamasının özgün İngilizce ölçek ile tamamen tutarlı olduğunu ortaya koymuştur.

2.6.2. Minnesota İş Tatmini Ölçeği

Gerçekleştirilen araştırma kapsamında, iş tatmin seviyesinin ölçülmesinde en fazla bilinen ve kullanılan ölçek olan Minnesota Tatmin Anketi (Minnesota Satisfaction Questionnaire- MSQ) kullanılmıştır. Ölçek, 1967 yılında Weiss, Dawis, England ve Lofquist tarafından çalışanların işlerindeki tatmini ölçümlemek için geliştirilmiştir. 1985 yılında Baycan tarafından Türkçe'ye çevrilen ölçek, 100 soruluk uzun ve 20 soruluk kısa olmak üzere 2 ayrı form halinde kullanılmaktadır (Keser, 2006: 150- 151). Araştırmamızda 20 soruluk kısa form kullanılmıştır. 20 soruluk bu kısa form içsel ve dışsal iş tatmini etkenlerini ortaya çıkarıcı özelliklere sahiptir. Ölçek, içsel tatmin, dışsal tatmin ve genel tatmin puanlarını verir.

İçsel tatmin EK-3'te verilen anket formunun 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 numaralı maddelerinden oluşmaktadır. Araştırmacılarca içsel tatmini oluşturan etkenleri açıklamaya yönelik kullanılan kavramlar ise şu şekildedir:

- S.1- Aktivite (Activity) : Her zaman meşgul olması
- S.2- Serbestlik (Independence) : Yalnız başına çalışma şansı
- S.3- Değişiklik (Variety) : Zaman zaman değişik şeyler yapabilme
- S.4- Sosyal statü (Social Status) : Toplumda saygın bir kişi olma şansı
- S.7- Ahlaki değerler (Moral Values) : Vicdanî bir sorumluluk taşıma
- S.8- Güvence (Steady Employment) : Kişiye garantili bir gelecek sağlaması
- S.9- Sosyal Hizmet (Social Service): Başkaları için bir şeyler yapabilme şansı
- S.10- Otorite (Authority) : Diğer insanlara ne yapacaklarını söyleme şansı
- S.11- Yeteneklerini Kullanma (Ability Utilization) : Yeteneklerini kullanarak bir şeyler yapabilme şansı
- S.15- Sorumluluk (Responsibility) : Alınan kararları uygulama şansı
- S.16- Yaratıcılık (Creativity) : Kendi yöntemlerini kullanma şansı
- S.20- Başarı (Achievement) : İş karşılığında duyulan başarı hissi
- Dışsal tatmin ise EK-3'te verilen anket formunun 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19 numaralı maddelerinden oluşmaktadır. Araştırmacılarca dışsal tatmini oluşturan etkenleri açıklamaya yönelik kullanılan kavramlar ise şu şekildedir:
- S.5- Yönetim (Supervision) : Yöneticinin çalışanları yönetim biçimi
- S.6- Teknik-Yönetim (Supervision-Technical) : Yöneticinin karar verme yeteneği
- S.12- Şirket Politikaları ve Uygulamaları (Company Policies and Practices) : Şirket politikalarının ve alınan kararların uygulanmaya konuş şekli
- S.13- Ücret (Compensation) : İş karşılığında alınan bedel
- S.14- İlerleme (Advancement) : İşinde ilerleme şansı

S.17- Çalışma Koşulları (Working Conditions) : Çalışma koşullarının uygunluğu

S.18- Çalışma Arkadaşları (Co- workers) : Çalışanların birbirleriyle anlaşması

S.19- Takdir Edilme (Praise) : Çalışanların iyi bir iş yapması sonucu takdir görmesi

Genel tatmin ise EK-3'te verilen anket formundaki soruların tümünün ortalaması alınarak hesaplanmaktadır. (Özdayı, 1990: 24- 25; Tanrıverdi, 2008: 70- 71- 72; Serinkan ve Bardakçı: 2009, 121- 122).

Minnesota İş Tatmini Ölçeği ifadeleri, Keser'in (2006) "Çalışma Yaşamında Motivasyon" kitabı ekinde yer almakta olup ilgili Keser'den izin alınarak (EK- 6) kullanılmıştır. Ölçekte temel olarak iş koşulları ile iş tatmini ilişkilendirilmektedir. MSQ, iş arkadaşları ile olan ilişkiler, terfi, ücret, yönetim ilişkileri, başarıma, tanınma sorumluluk, örgüt politikaları, güvenlik, statü, yeteneklerden faydalanma, gerçekleştirilen faaliyetler, otorite, yaratıcılık, bağımsızlık, ahlaki değerler, sosyal hizmetler, değişiklik, çalışma koşulları ve teknik yardım boyutlarına yönelik olarak iş tatminini ölçmeyi amaçlamaktadır. Her bir ifade "hiç memnun değilim", "memnun değilim", "kararsızım", "memnunum" ve "çok memnunum"a kadar 5 aşamalı Likert tipi ölçekle değerlendirilmektedir (UMN, 2009; Keser, 2006:150-151; Toker, 2007: 96). Genel tatmin puanı 20 maddeden elde edilen puanların toplamının 20'ye, içsel doyum puanı 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 içsel faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının 12'ye, dışsal tatmin puanı 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19 dışsal faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile elde edilmektedir. Ölçeğin nötr doyum puanı 3'tür. Ölçekten alınan puan 3'ten küçük ise iş doyumunu düşük, 3'ten büyük ise iş doyumunu yüksek olarak değerlendirilmektedir (Çam vd., 2005: 215; Durak ve Serinkan, 2007: 124; Tanrıverdi, 2008: 72).

Bazı araştırmalarda çalışanın iş tatminine ilişkin verdiği genel bir değerlendirme yeterli görülmektedir. Ancak işin önemli olarak görülen farklı boyutlarını dikkate alarak toplam bir iş tatmini ölçüsü öngören çalışmalar da bulunmaktadır. Her iki yaklaşımın güçlü yönleri ve kısıtları vardır. İş tatmininin farklı boyutlarını ölçmek doğrudan belirli problem alanları ortaya çıkarmaya olanak

sağlar. İş tatmininin farklı parçalarından bütünsel bir değerlendirmeye gitmek her zaman mümkün olabilir. Ancak ters yönde bir değerlendirme mümkün değildir. Diğer bir ifade ile sadece bütünsel bir iş tatmini değerlendirmesi yapıldığında, iş tatmininin farklı boyutlarına ilişkin yorum yapma olanağı ortadan kalkar. Bu düşüncelerle, iş ortamı farklı parçalardan oluşan bir bütün olarak ele alındığında iş tatmini de çok boyutlu bir kavram olarak değerlendirilebilir (Demircan Çakar ve Yıldız, 2009: 73).

2.6.3. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmada örnekleme oluşturan tersane çalışanlarının yaşları, medeni durumları, eşin çalışma durumu, çocuk sahibi olma durumları, öğrenim durumları, toplam çalışma süreleri ve aylık gelir durumları ile ilgili bilgileri toplamak amacıyla kişisel bilgi formu hazırlanmıştır. İstenilen bilgilere ilişkin maddeler seçenekler halinde verilmiş ve uygun olan seçeneğin işaretlenmesi istenmiştir (EK- 1).

2.7. Araştırmanın Sınırlılıkları

- 1- Bu araştırma Kdz.Ereğli bölgesi tersanelerinde çalışanlar üzerinde yapılmış olup, katılımcıların saptanan sınırlılıklar içinde evreni temsil ettiği varsayılmıştır.
- 2- Araştırmadan elde edilen bulgular, Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden elde edilen verilerle sınırlıdır.
- 3- Anket formları tesadüfi örneklem doğrultusunda ilgili personele verilmiş ve anketlerin tersane çalışanları tarafından etki altında kalmadan, içtenlikle ve doğru olarak doldurulduğu kabul edilmiştir.
- 4- Araştırmanın sonuca ulaşmasında kullanılan istatistiksel analizlerin yeterli ve geçerli olduğu kabul edilmektedir.

2.8. Çalışmanın Bulguları

Çalışmada veri değerlendirmeleri yapılırken yanıt verilmeyen ifadelerde değerlendirmeler seri ortalamaları alınarak yapılmıştır.

2.8.1. Tersane Çalışanlarının Kişisel Özellikleri

Araştırmaya katılan tersane çalışanlarının yaşlarına göre dağılımları incelendiğinde %49,2'sinin 18- 30 yaş grubunda, %31,5'inin 31- 40 yaş grubunda, %12,3'ünün 41- 50 yaş grubunda ve %6,9'unun ise 51 ve üstü yaş grubunda olduğu tespit edilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan tersane çalışanlarının büyük çoğunluğunun 18- 30 (%49.2) yaş grubunda yer aldığı görülmektedir (Tablo 2. 1)

Tablo 2.1: Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Yaşa Göre Dağılımları

Çalışanları Tanımlayıcı Bilgiler		n	(%)
Yaş	18- 30	64	49, 2
	31- 40	41	31, 5
	41- 50	16	12, 3
	50 +	9	6, 9

Tükenmişlik ve iş tatmini değerlendirmelerinde genel dağılım ortalamalarına ulaşmak üzere yaş konusunda çalışanları tanımlayıcı kriterler genel değerlendirmelere ulaşabilmek için ikiye indirilmiş ve yapılan değerlendirmeler ise şu şekilde bulunmuştur:

Tablo 2.2: Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Yaşa Göre Dağılımları

Çalışanları Tanımlayıcı Bilgiler		n	(%)
Yaş	18- 30	64	49,2
	31 +	66	50,8

Yapılan kriter düzenlemeyle birlikte (Tablo 2.2) elde edilen verilere göre araştırmaya katılan tersane çalışanlarının %49,2'si 18- 30 yaş grubunda ve %50,8'i ise 31 ve üstü yaş grubunda yer almaktadır.

Tablo 2.3: Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Medeni Durumlarına Göre Dağılımları

Çalışanları Tanımlayıcı Bilgiler		n	(%)
Medeni Durum	Evli	98	75,4
	Bekâr	32	24,6

Araştırmaya katılan tersane çalışanlarının medeni durumlarına göre dağılımları incelendiğinde %75,4'ünün evli, %24,6'sının ise bekar olduğu tespit edilmiştir (Tablo 2.3).

Tablo 2.4: Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Eşin Çalışma Durumuna Göre Dağılımları

Çalışanları Tanımlayıcı Bilgiler		n	(%)
Eşin Çalışma Durumu	Çalışıyor	12	12,2
	Çalışmıyor	86	87,8

Araştırmaya katılan tersane çalışanlarının eşin çalışma durumuna göre dağılımlarının incelenmesinde sadece evli olanlar değerlendirildiğinden katılımcı sayısı 98 üzerinden hesaplanmıştır. Evli olan tersane çalışanlarının %12,2'si eşinin çalıştığını ve %87,8'i ise çalışmadığını belirtmiştir. Buna göre araştırmaya katılanların çoğunda (%87,8) eş çalışmamaktadır (Tablo 2.4)

Tablo 2.5: Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Sahip Olduğu Çocuk Sayısına Göre Dağılımları

Çalışanları Tanımlayıcı Bilgiler		n	(%)
Sahip Olunan Çocuk Sayısı	Yok	42	32,3
	1 veya 2	66	50,8
	3 +	22	16,9

Araştırmaya katılan tersane çalışanlarının sahip olunan çocuk sayısına göre dağılımları incelendiğinde %32,3'ünün çocuğunun olmadığı, %50,8'inin 1 veya 2 çocuğu, % 16,9'unun ise 3 ve daha fazla çocuğunun olduğu tespit edilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan işgörenlerin çoğunluğunun 1 veya 2 çocuğu (%50,8) vardır (Tablo 2.5). Çocuk sahibi olma durumu değerlendirmelerinde medeni durum değişkeninde boşanmış olanlar bekar grubunda değerlendirildiğinden çocuk sahibi olmayanlar grubunda bekarlar da yer almaktadır.

Tükenmişlik ve iş tatmini değerlendirmelerinde genel dağılım ortalamalarına ulaşmak üzere sahip olunan çocuk sayısı konusunda çalışanları tanımlayıcı kriterler genel değerlendirmelere ulaşabilmek için çocuk sahibi olma durumlarına göre ikiye indirilmiş ve yapılan değerlendirmeler ise şu şekilde bulunmuştur (Tablo 2.6):

Tablo 2.6: Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Çocuk Sahibi Olma Durumlarına Göre Dağılımları

Çalışanları Tanımlayıcı Bilgiler		n	(%)
Çocuk sahibi olma durumu	Yok	42	32,3
	Var	88	67,7

Yapılan kriter düzenlemeyle birlikte elde edilen verilere göre araştırmaya katılan tersane çalışanlarının %32,3'ünün çocuğu yokken, %67,7'sinin çocuk sahibi olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2.7 Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımları

Çalışanları Tanımlayıcı Bilgiler		n	(%)
Öğrenim Durumu	İlköğretim	61	46,9
	Ortaöğretim	51	39,2
	Yükseköğretim	18	13,8

Araştırmaya katılan tersane çalışanlarının öğrenim durumlarına göre dağılımları incelendiğinde %49,6'sının ilköğretim, %39,2'sinin ortaöğretim ve %13,8'inin ise yükseköğretim mezunu olduğu tespit edilmiştir. Buna göre araştırmaya katılanların yaklaşık yarısı (%49,6) ilköğretim mezunudur (Tablo 2.7).

Tablo 2.8: Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımları

Çalışanları Tanımlayıcı Bilgiler		n	(%)
Öğrenim Durumu	İlköğretim	61	46,9
	İlköğretim üstü	69	53,1

Yapılan değerlendirmelerde %13,8 gibi küçük bir oranın yükseköğretim mezunu olduğu tespit edilmiş ve katılımcı sayısı ile karşılaştırıldığında genel tükenmişlik ve iş tatmini dağılımlarında daha sağlıklı genel veriler elde etmek üzere

ankete katılanların öğrenim durumlarında ilköğretim ve ilköğretim üstü şeklinde ikiye ayırım yapılmasının daha uygun olacağı düşünüldükçe yapılan yeni bir değerlendirme ile ilköğretim mezunları 46,9 iken ilköğretim üstü mezunlarının %53,1 olduğu tespit edilmiştir (Tablo 2.8).

Tablo 2.9: Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Hizmet Sürelerine Göre Dağılımları

Çalışanları Tanımlayıcı Bilgiler		n	(%)
Toplam Hizmet Yılı	10 yıl ve daha az	91	70
	11- 20 yıl	19	14,6
	20 +	20	15,4

Araştırmaya katılan tersane çalışanlarının toplam hizmet sürelerine göre dağılımları incelendiğinde %70'inin 10 yıl ve daha az, %14,6'sının 11- 20 yıl, %15,6'sının ise 20 yıl ve daha fazla süredir görev yapmakta olduğu tespit edilmiştir (Tablo 2.9).

Tablo 2.10: Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Hizmet Sürelerine Göre Dağılımları

Çalışanları Tanımlayıcı Bilgiler		n	(%)
Toplam Hizmet Yılı	10 yıl ve daha az	91	70
	11 +	39	30

Tükenmişlik ve iş tatmini değerlendirmelerinde daha genel sağlıklı verilere ulaşabilmek için çalışanların hizmet sürelerine yönelik 10 yıl ve daha az ve 11 yıl ve üstü şeklinde tekrar bir ayırlama yapılmış (Tablo- 2.10), yapılan ikili ayırlama ile de 10 yıl ve daha az çalışanların oranı %70 iken 11 yıl ve üstü hizmet yılı olan çalışan oranı ise %30 şeklinde bulunmuştur.

Tablo 2.11: Ankete Katılan Tersane Çalışanlarının Aylık Gelir Seviyesine Göre Dağılımları

Çalışanları Tanımlayıcı Bilgiler		n	(%)
Aylık Gelir Düzeyi	500- TL. ve daha az	22	16,9
	501-TL.- 1.000-TL	88	67,7
	1001- TL.+	20	15,4

Araştırmaya katılan tersane çalışanlarının aylık gelir seviyesi açısından dağılımlarına bakıldığında ise %16,9'unun 500-TL. ve daha az, %67,7'sinin 501-TL.- 1.000-TL. arası, %15,4'ünün ise 1.001-TL. ve daha yukarısı geliri olduğu belirtilmiştir (Tablo 2.11).

2.8.2. Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyeleri ve Kişisel Özellikleri Arasındaki İlişkiler

Tersane çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmini seviyeleri ve kişisel özellikleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek üzere kullanılan ankette yer alan ölçeklerden Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ne ait 22 sorunun uygulanması ile elde edilen puanların ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 2.12'de verilmiştir. Tükenmişlik ifadelerinin aldığı değer arttıkça katılımcıların tükenmişlik düzeyi artmaktadır.

Tablo 2.12: Tükenmişlik Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Ortalama Değerleri

İFADELER	N	$\bar{X}$	SS
1- İşimden soğuduğumu hissediyorum.	130	2,26	1,190
2- İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	130	2,81	1,142
3- Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	130	2,19	1,186
4- İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	130	3,35	1,164
5- İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	130	1,91	1,282
6- Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	130	2,39	1,148
7- İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	130	3,36	1,151
8- Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	130	2,15	1,221
9- Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	130	3,58	1,363
10-Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	130	2,42	1,351
11-Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	130	2,29	1,365
12-Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	130	3,85	1,301
13-İşimin beni kısıtladığını biliyorum.	130	2,98	1,297
14-İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	130	3,31	1,368
15-İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	130	2,06	1,256
16-Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	130	2,37	1,269
17-İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.	130	3,58	1,247
18-İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	130	3,45	1,267
19-Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	130	3,38	1,381
20-Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	130	2,21	1,328
21-İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	130	3,64	1,206
22-İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	130	2,44	1,213

Ölçekte 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 numaralı ifadeler duygusal tükenme alt boyutunu ölçmektedir. 5, 10, 11, 15, 22 numaralı ifadeler duyarsızlaşma boyutunu ve 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 numaralı ifadeler de kişisel başarı alt boyutunu ölçen ifadelerdir.

Tablo 2.13: Tükenmişlik ve Alt Ölçeklerine İlişkin Ortalama Değerler

Ölçekler (Genel Ortalamaları)	n	$\bar{X}$	SS
Duygusal Tükenme	130	2,52	0,744
Duyarsızlaşma	130	2,23	0,899
Kişisel Başarı	130	3,52	0,742
TÜKENMİŞLİK	130	2,44	0,589

Tablo 2.13 tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt ölçeklerinin ve genel olarak tükenmişlik ölçeğinin ortalamalarını vermektedir. Tükenmişlik alt boyutları arasında büyük farklar olmadığı, ancak kişisel başarı alt ölçeğine verilen yanıtların değerlendirilmesinde katılımcıların kişisel başarı değerlendirmeleri açısından kişisel başarı hissi ortalamasının ortalamaların biraz üstünde olduğu görülmüştür. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyesinin de ankete katılan tersane çalışanları arasında yüksek düzeyde olmadığı görülmüştür. Tükenmişlik ölçeğine ait genel ortalamanın da (Ort. 2,44) aynı şekilde yüksek olmadığı söylenebilir.

MTÖ'nün güvenirliğini belirlemek üzere Cronbach Alpha (α) katsayıları aşağıdaki şekilde bulunmuştur:

Tablo 2.14- Tükenmişlik ve Alt Ölçeklerine İlişkin Güvenirlik Katsayıları

	Madde Sayısı	α
Duygusal Tükenme	9	0,777
Duyarsızlaşma	5	0,733
Kişisel Başarı	8	0,730
TÜKENMİŞLİK	22	0,716

Tükenmişlik ölçeğinden toplam bir puan elde edilememesi, her üç alt boyutun elde edilen puanların ayrı ayrı değişkenlerle olan ilişkilerinin gösterilmesi, ölçeğin geliştirenlerin ve Türkçe uyarlamasını yapanların önerdikleri bir durumdur. MTÖ'nün tanı koymaya yarayan bir araç olmadığını ifade eden Ergin (1992: 147), bunun yerine, bu ölçekten alınan puanlarla, yani tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından (DT, DY, KB) alınan puanlarla diğer değişkenler arasındaki ilişkileri görmek için karşılaştırmalar yapılmasının daha uygun olacağını ifade etmiştir.

Sonuç olarak, elde edilen veriler doğrultusunda Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin geçerliği ve güvenirliğinin yeterli düzeyde olduğu ve “tükenmişlik” seviyesini ölçmek amacıyla kullanılabileceği söylenebilir.

Tersane çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmini seviyeleri ve kişisel özellikleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek üzere kullanılan ankette yer alan ölçeklerden Minnesota İş Tatmini Ölçeği'ne ait 20 sorunun uygulanması ile elde edilen puanların ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 2.15’de verilmiştir. İş tatmini ifadelerinin aldığı değer arttıkça katılımcıların tatmin seviyesi artmaktadır.

Tablo 2.15: İş Tatmini Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Ortalama Değerleri

İFADELER	n	$\bar{X}$.	SS
1- Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	130	2,94	1,284
2- Tek başıma çalışma olanağım olması bakımından	130	3,18	1,050
3- Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından	130	3,28	1,111
4- Toplumda “saygın” bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından	130	3,45	1,142
5- Amirimin emrindeki kişileri idare etme tarzı açısından	130	3,12	1,217
6- Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	130	3,20	0,985
7- Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansının olması açısından	130	3,05	1,084
8- Bana sabit bir iş sağlaması bakımından	130	3,77	0,896
9- Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından	130	3,61	0,961
10- Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	130	3,48	0,982
11- Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması bakımından	130	3,61	1,054
12- İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından	130	3,31	1,035
13- Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından	130	2,61	1,247
14- İş içinde terfi olanağımın olması bakımından	130	2,95	1,174
15- Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	130	3,12	1,016
16- İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	130	3,51	1,042
17- Çalışma şartları bakımından	130	3,10	1,164
18- Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşması açısından	130	3,51	1,054
19- Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme açısından	130	2,90	1,219
20- Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	130	3,58	1,094

Tablo 2.15 incelendiğinde ankete katılan tersane çalışanlarının genel olarak iş tatmin seviyelerinin ortalamanın hemen üstünde bir değer aldığı görülmektedir. Tabloda en düşük değeri alan 13 numaralı ifadeye ($\bar{X} = 2,61$) bakıldığında katılımcıların iş karşılığında alınan bedel açısından tatmin değerlendirmesinde nötr doyum puanının altında kaldıkları görülmüştür. Tabloda en yüksek değer incelendiğinde 8 numaralı ifade ile ($\bar{X} = 3,77$) işlerinin güvence sağlaması açısından katılımcıların tatmin değerlendirmelerinin nötr doyum puanının üstünde olduğu, dolayısıyla tatmin seviyelerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Ölçekte 1, 2,3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 numaralı ifadeler içsel tatmini, 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18 ve 19 numaralı ifadeler ise dışsal tatmini vermektedir. İfadelerin tümü bir arada değerlendirildiğinde genel tatmine ulaşılmaktadır.

Tablo 2.16: İş Tatmini Alt Ölçeklerine İlişkin Ortalama Değerler

Ölçekler (Genel Ortalamaları)	n	$\bar{X}$	SS
İçsel Tatmin	130	3,38	0,592
Dışsal Tatmin	130	3,08	0,702
İŞ TATMİNİ	130	3,26	0,585

Tablo 2.16'ya bakıldığında ankete katılan tersane çalışanlarının gerek içsel tatmin, gerekse dışsal tatmin seviyelerinin biraz yüksek olduğu, dolayısıyla katılımcıların genel iş tatmini seviyelerinin yükseğe yakın olduğu tespit edilmiştir.

Minnesota İş Tatmini Ölçeği'nin güvenilirliğini belirlemek üzere Cronbach Alpha (α) katsayıları şu şekilde bulunmuştur:

Tablo 2.17: İş Tatmini ve Alt Ölçeklerine İlişkin Güvenirlik Katsayıları

	Madde Sayısı	α
İçsel Tatmin	12	0,798
Dışsal Tatmin	8	0,767
İŞ TATMİNİ	20	0,868

Elde edilen veriler doğrultusunda Minnesota İş Tatmini Ölçeği'nin geçerliği ve güvenilirliğinin yeterli düzeyde olduğu ve “iş tatmini” seviyesini ölçmek amacıyla kullanılabileceği söylenebilir.

Tablo 2.18: Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyelerinin “Yaş” Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan t-Testi

Değerler	Yaş	n	$\bar{X}$	SS	t-testi					
					Eşit Varyans Varsayımı			Farklı Varyans Varsayımı		
					sd	t	p	sd	t	p
MT	18- 30	64	2,591	0,575	128	3,035	0,003	127,784	3,034	0,003
	31 ve +	66	2,287	0,569						
İT	18- 30	64	3,134	0,627	128	-2,537	0,012	122,007	-2,530	0,013
	31 ve +	66	3,389	0,517						

MT= Mesleki Tükenmişlik

İT = İş Tatmini

Tablo 2.18’de yaş değişkenine göre tersane çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmini seviyelerinin varyanslarının eşit olup olmadığı Levene testi ile bakılmış ve bakılan bu test sonucunda grup varyanslarının eşit olmadığı belirlenmiştir. Tablo 2.18’de belirtilen bağımsız t-testi analizi varyansların eşit dağılmadığı varsayımına dayalı değerleri içermektedir. Bu sonuçlara göre $p < 0,05$ olduğundan gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Tükenmişlik seviyesinin yaş değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı açısından ele alındığında; tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyesi yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir [$t = 3,034$, $p < 0,05$]. 18- 30 yaş grubu çalışanların tükenmişlik seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X} = 2,591$), 31 ve üzeri yaşa sahip çalışanların tükenmişlik seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X} = 2,287$) olarak bulunmuştur. Bu bulgu, yaş arttıkça tersanede çalışanların tükenmişlik seviyelerinin düştüğü şeklinde yorumlanabilir. Buna göre H1a “Tersane çalışanlarının yaş gruplarına göre tükenmişlik seviyelerinde farklılık yoktur.” hipotezi reddedilmiştir.

İş tatmin seviyesinin yaş değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı açısından ele alındığında; tersane çalışanlarının iş tatmin seviyesi yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir [$t = -2,530$, $p < 0,05$]. 18- 30 yaş grubu çalışanların iş tatmin seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X} = 3,134$), 31 yaş ve üzeri yaşa sahip çalışanların iş tatmin seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X} = 3,389$) olarak bulunmuştur. Bu bulgu, yaş arttıkça tersanede çalışanların iş tatmin seviyelerinin de arttığı şeklinde

yorumlanabilir. Buna göre H2a “Tersane çalışanlarının yaş gruplarına göre iş tatmini seviyelerinde farklılık yoktur.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 2.19: Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyelerinin “Medeni Durum” Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan t-Testi

<i>Değerler</i> <i>Medeni Durum</i>	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SS</i>	<i>t-testi</i>					
				<i>Eşit Varyans Varsayımı</i>			<i>Farklı Varyans Varsayımı</i>		
				<i>sd</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>sd</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
MT Evli	98	2,340	0,537	128	-3,400	0,001	45,586	-3,083	0,003
	Bekar	32	2,733						
İT Evli	98	3,318	0,546	128	1,860	0,065	44,972	1,670	0,102
	Bekar	32	3,098						

Tablo 2.19’da medeni durum değişkenine göre tersane çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmini seviyelerinin varyanslarının eşit olup olmadığı Levene testi ile bakılmış ve bakılan bu test sonucunda grup varyanslarının eşit olmadığı belirlenmiştir. Tablo 2.19’da belirtilen bağımsız t-testi analizi varyansların eşit dağılmadığı varsayımına dayalı değerleri içermektedir. Bu sonuçlara göre $p < 0,05$ olduğundan gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Tükenmişlik seviyesinin medeni durum değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı açısından ele alındığında; tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyesi medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir [$t = -3,083$, $p < 0,05$]. Medeni durumu evli olan çalışanların tükenmişlik seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X} = 2,340$), medeni durumu bekar olan çalışanların tükenmişlik seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X} = 2,733$) olarak bulunmuştur. Bu bulgu, bekar olan tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir. Buna göre H1b “Tersane çalışanlarının medeni durumlarına göre tükenmişlik seviyelerinde farklılık yoktur.” hipotezi reddedilmiştir.

İş tatmin seviyesinin medeni durum değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı açısından ele alındığında; tersane çalışanlarının iş tatmin seviyesi medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir [$t = 1,670$, $p > 0,05$]. Medeni durumu evli olan çalışanların iş tatmin seviyesine ait ortalama puanları

($\bar{X}=3,318$), medeni durumu bekar olan çalışanların iş tatmin seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X}= 3,098$) olarak bulunmuştur. Bu bulgu, iş tatmininde medeni durum değişkeninin etkili olmadığı şeklinde yorumlanabilir. Buna göre H2b “Tersane çalışanlarının medeni durumlarına göre iş tatmini seviyelerinde farklılık yoktur.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 2.20: Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyelerinin “Eşin Çalışma Durumu” Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan t-Testi

<i>Değerler Eşin Çalışma Durumu</i>	<i>n</i>	<i>$\bar{X}$</i>	<i>SS</i>	<i>t-testi</i>					
				<i>Eşit Varyans Varsayımı</i>			<i>Farklı Varyans Varsayımı</i>		
				<i>sd</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>sd</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
MT Çalışıyor	12	2,201	0,615	128	-0,902	0,369	15,817	-0,849	0,408
Çalışmıyor	86	2,360	0,526						
İT Çalışıyor	12	3,401	0,663	128	0,871	0,385	15,995	0,840	0,413
Çalışmıyor	86	3,306	0,531						

Tablo 2.20’de eşin çalışma durumu değişkenine göre tersane çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmini seviyelerinin varyanslarının eşit olup olmadığı Levene testi ile bakılmış ve bakılan bu test sonucunda grup varyanslarının eşit olmadığı belirlenmiştir. Tablo 2.20’de belirtilen bağımsız t-testi analizi varyansların eşit dağılmadığı varsayımına dayalı değerleri içermektedir. Bu sonuçlara göre $p>0,05$ olduğundan gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Tükenmişlik seviyesinin eşin çalışma durumuna değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı açısından ele alındığında; tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyesi eşin çalışma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir [$t= -0,849$, $p>0,05$]. Eşi çalışan tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X}= 2,302$), eşi çalışmayanların ise tükenmişlik seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X}= 2,453$) olarak bulunmuştur. Bu bulgu, tükenmişlik seviyesinde eşin çalışma durumu değişkeninin etkili olmadığı şeklinde yorumlanabilir. Buna göre H1c “Tersane çalışanlarının eşinin çalışma durumuna göre tükenmişlik seviyelerinde farklılık yoktur.” hipotezi kabul edilmiştir.

İş tatmini seviyesinin eşin çalışma durumuna değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı açısından ele alındığında; tersane çalışanlarının iş tatmin seviyesi eşin çalışma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir [$t= 0,840$, $p>0,05$]. Eşi çalışan tersane çalışanlarının iş tatmin seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X}= 3,393$), eşi çalışmayanların ise iş tatmin seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X}= 3,248$) olarak bulunmuştur. Bu bulgu, iş tatmin seviyesinde eşin çalışma durumu değişkeninin etkili olmadığı şeklinde yorumlanabilir. H2c “Tersane çalışanlarının eşinin çalışma durumuna göre iş tatmini seviyelerinde farklılık yoktur.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 2.21: Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyelerinin “Çocuk Sahibi Olma Durumu” Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan ve t-Testi

Değerler Çocuk Sahibi Olma Durumu	n	$\bar{X}$	SS	t-testi					
				Eşit Varyans Varsayımı			Farklı Varyans Varsayımı		
				sd	t	p	sd	t	p
MT Yok	42	2,700	0,625	128	3,684	0,000	70,211	3,478	0,001
	88	2,311	0,531						
İT Yok	42	3,083	0,680	128	-2,489	0,014	64,349	-2,261	0,027
	88	3,350	0,516						

Tablo 2.21’de çocuk sahibi olma durumu değişkenine göre tersane çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmini seviyelerinin varyanslarının eşit olup olmadığı Levene testi ile bakılmış ve bakılan bu test sonucunda grup varyanslarının eşit olmadığı belirlenmiştir. Tablo 2.21’de belirtilen bağımsız t-testi analizi varyansların eşit dağılmadığı varsayımına dayalı değerleri içermektedir. Bu sonuçlara göre $p<0,05$ olduğundan gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Tükenmişlik seviyesinin çocuk sahibi olma durumu değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı açısından ele alındığında; tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyesi çocuk sahibi olma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir [$t= 3,478$, $p < 0,05$]. Çocuk sahibi olan çalışanların mesleki tükenmişlik seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X}= 2,311$), çocuk sahibi olmayan çalışanların kişisel başarı hissi seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X}= 2,700$) olarak

bulunmuştur. Bu bulgu, çocuk sahibi olmayan tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir. H1d“Tersane çalışanlarının çocuk sahibi olma durumlarına göre tükenmişlik seviyelerinde farklılık yoktur.” hipotezi reddedilmiştir.

İş tatmini seviyesinin çocuk sahibi olma durumu değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı açısından ele alındığında; tersane çalışanlarının iş tatmin seviyesi çocuk sahibi olma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir [$t = -2,261$, $p < 0,05$]. Çocuk sahibi olan çalışanların iş tatmin seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X} = 3,350$), çocuk sahibi olmayan çalışanların iş tatmin seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X} = 3,082$) olarak bulunmuştur. Bu bulgu, çocuk sahibi olan tersane çalışanlarının iş tatmin seviyelerinin yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir. H2d “Tersane çalışanlarının eşlerinin çalışma durumuna göre iş tatmini seviyelerinde farklılık yoktur.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 2.22: Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyelerinin “Öğrenim Durumu” Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan t-Testi

Değerler Öğrenim Durumu	n	$\bar{X}$	SS	t-testi					
				Eşit Varyans Varsayımı			Farklı Varyans Varsayımı		
				sd	t	p	sd	t	p
MT İlköğretim	61	2,416	0,628	128	-0,372	0,710	120,899	-0,370	0,712
İlköğretim üstü	69	2,455	0,557						
İT İlköğretim	61	3,318	0,576	128	0,989	0,325	126,903	0,991	0,324
İlköğretim üstü	69	3,216	0,594						

Tablo 2.22’de öğrenim durumu değişkenine göre tersane çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmini seviyelerinin varyanslarının eşit olup olmadığı Levene testi ile bakılmış ve bakılan bu test sonucunda grup varyanslarının eşit olmadığı belirlenmiştir. Tablo 2.22’de belirtilen bağımsız t-testi analizi varyansların eşit dağılmadığı varsayımına dayalı değerleri içermektedir. Bu sonuçlara göre $p > 0,05$ olduğundan gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Tükenmişlik seviyesinin öğrenim durumuna değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı açısından ele alındığında; tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyesi

öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir [$t = -0,370$, $p > 0,05$]. İlköğretim mezunu tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X} = 2,416$), ilköğretim üstü mezunu tersane çalışanlarının ise mesleki tükenmişlik seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X} = 2,455$) olarak bulunmuştur. Bu bulgu, tükenmişlik seviyesinde öğrenim durumu değişkeninin etkili olmadığı şeklinde yorumlanabilir. Buna göre H1e “Tersane çalışanlarının öğrenim durumlarına göre tükenmişlik seviyelerinde farklılık yoktur.” hipotezi kabul edilmiştir.

İş tatmini seviyesinin öğrenim durumu değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı açısından ele alındığında; tersane çalışanlarının iş tatmin seviyesi öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir [$t = 0,991$, $p > 0,05$]. İlköğretim mezunu tersane çalışanlarının iş tatmin seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X} = 3,318$), ilköğretim üstü mezunu tersane çalışanlarının ise iş tatmin seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{X} = 3,216$) olarak bulunmuştur. Bu bulgu, iş tatmin seviyesinde öğrenim durumu değişkeninin etkili olmadığı şeklinde yorumlanabilir. Buna göre H2e “Tersane çalışanlarının eşlerinin çalışma durumuna göre iş tatmini seviyelerinde farklılık yoktur.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 2.23: Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyelerinin “Toplam Hizmet Süresi” Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan t-Testi

<i>Değerler</i>	<i>Hizmet Süresi</i>	<i>n</i>	<i>$\bar{X}$</i>	<i>SS</i>	<i>t-testi</i>					
					<i>Eşit Varyans Varsayımı</i>			<i>Farklı Varyans Varsayımı</i>		
					<i>sd</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>sd</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
MT 10 yıl ve daha az 11 yıl ve +	91	2,544	0,545	128	3,282	0,001	64,320	3,115	0,003	
	39	2,187	0,620							
İT 10 yıl ve daha az 11 yıl ve +	91	3,152	0,599	128	-3,454	-0,001	91,834	-3,821	-0,000	
	39	3,524	0,464							

Tablo 2.23’te toplam hizmet süresi değişkenine göre tersane çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmini seviyelerinin varyanslarının eşit olup olmadığı Levene testi ile bakılmış ve bakılan bu test sonucunda grup varyanslarının eşit olmadığı belirlenmiştir. Tablo 2.23’te belirtilen bağımsız t-testi analizi varyansların eşit dağılmadığı varsayımına dayalı değerleri içermektedir. Bu sonuçlara göre $p < 0,05$ olduğundan gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Tükenmişlik seviyesinin toplam hizmet süresi değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı açısından ele alındığında; tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyesi toplam hizmet süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir [$t= 3,115$, $p < 0,05$]. 10 yıl ve daha az toplam hizmet süresi bulunan tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{x}= 2,544$), 11 yıl ve daha üstü toplam hizmet süresi bulunan tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{x}= 2,187$) olarak bulunmuştur. Bu bulgu, 10 yıl ve daha az toplam hizmet süresi bulunan tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir. Buna göre H1f “Tersane çalışanlarının toplam hizmet sürelerine göre tükenmişlik seviyelerinde farklılık yoktur.” hipotezi reddedilmiştir.

İş tatmini seviyesinin toplam hizmet süresi durumu değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı açısından ele alındığında; tersane çalışanlarının iş tatmin seviyesi toplam hizmet süresi durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir [$t= -3,821$, $p < 0,05$]. 10 yıl ve daha az toplam hizmet süresi bulunan tersane çalışanlarının iş tatmin seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{x}= 3,152$), 11 yıl ve daha üstü toplam hizmet süresi bulunan tersane çalışanlarının iş tatmin seviyesine ait ortalama puanları ($\bar{x}=3,524$) olarak bulunmuştur. Bu bulgu, 11 yıl ve daha üstü toplam hizmet süresi bulunan tersane çalışanlarının iş tatmin seviyelerinin yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir. Buna göre H2f “Tersane çalışanlarının toplam hizmet sürelerine göre iş tatmini seviyelerinde farklılık yoktur.” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 2.24: Tersane Çalışanlarının Aylık Gelir Seviyesi Bağımsız Değişkenine Göre Mesleki Tükenmişlik ve İş Tatminine İlişkin ANOVA Sonuçları

Etkenler	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
MESLEKİ TÜKENME	Gruplar arası	3,404	2	1,702	5,218	0,007
	Gruplar içi	41,425	127	0,326		
	Toplam	44,829	129			
GENEL TATMİN	Gruplar arası	3,393	2	1,697	5,280	0,006
	Gruplar içi	40,810	127	0,321		
	Toplam	44,203	129			

Aylık gelir seviyesine göre tersane çalışanları arasında tükenmişlik ve iş tatmini ile alt boyutları arasında fark olup olmadığını belirlemek için ve varyanslar eşit olmadığından tek yönlü Anova analizi uygulanmıştır.

Tablo 2.24'e göre tükenmişlik seviyesinin aylık gelir seviyesi değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı açısından ele alındığında; tersane çalışanlarının aylık gelir seviyeleri açısından tükenmişlik puanlarında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiştir [$F= 5,218$, $p<0,05$]. Başka bir deyişle tersane çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri aylık gelir durumlarına bağlı olarak değişmektedir. Buna göre H1g "Tersane çalışanlarının aylık gelir durumlarına göre tükenmişlik seviyelerinde farklılık yoktur." hipotezi reddedilmiştir.

İş tatmin seviyesinin aylık gelir seviyesi değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı açısından ele alındığında; tersane çalışanlarının aylık gelir seviyeleri açısından iş tatmin puanlarında anlamlı bir fark olduğu gözlemlenmiştir [$F= 5,280$, $p<0,05$]. Başka bir deyişle tersane çalışanlarının iş tatmin seviyeleri aylık gelir durumlarına bağlı olarak değişmektedir. Buna göre H2g "Tersane çalışanlarının aylık gelir durumlarına göre iş tatmini seviyelerinde farklılık yoktur." hipotezi reddedilmiştir.

2.8.3. Tersane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Seviyeleri Arasındaki İlişki

Bu başlık altında Kdz.Ereğli Bölgesi tersaneleri çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmini seviyeleri arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizi ile tükenmişliğin iş tatmini üzerindeki etkisine yönelik regresyon analizleri yapılmış ve sonuçlar tablolar halinde sunulularak yorumlanmıştır.

2.7.3.1. Korelasyon Analizi

İki veya çok değişken arasında ilişki bulunup bulunmadığı, eğer varsa bunun yönü ve gücü ile ilgili bir araştırma yapılmak istenildiğinde korelasyon analizine başvurulur. Korelasyon katsayısı, değişkenler arasında neden- sonuç ilişkisi hakkında bilgi vermez; sadece değişkenler arası ilişki miktarı ve yönü hakkında fikir verir. Değişkenler arasındaki ilişkinin gücünü anlamlandırmak amacıyla korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değişen değerler alır. Katsayı, etkileşimin olmadığı durumda 0, tam ve kuvvetli bir etkileşim varsa 1, ters yönlü ve tam bir etkileşim varsa -1 değerini alır. Korelasyon katsayısı genellikle r harfiyle gösterilir. Buna göre; korelasyon katsayısını $-1 \leq r \leq +1$ eşitsizliğiyle gösterebiliriz. $r = 0,70- 1,00$ arasında olması yüksek, $0,70- 0,30$ arasında olması orta, $0,30- 0,00$ olması ise düşük düzeyde bir ilişki olarak tanımlanabilir.

Çalışmada tükenmişlik, alt boyutları (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık) ve iş tatmini ile alt boyutları (içsel tatmin, dışsal tatmin) değişkenlerinin ortalama, standart sapma ve korelasyon değerlerine tablo 2.25'te yer verilmiştir.

Tablo 2.25: Tükenmişlik, İş Tatmini ve Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon İlişkisi

		DT	D	KB	MT	İçsel Tatmin	Dışsal Tatmin	İş Tatmini
DUYGUSAL TÜKENME (DT)	Pearson Kor.	1						
	Sig.(2-tailed)							
	N	130						
DUYARSIZLAŞMA (D)	Pearson Kor.	0,650**	1					
	Sig.(2-tailed)	0,000						
	N	130	130					
KİŞİSEL BAŞARI (KB)	Pearson Kor.	-0,205*	-0,238**	1				
	Sig.(2-tailed)	,019	0,006					
	N	130	130	130				
MESLEKİ TÜKENME (MT)	Pearson Kor.	0,835**	0,790**	-0,646**	1			
	Sig(2-tailed)	0,000	0,000	,000				
	N	130	130	130	130			
İÇSEL TATMİN	Pearson Kor.	-0,437**	-0,398**	0,353**	-0,525**	1		
	Sig.(2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000			
	N	130	130	130	130	130		
DIŞSAL TATMİN	Pearson Kor.	-0,556**	-0,492**	,149	-0,525**	0,687**	1	
	Sig.(2-tailed)	0,000	0,000	0,090	0,000	0,000		
	N	130	130	130	130	130	130	
İŞ TATMİNİ	Pearson Kor.	-0,533**	-0,478**	0,286**	-0,571**	0,937**	0,897**	1
	Sig.(2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	
	N	130	130	130	130	130	130	130

* Korelasyon 0.05 seviyesinde anlamlıdır.

** Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlıdır.

Tablo 2.25 verileri ile tersanede çalışanların mesleki tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki korelasyonlar incelendiğinde orta seviyede negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r = -0,571$, $p < 0,01$). Buna göre tükenmişlik arttıkça çalışanların iş tatmini seviyelerinin azaldığı söylenebilir.

2.7.3.2. Regresyon Analizi

Değişkenler arasındaki ilişkinin fonksiyonel şekli ile ilgilenildiğinde regresyon analizine başvurulur. Diğer bir ifade ile bağımsız bir değişkenin, bağımlı değişkeni hangi düzeyde açıklayabildiği regresyon analizi ile saptanır.

Çalışmada daha önce belirtildiği gibi tükenmişlik seviyelerinin iş tatmini üzerindeki etkisinin ortaya çıkartılması amaçlanmaktadır. Buna yönelik olarak

bağımlı değişken iş tatmininin açıklanmasında tükenmişlik ve alt boyutları duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı bağımsız değişkenleri kullanılmıştır.

Çalışmanın amacı Kdz.Ereğli Bölgesi tersanelerinde çalışanların tükenmişlik seviyelerinin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek olduğundan bağımlı değişken olarak “iş tatmini” kullanılmaktadır.

Çalışmada kullanılan bağımsız değişkenler ise tükenmişlik (MT) alt boyutları olan duygusal tükenme (DT), duyarsızlaşma (D) ve kişisel başarı(KB)’dır.

Tablo 2.26: Tükenmişlik Boyutları ile İş Tatmini Arasındaki İlişki İçin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	R^2	Düzeltilmiş R^2	Faktörler Arası ANOVA	
								F	P
Sabit	3,833	0,284	---	13,516	0,000	0,339	0,323	21,517	0,000
DT	-0,291	0,075	-0,369	-3,867	0,000				
D	-0,130	0,063	-0,200	-2,077	0,040				
KB	0,128	0,059	0,163	2,174	0,032				

Tükenmişlik alt ölçekleri (DT, D ve KB) ile birlikte iş tatmini etkeni arasındaki ilişkiyi ölçen analiz sonuçlarına bakıldığında regresyon modelinin anlamlı olduğunu söylemek mümkündür ($p < 0,05$).

Bağımlı değişken iş tatminini açıklamada tükenmişlik alt ölçeklerinin önemli olduğunu anlamak mümkündür. Düzeltilmiş $R^2 = 0,323$ olduğundan tükenmişlik alt ölçekleri iş tatminindeki değişimin %32’sini açıklayabilmektedir.

Modelde bağımsız değişkene ait katsayıya karşılık gelen beta (standardize edilmiş regresyon katsayısı) sırasıyla -0,369; -0,200 ve 0,163’tür. Duygusal tükenme ($p < 0,05$), duyarsızlaşma ($p < 0,05$) ve kişisel başarı ($p < 0,05$) ile genel iş tatmini arasındaki ilişki istatistikî açıdan anlamlıdır.

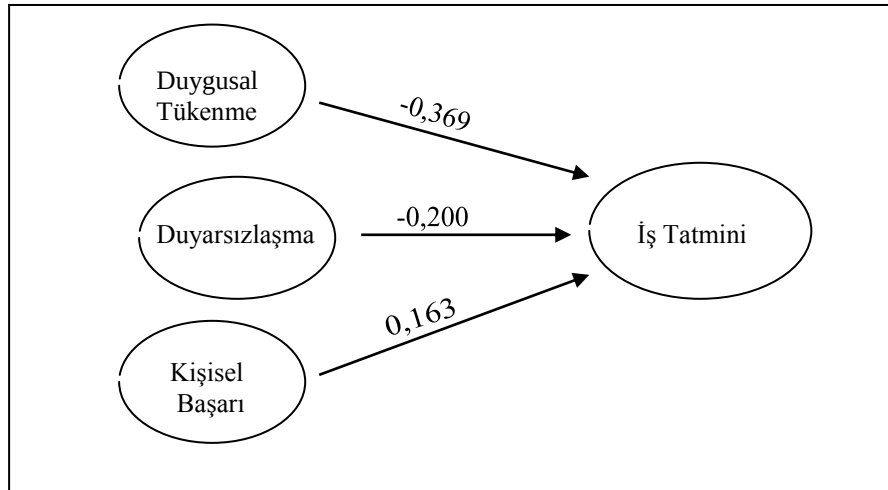
Araştırma sonuçlarına göre, tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme alt boyutunda oluşacak bir birim artış iş tatmininde 0,369 standart sapmalık bir düşüşe neden olacaktır. Görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki vardır. Buna göre H3a “Tersane çalışanlarının duygusal tükenmişlik ve iş tatmini seviyeleri arasında bir ilişki bulunmamaktadır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma alt boyutunda oluşacak bir birim artış iş tatmininde 0,200 standart sapmalık bir düşüşe neden olacaktır. Duyarsızlaşma ve genel iş tatmini arasında da negatif bir ilişki vardır. Buna göre H3b “Tersane çalışanlarının duyarsızlaşma ve iş tatmini seviyeleri arasında bir ilişki bulunmamaktadır.” hipotezi reddedilmiştir.

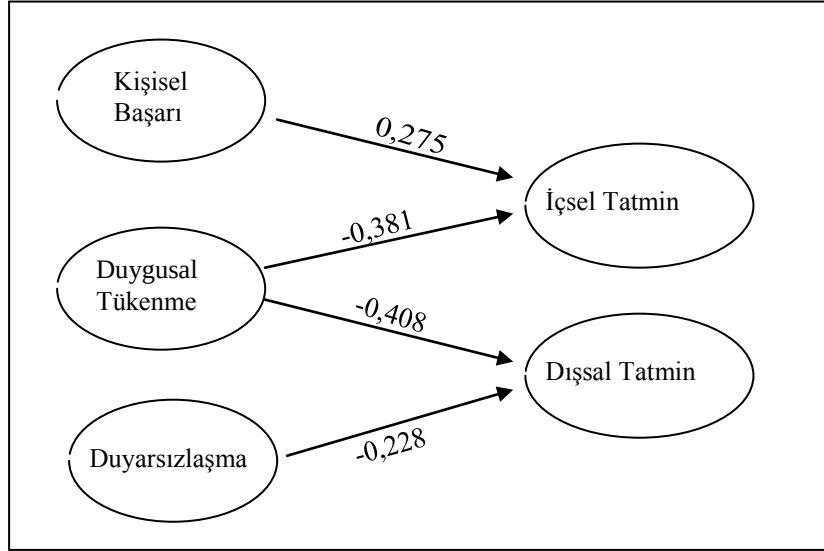
Tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı etkeni göz önüne alındığında, genel iş tatmini ile ilişkiyi en iyi açıklayan alt ölçek olarak kişisel başarı etkeni ortaya çıkmaktadır ($\beta = 0,163$). Bunun yanında kişisel başarı alt ölçeğinde oluşacak bir birimlik artış iş tatmininde 0,163 standart sapmalık bir artış sağlayacaktır. Buna göre H3c “Tersane çalışanlarının kişisel başarı ve iş tatmini seviyeleri arasında bir ilişki bulunmamaktadır.” hipotezi reddedilmiştir.

Tükenmişlik alt boyutları ile iş tatmini arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi için yapılan regresyon analizleri göz önünde tutulduğunda her 3 hipotez de doğrulandığı için H3 “Tersane çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmini seviyeleri arasında bir ilişki bulunmamaktadır.” hipotezinin de reddedildiğini söyleyebiliriz.

Şekil 2.2: Tükenmişlik Alt Boyutları ve İş Tatmini Arasındaki İlişki



Şekil 2.3: Tükenmişlik Alt Boyutları ve İş Tatmini Alt Boyutları Arasındaki İlişki



Tükenmişlik alt boyutları ile iş tatmini alt boyutlarının değerlendirilmesi için yapılan regresyon analizlerinde de yukarıdaki açıklamalara bağlı olarak içsel tatmin ile yapılan regresyon analizinde tükenmişlik alt boyutu duyarsızlaşma ve içsel tatmin arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış, dışsal tatmin ile yapılan regresyon analizinde de tükenmişlik alt boyutu kişisel başarı ve dışsal tatmin arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Dolayısıyla kullanılan SPSS 15 programı da anlamlı ilişki bulunamayan boyutları otomatik olarak doğrudan değerlendirme dışı bırakmıştır.

Tablo 2.27: Tükenmişlik Alt Boyutları ile İş Tatmin Alt Boyutlarından İçsel Tatmin Ölçeği Arasındaki İlişki İçin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	R^2	Düzeltilmiş R^2	Faktörler Arası ANOVA	
								F	P
Sabit	3,372	0,297	---	11,349	0,000	0,264	0,252	22,742	0,000
DT	-0,304	0,062	-0,381	-4,897	0,000				
KB	0,219	0,062	0,275	3,532	0,001				

Tükenmişlik alt boyutları (duygusal tükenme ve kişisel başarı) ile genel iş tatmininin alt boyutu içsel tatmin arasındaki ilişkiyi ölçen analiz sonuçlarına bakıldığında regresyon modelinin anlamlı olduğunu söylemek mümkündür ($p=0,000 < 0,05$). Bağımlı değişken içsel tatmini açıklamada tükenmişlik etkenlerinin önemli olduğunu anlamak mümkündür. Düzeltilmiş $R^2=0,252$ olduğundan

tükenmişlik etkenleri içsel tatmindeki değişimin %25'lik kısmını açıklayabilmektedir.

Modelde bağımsız değişkene ait katsayıya karşılık gelen beta (standardize edilmiş regresyon katsayısı) sırasıyla -0,381 ve 0,275'tir. Duygusal tükenme ($p=0,000<0,05$) ve kişisel başarı ($p=0,001<0,05$) ile içsel doyum arasındaki ilişki istatistiksel açıdan anlamlıdır.

Araştırma sonuçlarına göre, tükenmişlik etkenlerinden duygusal tükenme etkeninde oluşacak bir standart sapmalık artış içsel tatminde 0,381 standart sapmalık bir düşüşe neden olacaktır.. Görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik ile içsel tatmin arasında negatif bir ilişki vardır. Kişisel başarı etkeni göz önüne alındığında, içsel tatmin ile ilişkiyi en iyi açıklayan etken olarak ortaya çıkmaktadır ($\beta = 0,275$). Bunun yanında kişisel başarı etkeninde oluşacak bir standart sapmalık artış içsel tatminde 0,275 standart sapmalık bir artış sağlayacaktır.

Tablo 2.28: Tükenmişlik Alt Boyutları ile İş Tatmin Alt Boyutlarından Dışsal Tatmin Ölçeği Arasındaki İlişki İçin Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	R^2	Düzeltilmiş R^2	Faktörler Arası ANOVA	
								F	P
Sabit	4,453	0,180	---	24,754	0,000	0,339	0,328	32,516	0,000
DT	-,385	0,090	-0,408	-4,296	0,000				
D	-,178	0,074	-0,228	-2,398	0,018				

Tükenmişlik alt boyutları (duygusal tükenme ve duyarsızlaşma) ile genel iş tatmininin alt boyutu dışsal tatmin arasındaki ilişkiyi ölçen analiz sonuçlarına bakıldığında regresyon modelinin anlamlı olduğunu söylemek mümkündür ($p=0,000<0,05$). Bağımlı değişken dışsal tatmini açıklamada tükenmişlik etkenlerinin önemli olduğunu anlamak mümkündür. Düzeltilmiş $R^2=0,328$ olduğundan tükenmişlik etkenleri içsel tatmindeki değişimin %33'lük kısmını açıklayabilmektedir.

Modelde bağımsız değişkene ait katsayıya karşılık gelen beta (standardize edilmiş regresyon katsayısı) sırasıyla -0,408 ve -0,228'tir. Duygusal tükenme

($p \leq 0,05$) ve duyarsızlaşma ($p < 0,05$) ile dışsal doyum arasındaki ilişki istatistiksel açıdan anlamlıdır.

Araştırma sonuçlarına göre, tükenmişlik etkenlerinden duygusal tükenme etkeninde oluşacak bir standart sapmalık artış dışsal tatminde 0,408 standart sapmalık bir düşüşe neden olacaktır. Görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik ile dışsal tatmin arasında negatif bir ilişki vardır. Duyarsızlaşma etkeni göz önüne alındığında, duyarsızlaşma alt etkeninde oluşacak bir standart sapmalık artış dışsal tatminde 0,228 standart sapmalık bir düşüşe neden olacaktır. Duyarsızlaşma ve dışsal tatmin arasında da negatif bir ilişki vardır.

SONUÇ

Bu araştırma “Kdz. Ereğli Bölgesi’nde faaliyet gösteren tersanelerde çalışanların mesleki tükenmişlik ve iş tatmini seviyelerini belirlemek ve mesleki tükenmişlik seviyelerinin iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya çıkarmak” amacıyla yapılmıştır.

Araştırmaya katılan tersane çalışanlarının yaş değişkeninde tükenmişlik seviyelerinde anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Buna göre 18- 30 yaş grubu tersane çalışanları 31 ve üzeri yaşa sahip tersane çalışanlarından daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Yaş değişkeninde gruplar arasında iş tatmini seviyelerinde de anlamlı farklılıklara rastlanmıştır. Buna göre 31 yaş ve üzeri tersane çalışanları 18-30 yaş arası tersane çalışanlarından daha yüksek seviyede iş tatmini elde etmektedirler.

Yaş değişkenine yönelik tükenmişlik ve iş tatmini sonuçları, insanların çalışmaya ilk başladıklarında oldukça heyecanlı, pek de gerçekçi olmayan beklentiler içinde olmaları, ancak işle ilgili bazı sorunları çözebilmek için henüz yeterince olgunlaşmamış olmaları ve dolayısıyla genç yaşta daha fazla tükenmişlik yaşayabildikleri, yaş ilerledikçe de deneyim ve olgunluğun artmasıyla tükenmişlikle daha iyi mücadele edebildikleri, sorunlara daha gerçekçi yaklaşabildikleri ve motivasyonlarını da buna göre yönlendirerek tükenmişlikle mücadele edip iş tatminlerini artırabildiklerini desteklemektedir.

Araştırmaya katılan tersane çalışanlarının medeni durum değişkeninde tükenmişlik seviyelerinde anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Buna göre bekar olan tersane çalışanları evlilere göre daha yüksek seviyede tükenmişlik yaşamaktadırlar. Elde edilen sonuç, evlilerin daha sabit ve düzenli bir yaşama sahip olmalarının, eşlerinden destek görmelerinin tükenmişlikle mücadelede etkili olduğunu desteklemektedir.

Araştırmaya katılan tersane çalışanlarının iş tatmini seviyelerinde medeni durum değişkenine göre gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre iş tatmininde medeni durum değişkeninin etkili olmadığı söylenebilir.

Araştırmaya katılan tersane çalışanlarının eşinin çalışma durumu değişkenine göre tükenmişlik ve iş tatmini seviyelerinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre tükenmişlikte ve iş tatmininde eşin çalışma durumu değişkeninin etkili olmadığı söylenebilir.

Araştırmaya katılan tersane çalışanlarının çocuk sahibi olma değişkenine göre tükenmişlik ve iş tatmini seviyelerinde anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Buna göre çocuk sahibi olmayan tersane çalışanları çocuk sahibi olanlara göre daha yüksek seviyede tükenmişlik yaşarlarken çocuk sahibi olan tersane çalışanları çocuk sahibi olmayanlara göre daha yüksek seviyede iş tatmini yaşamaktadırlar.

Çocuk sahibi olanların daha az tükenmişlik seviyesine ve daha yüksek iş tatmini seviyesine sahip olması çocuk sahibi olanların psikolojik gelişimlerinin, çocuk sahibi olmayanlara göre, daha olgun evrelerinde oldukları, çocuk sahibi olmanın sağladığı psikolojik ödülün daha önemli olduğunu desteklemektedir. Kişiler, çocuklarıyla bir arada olmaktan aldıkları hazla sorunlarla daha iyi mücadele edebilmektedirler.

Araştırmaya katılan tersane çalışanlarının öğrenim durumu değişkenine göre tükenmişlik ve iş tatmini seviyelerinde anlamlı farklılıklar saptanmamıştır. Buna göre tükenmişlikte ve iş tatmininde öğrenim durumu değişkeninin etkili olmadığı söylenebilir. Tersane çalışanlarının öğrenim durumu farketmeksizin aynı fiziksel çalışma koşulları altında çalışıyor olmaları bu sonucun ortaya çıkmasında etkili olduğu düşünülmektedir. Benzer ortamlarda uzun süre birlikte yaşayanlar benzer davranışlar geliştirebilmektedirler. Böylece olaylara karşı tepki biçimleri de benzerlik gösterebilmektedir.

Araştırmaya katılan tersane çalışanlarının toplam hizmet süresi değişkenine göre tükenmişlik ve iş tatmini seviyelerinde anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Buna göre 10 yıl ve daha az toplam hizmet süresi bulunan tersane çalışanları 11 yıl ve daha fazla hizmet süresi bulunanlara göre daha yüksek seviyede tükenmişlik yaşarken, 11 yıl ve daha fazla toplam hizmet süresi bulunan tersane çalışanları 10 yıl ve daha az toplam hizmet süresi bulunanlara göre daha yüksek seviyede iş tatmini yaşamaktadır.

Hizmet süresine yönelik sonuçlar da yaş değişkeni ile aynı yönlü sonuçlar üretmektedir. Dolayısıyla her iki değişkenin değerlendirilmesinde de gençlerin ve hizmet süresi az olanların deneyimsiz olmalarının onları hayal kırıklıklarına ve tükenmişliğe yönelttiği, iş tatminlerini azalttığı doğrulanmaktadır. Hizmet süresi fazla olanlar deneyimlerinin fazla olması, daha az idealist olmaları ve işlerini kanıksamalarından dolayı daha az tükenmişlik yaşayabilirler. Genç çalışanların ya da hizmet süresi az olanların hizmet süresi fazla olan deneyimli çalışanlarla, onların deneyimlerinden yararlanmak üzere, bir arada çalışmalarının sağlanması, onların tükenmişlikle mücadele etmelerine destek olacaktır.

Araştırmaya katılan tersane çalışanlarının aylık gelir durumu değişkeninde tükenmişlik ve iş tatmini seviyelerinde anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Buna göre tersane çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmini seviyeleri aylık gelir durumlarına bağlı olarak değişmektedir.

Gelir seviyesi bireylerin ekonomik durumlarını ifade ettiğinden dolayı ekonomik durumun da bir stres etkeni olduğu gözönüne alındığında ortaya çıkan gruplar arasındaki anlamlı farklılık sonucunun gelir seviyesinin tersane çalışanlarının yaşamında önemli olduğunu doğruladığı söylenebilir.

Araştırma sonuçlarına göre tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyeleri ile iş tatmini seviyeleri arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki, kişisel başarı boyutu ve iş tatmini arasında da anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre de tükenmişliğin iş tatminine etkisi tespit edilmiştir.

Kişisel başarı hissi, iş verimliliği ve yetkinliğine yönelik kişinin kendisini değerlendirmesi sonucu ortaya çıkar. Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu kişinin kendi kendini değerlendirmesini ifade eder. Özyeterlik duygusunun bir diğer ifadesi kişisel başarı hissidir ve kişinin özyeterliliğine yönelik hisleri özgüveni üzerinde de etkili olduğundan iş tatmini boyutlarından içsel tatmini de etkileyecektir. Duygusal tükenme ise tükenmişliğin içsel boyutu olup kişinin duygusal kaynaklarının

tükenmesidir. Hem kişinin kendine yönelik hem de hizmet verilen kişilere yönelik duygularının sonucu olduğu için içsel tatminin yanı sıra dışsal tatminde de etkili olmaktadır. Duyarsızlaşma ise kişinin diğer kişilere karşı olumsuz, duygusuz ve aşırı ilgisiz davranması anlamına gelmekte ve dışsal tatmini etkilemektedir. Elde edilen araştırma sonuçları da bu durumu destekleyici bir şekilde ortaya çıkmıştır.

Yapılan bu çalışma, tükenmişliğin iş tatmini üzerindeki etkilerine yönelik Kdz.Ereğli Bölgesi tersanelerinde yapılan bir araştırma niteliğindedir. Ülke genelinde diğer tersaneleri de kapsayacak daha kapsamlı ya da başka değişkenlerle farklı araştırmalar yapılarak ülke ölçeğinde genelleştirilebilir sonuçlara ulaşmak mümkün olacaktır.

Araştırma sonuçlarına göre öncelikle tersanelerde işe başlayan kişilere işlerinde karşılaşılabilecekleri sorunlarda hakkında bilgilendirme yapılması kişilerin gerçekçi olmayan beklentiler içinde olmalarını engelleyecektir. Ayrıca tersane çalışanlarında tükenmişliğe neden olan etmenler tespit edilerek bunları düzeltmeye yönelik önlemler alınmalıdır. Öncelikle çalışanların tükenmişlik ile ilgili farkındalık kazanmalarına ilişkin bilinçlendirme etkinlikleri yapılarak/ hizmetiçi eğitimler verilerek tükenmişlikle başa çıkabilmeleri ve iş tatmini elde edebilmeleri için moral ve motivasyonları artırılabilir. Bunun yanı sıra kendilerini geliştirebilmeleri ve başarılı olabilmeleri için gerekli olanaklar sunulabilir. Tükenmişlikle mücadele etmek sadece kişisel olarak yapılacak bir çalışma değildir, örgütlerde yöneticilerin de özellikle çalışanları destekleyici programlar geliştirerek uygulamaları önemlidir. Kişilerin başarılarına yönelik geribildirimlerin yapılması çalışanların tatminlerinin artmasında ve tükenmişliklerinin azalmasında etkili olacaktır. Bu durum üretkenlik ve verimlilik üzerinde de olumlu yönde sonuçlar elde edilmesini destekleyecektir.

KAYNAKÇA

- Ang, James ve Shirley Koh (1997); “Exploring The Relationships Between User Information Satisfaction and Job Satisfaction”, *International Journal Of Information Management*, Cilt 17, Sayı 3, s.169- 177.
- Akıncı, Zeki (2002); “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 4, s. 1- 25.
- Alanyalı, L. Kemal (2006); “Örgütsel Stres Kaynaklarının İş Tatminine Olan Etkilerinin Tükenmişlik ve Dinçlik (Coşku) Etkileri Bağlamında İncelenmesi (Uygulamalı Bir Araştırma)”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Altay, Hüseyin (2009); “Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Çalışma”, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 6, Sayı 12, s. 1- 17.
- Arden, John B. (2002); *Surviving Job Stress: How to Overcome Workday Pressures*, Career Press, New Jersey.
- Armstrong, Micheal (1993); *A Handbook of Personnel Management Practice*, 4. Baskı, Kogan Page Ltd, Londra.
- Arslan (Özyurt) Gülgün (2007); “Okul Müdürlerinin Öğretimsel Liderlik Anlayışı ile Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliğinin Karşılaştırılması: Çaycuma Alan Araştırması Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Atakan, Akın (2007); “Jandarma Personelinin Tükenmişlik İle İş Doyum Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Atlandı, Deniz (2010); “Çağrı Merkezi Çalışanlarında Tükenmişlik Ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Avşaroğlu, Selahattin, Deniz, Engin M. ve Ali Kahraman (2005); “Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 14, s. 115- 129.
- Bahar, Emre (2006); “Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

- Bailey, Diandrea M. (2006); “*The Impact of Job Stress And Job Burnout On The Job Satisfaction of Rehabilitation and Counseling Professionals*”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Capella University, Minneapolis.
- Bakker, Arnold B., Demerouti, Evangelia, de Boer Elpine and Wilmar B. Schaufeli (2003); “Job Demands and Job Resources as Predictors of Absence Duration and Frequency”, *Journal of Vocational Behavior*, Cilt 62, s. 341- 356.
- Barrick, Kirby (1989); “Burnout and Job Satisfaction of Vocational Supervisors”, *Journal of Agricultural Education*, Winter 1989, s. 35- 41.
- Barutçu, Esin ve Celalettin Serinkan (2008); “Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış*, Cilt 8, Sayı 2, s. 541- 561.
- Basım, Nejat H. ve Harun Şeşen (2006); “Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu’da Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimleri Dergisi*, Cilt 6, Sayı 2, s. 15- 23.
- Baş, Türker (2002); “Öğretim Üyelerinin İş Tatmin Profillerinin Belirlenmesi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 7, Sayı 2, s. 19- 37.
- Baştemur, Yakup (2006); “*İş tatmini İle Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğü’nde Bir Araştırma*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Biçer, Mehmet (2005); “*Satış Elemanlarının İş Tatmini, Örgüt Bağlılığı ve İşten Ayrılma Niyetinin Etik İklim İle İlişkisi: Sigorta ve İlaç Sektörlerinde Bir Araştırma*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Bilge, Filiz (2006); “Examining The Burnout Of Academics In Relation To Job Satisfaction and Other Factor”, *Social Behavior and Personality: An International Journal*, Cilt 34, Sayı 9, s.1151- 1160.
- Bilgiç, Hacı Müslüm (2005); “*Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Güneydoğu Anadolu Bölgesi Uygulaması)*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Bodur, Sami ve Sami Güler (1997); “Sağlık Yöneticilerinde İş Doyumu”, *Genel Tıp Dergisi*, Cilt 7, Sayı 1, s. 12- 14.
- Bowling, Nathan A. (2007); “Is The Job Satisfaction- Job Performance Relationship Spurious? A Meta- Analytic Examination”, *Journal of Vocational Behavior*, Cilt 71, s. 167- 185.

- Bowling, Nathan A., Beehr, Terry A. ve Lawrence R. Lepisto (2006); "Beyond Job Satisfaction: A Five Year Prospective Analysis of The Dispositional Approach To Work Attitudes", *Journal of Vocational Behavior*, Cilt 31, s. 315- 330.
- Bowling, Nathan A. ve Gregory D. Hammond (2008); "A Meta- Analytic Examination of The Construct Validity of The Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale", *Journal of Vocational Behavior*, Cilt 73, s. 63- 77.
- Bozkurt, Öznur ve İlhan Bozkurt (2008); "İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt 9, Sayı 1, s.1- 18, <http://journal.dogus.edu.tr/13026739/2008/cilt9/sayi1/M00186.pdf>, (Erişim Tarihi: 30/ 08/ 2009/).
- Bölükbaşı, Ayşe Gül ve Dina Çakmur Yıldıztan (2009); "Yerel Yönetimlerde İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Alan Araştırması", *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi*, Cilt 27, Sayı 2, s. 345- 366.
- Brewer, Ernest W. ve Laura Faye Clippard (2002); "Burnout and Job Satisfaction Among Student Support Services Personnel", *Human Resource Development Quarterly*, Cilt 13, Sayı 2, s. 169- 186.
- Broome, Kirk M., Knight, Danica K., Edwards, Jennifer R. ve Patrick M. Flynn (2009); "Leadership, Burnout, and Job Satisfaction In Outpatient Drug-Free Treatment Programs", *Journal of Substance Abuse Treatment*, Cilt 37, s. 160- 170.
- Brotheridge, Céleste M., ve Alicia A. Grandey (2002); "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work", *Journal of Vocational Behavior*, Cilt 60, s.17- 39.
- Butterworth, Tony, Carson, Jerome, Jeacock, Julia ve April Clements (1999); "Stress, Coping, Burnout and Job Satisfaction In British Nurses: Findings From The Clinical Supervision Evaluation Project", *Stress Medicine*, Cilt 15, s. 27- 33.
- Ceylan, Adnan ve Yıldırım Hüseyin Ulutürk (2006); "Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt 7, Sayı 1, s.48- 58.
- Cole, G.A. (1993); *Personnel Management*, 3.Baskı, DP Publications Ltd., Londra.
- Cordes, Cynthia L. ve Thomas W. Dougherty (1993); "A Review and An Integration of Research On Job Burnout", *Academy of Management Review*, Cilt 18, Sayı 4, s. 621- 656.

- Çağlıyan, Yasemin (2007); “*Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması)*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Çalışkan, Zekeriya (2005); “İş Tatmini: Malatya’da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama”, *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları (DAUM) Dergisi*, Cilt 4, Sayı 4, s. 9- 18.
- Çam, Olcay, Akgün, Ebru, Babacan Gümüş, Aysun, Bilge, Ayşegül ve Gülseren Ünal Keskin (2005); “Bir Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, Cilt 6, s. 213-220.
- Çapri, Burhan (2006); “Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1, s. 62- 77.
- Çapri, Burhan (2008); “*Eş Tükenmişliğini Yordayan Değişkenlerin İncelenmesi*”, Yayınlanmamış Doktora Tezi Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Decety, Jean, ve Claus Lamm (2006); “Human Empathy Through the Lens of Social Neuroscience”, *The Scientific World Journal*, Cilt 6, s. 1146- 1163.
- Demerouti, Evangelia, Bakker, Arnold B., Nachreiner, Friedhelm, ve Wilmar B. Schaufeli (2000); “A Model of Burnout and Life Satisfaction Amongst Nurses”, *Journal of Advanced Nursing*, Cilt 32, Sayı 2, s.454- 464.
- Demircan Çakar, Nigar ve Sibel Yıldız (2009); “Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: “Algılanan Örgütsel Destek” Bir Ara Değişken mi?”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 8, Sayı 8, s. 68-90, <http://www.e-sosder.com/dergi/28068-090.pdf>, (Erişim Tarihi: 02/09/ 2009).
- Doğan, Binali (2007); *Örgüt Kültürü*, Beta Basım A.Ş., İstanbul
- Dormann, Christian ve Dieter Zapf (2001); “Job Satisfaction: A Meta Analysis of Stabilities”, *Journal of Organizational Behavior*, Cilt 22, s. 483- 504.
- DTO (2009); “Global Finansal Krizin Kdz.Ereğli Gemi İnşa Sanayi Üzerindeki Olumsuz Etkileri ve Kdz.Ereğli Tersanelerinin Geleceği”, *İstanbul, Marmara, Ege, Akdeniz, Karadeniz Bölgeleri Deniz Ticaret Odası Batı Karadeniz Bölgesi Raporu*, Aralık 2009.
- Durak, İbrahim ve Celalettin Serinkan (2007); “Hemşirelerde İş Tatmini: Denizli Devlet Hastanesi Yoğun Bakım Ünitelerinde Bir Araştırma”, *Karaman İ.İ.B.F. Dergisi*, Yıl 9, Sayı 13, s. 119- 135.

- Durdu, Asuman (2006); “İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Düzenlemeleri İle İlgili İşgörenlerin Tutumlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Duygulu, Ethem ve Kemal Eroğlu (2006); “Örgüt Kültürünün Çalışanların İş Doyumuna Etkisi: Bir Firma Uygulaması”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 21, Sayı 2, s. 1- 21.
- Eren, Erol (1996); *Yönetim ve Organizasyon*, 3. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Ergin, Canan (1992); “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara, s.143- 154.
- Ergin, Canan (1995); “Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi”, *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, Cilt 12, S. 1- 2, s. 37- 50.
- Ersoy, Füsün, Yıldırım, Cenap ve Tamer Edirne; “Tükenmişlik (Staff Burnout) Sendromu”, *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, Cilt 10, S.2. (<http://www.ttb.org.tr/STED/sted0201/index.html>, erişim tarihi: 12/ 04/ 2010)
- Esatoğlu, Ezel A., Ağırbaş, İsmail, Akbulut, Yasemin ve Yusuf Çelik (2004); “Sağlık Bakanlığı Hastanelerinde Hemşirelerin Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Düzeylerinin Belirlenmesi”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 37, Sayı 4, s. 133- 146.
- Fichter, Courtney ve John Cipolla (2010); “Role Conflict, Role Ambiguity, Job Satisfaction, and Burnout among Financial Advisors”, *The Journal of American Academy Business*, Cambridge, Cilt 15, Sayı 2, s.256- 261.
- Furnham, Adrian (2005), *The Psychology of Behaviour At Work*, Psychology Press, 2.Baskı, New York.
- Ganster, Daniel C. ve John Schaubroeck (1991); “Work Stress and Employee Health”, *Journal of Management*, Cilt 17, Sayı 2, s. 235- 271.
- Genç, Nurullah (2008); *Meslek Yüksekokulları İçin Yönetim ve Organizasyon*, İkinci Baskı, Seçkin Kitabevi, Ankara.
- Gezer, Engin (2008); “Stres Veren Yaşam Olayları”nın, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gezer, Engin, Yenel, Fatih ve Hasan Şahan (2009); “Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri İle Sosyodemografik Değişkenleri Arasındaki İlişki”, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt 2, Sayı 6, 243- 250.

- Golembiewski, Robert T. (2000); *Handbook of Organizational Consultation*, 2. Baskı, Marcel Decker Incorporated, New York.
- Golembiewski, Robert T., Boudreau, Robert A., Sun, Ben- Chu ve Huaping Luo (1998); “Estimates Of Burnout In Public Agencies: Worlwide, How Many Employes Have Which Degrees of Burnout, and with What Consequences?”, *Public Administration Review*, Cilt 58, Sayı. 1, s. 59- 65.
- Gonzáles- Romá, Vicente, Schaufeli, Wilmar B., Bakker, Arnold B. ve Susana Lloret (2006); “Burnout and Work Engagement: Independent Factors or Opposite Poles”, *Journal of Vocational Behavior*, Cilt 68, s. 165- 174.
- Gordon, Judith R. (1993); *A Diagnostic Approach To Organizational Behavior*, 4. Baskı, Allyn and Bacon, Boston.
- Göksu, Turkut (2002); “Maslow’un İhtiyaçlar (Güdüler) Piramidi Ve Polisin Yabancılaşma Olgusu”, *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt 4, Sayı 3-4, s.27- 48.
- Gül, Hasan, Oktay, Ercan ve Hakan Gökçe (2008); “İş tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, *Akademik Bakış*, Sayı 15, s. 1- 11, www.akademikbakis.org (Erişim Tarihi: 02 Eylül 2009)
- Gümüş, Hülya (2006); “*Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması*”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Gündüz Çekmecelioğlu, Hülya (2006); “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Unsurlarının Yaratıcılık Üzerindeki Etkileri”, *İktisat, İşletme ve Finans Dergisi*, Yıl 21, Sayı 43, s. 120- 131.
- Gürbüz, Zehra (2008); “*Kars İlinde Görevli Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeyleri ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Happell, Brenda, Martin, Trish ve Jaya Pinikahana (2003); “Burnout and Job Satisfaction: A Comparative Study of Psychiatric Nurses From Forensic and A Mainstream Mental Health Service”, *International Journal of Mental Health Nursing*, Cilt 12, s. 39- 47.
- Havle, Nedim, İlnem, M. Cem, Yener, Ferhan ve Huriye Gümüş (2008); “İstanbul’da Çalışan Psikiyatristlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Bunların Çeşitli Değişkenlerle İlişkisi”, *Düşünen Adam: Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, Cilt 21, Sayı 1-4, s. 4- 13, (http://onlinemakale.dusunenadamdergisi.org/pdf/dusunenadam/2222010133121-1_4-1.pdf, erişim tarihi: 22/ 12/ 2009).

- İmamoğlu, Salih Zeki, Keskin Halit ve Serhat Erat (2004); “Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama”, *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 11, Sayı 1, s. 167- 176.
- İzmirDTO (2010); <http://www.dtoizmir.org/T%C3%BCrkiye%20Gemi%20%C4%B0n%C5%9Fa%20Sanayi%20SEKT%C3%96R%20RAPORU%202008.pdf> (erişim tarihi: 10/ 06/ 2010).
- Jordaan, Ilse, Spangenberg, Judora, Watson, Mark ve Paul Fouché (2007); “Burnout and Its Correlates in South African Clinical and Counselling Psychologists”, *Acta Academica*, Cilt 39, Sayı 1, s. 176 – 201.
- Josias, Beverley Ann (2005); “*The Relationship Between Job Satisfaction and Absenteeism In A Selected Field Services Section Within An Electricity Utility In The Western Cape*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, University Of Western Cape, Faculty of Economic and Management Sciences, Bellville.
- Kaçmaz, Nazmiye (2005); “Tükenmişlik Sendromu”, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, Cilt 68, Sayı 1, s. 29- 32.
- Kanwar, Y.P.S., Singh, A.K. ve A.D.Kodwani (2009); “Work-Life Balance and Burnout As Predictors of Job Satisfaction In The IT- ITES Industry”, *The Journal of Business Perspective*, Cilt 13, Sayı 2, s.1- 12.
- Karlıdağ, Rifat, Ünal, Süheyla ve Saim Yoloğlu (2001); “Hekimlerde Tükenmişlik Düzeylerinin Aleksitimi Düzeyleriyle İlişkisi”, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, Cilt 2, Sayı 3, s. 153- 160.
- Kaşlı, Mehmet (2007); “İş Özellikleri Modelinin Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt 8, Sayı 2, s. 159- 174.
- Kaya, İlker (2007); “Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmini Ölçeği”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 7, Sayı 2, s. 355- 372.
- Kenneth, Robinson R. (1990); *A Handbook of Training Management*, 2. Baskı, Kogan Page Ltd., Londra.
- Keser, Aşkın (2006); *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, Alfa Akademi, Bursa.
- kdzereglihaber (2010); www.kdzereglihaber.com/haber.php?hayns=2&yazilim=haberler&osmanli=hdetay&sece=1&aid=2049&titlem=2049 (erişim tarihi: 10/ 06/ 2010)
- Koçel, Tamer (2001); *İşletme Yöneticiliği Yönetim ve Organizasyon Organizasyonlarda Davranış Klasik- Modern- Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar*, 8. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.

- Koçel, Tamer (2010); *İşletme Yöneticiliği Yönetim ve Organizasyon Organizasyonlarda Davranış Klasik- Modern- Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar*, 12. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Konuk, Mustafa (2006); *“İşletmelerde Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Önemi Konya Şeker Fabrikasında Bir Uygulama”*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Köse, Sevinç, Tetik, Semra ve Cuma Ercan (2001); “Örgüt Kültürünü Oluşturan Faktörler”, *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 7, Sayı 1, s. 219- 242.
- Langelan, Saar, Bakker, Arnold B., Van Doornen, Lorenz J.P. ve Wilmar B. Schaufeli (2006); “Burnout and Work Engagement: Do Individual Differences Make A Difference”, *Personality and Individual Differences*, Cilt 40, p. 521- 532.
- Laschinger, Heather K. Spence, Finegan, Joan E., Shamian, Judith ve Piotr Wilk (2004); “A Longitudinal Analysis of The Impact of Workplace Empowerment On Work Satisfaction”, *Journal of Organizational Behavior*, Cilt 25, Sayı 4, s. 527- 545.
- Laschinger, Heather K. Spence ve Joan Finegan (2005); “Empowering Nurses For Work Engagement and Health In Hospital Settings”, *The Journal of Nursing Administration (JONA)*, Cilt 35, Sayı 10, s. 439- 449.
- Lewin, Jeffrey E. ve Jeffrey K. Sager (2007); “A Process Model of Burnout Among Salespeople: Some New Thoughts”, *Journal of Business Research*, Cilt 60, s. 1216- 1224.
- Locke, Edwin A. (1969); “What Is Job Satisfaction”, *Organizational Behavior and Human Performance*, Cilt 4, Sayı 4, s. 309- 336.
- Marşap, Beyhan (1995); *“Muhasebe Mesleğinde İş Tatmininin Türkiye Açısından İncelenmesi”*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Maslach, Christina ve Susan A. Jackson (1981); “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behaviour*, Cilt 2, s. 99- 113.
- Maslach, Christina ve Micheal P. Leiter (1997); *“The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To Do About It”*, Jossey- Bass Inc. Publishers, San Fransisco, California.
- Maslach, Christina ve Julie Goldberg (1998); “Prevention of Burnout: New Perspectives”, *Applied & Preventive Psychology*, Cilt 7, s. 63- 74.
- Maslach, Christina, Schaufeli, Wilmar B. ve Micheal P. Leiter (2001); “Job Burnout”, *Annual Review of Psychology*, Cilt 52, s. 397- 422.

- Mattila, Ranny R. (2006); “*The Relationship Between Burnout, Job Satisfaction, Turnover Intention, And Organizational Commitment In It Workers*”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Capella University, Minnesota.
- Menteşe, Mehmet (2007); “*İş doyumu, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği ile Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*”, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Metle, Mesh'al Kh. (2001); “Education, Job Satisfaction and Gender In Kuwait”, *International Journal Of Human Resource Management*, Cilt 12, Sayı 2, s. 311- 332.
- Meziroğlu, Murat (2005); “*Sınıf ve Branş Öğretmenlerinin İş Doyum Düzeylerinin Ölçülmesi (Zonguldak İli Örneği)*”, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Oksay, Aygen (2005); “*Çalışanlarda İş Tatmini: Sağlık Sektörü Üzerine Bir Araştırma*”, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Özçelik, Basri (2009); “*Belediyelerde Çalışan İşgörenlerin Durumluluk, Kaygı, İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*”, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdayı, Nurhayat (1990); “*Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi*”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İstanbul.
- Özdemir, A. Kemal, Coşkun, Akın, Özdemir, H. Deniz ve Ziynet Çınar (1999); “Dış Hekimliği Fakültesi Öğretim Elemanlarında Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Değerlendirilmesi”, *Cumhuriyet Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Dergisi*, Cilt 2, Sayı 2, s. 98- 104.
- Özdevecioğlu, Mahmut, Bulut, Aziz E., Arı Tekçe, Evren, Çirli, Yıldız, Gemici, Tevfik, Tozal, Mahmut ve Yasemin Doğan (2003); “Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altındaki Personelin Motivasyon, Stres ve İş Tatmini Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 10, Sayı 2, s. 125- 138.
- Özgen, Işıl (2007); “Yiyecek- İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği”, *1.Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler Sempozyum Bildirileri*, s. 116- 124.
- Özgür, Burcu Başak (2007); “*İngilizce Öğretmenlerinin İş tatminleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*”, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Özkalp, Enver ve Çiğdem KIREL (2004); *Örgütsel Davranış*, 2. Baskı, Anadolu Üniversitesi Web Ofset, Eskişehir.
- Özkanan, Arzu (2009); “*Örgüt İklimi ve Tükenmişlik İlişkisi: Büro Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Özyurt, A., Hayran, O. ve H.Sur (2006); “Predictors of Burnout and Job Satisfaction Among Turkish Physicians”, *O J Med*, Cilt 99, s. 161- 169.
- Piko, Bettina F. (2006); “Burnout, Role Conflict, Job Satisfaction and Psychological Health Among Hungarian Health Care Staff: A Questionnaire Survey”, *International Journal of Nursing Studies*, Cilt 43, s. 311- 318.
- Pines, Ayala Malach (2000); “A Burnout Workshop Design And Rationale”, *Handbook of Organizational Consultant*, 2. Baskı, (Der.: Robert T. Golembiewski), Marcel Dekker Inc., New York, Basel.
- Pines, Ayala Malach ve Amnon Caspi (2000); “Burnout In Organizational Consultant”, *Handbook of Organizational Consultant*, 2. Baskı, (Der.: Robert T. Golembiewski), Marcel Dekker Inc., New York, Basel.
- Piyal, Bülent, Piyal, Birgül, Yavuz İkbâl ve Adnan Yavuz (2002); “Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Eğitim Hastanesi’nde Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Etmenler”, *Kriz Dergisi*, 2002, Cilt 10, Sayı 1, s. 45- 56.
- Porter, Lyman W. , Lawler, Edward E. ve R.Hackman (1986); *Behavior In Organizations*, 2. Baskı, Mcgraw- Hill Book Company, New York.
- Porter, Lyman W., Steers, Richard M., Mowday, Richard T. ve Paul V. Boulian (1974); “Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians”, *Journal of Applied Psychology*, Cilt 59, Sayı 5, s. 603- 609.
- Potter, Beverly A. (1995); *Preventing Job Burnout*, Course Technology Crisp Press, Kaliforniya.
- Proctor, Briley E. ve Tara Steadman (2003); “Job Satisfaction, Burnout, and Perceived Effectiveness of “In-House” Versus Traditional School Psychologists”, *Psychology in the Schools*, Cilt 40, Sayı 2, s. 237- 243.
- Raber, Merrill F., Dyck George (1993); *Managing Stress For Mental Fitness*, Course Technology Crisp Press, Kaliforniya.
- Robinson, Kenneth R. (1990); *A Handbook of Training Management*, 2. Baskı, Kogan Page Ltd., Londra.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat (1984); *Çalışma Psikolojisi*, 2. Baskı, Uludağ Üniversitesi, Bursa.

- Sağlam Arı, Güler ve Emine Çına Bal (2008); “Tükenmişlik Kavramı, Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, *Yönetim ve Ekonomi*, Cilt 15, Sayı 1, s. 131- 148.
- Sarıkaya, Pınar (2007); “*Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Savery, Lawson K. (1996): “The Congruence between the Importance of Job Satisfaction and the Perceived Level of Achievement”, *Journal of Management Development*, Cilt 15, Sayı 6, s. 18-27 (<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=28&did=117542035&SrchMode=1&sid=1&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1277284528&clientId=63522>; erişim tarihi: 26/ 11/ 2009)
- Schaufeli, Wilmar B. ve Dirk Van Dierendock (1993); “The Construct Validity of Two Burnout Measures”, *Journal of Organizational Behavior*, Cilt 14, s. 631- 647.
- Schaufeli, Wilmar ve Dirk Enzmann (1998); *The Burnout Companion To Study and Practice- A Critical Analysis*, T.J. International Ltd., Padstow, UK.
- Schaufeli, Wilmar B., Martinez, Isabel M., Pinto, Alexandra Marques, Salanova, Marisa ve Arnold B. Bakker (2002); “Burnout and Engagement In University Students- A Cross National Study”, *Journal of Cross- Cultural Psychology*, Cilt 33, Sayı 5, s. 464- 481.
- Schaufeli, Wilmar B., Bakker, Arnold B. ve Marisa Salanova (2006); “The Measurement of Work Engagement With A Short Questionnaire- A Cross National Study”, *Educational and Psychological Measurement*, Cilt 66, Sayı 4, s. 701- 716.
- Schutte, Nico, Toppinen, Salla, Kalimo, Raija ve Wilmar Schaufeli (2000); “The Factorial Validity of The Maslach Burnout Inventory- General Survey (MBI-GS) Across Occupational Groups and Nations”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Cilt 73, s. 53- 66.
- Serinkan, Celalettin ve Ahmet Bardakçı (2007); “Pamukkale Üniversitesi’nde Çalışan Öğretim Elemanlarının İş Tatminlerine İlişkin Bir Araştırma”, *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı 12, Yıl 9, s. 152- 163.
- Serinkan, Celalettin ve Ahmet Bardakçı (2009); “Pamukkale Üniversitesi’ndeki Akademik Personelin İş Tatminleri ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma”, *Kırgızistan- Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 21, s. 115- 132.
- Silah, Mehmet (2005); *Endüstride Çalışma Psikolojisi*, Güncellenmiş- Geliştirilmiş 2. Baskı, Seçkin Kitabevi, Ankara.

- Solmuş, Tarık (2004); “*İş Yaşamında Duygular ve Kişiler arası İlişkiler (Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi)*”, Beta Basım Yayım A.S., İstanbul.
- Soyer Fikret ve Yusuf Can (2007); “İş tatmini ile Mesleki Beklenti ve Mesleki Destek Algılaması Arasındaki İlişki: Beden Eğitimi Öğretmenleri Üzerinde Bir Araştırma”, *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Yıl 11, Sayı 33, s. 23- 36.
- Soyer, Fikret, Can, Yusuf ve Fatma Kale (2009); “Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Tatmini ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi”, *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, Cilt 3, Sayı 3, s.259- 271.
- Spector, Paul (1997); *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences (Advanced Topics in Organizational Behavior)*, Sage Publications Inc., United Kingdom.
- Sürgevil, Olca (2006); *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele*, 1. Basım, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Şahal, Eda (2005); “*Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: “Akdeniz Üniversitesi’nde Doktora Yapan Araştırma Görevlilerinin Örgüt Kültürüne ve İş Tatminine Yönelik Algı ve Kanaatleri*”, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Şanlı, Savaş (2006); “*Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*”, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Tanrıverdi, Leyla (2008); “*İlköğretim Müfettişlerinin İş tatminleri İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*”, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Taycan, Okan, Kutlu, Leman, Çimen, Selma ve Nurcan Aydın (2006); “Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi”, *Psikiyatri Dergisi*, Cilt 7, s. 100-108.
- Toker, Boran (2007); “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Uygulama”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt 8, Sayı 1, s. 92- 107.
- Toker, Sharon, Shirom, Arie, Shapira, Itzhak, Berliner, Sholomo ve Samuel Melamed (2005); “The Association Between Burnout, Depression, Anxiety, and Inflammation Biomarkers: C- Reactive Protein and Fibrinogen in Men and Women”, *Journal of Occupational Health Psychology*, Cilt 10, Sayı 4, s. 344-362.

- Tolay Sabuncuoğlu, Ebru (2008); “Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 23, Sayı 1, s.35-49.
- Torun, Alev (1995); “*Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tümkeya, Songül (2000); “Akademik Tükenmişlik Ölçeğinin Geliştirilmesi”, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 19, s. 128- 133.
- UMN, 2009; <http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/msqinf.htm> ve http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/MSQ%201977%20Short%20form.pdf , (Erişim Tarihi: 11.06.2009).
- UNESCO, 2009; http://unesco.org/education/aladin/paldin/pdf/course02/unit_14.pdf, (Erişim Tarihi: 24/ 06/ 2009).
- Ünal Alp, Hatice (2007); “*İşletmelerde Tükenmişlik Sendromu İle İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*”, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Üngüren, Engin, Doğan, Hulusi, Özmen, Mehmet ve Ömer Akgün Tekin (2010); “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi”, *Journal of Yaşar University*, Cilt 17, Sayı 5, s. 2922- 2937 (www.joy.yasar.edu.tr, erişim tarihi: 08/06/2010).
- Üstün, Ayşe (2009); “Bilgi Hizmetlerinde Verimlilik ve Motivasyon”, *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*, Cilt 23, Sayı 3, 602, 608.
- West, Rebecca (2009); “*Music Therapists’ Burnout And Job Satisfaction Levels Across Work Settings*”, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Michigan State University, Michigan.
- Yıldırım, Halil ve Öznur Yavan (2008); “Örgütsel Küçülme ve Örgütleri Bekleyen Tehdit: Geride Kalan Sendromu”, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt 10, Sayı 1, 180- 209.
- Yüksel, İhsan (2002); “Sürekli ve Geçici Statüde İstihdam Edilen Bilgisayar İşletmenlerini Ayırt Edici İş Doyum Öğelerinin Belirlenmesi”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, Cilt 57, Sayı 4, s. 185- 205.
- Zorlu Yücel, Pınar (2005); “*Örgütsel Güven ve İş Tatmini İlişkisi ve Bir Araştırma*”, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

EKLER**EK 1- Kişisel Bilgileri Tanımlayıcı Form****1. YAŞ:**

- a. 18-30 ()
- b. 31-40 ()
- c. 41-50 ()
- d. 51 ve yukarısı ()

2. MEDENİ DURUM:

- a. Evli ()
- b. Bekar ()
- c. Boşanmış, Dul, Eşinden Ayrı Yaşıyor ()

3. EŞİN ÇALIŞMA DURUMU:

- a. Çalışıyor ()
- b. Çalışmıyor ()

4. ÇOCUK SAYISI:

- a. Yok ()
- b. 1 veya 2 ()
- c. 3 ve daha fazla ()

5. ÖĞRENİM DURUMU:

- a. İlköğretim ()
- c. Ortaöğretim ()
- d. Yükseköğretim ()

6. TOPLAM HİZMET SÜRESİ:

- a. 10 yıl ve daha az ()
- b. 11- 20 yıl ()
- c. 20 yıl ve daha üstü ()

7. AYLIK GELİR SEVİYESİ:

- 500 TL ve daha az ()
- 500- 1.000 TL ()
- 1.001 TL ve üstü ()

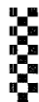
EK 2- Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)

- 1- İşimden soğuduğumu hissediyorum.
- 2- İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.
- 3- Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.
- 4- İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.
- 5- İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.
- 6- Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.
- 7- İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.
- 8- Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.
- 9- Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.
- 10- Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.
- 11- Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.
- 12- Çok şeyler yapabilecek güçteyim.
- 13- İşimin beni kısıtladığını biliyorum.
- 14- İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.
- 15- İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.
- 16- Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.
- 17- İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.
- 18- İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.
- 19- Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.
- 20- Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.
- 21- İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.
- 22- İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.

EK 3- Minnesota İş Tatmini Ölçeği (MSQ)

- 1- Beni her zaman meşgul etmesi bakımından
- 2- Tek başıma çalışma olanağım olması bakımından
- 3- Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından
- 4- Toplumda “saygın” bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından
- 5- Amirimin emrindeki kişileri idare etme tarzı açısından
- 6- Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından
- 7- Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından
- 8- Bana sabit bir iş sağlaması bakımından
- 9- Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından
- 10- Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından
- 11- Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından
- 12- İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından
- 13- Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından
- 14- İş içinde terfi olanağımın olması bakımından
- 15- Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından
- 16- İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından
- 17- Çalışma şartları bakımından
- 18- Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşması açısından
- 19- Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme açısından
- 20- Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden

EK 4- MTÖ İzin Onay Formu



03/06/2010 15:39 03723782205

ZKU ALAPLI MYO

PAGE 01

Acadia University
 Wolfville, NS B4P 2R6
 Ph. (902) 585-1671 Fax (902) 585-1051
 cord@acadiau.ca

**Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)
 Researcher Permission Agreement**

Please fill out all yellow entry fields before printing document.

The following Researcher Permission Agreement is entered into between Acadia University, acting under authority granted by CPP, Inc., 1055 Joaquin Road, Mountain View, California 94043, and the Researcher who name appears below. CPP, Inc. is the publisher and copyright owner of the MBI-GS.

Full Name: SİBEL CÖBEK

Full Mailing Address: ZKÜ ALAPLI MESLEK YÜKSEK OKULU 67850 ALAPLI- ZONGULDAK- TURKEY

Telephone: +90 372 378 20 05

Fax Number: +90 372 378 22 05

E-mail Address: sibelsobek@karaelmas.edu.tr

University Name & Address: ZONGULDAK KARAELMAS UNIVERSITY

The following constitutes an agreement between SİBEL CÖBEK

OF ZONGULDAK KARAELMAS UNIVERSITY

hereinafter called Researcher, and the Centre for Organizational Research & Development of Acadia University, Wolfville, NS, Canada, hereinafter called COR&D, acting as agent for this purpose under authority granted by the publisher, CPP, Inc.

COR&D shall provide the researcher with a master copy of the Maslach Burnout Inventory --General Scale (MBI --GS). The researcher is responsible for copying the MBI --GS and working in the research setting for the distribution of the survey and collection of completed answer sheets.

The researcher will retain full rights to the data for publication. The researcher will forward COR&D a copy of the MBI --GS data (with demographic variables such as gender, age, occupation, and tenure, and the response rate) as part of COR&D's normative record. It will include a description of the organization(s) in which the survey occurred. COR&D shall retain rights to use these data within analyses of its larger data set but will not publish analyses based on these data alone. Analyses of a data set that includes any data arising from this project will give acknowledgement to the researcher as the source of the data.

The researcher will provide COR&D with a copy of any articles submitted for publication arising from this project. This is to keep COR&D informed of the development of the researcher's ideas regarding the survey and to inform COR&D about the participating organization(s). The researcher will not distribute the MBI --GS to any other party. The text of the MBI-GS will not be copied in any publication, research reports, or theses arising from the research.

All copies of the MBI --GS will include the following text:

"Reproduced by special permission of the publisher, CPP, Inc. Copyright 1996 by CPP, Inc.
 All rights reserved. Further reproduction is prohibited without written consent."

The researcher agrees to only use the MBI-GS for the purposes of his/her research project as outlined below:

Name of thesis or research project: The Effects of burnout on job satisfaction of shipyard workers: An applied research on Black

Anticipated start date: 10/ June/ 2010

completion date: 30/ June/ 2010

Size of research sample: ~150 shipyard workers

The undersigned agree to abide by the terms of this agreement (please sign document after printing):

Signatures

Researcher

COR&D

Date

Date

04 June 2010

4 June 2010

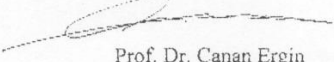
EK 5- Türkçe'ye Uyarlanan MTÖ Kullanım İzin Onay Belgesi

08-03-2010

MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ KULLANIM İZİN BELGESİ

C. Maslach ve S. E. Jackson tarafından hazırlanan, tarafımızdan Türkçeye uyarlanan ve yayım bilgileri aşağıda sunulan 22 maddelik "**Maslach Tükenmişlik Envanteri**" nin **Zonguldak Karaelmas Sosyal Bilimler Enstitüsünde** yüksek lisans öğrencisi Sibel CÖBEK tarafından yapılacak olan "Mesleki Tükenmişlik ve İş Tatmini üzerine" konulu tez çalışması kapsamında kullanılmasına izin veriyorum.

Ergin C. 1992, "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Bayraktar, R. ve Dağ, I. (ed), Ankara, Türk Psikologlar Derneği Yayını 143 – 154



Prof. Dr. Canan Ergin
Bahçeşehir Üniversitesi
Fen Edebiyat Fakültesi Dekanı

EK 6- MSQ Soruları Kullanım İzin Belgesi

ZKU RoundCube Webmail :: Re: DOÇ.DR. AŞKIN KESER: izin Page 1 of 1

roundcube  E-Posta Adres Defteri Kişisel Ayarlar Oturumu Kapat

[Buraya taşı...](#)

Klasörler	Konu Re: DOÇ.DR. AŞKIN KESER: izin
Gelen	Gönderen Askin Keser 
Taslaqlar	Alıcı Sibel CÖBEK 
Giden (3)	Tarih 12.06.2009 21:52
İstenmeyen	
Çöp	

Selam,

Ölçeği kullanabilirsin.

Başarılar.
Doç.Dr.Aşkın Keser

----- Orjinal Mesaj -----
 Kimden: Sibel CÖBEK <sibalcobek@karaelmas.edu.tr>
 Tarih: Friday, June 12, 2009 4:43 pm
 Konu: DOÇ.DR. AŞKIN KESER: izin
 Kime: askinkeser@kocaeli.edu.tr

> http://www.askinkeser.com yoluyla aşağıdaki mesajı gönderdiniz.
 > Sibel CÖBEK <sibalcobek@karaelmas.edu.tr>
 >
 > Sayın Hocam;
 > Ben Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
 > İşletme anabilim dalı yüksek lisans öğrencisiyim. Tez çalışmam
 > için "Çalışma Yaşamında Motivasyon" kitabınızda
 > yayınladığınız Minnesota İş Tatmini ölçeğini kullanmak
 > istiyorum. Konuya ilişkin izniniz almak istedim. Yardımcı
 > olabilirsiniz çok memnun olurum.
 > Saygılarımla.
 > Sibel CÖBEK
 > 0 536 863 17 17
 > ZKÜ
 > Alaplı Meslek Yüksek Okulu
 > 67850 Alaplı- ZONGULDAK
 >

Doç.Dr.Aşkın KESER

Posta: 21 / 26

https://posta.karaelmas.edu.tr/roundcube/?_task=mail&_action=show&_mbox=INBO... 06.07.2010