



T.C.

YEDİTEPE ÜNİVERSİTESİ

EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ ANABİLİM DALI

FEN VE TEKNOLOJİ ÖĞRETMENLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN  
BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ  
(İstanbul İli Kadıköy , Ataşehir ve Sancaktepe İlçeleri Örneği)

Mürsel YARIŞ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN

Prof.Dr.Suat ANAR

İstanbul,2016



T.C.  
YEDİTEPE UNİVERSİTESİ  
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

FEN ve TEKNOLOJİ ÖĞRETMENLERİNİN TÖKENMİSLİK  
DÜZEYLERİNİN BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN  
İNCELENMESİ

Ad-Soyad:

Mürsel YARIŞ

ONAY:

Danışman :

Prof. Dr. Suat ANAR

*S. Anar*

Üye:

Dr. Mustafa Faruk

*M. Faruk*

Üye:

Prof. Dr. İrfan ERDOĞAN

*I. Erdoğan*

Onay Tarihi: 12.05.2016



T.C.

YEDİTEPE ÜNİVERSİTESİ

EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ ANABİLİM DALI

FEN VE TEKNOLOJİ ÖĞRETMENLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN  
BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ  
(İstanbul İli Kadıköy , Ataşehir ve Sancaktepe İlçeleri Örneği)

Mürsel YARIŞ

Yüksek Lisans Tezi

İstanbul,2016

## Fen ve Teknoloji Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirli Değişkenlere Göre İncelenmesi

### ÖZET

Bu araştırmanın asıl amacı Türk Eğitim Sisteminde önemli bir yer tutan ilköğretim okullarının en önemli öğelerinden birisi olan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini bazı değişkenlere göre inceleyerek sadece Fen ve Teknoloji Öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini ortaya koymaktır.

Bu çalışmada, Fen ve Teknoloji Öğretmenlerinin “yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim düzeyi, mesleki kıdem, sınıf mevcutları, gelir düzeyi, ulaşım şekli” değişkenlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri incelenmiştir. Bu araştırmanın çalışma evreni, 2014-2015 Eğitim-Öğretim yılında, İstanbul ili içerisindeki Ataşehir, Kadıköy ve Sancaktepe’deki devlet okullarında görevini icra eden Fen ve Teknoloji öğretmenlerinden oluşmaktadır. Örneklem ise;bu üç ilçede görev yapmakta olan 267 Fen ve Teknoloji Öğretmeninden oluşmaktadır.

Tükenmişlik düzeylerine ait bulgular anket yoluyla elde edilmiştir. Ölçme aracı olarak araştırmacı kişisel bilgi formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Anket bulguları, Kruskal Wallis-H Testi analizi sonuçlarına dayalı olarak yorumlanmış, farkın kaynağını bulmak amacıyla da Mann Whitney-U testi uygulanmıştır.

Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 20,0 istatistik programı kullanılmıştır.

Sonuç olarak; Fen ve Teknoloji öğretmenlerinin yaş, medeni hal, eğitim durumu, gelir düzeyi, ulaşım türü değişkenleri ile kişisel başarı alt boyutu; medeni hal değişkeni ile de duyarsızlaşma alt boyutu arasında anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir.

Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarının kendileri arasındaki ilişkiye bakıldığında duygusal tükenme ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü düşük bir ilişki vardır. Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü orta kuvvetli bir ilişki vardır. Duyarsızlaşma ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü düşük kuvvetli bir ilişki vardır.

Anahtar Kelimeler: Fen ve Teknoloji Öğretmeni, Tükenmişlik,

## ABSTRACT

### EXAMINATION OF SCIENCE TEACHERS' LEVELS OF BURNOUT IN TERMS OF SPECIFIC VARIABLES

The main purpose of the research is to prove the burnout level of Science Teachers, by examining the teachers who hold an important place in Turkish Education.

In this research, the burnout level of Science Teachers is examined according to the variable elements; ‘age, sex, education level, occupation level, class size, transportation type.’ This research involves 267 Science Teachers who work in Ataşehir, Kadıköy, Sancaktepe in İstanbul in 2014/2015 Education Year. Some information about the level of burnout is found by questionnaire. As a measurement tool personal information form and Maslach burnout scale are used. Result of the questionnaire evaluated by Kruskal Wallis-H test. Also to find the resource of the difference, Mann Whitney-U test is used.

SPSS 20,0 statistics program is used to evaluate the data.

As a result, it is started that there are meaningful differences between the personal accomplishment subscale with the variable elements; ‘age, marital status, education status, income, transportation type’ and depersonalization subscale with marital status.

When the relationship between the subscales is considered, there is a low emotional exhaustion and personal success. There is positive medium strength relationship between emotional exhaustion and depersonalization. There is positive low strength relationship between depersonalization and personal success.

Keywords: Science Teacher, Burnout

|                                               |          |
|-----------------------------------------------|----------|
| ÖZET.....                                     | i        |
| ABSTRACT .....                                | ii       |
| İÇİNDEKİLER.....                              | iii      |
| ÇİZELGE VE GRAFİKLER DİZİNİ .....             | vii      |
| <br>                                          |          |
| <b>GİRİŞ.....</b>                             | <b>1</b> |
| <br>                                          |          |
| <b>I.BÖLÜM .....</b>                          | <b>1</b> |
| 1. PROBLEM DURUMU .....                       | 1        |
| 1.1. PROBLEM CÜMLESİ .....                    | 2        |
| <i>1.1.1. Alt Problemler</i> .....            | 3        |
| 1.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....                  | 3        |
| 1.3. SAYILTILAR .....                         | 4        |
| 1.4. SINIRLILIKLARI.....                      | 4        |
| 1.5. ARAŞTIRMADA KULLANILAN TANIMLAMALAR..... | 4        |
| <br>                                          |          |
| <b>II.BÖLÜM.....</b>                          | <b>6</b> |
| 2. TÜKENMİŞLİK.....                           | 6        |
| 2.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI .....                | 6        |
| 2.1.1. Tükenmişlik Tanımları.....             | 6        |
| 2.1.2. Tükenmişlik ile ilgili Kavramlar ..... | 8        |
| 2.1.2.1. Stres ve Tükenmişlik.....            | 8        |
| 2.1.2.2. İş Doyumu ve Tükenmişlik.....        | 8        |
| 2.1.2.3. Depresyon ve Tükenmişlik.....        | 9        |

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.3. Tükenmişlik Belirtileri .....                           | 10 |
| 2.1.3.1. Tükenmişliğin Davranışsal Belirtileri .....           | 10 |
| 2.1.3.2 Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri .....               | 11 |
| 2.1.3.3. Tükenmişliğin Psikolojik ve Duygusal Belirtileri..... | 11 |
| 2.2. TÜKENMİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER .....                    | 12 |
| 2.2.1. BİREYSEL FAKTÖRLER .....                                | 13 |
| 2.2.1.1.Kişilik Yapısı.....                                    | 13 |
| 2.2.1.2.Kontrol Odağı.....                                     | 15 |
| 2.2.1.3.Öz Yeterlilik (Self-Efficacy).....                     | 15 |
| 2.2.1.4. Empati Yeteneği .....                                 | 16 |
| 2.2.1.5. Bireysel İhtiyaç ve Beklentiler.....                  | 17 |
| 2.2.1.6.Demografik Özellikler.....                             | 17 |
| 2.2.2. ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER .....                                | 19 |
| 2.2.2.1. İş Yüğü .....                                         | 21 |
| 2.2.2.2. Kontrol .....                                         | 23 |
| 2.2.2.3. Ödüller.....                                          | 24 |
| 2.2.2.4. Aidiyet .....                                         | 25 |
| 2.2.2.5. Adalet .....                                          | 26 |
| 2.2.2.6. Değerler .....                                        | 27 |
| 2.3. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ .....                               | 28 |
| 2.3.1.Maslach'ın Tükenmişlik Modeli.....                       | 28 |
| 2.3.2.Suran ve Sheridan'ın Tükenmişlik Modeli.....             | 31 |
| 2.3.3.Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli.....              | 31 |
| 2.3.4. Cherniss Modeli.....                                    | 33 |

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3.5. Venigna ve Spradley Modeli.....                                   | 34 |
| 2.3.6. Pines Tükenmişlik Modeli .....                                    | 34 |
| 2.4. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI .....                                       | 35 |
| 2.5. TÜKENMİŞLİKLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ .....                             | 36 |
| 2.6. TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....                            | 38 |
| 2.6.1. YURT İÇİNDE YAPILAN ÇALIŞMALAR.....                               | 38 |
| 2.6.2. YURT DIŞINDA YAPILAN ÇALIŞMALAR.....                              | 41 |
| III. BÖLÜM .....                                                         | 42 |
| 3. YÖNTEM.....                                                           | 42 |
| 3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ.....                                            | 42 |
| 3.1.1. Evren Ve Örneklem.....                                            | 42 |
| 3.1.2. Veri Toplama Araçları .....                                       | 43 |
| 3.1.2.1. Kişisel Bilgi Formu .....                                       | 43 |
| 3.1.2.2. Maslach Tükenmişlik Envanteri Ölçeği .....                      | 43 |
| 3.1.2.3. Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Geçerlik ve Güvenirliği ..... | 44 |
| 3.1.3. Verilerin Toplanması.....                                         | 45 |
| 3.1.4. Verilerin Analizi.....                                            | 45 |
| 4. BULGULAR.....                                                         | 46 |
| 4.1. Sosyo Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular .....                 | 46 |
| 4.2. Maslach Tükenmişlik Envanteri Ölçeğine İlişkin Bulgular .....       | 49 |
| 4.3. Değişkenler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular .....            | 53 |
| 4.4. Tükenmişlik Ölçeğine Ait Bulgular .....                             | 62 |



|                           |    |
|---------------------------|----|
| 5.SONUÇ VE ÖNERİLER ..... | 64 |
| 5.1.SONUÇLAR .....        | 64 |
| 5.2.ÖNERİLER .....        | 65 |
| <br>                      |    |
| EKLER ve ÖZGEÇMİŞ .....   | 67 |
| KAYNAKÇA .....            | 71 |



## ÇİZELGE VE GRAFİKLER DİZİNİ

|                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Çizelge 2.1. (a) Maslach ve Leiter'in Çalışma Hayatı Alanları ve Tükenmişlik Sendromu İlişkisi .....                    | 21 |
| Çizelge 2.2. (b) İş Yükü ve Performans İlişkisi.....                                                                    | 22 |
| Çizelge 4.1. (c) Katılımcılara Ait Yaş Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerler.....                                    | 46 |
| Çizelge 4.1. (d) Katılımcılara Ait Cinsiyet Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....                              | 46 |
| Çizelge 4.1. (e) Katılımcılara Ait Medeni Hal Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....                            | 47 |
| Çizelge 4.1. (f) Katılımcılara Ait Eğitim Durumu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....                         | 47 |
| Çizelge 4.1. (g) Katılımcılara Ait Mesleki Kıdem Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....                         | 47 |
| Çizelge 4.1. (h) Katılımcılara Ait Sınıf Mevcudu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....                         | 48 |
| Çizelge 4.1. (ı) Katılımcılara Ait Gelir Düzeyi Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....                          | 48 |
| Çizelge 4.1. (i) Katılımcılara Ait Ulaşım Şekli Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....                          | 48 |
| Çizelge 4.2. (j) Katılımcılara Ait Tükenmişlik Ölçeğinin Duygusal Tükenme Alt Boyutuna Ait Betimsel İstatistikler ..... | 49 |
| Çizelge 4.2. (k) Katılımcılara Ait Tükenmişlik Ölçeğinin Duyarsızlaşma Alt Boyutuna Ait Betimsel İstatistikler .....    | 51 |
| Çizelge 4.2. (l) Katılımcılara Ait Tükenmişlik Ölçeğinin Kişisel Başarı Alt Boyutuna Ait Betimsel İstatistikler .....   | 52 |

|                                                                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Çizelge 4.3. (m) Katılımcıların Yaşlarının Maslach Tükenmişlik Ölçeği<br>Boyutları ile Değerlendirilmesi .....                                       | 53 |
| Çizelge 4.3. (n) Katılımcıların Cinsiyetlerinin Maslach Tükenmişlik<br>Ölçeği Alt Boyutları İle Değerlendirilmesi .....                              | 54 |
| Çizelge 4.3. (o), Katılımcıların Medeni Hallerinin Maslach Tükenmişlik<br>Ölçeği alt Boyutları ile Değerlendirilmesi .....                           | 55 |
| Çizelge 4.3. (p) Katılımcıların Eğitim Durumlarının Maslach Tükenmişlik<br>Ölçeği alt Boyutları İle Değerlendirilmesi .....                          | 56 |
| Çizelge 4.3 (r) Katılımcıların Mesleki Kıdemlerinin Maslach Tükenmişlik<br>Ölçeğinin Alt Boyutları ile Değerlendirilmesi.....                        | 57 |
| Çizelge 4.3. (s) Katılımcıların Derslerine Girdikleri Sınıf Mevcutlarının<br>Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt Boyutları ile Değerlendirilmesi ..... | 58 |
| Çizelge 4.3. (ş) Katılımcıların Gelir Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik<br>Ölçeğinin Alt Boyutları ile Değerlendirilmesi.....                         | 59 |
| Çizelge 4.3. (t) Katılımcıların Okula Ulaşım Türünün Maslach Tükenmişlik<br>Ölçeğinin Alt Boyutları ile Değerlendirilmesi .....                      | 61 |
| Çizelge 4.4. (u) Tükenmişlik Ölçeğinin alt Boyutlarının Güvenirlik Analizleri .....                                                                  | 62 |
| Çizelge 4.4. (v) Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarının Birbirleri<br>Arasındaki İlişki.....                                                         | 63 |

## **GİRİŞ**

Bu bölümde, MEB'e bağlı devlet okullarında görev yapmakta olan fen ve teknoloji öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini incelemekte olan araştırmaya yönelik, problem durumu, problem cümlesi, alt problemler, araştırmanın önemi, sayıtlılar, sınırlılıklar, tanımlar ve kısaltmalar yer almaktadır.

## **AMAÇ**

Bu araştırmanın amacı, İstanbul ili içerisindeki Ataşehir, Kadıköy ve Sancaktepe'deki devlet okullarında görevini icra eden Fen ve Teknoloji öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini belirlemektir. Bu amaca ulaşabilmek için şu sorulara cevap aranmıştır:

1. Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri hangi seviyededir?
2. Maslach Tükenmişlik Ölçeğine verilen cevaplar doğrultusunda öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri tükenmişliğin üç alt boyutunda (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı); Yaşa, cinsiyete, medeni durumuna, eğitim seviyesine, mesleki kıdemine, sınıflardaki öğrenci sayısına, aylık gelir düzeyine, okula ulaşım türüne göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

## **1.BÖLÜM**

### **1. PROBLEM DURUMU**

Okullarımızda fen ve teknoloji dersinin verilmesine duyulan ihtiyaç kesinlikle artırılmalıdır. Çünkü günümüzde toplumumuzun yapısı değişmiştir. Bu değişimin en büyük sebebi ise bilim ve teknikte görülen ve her geçen gün gelişim hızını artıran bilimsel bilginin fazlalığı ve bilimsel bilgiye ulaşımın kolaylaşmasıdır. Bu duruma bağlı olarak eskiden bilginin kaynağı olarak görülen öğretmen artık sadece rehber görevi üstlenerek öğrencilerine istedik davranışlar kazandırmaya ve onların gelişim görevlerinin üstelerinden gelebilmelerine yardım olmaya çalışmaktadır.

Bütün ortaokullarda fen ve teknoloji ders ve öğretmenleri olmasına karşın bunların etkili çalıştığına dair belirtiler görülmemektedir. Araştırmalara göre, bunun en önemli nedeni okul yöneticilerinin fen ve teknoloji dersine gereken önemi vermemesi, çalışmalarını yönetememesi ve maalesef laboratuvarların kapatılmasıdır. Okul yönetiminin fen ve teknoloji alanında uzman

olması beklenemez ama bu konuda okulda açılan bir birimin nasıl yönetilmesi gerektiğini bilmeleri bir zorunluluktur.

Ortaokullarda fen ve teknoloji dersinin amacı, öğrencilere dünyayı ve temel ilkeleri öğretmekle beraber, bilimsel düşünme becerisi ve problem çözebilme yeteneğinin aşılmasıdır. Öğrencilerden bu yeteneklerini geliştirmesi ve hayat boyu kullanabilmeleri beklenilmektedir.

Her işin kendine özgü zorlukları olduğu gibi eğitim alanında çalışan insanların da üstlendikleri sorumluluklar vardır. Çalışanlar hizmet verdiği kişilerin rahatı için, onların psikolojik, sosyal ve fiziksel sorunlarıyla ilgilenmek durumunda kalmaktadırlar. Böyle bir uğraşa rağmen, eğitim sektörleri geri bildirim az ve başarı kriteri genellikle belirsiz olan mesleklerdir(Stevens ve O'Neill, 1983).

Günümüzde eğitimcilerden toplumlara ait hastalıkları yok edebilmek için, gençleri devamlı gelişen teknolojik topluma hazırlamaları beklenmektedir. Birçok eğitimci mesleğe başlarken kendileri, öğrencileri ve meslekleri hakkında olumlu düşüncelere sahipken, iş koşullarının bir sonucu olarak; zamanla olumsuz ve karamsar duygu ve düşüncelere kapılırlar(Schwab vd. , 1986).

Tükenmişlik kavramı ilk olarak Freudenberger ve Maslach tarafından kullanılmıştır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Bir psikiyatrist olan Freudenberger (1974), tükenmişliği, enerji, güç ve kaynaklar üzerindeki aşırı taleplerden dolayı kişinin başarısız olması, yıpranması ve tükenmesi olarak nitelendirmiştir. Maslach, tükenmişliği üç faktörlü bir yapı olarak ele almaktadır (Maslach, Leiter ve Schaufeli,2001). Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması şeklinde ifade edilmektedir.

Bu bilgiler doğrultusunda yapılan araştırma öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini saptamak, değişkenlerle (yaş, cinsiyet, medeni durum, vb.) olan ilişkilerini ortaya çıkan bulgular ışığında belirleyerek araştırmacı ve uygulayıcılara önerilerde bulunmayı hedeflemektedir.

## **1.1 PROBLEM CÜMLESİ**

Araştırmanın problem cümlesi “İstanbul ili Anadolu Yakası Ataşehir, Kadıköy ve Sancaktepe ilçelerinde görev yapan fen ve teknoloji öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri ile yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, mesleki kıdem, sınıflardaki öğrenci sayısı, aylık gelir düzeyi değişkenleri arasında ne türden ilişkiler vardır?

### **1.1.1.Alt Problemler**

1.1.1.1. İstanbul ili Ataşehir, Kadıköy ve Sancaktepe ilçelerinde görev yapmakta olan fen ve teknoloji öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri ile yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

1.1.1.2. İstanbul ili Ataşehir, Kadıköy ve Sancaktepe ilçelerinde görev yapmakta olan fen ve teknoloji öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri ile cinsiyetler arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

1.1.1.3. İstanbul ili Ataşehir, Kadıköy ve Sancaktepe ilçelerinde görev yapmakta olan fen ve teknoloji öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri ile medeni halleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

1.1.1.4 İstanbul ili Ataşehir, Kadıköy ve Sancaktepe ilçelerinde görev yapmakta olan fen ve teknoloji öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri ile en son mezun olunan eğitim programı arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

1.1.1.5 İstanbul ili Ataşehir, Kadıköy ve Sancaktepe ilçelerinde görev yapmakta olan fen ve teknoloji öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri ile mesleki kıdemleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

1.1.1.6 İstanbul ili Ataşehir, Kadıköy ve Sancaktepe ilçelerinde görev yapmakta olan fen ve teknoloji öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri ile sınıflardaki öğrenci sayısı arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

1.1.1.7 İstanbul ili Ataşehir, Kadıköy ve Sancaktepe ilçelerinde görev yapmakta olan fen ve teknoloji öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri ile öğretmenin aylık gelir düzeyi arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

1.1.1.8 İstanbul ili Ataşehir, Kadıköy ve Sancaktepe ilçelerinde görev yapmakta olan fen ve teknoloji öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri ile öğretmenlerin okula ulaşım türü arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

## **1.2 ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ**

Bu araştırmada, İstanbul ili Anadolu Yakası Ataşehir, Kadıköy ve Sancaktepe ilçelerindeki devlet ortaokullarında görev yapmakta olan fen ve teknoloji öğretmenlerinin, tükenmişlik seviyeleri bazı demografik değişkenler açısından incelenecektir. Eğitim kurumlarında görev yapmakta olan fen ve teknoloji öğretmenlerinin tükenmişlik seviyelerinin

belirlenmesi, sonuçları ve yarattığı duygunun tanımlanması, verimliliği azaltan ve motivasyonu düşüren etmenlerin tespit edilmesi bu çalışmanın araştırma kapsamındadır.

Bu çalışmada, fen ve teknoloji öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini ortaya koyarak buna karşı bir farkındalık kazandırmak, konunun önemine dikkat çekmek amaçlanmaktadır. Ancak bu şekilde daha verimli ve etkin bir fen ve teknoloji öğretmeni performansı yakalanabileceği düşünülmektedir.

Eğitim ise ürünü insan olan bir hizmet sektörüdür ve bu sektörün en önemli ögesi öğretmenlerdir. Eğitimin verimli olması ve toplumun kültür düzeyinin yükseltilmesi, bu görevi yüklenmiş olan öğretmenlerin görevlerini severek ve isteyerek yapmaları ile mümkündür. Ne yazık ki öğretmenlerin sorunları yıllarca mevcut sistem içerisinde görmezden gelinmiştir. Belki de ilk yapılması gereken, sektörün iç müşterisi olarak tanımlanan öğretmenlerin gereksinimlerinin karşılanması ve çalışma şartlarının iyileştirilmesi olmalıdır.

### **1.3 SAYILTILAR**

1. Araştırmada kullanılacak kişisel bilgi formu ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin fen ve teknoloji öğretmenleri tarafından gerçeği yansıtacak şekilde ve samimiyetle doldurulacağı kabul edilmiştir.

### **1.4 SINIRLILIKLARI**

1. Bu araştırma 2014–2015 eğitim ve öğretim yılında İstanbul ili Anadolu Yakasında Ataşehir, Kadıköy ve Sancaktepe ilçelerinde devlet ortaokullarında görev yapmakta olan fen ve teknoloji öğretmenleri ile sınırlıdır.

2. Elde edilecek bilgiler, sadece uygulanan kişisel bilgi formu ve Maslach tükenmişlik ölçeği ile sınırlıdır.

### **1.5 ARAŞTIRMADA KULLANILAN TANIMLAMALAR**

Fen ve Teknoloji Öğretmeni: Çalıştığı eğitim kurumunda, öğrencilere, fen teknoloji konularıyla (fizik, kimya, biyoloji) ilgili eğitim veren kişidir.

Fen ve Teknoloji kavramı: İnsanların yakın ve uzak çevresini denetlemek, gözlemlemek ve değiştirmek amacıyla geliştirdiği gözlem ve deneye dayalı olan sistematik bilgileri kapsayan akademik disiplinler (fizik, kimya, biyoloji) grubuna denir.

Tükenmişlik: İş stresinin uzun sürmesinin tükenmişliğe yol açtığını söyleyen Maslach tükenmişliği; “profesyonel bir kişinin mesleğinin özgün anlamı ve amacından kopması, hizmet verdiği insanlar ile artık gerçekten ilgilenemiyor olması” biçiminde tanımlamıştır (Akça,2008: 112).

İş Doyumu: Çalışanların her türlü ihtiyacı, beklentileri doğrultusunda karşılanabilme düzeyini ifade eden bir kavram olan iş doyumu; kişilerin öncelikle mutlu, daha sonra ise başarılı ve üretken olabilmelerinin en önemli koşullarından biridir. İş doyumunu, çalışanların sadece işini veya iş çevresini değerlendirebilmesi sonucunda kendisinde var olan duygusal bir tepki olarak tanımlanabilmek mümkündür(Duxbury ML, Armstrong GD, Drew DJ, Henly SJ).

Stres: Bireyin iç ve dış çevresinden gelen olumsuz koşullar nedeni ile, bedensel ve psikolojik yeterliliğinin ötesinde harcadığı gayrete stres denir (Cüceloğlu, 1991,s:321). Canlıların fiziksel ve ruhsal sınırlarının zorlanması veya tehtidi ile ortaya çıkan; kişinin hayat verimliliğini düşüren, yaşamından aldığı zevki azaltan yahut bitiren ve yakın çevre ile olan duygusal ve sosyal ilişkilerini zedeleyen bir durumdur (Baltaş, 1990).

Duygusal Tükenmişlik: Çalışanların yorgunluk ve duygusal yönden kendilerini aşırı yıpranmış hissetmeleri şeklinde tanımlanabilir (Gökçakan ve Özer, 1999,s:15).

Duyarsızlaşma: Kişinin işinde hizmet verdiklerine karşı onların kendine özgü birer varlık olduklarını dikkate almadan ve duygusallıktan yoksun bir şekilde davranması şeklinde tanımlanabilir (Gökçakan ve Özer, 1999: 15).

Kişisel Başarısızlık: Kişinin iş ve sosyal hayatında kendini yetersiz ve başarısız olarak görmesi şeklinde tanımlanabilir(Gökçakan ve Özer, 1999: 15).



## II. BÖLÜM

### 2.TÜKENMİŞLİK

Bu bölümde öncelikle tükenmişlik kavramı ele alınarak, tükenmişliğin gelişim süreci, modelleri, nedenleri, belirtileri, sonuçları, önleme ve başa çıkma yöntemleri üzerinde durulacaktır. Bu bölümün sonraki kısımlarında ise, ilgili araştırmalara yer verilecektir.

#### 2.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

İnsanların çalışma hayatıyla olan ilişkileri ve bu ilişkiden kaynaklanan sorunlar üzerinde çok sayıda çalışma yapılmıştır. Tükenmişlik kavramı da bu çalışmalar sonucunda ortaya çıkmış olan, modern çağın en çok dikkat çeken fenomenlerinden birisi olmuştur. Tükenmişlik kavramı ilk kez 1970’li yıllarda Amerika’da, müşteri hizmetlerinde çalışan personelin yaşadığı mesleki bunalımı tanımlamak için kullanılmıştır. Ancak tükenmişlik kelimesinin ilk kullanımı daha da eskidir. Greene’nin 1961 yılında yayınladığı, bir mimarın var olan birçok problemi yüzünden işini terk edip Afrika ormanlarına kaçtığını anlatan kitabı “Bir Tükenmişlik Olayı” (A Burn-Out Case) adını taşımaktadır. Tükenmişlik kelimesinin ilk kez yer aldığı bu kitapta, kavram “büyük bir bıkkınlık ve kişinin işine duyduğu bağlılık ile idealizminin sönmesi” şeklinde yer almıştır. Buradan çıkan sonuç, tükenmişliğin araştırmacılar tarafından konu edinilmesinden çok önceleri, uygulayıcılar ve sosyal eleştirmenler tarafından, “sosyal bir problem” olarak öneminin anlaşılması olmasındır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

##### 2.1.1. Tükenmişlik Tanımları:

1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından "enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı istekler, taleplerden dolayı tükenmeye başlamak" olarak tanımlamıştır (Freudenberger,1974).

Daha sonra Maslach ve Jackson, 1981 yılında konuyu yeniden ele almış, tükenmişliğin en çok kabul gören modelini geliştirmiş ve tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşmada artış ve kişisel başarı duygusunda azalma olarak tanımlamıştır (Maslach ve Jackson,1981,s.102).

Tükenmişlik, duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süreyle çalışmaktan kaynaklanan, fiziksel yıpranma, çaresizlik, ümitsizlik, hayal kırıklığı, olumsuz bir benlik

kavramının gelişmesi, işe işyerinde çalışanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumların gelişmesi gibi belirtilerin eşlik ettiği bir durum olarak tanımlanmaktadır (Solmuş, 2010: 59). Bir başka ifade ile tükenmişlik, bireyin ters giden bir şeyin olduğunu ve buna inanmayı reddeder olduğunda gelişen bir durum olmakla beraber kişisel kaynakların sona dayandığı, normal günlük olaylar karşısında sürekli bir ümitsizlik ve negatizmin yer aldığı, enerjinin bir tükenişi şeklinde ifade edilmektedir (Çam, 1995: 21).

Tükenme, kişisel kaynakların bitmek üzere olduğu, günlük olaylar karşısında sürekli umutsuzluk ve olumsuz düşüncelerin yer aldığı, yaşam enerjisinin tükenmiş şekli olarak tanımlanmıştır (Barutçu ve Serinkan, 2008: 545).

Schwab (1986), tükenmişliği bireyin kendisini değil aynı zamanda bireyin çalıştığı organizasyonu da ilgilendiren, var olan güç ve kaynakların aşırı kullanılması ve enerji azalmasıyla birlikte karakterize edilen, her alanda çalışan iş görenlerin, verimliliklerini ve etkinliklerini etkileyen etmenlerden biri olan bir fenomen olarak tanımlamıştır (Cihan, 2011).

Storlie'ye (1979) göre tükenmişlik; bireyin ters giden bir şeylerin varlığını fark etmesi ve buna inanmayı reddetmesi durumunda gelişir. Yaşanan tükenme ile, normal günlük olaylar karşısında sürekli bir ümitsizlik ve karamsarlık oluşmaya, enerji tükenmeye başlar. Bu görüşe göre, tükenmişlik değişimi imkansız görünen durumların insan ruhuna çizdiklerinin birikimi ile oluşan bir durumdur (Çam, 1992).

Santinello (1990) tükenmişliği kişiler arası ilişkilerde mesafeyi, duyarsızlığı ve ilgisizliği içeren psikolojik bir sorun olarak tanımlarken, Fong(1993) tükenmişliği, kişilerde kurulan empatinin azalması, kişisel başarıdaki azalma duygusu ve işle ilgili stresin sık sık hissedilmesi, kişinin iş ortamındaki stresle başa çıkamaması olarak belirtmiştir. Edelwich (1980) ise tükenmişliği, başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde, idealizm, enerji, amaç ve düşüncenin, iş koşullarının bir sonucu olarak, ilerlemesinin, gelişmesinin kaybı şeklinde tanımlamıştır(Akt:Akkan,2007;11-12)

Farber (2000) tükenmişlik tanımını günümüzün çalışma koşullarını açıklayıcı bir şekilde yapmıştır. Ona göre tükenmişlik; başkalarının isteklerini karşılama konusunda baskı, yoğun rekabet, para kazanma hırsları ve hak edilen şeylere ulaşamama hissinden oluşmaktadır (Scott, 2001).

Tükenmişlik doğal olmayan sentetik bir ilüzyonu ifade etmektedir. Çünkü birey ruhsal zekâsı ile sınırsız bir yaşam enerjisi kaynağına bağlı durumdadır. Fiziksel ve zihinsel beden ise

bu kanaldan gelen enerjinin ifade araçlarıdır. Eğer insan bilinci bu sınırsız enerji kaynağına bağlı olarak işine sevgi ve aşkla bağlı ise herhangi bir tıkanıklık, isteksizlik ve karamsarlık görülmeyecektir. Diğer bir deyişle tükenmişlik, dışsal nedenlerin (yoğun iş yükü, insanlara yüz yüze hizmet verme) sonucunda gerçekleşen bir olgu değil insanın var olan potansiyelinin ifade engelliliğidir (Akgündüz,2005,s.67).

## **2.1.2. Tükenmişlik ile ilgili Kavramlar**

### **2.1.2.1. Stres ve Tükenmişlik**

Stres kavramı ilk olarak 1930'larda endokrinoloji uzmanı Hans Selye tarafından ortaya atılmıştır. Selye stresi üç aşamada ortaya çıkan bir kavram olarak tanımlamıştır. (Cherniss, 1980: Akt. Güllüce, 2006):

1. Alarm Tepkisi: Kişi, stres kaynakları ile karşılaştığında vücudunda bazı biyokimyasal değişiklikler göstererek ve kendini korumaya hazırlanmaktadır.
2. Direnç Dönemi: Stres kaynağının olumsuz etkilerine rağmen uyum devam ediyorsa, bu dönem oluşmaya başlamaktadır. Organizmanın alarm tepkileri kaybolmaya yüz tutmaya başlar ve direnç normalin üstüne çıkmaktadır.
3. Tükenme dönemi: Organizmanın adapte olmaya çalıştığı aynı stres vericiler, uzun süre devam ettiğinde uyum yok olur. Alarm dönemindeki tepkiler tekrar görülebilir, ama artık değiştirilemezdir ve bireyde sistematik yıpranmalara neden olur.

Stres kelime olarak, zorlanma, gerginleşme, bunalım hali, şiddet, gerilim, gibi anlamları içermektedir. Kavramsal olarak stres ise, algılanan çevresel tehditlere bireyin fiziksel ve ruhsal bir karşı tepki verme durumu olarak ifade edilebilecektir. Daha genel bir ifadeyle stres bir etki tepki olayıdır (Güllüce, 2006).

### **2.1.2.2. İş Doyumu ve Tükenmişlik**

İş doyumu, "işgörenin iş ile ilgili değerlerinin işinde karşılandığını algılaması ve değerlerin bireyin ihtiyaçları ile uyumlu olması" olarak tanımlanmakta, başka bir ifade ile iş doyumu, çalışanın işini ya da iş hayatını değerlendirmesi sonucunda duyduğu haz ya da ulaştığı duygusal doyum olarak ifade edilmektedir (Güler, 1990; Akt. Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001).

İş doyumunu ile tükenmişlik kavramları birlikte incelendiğinde, iki kavram arasında negatif yönde yüksek ilişki olduğu görülmektedir. Bazı araştırmacılar iş doyumundaki azalmayı tükenmişliğin bir sonucu olarak ele alırken, bazıları ise farklı sonuçlar elde etmişlerdir: Musal ve arkadaşlarına (1995) göre “ tükenmişliği etkileyen önemli etkenlerden birisi de iş doyumudur. İş doyumunu cinsiyet, yaş, eğitim durumu gibi kişisel özelliklerin haricinde, yapılan işin içeriği, kazanılacak ücret, yönetim politikası, çalışma standartları gibi örgütsel ve çevresel faktörler etkilemektedir” (Akt.Teltik 2009). Bu olumsuz faktörler çalışanların iş hayatını etkilemekte dolayısıyla iş doyumunun azalmasına ve tükenmişlik sendromu yaşanmasına neden olabilmektedir. Tükenmişlik düzeyi fazla öğretmenlerin mesleklerinden daha az doyum sağladıklarını, iş ortamına ilişkin özelliklerin ise tükenmişlikten daha çok iş doyumunu ile ilişkili olduğunu belirtmiştir. Öğretmenlerin meslekleri ile ilgili doyumsuzluk yaşamaları, stres ile tükenmişliği arttırmaktadır (Gürbüz,2008).

### ***2.1.2.3. Depresyon ve Tükenmişlik***

Günlük hayatta tükenmişlik ile hemen hemen aynı anlamda kullanılan bir kavram olan depresyon en genel ifade ile “daha önce isteyerek ve severek yapılan günlük etkinliklere karşı isteksizlik ve hayattan zevk almama durumu” dur. Beck (1970) depresyonu “insanların tam olarak başa çıkamadıkları olaylar karşısında ekseriyetle verdikleri tepki” olarak tanımlamıştır. Depresyon halinde olan birey hayatını karamsar bir şekilde değerlendirmeye başlayarak olumsuz bir tutum geliştirir. Bu olumsuz tutum iş ve sosyal hayatında kendisinden beklenen performansın düşmesine neden olabilir.

Weiskopt (1980) tükenmişliğin son hali olarak depresyonu görmektedir. Ayrıca tükenmenin belirtilerinin depresyon belirtilerine oldukça benzediğini ifade etmektedir.

Depresyon kavramı ve tükenmişlik kavramını birbirinden ayırmakta zorlanan bilim insanları bu iki kavram ile ilgili tüm davranışları istatistiksel olarak incelemişlerdir. Yapılan araştırmalar sonucunda, tükenmişliğin üç alt boyutundan biri olan duygusal tükenme ile depresyon arasında pozitif yönlü yüksek bir ilişkinin olduğu, diğer boyutlar olan duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarındaki ilişkinin ise çok zayıf olduğu ortaya konmuştur (Schaufeli ve Enzmann, 1998: 86). Bu sonuç ile depresyon ve tükenmişlik kavramlarının belirli noktalarda anlamsal olarak benzediğini, ancak bütüne bakıldığında ise birbirlerinden farklı anlamlar taşıdığını belirtmektedir. Depresyonu tükenmişlikten ayıran en önemli fark, depresyonun sadece çalışma hayatıyla ilişkili

bir kavram olmaması ve her türlü yaşamsal olaydan etkilenebilmesidir (Bouma, vd, 1995; akt. Bakker, vd, 1999). İkinci farksa tükenmişliğin depresyon gibi klinik değil, sosyal bir vaka olmasıdır (Meier, 1984). Diğer yandan depresyon aniden ortaya çıkabilen çok yönlü güç kaybı olmasına rağmen birey olumlu şeyler yapmaya devam edebilmektedir. Fakat tükenme ağır ağır gerçekleşen ve belirlenmesi kolay olmayan bir güç kaybıdır. Tükenmişlik yaşayan birey çok az olumlu işler yapabilmektedir (Meier, 1984).

### **2.1.3. Tükenmişlik Belirtileri**

Tükenmişlik, ağır ağır ve sinsice başlamaktadır. Ortaya çıkması birden bire olsa dahi, aslında dinamik bir sürecin meyvesidir. Birey çok uzun bir süre boyunca kendisi için belirlemiş olduğu ideallere ulaşmak için çalışmaktadır. Birgün, daha önce hiçbir şekilde farkedemediği bir belirti ona tükendiğini gösterebilir. Tükenme durumu ortaya çıkmadan önce kişi yakın ya da uzak çevresiyle ilişkili büyük bir mutsuzluk ya da umutsuzluğa düşmüş olabilir. Bazen de herhangi bir kötü olay olmadan aniden ortaya çıkabilir. Tükenmişlik yaşayan kişiler kendi zayıf yönlerini gizleyebilecek yetenekte olan kişiler olduğundan, tükenmişliğin ilk dönemlerinde içlerinde olan etkilerin farkına varamamış olabilirler. (Tümkiye, 1996).

Tükenmişlik, iş hayatındaki bozulmaya neden olduğu gibi, işgörenin de sağlığını olumsuz etkileyebilmektedir. Tükenmişlik sendromuna yakalanan bireylerde görülen belirtilerin çok geniş kapsamlı olduğu gözlemlenmiştir.

Tükenmişliğin belirtileri üç başlık altında şöyle sıralanmaktadır (Çam, 2005, 213–220):

#### **2.1.3.1. Tükenmişliğin Davranışsal Belirtileri**

- Çabuk sinirlenme, ani ve olumsuz tepki gösterme,
- İşinden nefret etme, işe gitmeyi istememe, işe bilerek geç gitmek,
- Alınganlık yapmak ve yeterince takdir edilmediğini düşünme,
- Zararlı alışkanlıklara yönelme,
- Bireyin kendine olan saygısının ve güveninin azalması,
- Sosyal ortamlardan uzaklaşma isteği,
- İzolasyon, uzaklaşma, suçluluk, içlerlemişlik,
- Hevesin kırılması,

- Unutkanlık, hareketli olmamak,
- Kendi kendine zihinsel uğraş içinde olmamak,
- Kuruma yönelik ilginin kaybı,
- Görevlilere fazla güvenmeme veya onlardan kaçma,
- Çalışmaya yönelmede direnç,
- Başarısızlık hissi,
- Hizmet verilen kişilere tek tip davranma, küçümseme ve alay etmeli düşüncede katılık, değişime direnç

### ***2.1.3.2. Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri***

- Yorgunluk ve bitkinlik hissi, uykunun yetmemesi,
- Deri şikayetleri,
- Yüksel kolesterol,
- Mide – Bağırsak hastalıkları,
- Baş ağrıları ve vücut ağrıları,
- Solunum güçlüğü

### ***2.1.3.3. Tükenmişliğin Psikolojik ve Duygusal Belirtileri***

- Ailevi sorunlar,
- Uyku düzensizliği,
- Depresyon,
- Psikolojik hastalıklar,
- Beklentilerinin karşılanmaması halinde ortaya çıkan hüzünlü kırılma hali,
- Umut beklentisi içinde olamama,
- Kendini dışlanmış ve yabancılaşmış görme,
- İç sıkıntısı,
- İlgisiz kalma,
- Telaşa kapılma

Tükenmişlik dört evre ile ifade edilmektedir. Bu evreler tükenmeyi anlamayı kolaylaştıran bir görüş açısı sağlamaktadır. Ancak aslında tükenme kişinin bir evreden diğerine geçtiği kesikli bir süreç değildir, sürekli bir olgudur.(Fawzy,2001)

a) Şevk ve coşku evresi: Bu evrede olan bireylerde yüksel düzeyde olan bir umutluluk hali, enerjisinde artma ve çok da gerçekçi olmayan mesleki beklentiler görülmektedir. Birey için yaptığı iş her şeyin önünde gelir. Karşısına çıkacak olan bütün olumsuzluklara karşı zamanını ve enerjisini ayırmak için büyük bir uyumsuz çabası içerisindedir.

b) Durağanlaşma Evresi: Bu evredeki bireyin isteği ve umutluluğunda azalma başlar. Mesleğini uygularken karşısına çıkan zorluklardan, daha önce hiç önemsemediği ya da görmezden geldiği bazı noktalardan giderek rahatsız olmaya başlamıştır. Sorgulanmaya başlanan “işten başka bir şey yapıyor olmak”tır. Zira mesleği kuramsal ve pratik tüm yönleri ile kişinin var oluşunu tamamen dolduramamıştır.

c) Engelleme Evresi: İnsanlara hizmet için çalışmaya başlamış olan birey, karşılaştığı tüm olumsuzlukları ve sistemi değiştirmenin çok zor olduğunu anlamaya başlar. İsteddiği şeyleri yapamadığı için yoğun bir engellenmişlik duygusuna kapılır.

d) Umursamazlık evresi: Bu evredeki bireylerde, çok derin duygusal kopmalar ve umutsuzluk gözlenmektedir. Mesleğini ekonomik ve sosyal güvence içinde sürdürmektedir ama ondan zevk almamaktadır. Böyle bir durumda iş hayatı kişi için kendini gerçekleştirme alanı olmaktan çok uzaklaşarak, kişiye sadece sıkıntı ve mutsuzluk veren bir alan olmaktadır(Kayabaşı,2008). Bu evre içindeki işgörenler, hem işlerine hem de hizmet vermekte oldukları insanlara karşı ilgisiz ve katı bir davranış gösterirler. Bir yandan da bu kişilere yönelik kaba ve aşağılayıcı tutumlar içine girebilirler. İnsanlardan ve işinden uzaklaşma isteği günden güne artarken, bireyin psikolojisinde kötümserlik ve keder gibi duygular egemen olmaya başlar (Kayabaşı,2008).

## **2.2. TÜKENMİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER**

Farklı bilim insanları tarafından, tükenmişliğe etki edebilecek faktörler sıralanmıştır. En genel hali ile yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim düzeyi gibi demografik faktörler; kişilik yapısı, iç ya da dış kontrol odaklı olma, empati yeteneği, duygusal kontrol, bireysel ihtiyaçlar, beklenti düzeyi, işkolik olma gibi kişisel faktörler; işin niteliği, müşteri yoğunluğu, çalışma saatleri, iş yükü, iş güvenliği, iş ortamındaki iletişim, ciddiyet duygusu, kontrol eksikliği ya da fazlalığı, çalışma arkadaşları ile ve yöneticilerle ilişkiler, kurumun plan ve politikaları, adalet, yetersiz

ücret, ilerleme fırsatlarının olmaması, kararlara katılamama, işyerinin fiziksel koşulları, özerkliğin olmaması, , iş yerinde cinsel taciz, ödüllendirme eksikliği, eğitim ve teknolojik değişmeler, rol çatışması ve belirsizliği, meslekte çalışma süresi, sosyal destek ve bunun gibi örgütsel faktörler, tükenmişliğe etki eden faktörler içinde yer almaktadır(Sürgevil,2006).Bu faktörler genel olarak iki ana başlıkta toplanılmıştır.

### **2.2.1.Bireysel Faktörler**

Bireysel faktörler, çalışma ortamı dışında kalan, örgüt içerisindeki bireylerden kaynaklanan ve tükenmişliğe sebep olan özelliklerdir. Bu özellikler, örgütün özelliklerinin bireylerin üzerindeki etkilerini olumlu ve olumsuz yönde etkilemektedirler. Freudenberger (1974)'e göre bireyin yaşı, medeni hali, cinsiyeti, çocuklarının sayısı, eğitim durumu, işte çalışma süresi gibi demografik özellikler ile kontrol odağı, kişilik yapısı, hayattan ve meslekten beklentileri, bireysel ihtiyaçları, öz yeterliliği (self-efficacy), empati kurabilme yeteneği, işkoliklik veya tembellik gibi kişilik özellikleri tükenmişlik düzeyi üzerinde önemli yere sahiptir. Aynı şartlarda çalışan bireylerin hepsinde tükenme görülmemektedir. Bazı bireylerin tükenmişlik seviyeleri yüksek olurken bazı bireylerin tükenmişlik seviyeleri daha az tükenmişlik seviyesinde olabilirler (Lee,vd,2003:535). Bunun sebebi, tükenmişliğe etki eden bireysel etkenlerin kişiden kişiye değişiklik gösterebilmesidir.

Sonuç olarak, bütün işgörenler tükenmişlik sendromu için birer adaydır, fakat bazı özelliklere sahip olan bireylerin tükenmişlik sendromu yaşama ihtimalleri diğerlerine göre daha yüksektir. Bu özellikler; A tipi kişilik yapısında olma, dış kontrol merkezli olma, öz yeterlilik duygusu gelişmemiş olma, empatibecerisine sahip olmama, beklentilerinin yüksek ve gerçekçi olmaması ve demografik özelliklerin tükenmişlik yaşamaya sebep olabilecek durumda olması şeklinde sıralanabilir. Aşağıda tükenmişliğe etki eden bireysel özellikler; kişilik yapısı, kontrol odağının tarzı, benlik imajı ve öz yeterlilik duygusu, empati yeteneği, bireysel ihtiyaçlar ve beklenti düzeyleri ile demografik özellikler başlıkları altında incelenecektir.

#### **2.2.1.1.Kişilik Yapısı**

Çalışanların kişilik yapılarının, tükenmişlik sendromu yaşama ihtimalleri üzerindeki etkileri büyüktür. Tükenmişliğe sebep olan faktörlere duyarlılık ve dayanıklılık kişilik yapılarına göre değişmektedir. Bireylerin kişilik yapılarından bahsederken genellikle “A tipi kişilik yapısı”



ve “B tipi kişilik yapısı” kavramları kullanılmaktadır. Friedman ve Rosenman (1974)’a göre A tipi kişilik yapısı “daha başarılı olabilmek ve daha çok iş yapabilmek için kronik ve sürekli olarak saldırganca davranan ve gerektiğinde diğer şeylere ve kişilere karşı zıt tepkilerde bulunan herhangi bir bireyde görülebilecek bir eylem ve duygu kompleksi”dir (Akçamete, Kaner, Sucuoglu, 2001: 11).

A tipi kişilik yapısına sahip bireyler; idealist, mükemmeliyetçi, amaç odaklı, mücadeleci, çevrelerine karşı öfkeli, saldırgan ve düşmanca davranışlar sergileyen, eleştirici, verilen işleri zamanında bitirme gayretinde olan, sözüne sadık, sorumluluk sahibi, kişisel çıkarlarını her şeyden üstün tutan, sınırlarını zorlayacak derecede ve yorgunluk göstermeden uzun saatler çalışabilen kimselerdir (Eren, 2006: 305;Akçamete, Kaner ve Sucuoglu, 2001: 11-12).

B tipi kişilik yapısına sahip bireyler ise yukarıdaki özellikleri taşımayan bireylerdir. Bu kişilik yapısına sahip bireyler; başkaları ile rekabete girmekten hoşlanmayan, mükemmelle erişmek için çaba göstermeyen, heyecan ve telaşa kapılmayan, sakin, yumusak ve sabırlı, zaman baskısını hissetmeden işlerini yapan, sorumluluk duyguları yüksek olmayan, her şeyi olurluna bırakan, takdir edilmeye önem vermeyen, kusursuzluk arayışında olmayan, hoşgörülü ve tolerans düzeyleri yüksek, eylemleri hakkında başkalarının neler düşündüğü ile ilgilenmeyen ve olaylara daha geniş bir açıdan bakan kimselerdir (Eren, 2006: 306;Akçamete, Kaner ve Sucuoglu, 2001: 13).

İnsanları A ve B tipi kişilik yapısına sahip olmak üzere ikiye ayırmak mümkün değildir. Çünkü insanlar tamamen bir kişilik yapısının özelliklerini taşımayabilirler. Bu yüzden, kişilik yapısı konusuna karar verilirken, bireylerin ağırlıklı olarak sahip oldukları özellikler dikkate alınır.

A tipi kişilik özelliklerini gösteren bireylerin strese yatkınlığının daha fazla olduğu yapılan birçok araştırma ile ortaya konulmuştur. Ayrıca A tipi kişiliğe sahip bireylerin otokontrol imkanı B tipi kişiliğe sahip bireylerin otokontrol imkanından daha azdır. A tipi kişilik özelliklerine sahip kişilerin devamlı gerilim halinde oldukları belirlenmiştir (Eroğlu,2006: 433). Bütün bunlar A tipi kişilik yapısına sahip olan kişilerin tükenmişlik sendromuna yakalanma ihtimalini artırdığını göstermektedir. Tükenmişlikle başa çıkma yollarını kullanma açısından A tipi kişilikli bireyler daha başarısızdır. Yapılan araştırmalar A tipi kişilik yapısı ile tükenmişlik kavramı arasında pozitif yönlü yüksek bir ilişkinin varlığını ispatlamıştır.

### **2.2.1.2. Kontrol Odağı**

Kontrol odağı kavramı, ilk kez sosyal öğrenme kuramı ile ilişkilendirilerek bir kişilik özelliği olarak Rotter tarafından tanımlanmıştır. Rotter (1966)'e göre kontrol odağı inancı, “bireylerin geçmişlerindeki pekiştirici yaşantılarına dayalı olarak davranışlarının sonuçlarını kendi kontrollerine veya kendileri dışındaki odakların (sans, kader gibi) kontrollerine bağlamaları sonucu oluşan bir özellik”tir. Bazı işgörenler sadece iç kontrol odağına veya dış kontrol odağına, bazıları ise bu iki kontrol odağının karışımı bir odağa sahiplerdir. Kontrol odağı, işgörenlerin yaşadıkları bütün olayları nelerin ya da kimlerin kontrol ettiğine dair olan inancıdır (Strauser, Ketz ve Keim, 2002).

Kimi işgörenler hayatlarında karşılarına çıkan iyi yahut kötü olan olayların sebeplerinin kendileri olduğuna ve bu olayların kontrolünün kendi ellerinde olduğuna inanırlar. Bu düşünceye sahip olan işgörelere “iç kontrol odağı”na sahip işgörelenler denilmektedir (Özkalp ve Kırel, 2001). Hayatlarının kontrollerinin kendi ellerinde olduğunu düşünen bu insanlar, kendi hedefleri doğrultusunda hayatlarını yönlendirir, istedikleri gibi mutlu ve huzurlu bir hayat için yapılması gereken işleri belirler ve gerçekleştirmeye çalışırlar.

Kimi işgörelenler ise hayatlarında karşılarına çıkan iyiyahut kötü olan olayları şans, kader gibi faktörler tarafından yönlendirildiğine inanırlar(Özkalp ve Kırel, 2001). Dış kontrol odağına sahip işgörelenler etrafında olan olayların seyrini değiştirebilmekten aciz olduklarını ve hayatlarının gidişatının, şans veya kader tarafından belirlendiğini düşünürler (Cüceloğlu, 1998: 421).

Kontrol odağında yaşanabilecek farklılıklar bireylerin olaylar karşısındaki değerlendirmelerinde ve verdikleri tepkilerde farklılaşmaya neden olmaktadır. Bu farklılık bireylerin olaylarla başa çıkma stratejilerinde ve depresyon, stres ve tükenmişliğe yatkın olma durumlarında da farklılık göstermelerine neden olmaktadır. Sonuç olarak iç kontrol odağına sahip odağına sahip olan bireyler içinde buldukları kötü durumlardan kurtulmaya çalışarak hep daha güçlü ve daha mutlu olmak için çalışırken; dış kontrol odağına sahip bireyler kötü durumu kabul ederek kaderlerine razı olacaklardır. Bu durum neticesinde dış kontrol odağına sahip bireylerin tükenmişlik yaşama ihtimalleri iç kontrol odağına sahip bireylere göre daha yüksektir.

### **2.2.1.3. Öz Yeterlilik (Self-Efficacy)**

Tükenmişlik üzerinde etkisi olan etmenlerden birisi de “öz yeterlilik” olarak belirlenmiştir. Kişinin olumlu olmayan bir benlik imajı geliştirmesi veya kendine yetememekten

korkması tükenmişlik yaşamasına neden olabilmektedir. Benlik kavramı Argyris (1962) tarafından “kişinin ihtiyaçlarını, değer yargılarını, yetenek ve psikolojik özelliklerini uyumlu bir şekilde birleştiren ve kişi için belirli bir anlam ifade eden bir bütün” olarak tanımlanmıştır (Koçel, 2003). Birey, ilk çocukluk senelerinden başlayarak hayatıyla ilgili tüm olaylarla ilgili bir inanç sistemi geliştirmekte ve kendisine özgü bir değer yargısı oluşturmaktadır. Bu da kişinin öz yeterliliğini oluşturmaktadır. Uzun bir süreçte gelişen öz yeterlilik bireylerin kendisini ve çevresini algılamalarında önemli yere sahiptir. Kişinin öz yeterlilik algısı iyi ya da kötü olabilir. Benlik imajı iyi olan bireyler mutlu ve huzurlu bir biçimde yaşamak isterler ve çevrelerine uyum sağlayabilmek için bilinçli tercihlerde bulunurlar. Öz yeterlilik algısı yeterince gelişmemiş ya da kötü durumda olan bireyler ise devamlı başarısız olacağını düşünerek yeni ortamlara girmekten kaçınırlar.

Yapılan araştırmalarda, bireylerin öz yeterlilik algısı ile tükenmişlik yaşama olasılıkları arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Öz yeterlilik algısı yüksek olan bireylerin tükenmişlik sendromu yaşama ihtimalleri öz yeterliliği düşük olan bireylere göre daha düşüktür.

#### **2.2.1.4. Empati Yeteneği**

Tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasındaki etkenlerden birisi de empati yeteneğidir. Empati kelimesi “einfühlung” ve eski Yunanca “empathia” kelimelerinden gelmektedir. Empati konusundaki çalışmalarıyla tanınan Carl Rogers (1975)’ın empati tanımı; “bir kişinin kendisini karşısındaki bireyin yerine koyarak olaylara o kişinin gözleriyle bakması, duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine verilen isim” şeklinde olmuştur.

Empati, iletişimi kolaylaştırıp, kalitesini artırırken, diğer yandan bireyin kendisini başkalarının yerine koyarak düşünmeye sevk etmesi sebebiyle, farklı durumlara hazırlıklı olunması ve kişinin kötü bir durum ile karşı karşıya geldiğinde daha güçlü olmasına ve çözüm yollarına ulaşmasına yardımcı olmaktadır. Ayrıca hizmet verdikleri bireylerin yerine kendilerini koyarak onların sorunlarına çözüm bulmak veya isteklerine cevap vermek amacıyla onlarla empati kuran bir çalışanın insanlara karşı duyarsızlaşması, empati kurmayanlara göre çok daha düşük olmakta veya duyarsızlaşma yaşanmamaktadır. Tüm bu etkenler de kişinin başarısı üzerinde olumlu etki yapacağından empati yeteneği yüksek olan bireylerin tükenme olasılıklarının diğerlerine göre daha az olduğunu söylemek mümkündür.

### 2.2.1.5. Bireysel İhtiyaç ve Beklentiler

İnsanların, devamlı olarak bazı ihtiyaçları ve geleceğe yönelik beklentileri olmaktadır. İnsanlar bu ihtiyaç ve beklentileri vasıtasıyla iş hayatına adım atarlar. Bu beklenti ve ihtiyaçların tükenmişlik sendromuna yakalanmaları üzerinde etkili olduğu yapılan birçok araştırma ile belirlenmiştir. Freudenberger (1981) ise tükenmişliğin tamamen beklenti kaynaklı olduğunu ileri sürmüş ve tükenmişliği “beklentilerin elde edilememesinden kaynaklı olan, bireyde bağlanılan yaşam tarzına karşı bir yorgunluk ve umutsuzluk oluşturan durum” olarak tanımlamıştır. Maslow’a göre bireyin sergilediği her davranış, kişinin mevcut ihtiyaçlarını gidermeye yöneliktir. (Koçel, 2003). İhtiyaçların sonsuzluğuna karşılık, bunları tatmin etmek için gerekli kaynaklar sınırlıdır. Kaynakların sınırlı olması ve dağılımının adil olmaması, çoğu insan üzerinde önemli bir engellenme duygusu, hayal kırıklığı, performansın düşmesine, en nihayetinde de tükenmişlik sendromuna neden olmaktadır (Eroğlu, 2006). Diğer yandan, işgörenlerin meslekleri, çalıştıkları kurum ve kişisel yeterlilikleri ile ilgili gerçeklere dayanmayan, dolayısıyla karşılanması çok zor olan beklentilerinin olması da, işgörenlerin kendilerine duydukları güveni azaltacak, onları yetersizlik ve çaresizlik hissiyle karşı karşıya getirecek ve tükenmişlik sendromu yaşamalarına neden olacaktır (Cordes ve Dougherty,1993).

### 2.2.1.6. Demografik Özellikler

Tükenmişlik sendromuna yakalanma ile demografik özelliklerin ilişkisi konusunda, yapılan araştırmalardan elde edilen sonuçlar bu bölüme ışık tutacaktır.

**Cinsiyet ve tükenmişlik ilişkisi:** Tükenmişlik sendromu ile ilgili yapılan araştırmalarda genellikle kadınların erkeklerden daha fazla tükendikleri belirlenmiştir. Bunun nedeni kadınların yapıları nedeniyle daha duygusal olmaları ve karşılarındaki bireylere daha fazla önem vermeleridir (Ergin, 1992). Ergin’in (1992) yaptığı araştırmada cinsiyetler açısından tükenmişlik alt boyutları incelendiğinde duyarsızlaşma yönünden anlamlı bir farklılık bulunmaz iken, duygusal tükenme alt boyutunu kadınların, kişisel başarı alt boyutunu ise erkeklerin daha fazla yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Kadınlar ve erkekler arasındaki bu farklılığın sebebi kadınların çoğu zaman “insan ilişkileri” yönüne, erkeklerin ise işin “sonuçlarına” önem vermeleri gösterilebilir. Lee ve Ashforth (1993) yaptıkları çalışmalarında ise kadınsı (feminen) duyguları ağır basan bireylerin, erkeksi (maskülen) duyguları ağır basan veya her iki açıdan kendisini dengelemeyi başaran bireylere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığını belirlemişlerdir.

**Yaş ve deneyim ile tükenmişlik ilişkisi:** Yapılan bilimsel çalışmalarda yaş ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir(Maslach ve Jackson, 1981; Ergin, 1995; Izgar, 2001; Tümkaya, 1996; Lee ve Ashforth, 1993). Bunun sebebi yaşları ilerlemiş olan bireylerin tecrübelerinin de etkisiyle, genç ve tecrübesiz bireylere göre tükenmişliğe karşı daha fazla direnç göstermeleridir. Diğer taraftan çalışma süresi ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin de negatif yönde olduğu belirlenmiştir (Randall ve Scott, 1988; Maslach ve Jackson, 1981; Ergin,1992). Genç ve iş hayatındaki tecrübesi az olan bireylerdeki tükenmişliğin fazlaca görülmesinin sebebi, yeni işe başlandığında bireylerin çok heyecanlı olması nedeniyle çok fazla enerji harcayarak kısa sreinde yorulmasıyla ilişkilendirilebilir. İş ortamında kendini ispatlamak isteyen bu işgörenler, kısa zamanda büyük kazanımlar elde edeceklerine inanırlar; fakat zaman akıp gittikçe bu kazanımlara ulaşamadıkları için heyecanları sner. Sonuç olarak gerçeği kabul ederler ve hedeflerini aşağılara çekmek yerine hayal kırıklığı yaşarlar ve tükenmişliğe sürüklenirler. İşe yeni başlayan bireylerde tükenmişliğin daha fazla görülmesinin bir diğer sebebi ise, yeni işin getirdiği rol ve sorumlulukların karmaşası ve mesleğe veya örgüte bağlılığın henüz oluşmamış olması şeklinde belirtilmiştir (Randall ve Scott,1988).

**Medeni durum ve tükenmişlik ilişkisi:** Tükenmişliğe etki eden bir diğer kişisel faktör de kişilerin özel hayatıdır. alışmalar, evli olma veya olmama, ocuk sahibi olma veya olmama ve ocuk sayısının tükenmişliği etkilediğini ortaya çıkarmıştır. Yapılan araştırmalarda bekarların evlilere, ocuk sahibi olmayanların olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981; Lee ve Ashforth,1993).

Bekar ve evli bireylerin aynı ortamda çalışmalarına rağmen evlilerin daha az tükenme yaşamaları, evlilerin genel hayat doyumlarının fazla olmasına bağlanabilir. Ayrıca evliler, kişiler arası ilişkiler ve krizler ile başa çıkma deneyim sahibi olup, problem çözme becerileri gelişmis olabilir (Maslach ve Jackson, 1986). Samimi, sürekli ve ulaşılabilir bir aile ve dost çevresi içerisinde bulunma, bireye hem güven kazandırıp hayatını olumlu yönde etkiler, hem de stres yapıcı bir olayla karşılaşıldığında daha etkili başa çıkma konusunda sosyal destek ortamı sağlar (Selçukoglu, 2001: 160). Diğer taraftan evlilik ve çocuğun tükenmişlik üzerindeki etkisi, daha önce anlatılmış olan kisilerin ihtiyaç ve beklentileri ile de ilişkilendirilebilir. Sosyal bir çevreye olan ihtiyaç ve geleceğe dair özel hayatla ilgili beklentiler kişinin aile ve ocuk konusundaki psikolojisini ve sonuç olarak tükenmişlik düzeyini etkileyebilmektedir.

**Eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasındaki ilişki:** Eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasındaki ilişki çok net değildir. Bazı araştırmacılar yaptıkları çalışmalarda eğitim düzeyi ilerledikçe, tükenmişlikle başa çıkma başarısının artabileceğini belirlemişler; bazı araştırmacılar ise yüksek öğrenim görmemiş işgörenlerin daha az tükenme yaşadıkları ve üniversite mezunlarının da yüksek lisans mezunlarından daha fazla tükenme yaşadıklarını belirlemişlerdir (Özdemir, 2001). Bu sonuçlar doğrultusunda tükenmeye yatkınlık düzeyi en yüksek olan grubun lisans mezunları olduğu görülmektedir ki; bu kişilerde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları puanları yüksek, kişisel başarı alt boyutu puanları düşüktür (Selçukoglu, 2001). Diğer bir fark ise üniversiteyi bitirmiş olan kişiler ile, üniversiteyi yarım bırakan kişiler arasında yapılmış ve üniversite mezunu olanlarda daha yüksek düzeyde tükenmişlik olduğu belirlenmiştir (Torun, 1996). Kısaca bireyler aynı şartlar altında bile olsa kimi bireyler tükenirken, kişisel özelliklerinden ötürü bazı bireylerin tükenmediği gözlenebilmektedir.

### **2.2.2.Örgütsel Faktörler**

Tükenmişlik kelimesinin ilk defa ortaya atıldığı senelerde, tükenmemin sadece bireylerden kaynaklanan bir sorun olduğu varsayılmıştır. Bu açıdan bakıldığında sorun bireylerdedir ve sorunu ortadan kaldırabilmek için bireyin probleminin üstesinden gelmesi gerektiği düşünülmüştür. Fakat daha sonraki yıllarda yapılan birçok araştırma göstermiştir ki, tükenmişlik sadece bireyden kaynaklı bir problem değildir. Tükenmişlik sadece bireylerden değil, bireyin çalıştığı ve yaşadığı ortam ile ilgili değişkenlerden de kaynaklanabilmektedir.

Yapılan bilimsel çalışmalar sonucunda, tükenmişliğin ortaya çıktığı en temel yer bireylerin hayatlarını idame ettirebilmek için çalışmak zorunda oldukları iş çevreleridir. Bunun sebebi ise tükenmişliğin ortaya çıkmasında, örgütün fiziksel ve yönetsel etkisinin olmasıdır. Örgütler birçok açıdan bireyleri sadece bir makine gibi görebilirler ve bu durum işgörenlerin hem ruhsal hem de fiziksel açıdan yorgun hissetmelerine neden olabilir. İşgörenlerinin heyecan ve çalışma enerjilerinin ilk aşamalarda fazla olması, örgütün yanlış politikaları ile azalmaya başlayabilir ve bireylerin kendini adamaları veya işe olan bağlılık seviyelerinin günden güne azalması ortaya çıkabilir. (Maslach ve Leiter, 1997).

Tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisi kesinleşen örgüt kaynaklı faktörler farklı bilim insanları tarafından farklı şekilde sınıflandırılmıştır. Ancak çalışmaların kapsamı açısından, bu bölümde sadece Maslach ve Leiter (1997) tarafından geliştirilen ve çalışma hayatı alanları olarak

adlandırılan altı alan üzerinde durularak, bu alanların tükenmişlik sendromunu nasıl etki ettikleri açıklanacaktır. Maslach ve Leiter tükenmişlik konusunda bireysel ve örgütsel faktörleri bir arada incelemişlerdir. Onlara göre tükenmişliğin ortaya çıkmasını sağlayan etkenler, “çalışma hayatının alanları”dır ve sadece bu alanlar irdelenerek gerekli değişiklikler yapılır ise tükenmişlik sendromu önlenmiş olacaktır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Maslach ve Leiter (1997) tarafından ortaya çıkarılan bu model, işgören ve iş çevresindeki altı faktörün uyum durumunu konu almaktadır. Bu model ile tükenmişlik olgusu, “işin talepleri ve işgörenlerin ihtiyaçları arasındaki uyumsuzlıklardan kaynaklı ve uzun bir sürede sinsi gelişen bir süreç” olarak tanımlanmaktadır. Modele göre tükenmişliğin pozitif ve negatif uçları bulunmaktadır. İşin işgörenden beklentileri ve işgörenlerin kendi ihtiyaçları arasındaki fark ne kadar fazla olursa tükenmişlik sendromu yaşama ihtimali de o kadar yüksektir. Diğer taraftan aradaki bu fark ne kadar az olursa bireyin işine ve örgütüne bağlanması o kadar artacak ve tükenmişlik sendromu yaşama ihtimali de düşecektir.

Tükenmişliğe önemli katkısı olan ve çalışma hayatı alanları olarak belirlenen altı önemli faktör: İş Yükü, Kontrol, Ödüller, Aidiyet, Adalet ve Değerler olarak belirtilmiştir. İşgörenlerin, iş hayatlarıyla ilgili bu alanlarda işi ile uyum sağlaması, işine bağlanmasına (engagement), bu alanlardan hepsi veya birçoğu ile birey arasında uyumsuzluk görülmesi ise tükenmişlik sendromu yaşamasına neden olacaktır (Leiter ve Maslach, 2001). Bu alanların birbirleriyle yakın bir ilişkide olmasına rağmen, her biri işgören ve iş arasındaki ilişkiye farklı bir bakış açısıyla yaklaşmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

|                         |          | BİREY VE İŞ ARASINDAKİ                              |                                                     |
|-------------------------|----------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                         |          | Uyum                                                | Uyumsuzluk                                          |
| ÇALIŞMA HAYATI ALANLARI | İş Yüku  | İ<br>S<br>E<br>B<br>A<br>Ç<br>L<br>I<br>L<br>I<br>K | T<br>O<br>K<br>E<br>N<br>M<br>İ<br>Ş<br>L<br>İ<br>K |
|                         | Kontrol  |                                                     |                                                     |
|                         | Ödütler  |                                                     |                                                     |
|                         | Aidiyet  |                                                     |                                                     |
|                         | Adalet   |                                                     |                                                     |
|                         | Değerler |                                                     |                                                     |

Şekil 2.1(a) Maslach ve Leiter'in Çalışma Hayatı Alanları ve Tükenmişlik Sendromu İlişkisi

Şekil 2.1'de de görüldüğü üzere çalışma hayatı alanları ile ilgili uyumsuzluk bireyin tükenmişlik yaşamasına neden olurken, bu alanlarla uyum kurması ise işine olan bağlılığın artmasını sağlamaktadır. Çalışma hayatının alanları olarak adlandırılan bu altı önemli faktör aşağıda tanımlanmıştır.

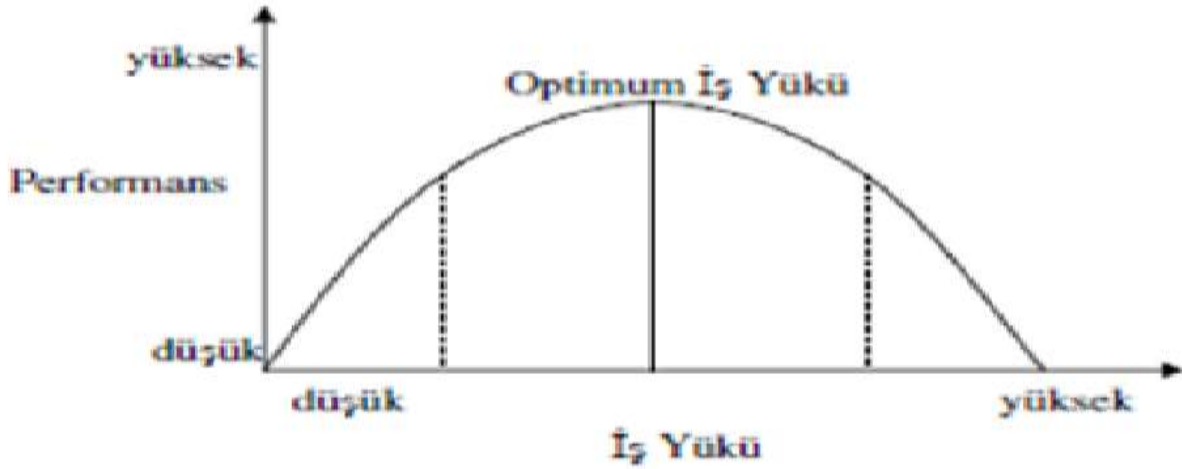
### 2.2.2.1. İş Yüku

İş yaşamının temel taşlarından biri olan iş yüku "belirli bir diliminde, belirli bir kalitede yapılması gereken iş miktarı" şeklinde tanımlanabilir. İş yüku kavramı örgüt açısından verimliliği ifade ederken, kişisel açıdansa işi yapmak için harcanan bütün zaman ve enerjiyi ifade etmektedir (Maslach ve Leiter, 1997). İş yüku denilince akla ilk gelen şey genel olarak aşırı iş yüku olmaktadır. Maslach ve Leiter'in (1997) araştırmalarında bahsi geçen iş yüku kavramı sadece aşırı iş yüku değildir. Bu araştırmalarda aşırı iş yüku kadar, işgörenlere verilen az iş yükünün de işgörenler üzerinde stres oluşturabildiği belirtilmiştir. Bu iki kavramda kendi içlerinde niceliksel ve niteliksel olarak ayrılmaktadır. Niceliksel boyutta iş miktarının sayısına bakılırken; niteliksel boyutta işin gerektirdiği kalite standartlarına uygunluğuna bakılır. Niceliksel olarak aşırı iş yüku;



belirli bir zaman sınırı belirlenerek birçok iş bitirme zorunluluğu olduğunda ortaya çıkmaktadır. İşgörenler işi yapabilecek yeteneğe ve beceriye sahip olmalarına rağmen, işi zamanında yetiştirebilmek zorunda olmak işgören üzerinde negatif etki yaparak bireyi olumsuz olarak etkileyecektir (Özkalp ve Kirel, 2001). İş yükünün niteliksel boyutunda ise zaman sorunu yoktur. Ancak yapılan iş zor ya da işgörenin bilgi yahut becerisini aşan durumlar olabilmektedir. Bu durum işgörenleri negatif olarak etkilemektedir ve daha sonra yapmaları gereken iş çok basit becerilere dayanan bir iş olsa dahi performanslarında bir düşüş yaşanabilmektedir.

Yapılan araştırmalarda iş yükünün az olduğu durumlarda niceliksel olarak az iş yükü; işin bitirilmesi için gereken zamanın gereğinden fazla olması sebebiyle kısa sürede işin bitirilmesi, geri kalan zamanın boşa geçirilmesi şeklinde gerçekleşebilir. Bu durumda işgörenlerde can sıkıntısı yaşanması ve sahip olduğu tüm yetenekleri kullanamadığından dolayı ise tatminsizlik duygusu gelişebilir. İş yükünün niteliksel olarak az olması durumunda ise işgörenler devamlı tekrar eden, rutin ve kendi zekasını çokça kullanamadığı işlerde görevlendirildiğini düşünerek monotonlaşmaktan sıkılabilir. Bu olaylar sonucunda da ruhsal ve fiziksel sorunlar ortaya çıkarak en nihayetinde tükenmişlik sendromu yaşayabileceği belirlenmiştir.



Şekil 2.2. (b) İş Yükü ve Performans İlişkisi

Yukarıdaki şekilde görüldüğü üzere iş yükünün aşırı olması veya az olmasının performans üzerine negatif bir etkisi vardır. Aşırı işi yüküyle çalışan işgören işini yaparken fazlaca yorulacak, morali düşecek, kendini yetersiz ve başarısız hissedecek ve sonunda tükenmişlik ile karşı karşıya

gelecektir. Eğer kişinin iş yükü olması gerekenden az ise, işgören işte harcadığı zamanın boşa geçmesinden dolayı iş tatmininde azalma yaşayacak, sahip olduğu beceri ve yetenekler zamanla körelecek, işe karşı umursamazlık yaşamaya başlayacak ve sonunda tükenmişliğe maruz kalacaktır. İş yükü belirlemede önemli olan kişilerin tükenmişlik yaşamaması için orta seviyede tutulabilmesidir (Özkalp ve Kirel,2001). Maslach ve Leiter'in (1997) çalışmalarında ortaya çıkan amaç işgören ile iş yükü seviyesinin uyum içinde olmasıdır. İşgören ile iş arasında, iş yükü açısından tam bir uyumsama; yapılması gereken işlerin hem nicelik hem de nitelik bakımından, bireyin ve örgütün beklentilerini karşılaması olarak karşımıza çıkmaktadır. İşgören ile iş arasında iş yükü açısından bir uyum sağlanırsa bireyin yaptığı iş, belirli bir düzene sahip olur. Fakat ne onu yorar, ne de onun zamanını boşa geçirerek sıkılmasına neden olur. İş yükü açısından uyumun optimum seviyede olduğu bir örgütte; işgörenler işlerini severek yapar, gelecek planları geliştirir ve uygularlar, mesleki açıdan kendilerini geliştirebilecek imkanlar elde ederler, kısaca bireyler buldukları durumdan memnundurlar (Leiter, 2003). İşgören ile iş arasında, iş yükü bakımından uyumsuzluk ise genellikle, işin kalitesinin veya fazlalığının işgörenin kapasitesini zorlaması ile ortaya çıkmaktadır. İşgörenden beklenen iş karmaşık bir yapıda olabileceği gibi, bilgi veya tecrübesinin yeterli olmadığı bir iş de olabilir. Böyle durumlarda işgörenler yoğun talep ile karşı karşıya kalıp tükenirler ve silkelenip, enerjilerini geri kazanacak zamanı bulamazlar (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Diğer yandan kişinin işinde gösterdiği performansına uygun olmayan şekilde az işin verilmesi de, bireyin sıkılmasına, kendisini sıradan ve işe yaramaz hissetmesine neden olabilmektedir.

İş yükündeki uyumsuzlukların oluşması kişilerin kendilerine uygun olmayan işleri seçmelerinden de kaynaklanabilir. Bu durumda olan kişilerde süreç içerisinde tükenmişliğin temelini oluşturan bitkinlik hissinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Leiter ve Maslach, 2005).

#### **2.2.2.2. Kontrol**

İşgörenlerin işlerinde sahip olduğu “seçim yapabilme, karar verebilme, sorun çözebilme ve sorumluluklarını yerine getirebilme olanağı” kontrol olarak tanımlanmaktadır (Maslach,Schaufeli ve Leiter,2001). Kişi ve yaptığı iş arasında kontrolün uyum içinde olması gerekmektedir. Yani bireyin sahip olduğu kontrolün yaptığı işteki sorumluluğu ile örtüşür durumda olmalıdır (Leiter, 2003). Kontrol konusundaki işgören ve iş uyumsuzluğu, işgörenlerin işleri için gerekli noktalar üzerinde kontrol sağlayamamaları veya işin yapılış şekline karar verme yetkisine sahip olamamaları durumunda meydana gelmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter,

2001). İşgörenlerin, yerine getirmekle mükellef oldukları işleri yapabilmek için gerekli olan kontrole sahip olmadıklarında veya gerektiğinden fazla sorumluluğa sahip olduklarında işgören ve iş arasında kontrol açısından bir uyumsuzluk durumunun meydana gelmesi kaçınılmazdır. Bu uyumsuzluk ile bireyler, işlerinden uzaklaşabilir, performanslarında düşme gösterebilir ve nihayetinde tükenmişlik yaşamalarına sebebiyet verirler. Kontrol nedeni ile yaşanan uyumsuzluklar, tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutu ile ilişkilidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

### **2.2.2.3. Ödüller**

Çalışma hayatı alanlarının bir diğeri olan ödüller, işgörenin örgüte kattığı değerler ve kazanca karşılık olarak, maddi ve manevi yönden takdir edilmesini ifade etmektedir. Maddi ödül, çalışana daha yüksek maaş veya prim verilmesi, terfi ettirilmesi gibi sadece örgüt tarafından verilebilecek somut ödüllerdir (Byars,1992). Manevi ödül ise, kişiden kişiye değişebilir ve üst yönetim tarafından takdir edilme, takım arkadaşları arasında öne çıkma, onur veya teşekkür belgesi verilmesi, ayın elemanı seçilmesi ve ücretli izne çıkarılması şeklinde örneklendirilebilir.

Başarılı olarak uygulanan bir ödüllendirme sistemi ile işgörenlerin işine ve örgütüne yaptığı katkının, yönetim tarafından farkedildiğini anlayacak ve kendisini değerli hissedecektir. Çalışanlar hak ettiklerini düşündükleri beklentilerini karşılayacak ödüller aldığında kendilerinin çalıştıkları örgüt için önemli olduğuna inanacaklardır. Ödüllendirme ile bireyin beklentisi arasında oluşabilecek bir uyumsuzlukta birey örgüt tarafından dışlandığını ve değersizleştirildiğini düşünebilir. Bu durumda bireyin motivasyonu ve performansı ciddi bir azalma gösterebilir. İşgören ile ödüllerin arasındaki uyumsuzluğun sebebi, işgörenin kazandığı ya da örgüte kazandırdığı başarılarla oranla daha düşük olan maddi ödüller olabilir. Bazı durumlarda ise çalışanların üstesinden geldiği çok önemli bir işin görmezlikten gelinilmesi ya da daha önceden yapılmış benzer bir işle aynı şekilde sosyal bir şekilde ödüllendirilmemesi, maddi olarak verilen ödüllerden daha önemli görülmektedir. Farklı bir bakış açısıyla, içsel ödüller bu modelde önemli yere sahiptirler. Ödüllerin yetersizliği işgörenlerde işe yaramazlık duygusunu pekiştirdiğinden, bu konudaki uyumsuzluk, tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutundaki düşme ilişkilidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

#### 2.2.2.4. Aidiyet

Tükenmişliğe etki eden alanlardan birisi de aidiyet (birlik) duygusudur. İnsan sosyal bir varlıktır ve bir grup içerisinde olma ve çevresindeki diğer kişilerle yakın ya da uzak ilişkiler kurma ihtiyacı hisseder (Silah, 2005). Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi'nde üçüncü sırada olan ait olma ve sevmeye ihtiyacı; bir gruba dahil olma, başkaları tarafından sevmek ve sevmek, duygusal ve toplumsal ilişkileri geliştirmek, kabul görmek ve takdir edilmek gibi isteklerde ilgilidir. Bunlar gibi gereksinimlerin yeterince karşılanabilmesi bireyi sosyal yönden tatmin ederek çalışma isteğinin artmasını sağlamaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005).

Genellikle işgörenler takım arkadaşlarının da kendileri ile aynı sıkıntı, ilgi ve acıları paylaştıklarını bildikleri zaman daha fazla motive olurlar. Bir grup içerisinde dahil olduklarında, tek başlarına olmalarına karşın kendilerini daha güvende ve daha güçlü hissederler. Sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarını karşılayabilmek için yine içerisinde buldukları grup elemanlarına gereksinim duyarlar. Aidiyet duygusu kişilere bir sosyal statü sağlar ve bu sebeple toplum içerisinde saygınlık kazandırır. Bireylerin hep birlikte çalışarak elde ettikleri bu güven ve saygınlık duygusu, grup üyelerince paylaşılınca başarıyı da beraberinde getirmektedir. Kişiler, iş hayatının kompleks yapısında tek başlarına elde edemeyecekleri bilgi ve başarıya, ait olduğu grubun diğer fertleriyle bir takım olarak çalışırlarsa ulaşabilirler. Kısaca; işgörenlerin girdikleri gruplar ister formal ister informal olarak oluşturulmuş olsun, üyelerinin güvenlik, sosyal statü ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarını gidermektedirler (Özkalp ve Kirel, 2001).

Diğer çalışma hayatı alanlarında olduğu gibi birey ile aidiyet arasında da bir uyum olmalıdır. Yani çalışanın işyerindeki tüm sosyal aktiviteleri yine kendi beklenti ve planlarıyla paralellik göstermesini ifade eder. Böyle bir uyumun yakalanması ise işyerinde birlik beraberlik olduğunun ve işgörenlerin birbirlerine destek olduklarının bir göstergesidir. İnsanlar ancak övgülerini, refah, mutluluk ve samimiyetlerini sevip saygı duydukları iş arkadaşları ile paylaştıklarında işyerinde huzurlu olurlar ve işlerini en iyi şekilde yaparlar (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

İşgören ve iş arasında, aidiyet açısından uyumsuzluk oluşması; bireyin iş arkadaşlarıyla yeterli ve olumlu iletişimi kuramamaktan, veya kurulan olumlu iletişimin herhangi bir sebepten azalması yahut kopması sonucu oluşmaktadır. Aidiyet açısından sorun yaşayan birey kendisini arka planda, yalnız ve gruptan soyutlanmış hisseder veya diğer grup üyeleriyle bir çatışma içerisinde girebilir (Leiter, 2003). Maslach ve arkadaşları yaptıkları çalışmalarda çalışma hayatı

için en zarar verici durum olarak; işgörenler arasındaki kronikleşen ve çözüm bulunamayan anlaşmazlıkları göstermişlerdir (Maslach, Schaufeli ve Leiter; 2001). Örgüt içerisinde süre gelen çatışmalar veya sürtüşmeler işgörenlerin, iş arkadaşlarıyla olumlu ilişkilere sahip oldukları duygularını zaman içerisinde kaybetmelerine sebep olur. İş arkadaşları ve işe karşı geliştirilen olumsuz düşünceler, işgörenin işi ile arasında uyumsuzluk duygusu yaşamasına neden olur ki Ross ve arkadaşlarına göre işgören ve işi arasında, aidiyet açısından bir uyumsuzluk oluşması tükenmişliğin, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ile ilişkilidir (Ross, Altmaier ve Russell,1989).

#### **2.2.2.5.Adalet**

Adalet kelimesi anlam olarak “örgütün herkes için tutarlı ve eşit kurallara sahip olması” öbeğini karşılamaktadır (Bilgin, 2003). Örgütsel adalet kavramı ise, örgüt çalışanlarının, örgütün karar ve politikalarının doğruluğu ile ilgili fikirlerini belirtir. Bir örgütte adaletin varlığından söz edilebilmesi için örgütün herkes için tutarlı ve eşit kurallara sahip olması gerekmektedir (Leiter, 2003). Örgütsel adaletin temelinde Adams’ın “Eşitlik Teorisi” bulunmaktadır (Ölçüm Çetin, 2004). Eşitlik teorisinde işgören, kendisinin harcağıdı gayreti ve karşılığında aldığı sonucu, aynı yerde çalışan bir başkasının sarf ettiği gayret ile elde ettiği sonuçla karşılaştırır. Örgüte yapılan eşit düzeyde katkı karşılığında, karşılaştırma aracı olarak görülen işgörenlerden daha az ödül ya da takdir alma veya daha çok katkı yapıldığı halde aynı şekilde ödüllendirilme durumunda, birey örgütün adaletsiz olduğunu düşünecektir. Çalıştığı örgütün adaletsiz olması düşüncesi ise işgörenin performans ve motivasyonunu olumsuz yönde etkileyerek, stres ve tükenmişliğe neden olacaktır. Bireyin yaptığı karşılaştırmalar sonucunda hissedeceği her eşitsizlik durumu, bireyin bu eşitsizliği giderici davranış göstermeye çalışması ile sonuçlanır. İşgören aynı ödül alındığı için daha fazla çalışmak istemeyerek zamanını çalışıyormuş gibi yaparak geçirebilir. Eşitsizlik teorisi ayrıca kişinin sadece ödüllerin miktarı ile ilgilenmeyerek, aynı zamanda ortaya koyduğu emek ile aldığı sonucu; diğer çalışanların emekleri ve sonuçları ile karşılaştırdıklarını belirtmektedir (Özkalp ve Kirel, 2001).

Kişiler ile yaptıkları iş arasında, adaletin eşit olarak dağıtılması; iş hayatında her ne kadar değişik düşünce yapılarındaki bireyler olsa da, işgörenlerin işleri ilgili her türlü önemli kararın açık, tutarlı ve eşit bir şekilde alındığını hissetmelerini ifade eder. Bu uyum, örgütün insanlara duyduğu saygının ve çalışanlarda var olan örgütsel adalet duygusunun bir göstergesidir (Leiter,

2003). Kişiler ile yaptıkları iş arasında, adaletin eşit olamaması ise; işgörenlerin örgüt için önemli olan kararların, güçlü statüdeki bireyler veya kliklerin çıkarlarını koruyacak doğrultuda alındığını düşünmelerini sağlar (Leiter, 2003). İş yükü ile ilgili eşitsizlikler, tarafların çıkarları doğrultusunda karar vermesi, üst yönetimin değerlendirme ve terfileri doğru ve eşit yapmaması örgüt içi adaletsizliğe örnek olarak gösterilebilir. Öte yandan, anlaşmazlık ve çatışmalarla ilgili resmi prosedürlerin, tarafların eşit bir şekilde kendilerini savunmalarına izin vermediği durumlarda da, adaletsizlik ortaya çıkmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Bir örgüt içindeki çalışan bireyin adalet açısından olumsuz bir algıya kapılmasının tükenmişlik sendromu üzerinde iki şekilde etki gösterebilmektedir. Bunlardan ilki, bireyin çalıştığı örgütte adaletsizlik hissetmesi sonucunda, duygusal olarak çökmesi ve nihayetinde tükenme yaşamasıdır. İkincisi ise adaletsizliğin devam etmesi sonucunda, işgörenin işe ve örgüte karşı duyarsızlaşmasıyla sonuçlanacaktır. Kısacası, adalet açısından yaşanacak uyumsuzluk veya olumsuz bir adalet algısı gelişmesi; tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarıyla ilişkilidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter; 2001).

#### **2.2.2.6.Değerler**

Değer kavramı en sade biçimiyle, “hangi tür davranışların iyi, doğru ve arzulanan olduğunu belirten, paylaşılan ölçüt veya fikirler” olarak tanımlanabilir (Özkalp ve Kırel, 2001: 123). Buna göre bir değer, belirli bir davranış tarzının veya yaşama amacının diğerlerine göre üstün olduğuna yönelik tutarlı ve derin inançtan oluşur (Robbins, 1999). İşgörenlerce benimsenen değerler, örgüt kültürü sayesinde varolmaktadır. İşgörenlerin işleriyle kurdukları derin bağların temelinde değerler bulunur ve bu değerler işgörenlerin ideallerini ve motivasyonlarını da kapsar (Leiter ve Maslach, 2004). İçinde bulunduğumuz toplumun kültürel yapısı da bizim belirli değerlere sahip olmamızda etkilidir (Özkalp ve Kırel, 2001). Birey ile iş arasında, değerler açısından uyum; bireyin, örgütün misyonu ve amaçları ile kendi misyonunu ve amaçlarını özdeşleştirmesini ve örgüt misyonunun, bireylerin günlük çalışma yaşamı üzerinde etkili olmasını ifade etmektedir (Leiter,2003: 12). Kişi ile yaptığı iş arasında, değerler açısından uyumsuzluk durumu; örgütün yapısındaki bazı özellikler ile, işgörenin beklentilerinin bir ya da birkaç noktada ters düşmesi durumunda ortaya çıkmaktadır.

Çalışma hayatının altıncı ve son alanı olan değerler açısından birey ve iş arasındaki uyumsuzluk, tükenmişliğin üç alt boyutuyla da ilişkili bulunmuştur (Leiter ve Maslach, 2004).

Tükenme sadece uyumsuzluğun ortaya çıktığı alana değil, diğer beş alanında birbirleri ve işgörenin de birbiriyle olan uyum durumuna bağlıdır. Örneğin, kişi eğer işinde iyi bir ücret ve terfi alıyorsa, iş yükündeki uyumsuzluğu tolere etmek isteyebilir. Sonuç olarak çalışma hayatıyla ilgili bu altı önemli alan, tükenmişlik araştırmaları sonucunda ortaya çıkmış bir listeden ibaret değildir. Bu model, kişilerin işleriyle olan ilişkilerine zarar veren sorunları önlemek için oluşturulmuş kavramsal bir çerçevedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 416).

Burada sözü edilen altı çalışma hayatı alanında işgören ve işin uyumunun sağlanamaması durumunda tükenme ortaya çıkar. Bu sebeple tükenmişliğe etki eden örgütsel nedenler olarak bunların anlatılması hem bütüncül bir bakış açısı sağlamış, hem de örgütsel faktörlerin tükenmişlik üzerinde nasıl etkili olabileceği anlatılmak istenmiştir. Bu alanlarda var olan uyumsuzluğu giderilmesi ile örgütün etkinlik ve verimliliği önemli ölçüde artırılabilir. Eğer bu altı alanda uyum sağlanırsa, buradan doğacak olan sinerji tükenmişlik yaşanmasına izin vermeyeceği gibi, tükenmişliğin tam tersi özelliklere sahip olan ve örgütsel başarı için çok önemli sayılabilecek ise bağlanmayı (engagement) da oluşturacaktır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

## **2.3 TÜKENMİŞLİK MODELLERİ**

### **2.3.1. Maslach'ın Tükenmişlik Modeli**

Tükenmişlik kavramı ile ilgili yapılan araştırmalar sonucunda farklı bilim insanları tarafından farklı tanımlamalar yapılmıştır. Yapılan bu tanımlardan en geniş kitleye kabul göreni Christina Maslach'a ait olandır. Kendi ismini verdiği tükenmişlik envanterini de geliştiren Maslach tükenmişliği işgörenlerde diğer insanlarla yorucu bir şekilde ilgilenmek zorunda kalınması sonucu ortaya çıkan yıpratıcı tepkiler olarak tanımlamıştır. Duyguların da kendi içinde ayrılabilmesini savunan Maslach, tükenmişliği üç alt boyuta indirgeyerek incelemiştir. Bu boyutlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olarak adlandırılmaktadır. Aşağıdaki bölümde her bölüm ayrı ayrı incelenmektedir.

#### **a) Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)**

Duygusal tükenmişlik; işgörenlerde yorgunluk ve çabuk sıkılma, hayat enerjisinde düşüş hissetme, halsizleşme, devamlı uyuma isteği ve çalışmayı istememe olarak ifade edilebilir

(Özipek-Karabıyık, 2006). Duygusal tükenmişliği yaşayan işgörenlerin daha çok insanlarla karşı karşıya iletişimde bulunması gereken işlerde çalıştıkları belirlenmiştir. Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromuna yakalanmanın ilk durağıdır ve bu durumun çekirdek bölümüdür. Aynı zamanda bu sendromun en önemli bileşenidir. Duygusal yönden çok yoğun bir şekilde çalışmak zorunda kalan işgörenler, kendi sınırlarını zorlayarak hizmet veridiği diğer kişilerin birçok farklı duygusal talebi karşısında ezilmektedir. Bu yoğunluk ve ezile duygusuna karşı geliştirilen bir tepki olarak duygusal tükenme ortaya çıkmaktadır. Bireyler, tükenmişliğe maruz kalan diğer kişileri veya kendi duygularını anlatırken, en çok duygusal tükenme hissi yaşadıklarını belirtmektedirler. Tükenmişlik alt boyutları arasında en çok incelenilen ve en çok analiz edilen boyut, duygusal tükenme alt boyutu olmuştur (Türe, 2008). En genel semptomu ise işe gitme isteğinin günden güne azalması olarak belirlenmiştir. Engellenmişlik duyguları içerisinde boğulan birey için ertesi gün işe gitmek ızdırap verici bir endişe kaynağı haline gelmektedir (Cortes ve Dougherty,1993).

#### **b) Duyarsızlaşma(Depersonalization)**

Duyarsızlaşma; kişinin hizmet vermekle yükümlü olduğu kişilere karşı, duygusuz bir tutum ve davranış sergilemesi olarak tanımlanabilir. Bu tutum ve davranışlar etrafındaki kişiler tarafından katılık, soğukluk ve ilgisizlik şeklinde izlenebilir. Duygusal tükenme yaşayan işgören, kendisini hizmet verdiği diğer insanların sorunlarını çözebilmede yetersiz hissetmesiyle duyarsızlaşmayı bir çıkış yolu olarak kullanabilir. İnsanlarla olan ilişkisini ise işi yapabilecek düşük bir seviyeye indirir ( Maslach ve Jackson, 1981). Bu kaçış yoluna giden işgören hizmet verdiği kişilere ve hatta meslektaşlarına karşı tavır alarak uzaklaşmakta ve katı bir tutum sergileyerek kendini yalnızlaştırmaktadır. Kişiler arasındaki mesafenin artmasıyla birey diğer insanların istek ve ihtiyaçlarını önemsiz görüp göz ardı edecektir. Bu yüzden Maslach tükenmişliğin en tehlikeli bileşenini duyarsızlaşma alt boyutu olarak görmektedir. Birçok insanla karşı karşıya gelmenin ortaya çıkardığı duygusal gerginlik ve stres hizmet sunulan kişileri, karşısındaki kişiden çekinmeye ve insanlarla en temel ilişki kurmaya itecektir. Hizmet sunan işgören yerinde durmaktadır fakat karşısında kimse yokmuş gibi davranır. İnsanlarla göz göze gelmekten kaçınır ve soruları mırıldanarak cevaplar. Bazı durumlarda ise hizmet bekleyen kişilerle doğrudan ilişki kurmayacakları, daha geri planda kalacakları görevleri tercih ederler (Örmen, 1993; akt. Vızlı, 2005).



Bir öğretmenin bütün öğrencilerini aynı seviyede görmesi ve onların bireysel özelliklerinin farkında olmadan, onların ihtiyaçlarını ve hayallerini umursamayarak eğitim öğretim sürecini tek düzende yürütmesi duyarsızlaşmaya örnek olarak gösterilebilir. Sonuç olarak duyarsızlaşma yaşayan kişi yaşadığı hayal kırıklığı ve gerginlikten kaçmak için gelişen durumdur. Bu durumda hizmet bekleyen insanları birer obje olarak algılayan işgören yaşamının merkezine kendi istek ve ihtiyaçlarını koyarak gerginlikten ve stresten uzak durmaya devam edecektir.

### c) Kişisel Başarı (personal accomplishment)

Bu modelde öngörülen son tükenmişlik bileşeni, “başarı duygusunun azalması”dır. Kişisel başarı işgörenin işindeki yeterliliği ve başarı duygularının tamamını kapsar. Kişisel başarısızlık ise, bireyin kendisini yetersiz ve başarısız olarak görmesini ve bu şekilde değerlendirmesi olarak ifade edilir. İşine ve işinde karşılaştığı kişilerle ilişkilerindeki azalmaya bağlı olarak, başarı ve yetkinlik duygusunda devamlı azalma görülür. İşinde ilerleyemeyeceğini, günden güne gerilediğini fikrine kapılan bu tür işgörenler kendilerini suçlu hisseder ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inandırdıklarından, bir süre sonra çaba harcamaya bile gerek olmadığını düşünmeye başlayacaktır (Yungul, 2006).

Kişisel başarıdaki düşme hissi, tükenmişliğin üçüncü parçasını oluşturmaktadır. Yetersiz hissetme, başarısızlık duygusu, moral düşüklüğü, iş verimliliğindeki negatiflik, üretkenliğe karşı olumsuz yaklaşım, kişiler arası anlaşmazlık durumları, sorunlarla başa çıkamama gibi belirtilerle kendini gösteren düşük kişisel başarı duygusu; en yalın haliyle “kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olması” olarak nitelendirilebilir (Maslach vd., 2001; akt. Arslan, 2007).

İdealist bir biçimde görevine başlayan bir öğretmenin, ilerleyen zamanlarda ideallerini birçok farklı sebepler yüzünden gerçekleştirememesi durumuyla kendisini başarısız olarak nitelendirmesi ve sonuçta yeni başarılar elde etmek için çabalamaktan vazgeçecektir. Öğrencilerine karşı da yetersiz olduğunu düşünerek olumsuz duygular geliştirecektir. Bu durum tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutuna örnek gösterilebilir.

Maslach, Tükenmişlik olgusunu üç temel bileşenden oluşan kompleks bir sendrom olarak tanımlamıştır ve üç düzeyde ifade etmiştir (Çam, 1991). Bunlar;

1. Fiziksel olarak yorgunluk ve bitkin durumda olmak,
2. İşinden ve hizmet verdiklerinden uzaklaşmak,

3. Kendisinden şüphe etmesine sebep olan ruhen yorgunluk.

### **2.3.2.Suran ve Sheridan'ın Tükenmişlik Modeli**

Ericson'un kişilik gelişimi kuramından yola çıkılarak açıklanmaya çalışılan bu modelde gözlem ve özellikle deneyimler ön plana çıkarılmıştır. Erken ve orta yetişkinlik dönemlerine ait kişisel özelliklerin ortak ya da benzer olması sonucunda, bu dört özelliğin detaylı olarak incelenmesini tavsiye eden modeldeki basamaklar aşağıdaki gibidir (Başören, 2008; Vızlı, 2005):

1. Basamak; kimlik, rol
2. Basamak; yeterlilik, yetersizlik
3. Basamak; verimlilik, durgunluk
4. Basamak; yeniden oluşturma, hayal kırıklığı

Her bir basamakta, tükenmişlik sendromunun oluşmasında etkisi bulunan hayat vardır. Suran ve Sheridan (1985)'a göre tükenmişlik, her basamakta yaşanma ihtimali bulunan çatışmaların doyumsuz kalması ile ortaya çıkmaktadır (Urfalı-Aksoy,2007). Tükenmişliğin ortadan kaldırılması için hangi basamakta sorun yaşanmaya başlandığı belirlenerek, o basamakta doyurulmamış olan duyguları bulup beslemek gerekmektedir.

### **2.3.3.Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli**

Edelwich ve Brodsky (1980)'e göre tükenmişlik, idealistliğin, çalışma enerjisinin ve amaçlarının yitimi olarak tanımlanmıştır ve hizmet sektöründeki mesleklerde çalışan kişilerde, iş ortamı şartlarının doğal bir sonucu olarak ortaya çıktığını ileri sürülmüştür. Tükenmişlik sendromuna yol açan çalışma hayatı koşulları ise şunlardır (Yıldırım, 1996):

1. Çok fazla kişiyle muhatap olma,
1. Ücretin az olması,
2. Çalışma saatlerinin uzun olması,
3. Hizmet alan kişilerin olumsuz davranışları,
4. idealler ile gerçek durum arasındaki farklar,
5. Bürokratik ya da politik zorlamalardır.

Edelwich ve Brodsky (1980), tükenmişlik alanında yaptıkları uzun süreli bilimsel çalışmalar sonucunda tükenmişliğin, birbirini takip eden ve önceden kestirebilinen aşamalardan geçen uzun

bir süreç sonunda ortaya çıktığını belirtmişlerdir (Yıldırım, 1996). Edelvich, tükenmişlik sendromunun sıra ile ve dört aşamada ortaya çıktığını belirtmiştir (Bayramoğlu, 2008).

- 1- İdealist coşku ve hayal kırıklığı
- 2- Durgunlaşma
- 3- Engellenme
- 4- Apati (duygusuzlaşma, ilgisizleşme)dir.

### **İdealist Coşku ve Hayal Kırıklığı**

Yeni bir işe başlayan insan mutlu ve enerji doludur. Kendince belirlediği idealleri ve gerçeği çok yansıtamaya beklentilere sahiptir. Ancak iş hayatında karşılaştığı önyargılar, kendine vakit ayıramama, eleştirilme korkusu gibi etmenler bireylerde problem yaratmaya başlar. Bu zaman zarfında işgörenler her ne kadar uyum kurmaya çalışsa da, mevcut durum ile baş edememe sonucunda birey yavaş yavaş tükenmenin durgunluk düzeyinin etkisine girmeye başlayacaktır. Bu dönem işe başlangıç tarihinden itibaren farklılıklar göstermesine rağmen yaklaşık olarak bir yıl içerisinde kendisini göstermeye başlayacaktır (Işık, 2005).

### **Durgunluk Dönemi**

Bireylerin birinci aşamada gösterdiği iş enerjisinde ciddi bir azalma görülmeye başlanır, kişinin moral ve motivasyonunda da azalma görülür. İşi ve hayatı ile ilgili aldığı kararlara ve yaptığı planlara uyamadığı için hayal kırıklığı yaşamaya başlar. Bu durumun devamı halinde çalışan kişi yaptığı işten, örgütünden, iş arkadaşlarından hatta tüm toplumdan soğumaya başlar. İşinden mutlu olmadığı için ilgisini iş dışındaki yeni kavramlara doğru kaydırmaya başlayacaktır. Daha çok kazanç, daha lüks bir yaşam ya da hobiler gibi iş dışı kavramlara yönelerek başa çıkma stratejileri kullanmaya başlayabilir (Sılığ, 2003).

### **Engellenme Dönemi**

Bu dönemiyaşayan birey kendini sorgulamaya başlar. Kendisine işin anlamı ve değerleri, hatta işe devam edip etmemesi gerektiğiyle ilgili sorular sorar. İşe ait olan sınırlılık durumlarını, amaçlarını gerçekleştirebilmesini engelleyen faktörler olarak düşünür. Yaşadığı bu süreç içerisinde seçtiği mesleğin amaçlarının yerine getirilmesini engellediği hissine kapılır.

Engellenme durumunu ortaya çıkaran iki farklı sebep bulunmaktadır. Birinci sebep, işgörenin, hizmet bekleyenlerin ihtiyaçlarını karşılayamaması ve bu sebeple engellenmişlik duygusu yaşamasıdır. İkinci sebep ise işgörenin, çoğunlukla hizmet bekleyen kişilerin ihtiyaçlarını karşılayabilmek için, kendi ihtiyaçlarını gözden çıkarmasından kaynaklanan engellenmişlik yaşamasıdır. Bu dönemdeki birey çok yönlü sorunlar yaşamaya başlar. Bu sorunlar psikolojik, davranışsal ya da fiziksel olabilir. Bu dönem sorunlar ile devam ettiği sürece de engellenmenin son aşaması olan apati dönemine gelinir (Işık, 2005).

### **Apati Dönemi**

İşgörenlerin, yaptıkları işte süregelen bir engellenmişlik hissi yaşaması sonucunda ortaya çıkan ve son aşama olan duyumsuzluk (apathy), aslında engellenmeye karşı gelişen doğal bir savunma mekanizmasıdır. Bu aşamayı yaşayan işgören, çalıştığı işini korumaya yetecek, minimum ölçüde çalışacak ve her türlü mücadele girişiminden kaçınacaktır (Yıldırım, 1996).

### **2.3.4.Cherniss Modeli**

Cherniss' göre tükenmişlik uzun bir süreçtir. Tükenmişliği aşırı bağlılığın oluşturduğu bir rahatsızlık olarak görmüş ve kontrol edilemeyen stres durumlarına karşı bireyin geliştirdiği bir başa çıkma yöntemi olarak tanımlamıştır. Cherniss' in tükenmişliğe bakış açısı aynı zamanda; iş kaynaklı stres durumuna bir yanıt olarak, kişide görülebilen tüm değişiklikleri sağlayan özelliklerin bileşkesi toplamına değer bir zorlamadan söz etmektedir. Cherniss, tükenmişliği, yorgunluk ve zorlanma baskısı ile işten ayrılmaya sebebiyet veren bütün davranış ve tutumsal farklılaşmalardan daha farklı olarak ortaya çıktığını belirtmiştir(Firth, 1986; akt. Vızlı, 2005). Cherniss'e göre tükenmişliğin temelinde yatan kaynak strestir. Stres ise, isteklerin karşılanamaması sonucunda ortaya çıkan durumdur. Bu model, sadece tükenmişlik sendromunun ortaya çıkma nedenlerini sıralamakla yetinmeyip, tükenmişlik sendromu yaşayan bireylerin verdikleri tepkiler ve tükenmişlikle ilgili başa çıkma yöntemlerini de ortaya koymaya çalışmıştır. Cherniss bu modeliyle, stres altında olan kişilerin ilk önce stresinin kaynağını bulmaya çalışmayı ve mümkünse o kaynağı yok etmeyi istemektedir. Stres kaynağının ortadan kaldırılması mümkün değil ise stresle başa çıkma yöntemleri aktif hale getirmeli, egzersiz ve meditasyon gibi kişiyi rahatlatmaya yarayacak yöntemler uygulanmalıdır. Birey başa çıkma yöntemlerini kullanarak da stresten kurtulamaz ise yapılacak son iş, çalıştığı iş ile ilişkisini kesmek olacaktır. "Cherniss'in

tükenmişlik modelinde; iş yükü, yüz yüze ilişkiler, belirlenmemiş amaçlar, örgüt içi çatışmalar, olumsuz iş koşulları, destek ve danışmanlık eksikliği, çalışanın kişilik yapısı, evlilikten alınan doyum, kariyer planlamaları gibi kişilikle ilgili değişkenler ile etkileşim içinde olduğu ve tüm bu özelliklerin stres kaynağı olarak zaman içerisinde tükenmişliğe sebep olabileceği belirtilmiştir” (Sılığ, 2003).

### **2.3.5. Venigna ve Spradley Modeli**

Bu model tükenmişlik sendromunu beş temel aşamada ortaya çıkan bir süreç olarak ele almıştır. Balayı (honey moon) olarak adlandırdıkları ilk aşama bireyin hevesinin, heyecanının ve enerjisinin yüksek olduğu yani işe yeni başladığı aşamadır. Yakıt azalması (fuel shortage) olarak adlandırılan diğer aşamada görülen özellikler birinci aşamanın zıttı durumundadır. Bu aşamada verimlilikte düşüş, uyku problemleri, ilaç ve alkol kullanımına yönelik artış ve uzun süren yorgunluk gibi şikâyetler ortaya çıkabilmektedir (Pepe, 2008).

Üçüncü dönemde ise ikinci dönemde görülen belirtiler kronikleşmeye başlarlar. İşgörende hastalıklar, stres artışı ve depresyon görülmesi mümkündür. Dördüncü aşamadaysa tükenmişlik artık bir kriz haline gelmiştir. Bu aşamada belirtiler akut hale gelmeye ve tükenme bireyin zihinsel süreçlerini meşgul etmeye başlamıştır. Umutsuzluk duygusunun hakim olduğu son aşama ise duvara çarpma (hitting the wall) olarak adlandırılmaktadır. Bu aşamada mesleki açıdan geriye gitme, fiziksel ve psikolojik sağlığın neredeyse çıkmaza girmesiyle karakterize edilmektedir.

### **2.3.6. Pines Tükenmişlik Modeli**

Bu modele göre tükenmişlik, kişileri duygusal olarak sürekli tüketmekte olan ortamların; kişiler üzerinde sebep olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluk durumu olarak tanımlanmaktadır. Bu modele göre tükenmişlik üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar; fiziksel bitkinlik, duygusal bitkinlik ve zihinsel bitkinliktir. Bu üç boyutundan birincisi olan fiziksel bitkinlik; enerjide azalma, devamlı hale gelmiş yorgunluk ve güçsüzlük olarak belirtilmiştir. Tükenmişliğin diğer boyutu olan duygusal bitkinlik ise; çaresizlik ve umutsuzluk duygusuna kapılma, kapana kısılmış olma, hayal kırıklığı gibi duyguları içermektedir. Modeldeki son boyut olan zihinsel bitkinliğin özellikleri ise; işgörenin kendisine, işine, hizmet verdiği diğer insanlara ve hayatına karşı olumsuz tutum ve davranışlarda bulunması şeklinde sıralanmaktadır (Pines ve Aronson, 1988; akt. Türe, 2008). Pines (1988)’e göre, işgöreni sürekli olarak baskı

altında tutan iş ortamları tükenmişliğin temel sebebini oluşturmaktadır. Stres düzeyi yüksek olan bir iş ortamı ve düşük düzeyde kalan destek ve ödüllendirme, motivasyonu ve heyecanı yüksek olan bireylerin enerjilerini ve heyecanlarını boşa yitirmelerine sebep olacaktır. Tek isteği başarılı olmak olan bireyler için ise tükenmişlik sendromuna neden olan başarısızlıklar, utanç verici ve derinden yıkıcı olarak algılanırlar. Tükenmişlik ise kişinin motivasyonunu günden güne azaltarak, çalıştığı iş yerinden ayrılmasına, hatta mesleğini bırakarak başka meslek arayışına girmesine sebep olabilir (Yalçın, 2011). Bunun yanı sıra Pines, iş ortamının kişiyi tamamen engellemediği gibi bazen de yeterince güdüleyemediğini belirtmektedir. İşgörenlerin kişisel özelliklerinin tükenmişlik düzeyi ile ilişkili olduğunu da vurgulamaktadır (Demirbaş, 2005). Bu model stres ve çatışmanın az olduğu örgütlerdeki işgörenleri başarılı olarak bulurken, aksi durumda olan örgütlerdeki işgörenlerin başarısız olarak tükenmişliğe yakalanma ihtimallerini fazla görmektedir.

#### **2.4. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI**

Alanyazınında tükenmişlik sendromunun belirtileriyle birlikte tükenmişliğin sonuçları da birçok araştırmacı tarafından incelenmiştir. Tükenmişlik sendromu belirtileri olarak gösterilen çok sakıya etmen, bazen tükenmişliğin sonuçunda ortaya çıkan durumlar olarak ifade edilmiştir. Bu bölümde tükenmişlik sendromunun sonuçları üzerinde durulacaktır.

Araştırmacılar, tükenmişliğin işgörenler üzerindeki etkilerinin çok ciddi boyutlarda seyredebileceğini belirtmektedirler. Çok sayıda araştırmacı tükenmişliğin hizmet sektöründe verilmesi gereken iş kalitesinin niteliğinde bozulmaya neden olduğu, ancak işgören ve hizmet bekleyen bireyler üzerinde de bazı olumsuz etkilerinin olduğu görüşündedirler. Tükenmişlik sendromuna yakalanan bireylerde sağlıksal ve ruhsal sorunlar görülebilir. İşgörenler, gittikçe çoğalan özgüven eksikliği ve yapmış oldukları işe karşılık içlerinde büyüyen bir olumsuzluk duygusuyla karşı karşıya kalmaktadırlar. Çam'a (1991) göre tükenmişlik, işe gerekli önemi vermeme, işten ayrılma isteğinin artması, verilen hizmet niteliğinin bozulması, işe gelmeme, izin almak için bahaneler aranması ve rapor olarak izin süresinin uzatılmaya çalışılması, diğer insanlarla olan ilişkilerinde bozulma, uyumsuzluk, eş ve aileden uzaklaşma eğilimi, iş performansında düşüklük, iş duyumsuzluğu, sık sık hastalanma eğilimleri, dikkat azalması ve iş kazalarında artışa neden olabilmektedir.

Torun'a (1995) göre tükenmişlik yaşayan bireylerde yorgunluk, uykusuzluk, iştahsızlık, genel vücut ağrıları, sindirim rahatsızlıkları gibi fiziksel sorunlar ile birlikte depresyon eğilimi, kaygı değerlerinde artış, çaresizlik, özsaygı yitimi, alınganlık gibi duygusal problemler de sıklıkla görülmektedir.

Tükenmişliğin fiziksel ve duygusal sonuçları; yorgun olma hali, bitkin olma hali, uyku düzensizliği, baş ağrısı, uyuşukluk hali, soluk alıp verme güçlüğü, çeşitli deri rahatsızlıkları, sindirim zorluğu ve çeşitli strese bağlı hastalıklar (ülser, kanser, şeker vb.) özetlenebilir. Ayrıca, duygu yönünden tükenme, çabuk öfkelenme, içe kapanıklılık, alay konusu etme, olumsuz duygular, alıngan olma hali ve benzeri tükenmiş olma duygusal sonuçlarını göstermektedir.

## 2.5. TÜKENMİŞLİKLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ

Tükenmişlik, sadece onu yaşayan bireyi değil bireyin hem çevresini hemde toplumu etkilemektedir. Tükenmişliğe bağlı sendromların önlenmesi için tükenmişlik durumu ile baş etme yollarının bulunması ve uygulamada önemli kazanımlar sağlamaktadır. Tükenmişliğin ortadan kaldırılabilmesi için öncelikle tükenmeye neden olan durumunun ortaya çıkarılması sağlanmalıdır. Tükenmeye neden olan sebep ortadan kaldırılamıyorsa, daha düşük seviyelere indirmek için iki şey önem taşımaktadır.

1. Bireyin içerisinde bulunduğu stres ve tükenmeyi fark etmesi,
2. Stresle etkili bir şekilde başa çıkma mekanizmalarının geliştirilmesi ve stress yönetiminin programlanmasıdır. Bu şekildeki planlama sayesinde çalışma ortamında ve çalışma ortamı haricinde yapılması muhtemel aktiviteler yer almaktadır (Gold, 1985). Tükenme durumunun önüne geçilebilmesi için yapılabilecek ilk hamle, tükenme durumunun bir sorun olduğu gerçeğini kabullenmek ve bu sorunun bilincine varmaktır. Eğer işgören, seviyesi bakımından yüksek bir tükenmişlik riski taşıyan bir çevrede çalıştığının farkında ise bireyin kendisini korumak için uygun çözümler üretmesi gerekir. Önemli olan çalışanın özyeterlilik duygusu üzerine yoğunlaştırılması ve iş ile ilgili becerilerin kazanımın yönlendirilmesi olmaktadır.

Tükenmişliği önlemede:

- Eğitim ve öğretim,
- Dinlenme,
- Zamanı doğru ve verimli kullanabilme,

- Israrlılık eğitimi,
- Akılcı ve duygusallık yüklü terapiler,
- Sosyal beceri eğitimleri,
- Takım temposunda çalışma, mesleki beklentilerin yönetimi ve meditasyonu önerilen bir durumdur (Maslach, Schaufeli and Leiter, 2001).

Tükenmişlik sendromu ve kaynakları incelendiğinde tükenmişlikle başa çıkmada alınacak bazı önlemler mevcuttur (Oruç,2007).

Bunlar:

Tükenmişliğe karşı koymada alınması muhtemel örgütsel önlemler;

- İşgörenlerin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda, tükenmiş olan bireylerin güçlerini yenileyebilmesi için mesleki ve teknolojik gelişmeler doğrultusunda eğitimsel faaliyetlerin yapılması,
- İdarecilerin işgörenlerin beklentilerini ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurularak gerekli kararları almaları,
- İşgörenlerin görev tanımlarının açık ve net olması,
- Terfi ve ödül imkanlarının fazlaştırılması,
- Personel seçiminde fazlaca dikkatli olunması,
- Yönetim programları geliştirilmesi,
- İş ortamının, fiziksel koşullarının (ışık, ısı ve ses düzeyleri gibi) çalışanlar için en ideal şekilde dizayn edilmesi,
- Ekip toplantılarının düzenli yapılması,
- İşgörenlerin becerilerine yönelik hedeflere yönlendirilmelidir,
- Performans veriminin doğru şekilde uygulanmasının sağlanması gerekir,
- İşgörelere sosyal yönden destek verilmelidir,
- İşgörelere meslekleri ile ilgili yardım hizmeti sunulmalıdır,
- Stres ile başa çıkmada eğitim verilmelidir,
- İş ortamı belli aralıklarla değiştirilmelidir,



- Yönetici seçiminde ise; hoşgörülü olma, adaletli olma, esnek davranabilme, iyi bir dinleyici olma ve değerlendirmede doğru ve objektif kararlar verebilme yeteneğine sahip olanların seçilmesi ve yetiştirilmesinin önünün açılması,

- Maddi olanakların iyileştirilmesi,

Diğer taraftan tükenmişlik durumunun üstesinden gelebilmek için aşağıdaki önlemler alınmalıdır;

- Ulaşılabilirliği mümkün olan hedefler belirlemek,
- Özbenlik imajı geliştirmek,
- Kendi kendini denetlemek,
- Yaptığı işi iyi tanımak, zorluklarını ve risklerini bilmek,
- Kendini gerçekleştirebilmek,
- Tükenmişliğin farkında olmak,
- Strese sebep olan etkenleri tanımlamak,
- Değişimi sevip, rutinleri değiştirebilmek,
- Zaman zaman işe ara verebilmek,
- Gerektiğinde yardım ve destek almaktan çekinmemek,
- Mizahi yönlerini geliştirmek,
- Kabalaşmadan hayır demeyi öğrenebilmek,
- Mola zamanlarını etkili kullanmak,
- İş arkadaşlarıyla olan sosyal ilişkileri ilerletmek,
- Aileyle vakit geçirmek,
- Dua ve ibadet etmek,
- Sağlığına dikkat etmek.

## **2.6. TÜKENMİŞLİKLE İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR**

### **2.6.1. Yurt İçinde Yapılan Çalışmalar**

Tümkiye (1996) öğretmenler de tükenmişlik ve başa çıkma tarzları üzerindeki araştırması sonucunda: Öğretmenlerin "tükenmişlik" düzeyleri ile; öğretmenlerin cinsiyet, yaş, öğrenim

seviyesi, çalışılan okul türü, okuldaki görevi ve kıdemi gibi sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Özer'de (1999) rehber öğretmenler üzerindeki tükenmişlik ve sebeplerini birçok çeşitli değişkenlere göre incelenmiş, araştırmaları sonucunda; rehber öğretmenlerin tükenmişliğe yakalanma sebeplerinin %85'inin öğretmenlerden ve yöneticilerden yardım görmemek olarak bulmuş ve bun durumu en önemli tükenmişlik problemi olarak göstermiştir. Bu bakış açısı ile psikolojik danışman ve rehberlik alanı çalışanlarının tükenmişlik konusunda oldukça güçlü bir tehdit kaynağı ile karşı karşıya olduğu gösterilmiştir. Bunun gibi birçok olumsuz duruma rağmen rehber öğretmenlerin görevlerini içtenlik ve azim ile yaptıkları görülmüştür. (Akt. Yüksel, 2008)

Akçamete ve arkadaşları (2001) öğretmenlerde görünen tükenmişlik, iş tatminsizliği ve bireysellik açısından yapmış oldukları araştırmalarda; tükenmişlik durumu ile iş doyumunun ve öğretmenlerin bireysel özellikleri arasındaki anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Tükenmişlik ile iş doyumsuzluğu arasında; yüksek ve negatif yönlü bir ilişkinin var olduğu, iş tatmini puanları yükseldikçe tükenmişlik seviyesi puanlarının düştüğü, çalışmaya istekli olmanın her iki grup öğretmenler için de duygusal tükenme alt boyutu ile toplam tükenmeyi azaltacağını ortaya çıkarmışlardır. Bu bulgular, gerek engelsiz gerekse engelli çocuklarla çalışan öğretmenler içinde; uygun iş koşullarının oluşturulması durumunda tükenmişliklerinin azalttığını göstermiştir. Eğitimcilerin iş tatmini sağlamaya yönelik doyumlarının artırılması, kendilerini gerçekleştirebilme imkanlarını artırdığından, tükenmişliğin kontrol altına alınması yoluyla, iş veriminin arttırılabileceği ve iş verimi ile eğitimin niteliğinin artırılacağı sonucuna ulaşılmıştır. Tükenmişlik düzeyi miktarında artış olması dolayısıyla tükenmişliğin davranışlar sonucu olan iş verimi ve bunun doğal bir sorunu olarak da eğitim-öğretimin niteliği giderek düşmektedir.

Gencer (2002)'e göre öğreticilerin iş doyumlarıyla, mesleki tükenmişlik durumları arasında ilişki ile ilgili yapmış olduğu araştırma sonuçlarında; öğretmenlerin iş doyumuna gerçekleşme düzeyi ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Buna göre öğreticilerin mesleki tükenmişlik seviyeleri ile iş doyumları arasında; iş doyumunun artışı sonucunda tükenmişlik düzeyinin azaldığı görülmektedir. Kısaca iki özellik arasında ters orantılı bir ilişki vardır.

Özyurt'un (2003), İstanbul'da görev yapan doktorların iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili yapmış olduğu araştırma sonucunda; hekimlerin duygusal

tükenme düzeyleri ile özdoymaları arasında ilişki görülmüştür. Değişkenlerin, cinsiyet, nöbet tutma ve kendi çocuğunun doktor olmasını isteme olduğu ve kişisel başarı alt boyutu üzerine etkili olan değişkenlerin; çalışılan kurum, eğitim düzeyi ve çocuğunun hekim olmasını istemesi olduğu ve iş doymaları üzerine önemli etkiye sahip olan değerlerin ise; çocuğunun hekim olmasını istemesi ve işinden ayrılmayı düşünmesi olduğunu tespit etmiştir.

Bazı araştırmalara göre ise, iş doyumundaki azalmanın fazla olması tükenmişlik için geçerli bir etken olarak ele alınmışken, bazı araştırmalara göre de merkezinde stres olan psikolojik bir gerginlik durumu olarak belirtilen tükenmişlik, işe duyulan bağlılık hissinde ve iş doyumunda görülen değişiklikler içermektedir (Sürgevil, 2006, 14).

Sürgevil (2006), iş hayatında çoğu zaman karşılaşılabileceğimiz bir durum haline gelmiş olan tükenmişlik sendromuna neden olan birçok faktör bulunduğunu belirtmiştir. Bunların arasında bazı önemli görülebilen etmenlere başka araştırmacılar da, gözlemleri sonucu ulaşabilmiştir. Birçok araştırmacı tarafından yapılan bilimsel araştırmalarla tükenmişliğe neden olan etkenler sıralanmıştır. Buna göre; demografik, bireysel ve örgütsel nedenleri, kültürel farklılıklar, iş yaşamında başa çıkılamayan stres ve iş yükü ile bireyin enerjisi arasındaki dengenin kurulamaması; gibi faktörlerin tükenmişliğe neden olan önemli göstergeler olarak ifade edilmiştir.

Özcan (2008), beden eğitimi öğretmenleri üzerinde yaptığı çalışmasında okul türü ile iş doymu ve tükenmişlik arasında ilişki görmemiştir.

Yurt dışında tükenmişlik sendromu ile ilgili geniş bir alanyazını mevcut bulunmaktadır. 1974 yılında Freudenberger ile başlayan çalışmalar Christina Maslach tarafından geliştirilen Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI) ile daha somut bir hal alarak günümüze kadar önemini koruyarak gelmiştir. Türkiye’de ise 1992 yılında Canan Ergin tarafından Maslach Tükenmişlik Ölçeği Türkçe’ye çevrilmiş, geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiştir. MBI’nın geçerlilik ve güvenilirlik testlerinden tatmin edici sonuçlar alınmasından sonra tükenmişlik sendromu kavramı Türkiye’de de popüler bir kavram haline gelmiş ve birçok bilim insanı bu konu ile ilgili çalışmalar yapmıştır.

## 2.6.2. Yurt Dışında Yapılan Çalışmalar

C. Maslach ve S. E. Jackson (1981) 1025 kişiden oluşan örnekleme, MBI(Maslach Burnout Inventory) ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirliği ilk kez test edilmiştir. MBI ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik testlerinden olumlu sonuçlar alınmıştır. Tükenmişlik alt boyutlarının cinsiyet, mesleki kıdem, medeni durum ve eğitim durumu ile ilişkisi incelenmiştir.

J. C. Sarros ve A. M. Sarros (1987) ilköğretim kurumlarında görev yapan 635 öğretmen ile 128 okul müdürü ve müdür yardımcısından oluşan örneklem ile çalışmıştır. Araştırmada öğretmenlerin kişisel başarı alt boyutunda, diğer gruplara göre oldukça yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Öğretmenlerin yöneticilere göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları görülmüştür. Öğretmenler arasında tükenmişliği etkileyen faktörler belirlenmeye çalışılmıştır.

D. Friesen ve J. C. Sarros (1989) Kanada'da görev yapan 863 öğretmen ile maslach tükenmişlik ölçeği kullanarak çalışmıştır. İş stresi ve iş yükü konusundaki tatminin tükenmişlik üzerinde etkili olan en önemli değişkenler olduğu sonucuna varılmıştır.

B.M. Byrne (1991) 163 ortaokul, 163 lise öğretmeni ve 218 üniversite öğretim elemanı ile oluşturduğu örneklem üzerinde çalışmıştır. MBI'nın ortaokul ve liselerdeki öğretmenler için geçerliliğinin yüksek, üniversite öğretim elemanları için geçerliliğinin ise düşük olduğu saptanmıştır.

E. S. Hipps ve G. Holpin (1991) devlete ait okullarda görev yapan 58 yönetici ve 219 öğretmen ile oluşturduğu örneklem ile çalışmıştır. Öğretmenliğin zor olması, öğrencilerle yeterli ilişki kuramama, akranları ile ilişkiler, öğretmenlerin ekonomik durumları ve saygınlık standartları gibi konuların öğretmen ve yöneticilerin tükenmişlik sendromu yaşamaları üzerinde etkili olduğunu belirtmiştir.

C. Cherniss (1992) 25 hizmet sektörü çalışanlarına (avukat, hemşire, öğretmen, doktor) 12 yıl arayla MBI uygulanmış. Mesleğine başladığı ilk yıllarında tükenmişliğe yakalanan çalışanların ileriki yıllarda meslek değiştirme eğilimini daha az gösterdikleri ve işlerine karşı direnç kazanarak ve esnek oldukları tespit edilmiştir. Bu araştırmadan çıkan sonuç kariyerin ilk yıllarında yaşanan tükenmişliğin anlamlı, olumsuz ve uzun vadeli sorunlara yol açan bir durum olmadığıdır. Fakat kariyerin ileriki yıllarında oluşan tükenmişlik uzun vadede ciddi sorunlara neden olabilmektedir.

R. A. Derobbio (1995) 378 öğretmenlerden oluşan örnekleme ile MBI kullanarak çalışmıştır. Yaş, cinsiyet, çalışılan okul düzeyi gibi değişkenlerin tükenmişlikle ilişkili olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bu değişkenler öncelikle MBI'nın duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı farklılıklara yol açmıştır. Duygusal tükenme alt boyutu ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı bir farklılığa neden olmamaktadır. Öğretmenlerin tükenmişliğe yakalanmalarına neden olan farklı etmenler ise; disiplinsizlik, angarya işler, bürokratik engeller, düşük ücret, öğretmenin kendisine ve mesleğine karşı yapılan saygısız tutumlar olarak belirlenmiştir.

### **III. BÖLÜM**

#### **3. YÖNTEM**

##### **3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ**

Bu araştırma tarama modeli uygulanarak yapılmıştır. Tarama modelleri, geçmişte var olmuş ya da halen var olan bir durumu ya da olguyu, herhangi bir değişiklik yapmadan tasvir etmeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır (Karasar, 2002). Tarama modelinde, belli bir zaman dilimi içerisinde çok sayıda denek veya objeden elde edilen verilerin analizi ile araştırma yapılacak olan problemlere cevap aranır (Arseven, 2001).

Tarama modelinin önemli bir avantajı da, araştırmaya konu olan kurumun düzen ve işleyişinde bir bozulmaya yol açmadan ve kurum çalışanlarına yönetsel açıdan zorluk çıkarmadan bu durumu doğru noktalara ulaştırmasıdır (Kaptan, 1999).

##### **3.1.1. Evren Ve Örneklem**

Araştırmanın evreni, 2014–2015 eğitim öğretim yılında Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı İstanbul ili Anadolu Yakasında Ataşehir, Kadıköy ve Sancaktepe'de bulunan devlet ortaokullarında görev yapmakta olan fen ve teknoloji öğretmenlerinden oluşmaktadır.

Bu evren içinden seçkisiz olarak (random) belirli sayıda öğretmen seçilerek örneklem grubu oluşturulmuştur. Araştırmadaki örneklem grubuna dahil olacak yaklaşık 267 fen ve teknoloji öğretmenine araştırmacı tarafından uygulanacaktır.

### **3.1.2. Veri Toplama Aracı**

Bu araştırmada veri toplamak için araştırmacı tarafından kişisel bilgi formu ve tükemişlik düzeylerini belirlemek için ise “Maslach Tükemişlik Envanteri” ölçeği kullanılması uygun görülmüştür.

#### **3.1.2.1. Kişisel Bilgi Formu**

Araştırmanın bağımsız değişkenleri hakkında bilgi toplama amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilen anket, fen ve teknoloji öğretmenlerinin cinsiyet, yaş, medeni hal, mesleki kıdem, eğitim durumu, sınıf mevcutları, aylık gelir miktarı, okula ulaşım olarak demografik ve mesleki özelliklerini belirlemeye yönelik olarak 8 sorudan oluşacaktır.

Araştırmacı anketi geliştirirken, fen ve teknoloji öğretmenlerinin okul ortamında yaşadıkları tükemişlik düzeyleri ile ilgili araştırmaları inceleyecek, kaynakları tarayacak ve konu ile ilgili uzmanlardan yardım alacaktır.

#### **3.1.2.2. Maslach Tükemişlik Envanteri Ölçeği**

Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen Maslach Tükemişlik Envanteri toplamda 22 adet sorudan oluşmaktadır ve tükemişlik kavramını üç alt boyutu olan duygusal tükeme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarını irdelememize imkan sağlamaktadır.

Maslach Tükemişlik Envanteri alt ölçekleri şu maddelerden oluşmaktadır:

##### **1. Duygusal Tükeme (DT):**

1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükemiş hissediyorum.
3. Sabah kalktığımda bir daha bu iş i kaldıramayacağımı hissediyorum.
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı.
8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.

##### **2. Kişisel Başarı (KB):**

- 4.İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.
- 7.İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.
- 9.Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.
- 17.İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.
- 18.İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.
- 19.Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.
- 21.İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.

### **3.Duyarsızlaşma (D):**

- 5.İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.
- 10.Bu işle çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.
- 11.Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.
- 15.İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.
- 22.İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.

Tükenmişlik düzeylerini belirlemek üzere hazırlanan anketin ikinci bölümü, 5'li Likert tipi derecelendirme tipinde hazırlanmıştır. Ankete katılanlardan, her bir ifade için “1-Hiçbir Zaman, 2- Çok Nadir, 3- Bazen, 4- Çoğu Zaman, 5- Her zaman” şıkları arasından kendilerine en uygun olanı işaretlemeleri istenmiştir.

### **3.1.2.3.Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Geçerlik ve Güvenirliği**

Maslach tükenmişlik ölçeğinin geçerlik ve güvenirliği Ergin (1992) tarafından iki farklı yöntemle ölçülmüştür. Bu yöntemlerin ilkinde, her alt boyut için ayrı ayrı iç tutarlılık hesaplaması yapılmıştır. 552 kişilik örneklemden elde edilen verilere göre MTE'nin özgün formuna dair güvenirlilik katsayıları şu şekildedir: Duygusal Tükenme 0.83, Duyarsızlaşma 0.65, Kişisel Başarı 0.72. İkinci yöntemde ise ölçeğin güvenirliliğini hesaplamak üzere test/tekrar test yöntemi kullanılmıştır. İlk denek grubundan 99 kişiye tekrar ulaşılarak toplanılan verilere göre güvenirlilik katsayıları tekrar hesaplanaray şu şekilde bulunmuştur: Duygusal Tükenme 0.83, Duyarsızlaşma 0.72, Kişisel Başarı 0.67.

### *3.1.3.Verilerin Toplanması*

Araştırmanın verileri tükenmişlik ve tükenmişliğe etki eden faktörlere ilişkin literatür taranarak ve kişisel bilgi formu ve maslach tükenmişlik evanteri kullanılarak elde edilmiştir. Bu amaçla 2014–2015 eğitim-öğretim yılında denek sayısınınca çoğaltılan anketlerin tamamı araştırmacı tarafından öğretmenlere uygulanması için verilip daha sonra toplanmıştır. Ayrıca araştırma hakkında bilgi sahibi olunabilmesi amacıyla her okulda kısa süreli toplantılar yapılmıştır. Katılımcıların samimi bir şekilde anketi cevaplandırmaları sağlanılmaya çalışılmıştır. Ayrıca ölçekler hakkında gerekli açıklamalar yapılmıştır. Anketlerin uygulanması ve toplanması yaklaşık 45 gün sürmüştür. Araştırmayla ilgili kaynak tarama çalışmaları yapılarak ve anket sonuçlarının değerlendirilmesiyle elde edilen bulgular ile araştırmanın kuramsal çerçevesi oluşturulmuştur.

### *3.1.4.Verilerin Analizi*

Yapılan çalışmalar sonucunda elde edilen veriler araştırmacı tarafından SPSS (Statistical Package for Social Sciences) programına yüklenmiştir. Yükleme işlemi ve verilere dair işlemler için istatistik konusunda uzman bir kişinin yardımı ile araştırmacının amacına uygun olarak analiz yapılmıştır. Verilerin analizinde SPSS 20.0 adlı paket programı kullanılmıştır.



## IV. BÖLÜM

### 4.BULGULAR

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular bu bölümde sunulmuştur.

#### 4.1. Sosyo Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

**Çizelge 1. (c) Katılımcılara Ait Yaş Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

| Gruplar     | <i>f</i> | %     | % <sub>yig</sub> |
|-------------|----------|-------|------------------|
| 21-30       | 190      | 71,2  | 71,2             |
| 31-40       | 66       | 24,7  | 95,9             |
| 41-50       | 6        | 2,2   | 98,1             |
| 51 ve üzeri | 5        | 1,9   | 100,0            |
| Toplam      | 267      | 100,0 |                  |

Çizelge 1 de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan fen ve teknoloji öğretmenlerinin %71,2 sinin 21-30 yaş aralığında, %24,7 sinin 31-40 yaş aralığında, %2,2 sinin 41-50 yaş aralığında, %1,9 unun 51 yaş ve üzerinde olduğu belirlenmiştir.

**Çizelge 2. (d) Katılımcılara Ait Cinsiyet Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

| Gruplar | <i>f</i> | %     | % <sub>yig</sub> |
|---------|----------|-------|------------------|
| Erkek   | 81       | 30,3  | 30,3             |
| Kadın   | 186      | 69,7  | 100,0            |
| Toplam  | 267      | 100,0 |                  |

Çizelge 2 de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan fen ve teknoloji öğretmenlerinin %30,3 ünün erkek, % 69,7 sinin kadın olduğu belirlenmiştir.

**Çizelge 3. (e) Katılımcılara Ait Medeni Hal Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

| <b>Gruplar</b> | <i>f</i> | %     | % <sub>YIG</sub> |
|----------------|----------|-------|------------------|
| Bekar          | 130      | 48,7  | 48,7             |
| Evli           | 137      | 51,3  | 100,0            |
| Toplam         | 267      | 100,0 |                  |

Çizelge 2 de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan fen ve teknoloji öğretmenlerinin %48,7 sinin bekar, %51,3 ünün evli olduğu belirlenmiştir.

**Çizelge 4. (f) Katılımcılara Ait Eğitim Durumu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

| <b>Gruplar</b> | <i>f</i> | %     | % <sub>YIG</sub> |
|----------------|----------|-------|------------------|
| Lisans         | 233      | 87,3  | 87,3             |
| Yüksek Lisans  | 34       | 12,7  | 100,0            |
| Toplam         | 267      | 100,0 |                  |

Çizelge 4 de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan fen ve teknoloji öğretmenlerinin %87,3 ünün lisans mezunu, %12,7 sinin yüksek lisans mezunu olduğu belirlenmiştir.

**Çizelge 5. (g) Katılımcılara Ait Mesleki Kıdem Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

| <b>Gruplar</b>  | <i>f</i> | %     | % <sub>YIG</sub> |
|-----------------|----------|-------|------------------|
| 0-10 yıl        | 232      | 86,9  | 86,9             |
| 11-20 yıl       | 29       | 10,9  | 97,8             |
| 21 yıl ve üzeri | 6        | 2,2   | 100,0            |
| Toplam          | 267      | 100,0 |                  |

Çizelge 5 de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan fen ve teknoloji öğretmenlerinin %86,9 unun 0-10 yıl, %10,9 unun 11-20 yıl, %2,2 sinin 21 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip olduğu belirlenmiştir.

**Çizelge 6. (h) Katılımcılara Ait Sınıf Mevcudu Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

| <b>Gruplar</b> | <i>f</i> | %     | % <sub>yig</sub> |
|----------------|----------|-------|------------------|
| 30 ve daha az  | 192      | 71,9  | 71,9             |
| 31 ve 40 arası | 61       | 22,8  | 94,8             |
| 41 ve üzeri    | 14       | 5,2   | 100,0            |
| Toplam         | 267      | 100,0 |                  |

Çizelge 6 da görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan fen ve teknoloji öğretmenlerinin %71,9 unun 30 ve daha az, %22,8 inin 31 ve 40 arası, %5,2 sinin 41 ve üzerinde öğrenci mevcuduna sahip sınıflarda derse girdikleri belirlenmiştir.

**Çizelge 7. (ı) Katılımcılara Ait Gelir Düzeyi Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

| <b>Gruplar</b>     | <i>f</i> | %     | % <sub>yig</sub> |
|--------------------|----------|-------|------------------|
| 3000 TL ve daha az | 227      | 85,0  | 85,0             |
| 3001-4500 TL arası | 34       | 12,7  | 97,8             |
| 4501 ve üzeri      | 6        | 2,2   | 100,0            |
| Toplam             | 267      | 100,0 |                  |

Çizelge 7 de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan fen ve teknoloji öğretmenlerinin %85 inin 3000TL ve daha az, %12,7 sinin 3001TL ve 4500TL arasında, %2,2 sinin ise 4501TL ve üzerinde gelire sahip olduğu belirlenmiştir.

**Çizelge 8. (i) Katılımcılara Ait Ulaşım Şekli Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri**

| <b>Gruplar</b>   | <i>f</i> | %     | % <sub>yig</sub> |
|------------------|----------|-------|------------------|
| Kendi aracı ile  | 87       | 32,6  | 32,6             |
| Toplu taşıma ile | 94       | 35,2  | 67,8             |
| Diğer            | 86       | 32,2  | 100,0            |
| Toplam           | 267      | 100,0 |                  |

Çizelge 8 de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan fen ve teknoloji öğretmenlerinin %32,6 sının kendi aracı ile, %35,2 sinin toplu taşıma ile, %32,2 sinin ise diğer yollardan okula ulaşımını sağladıkları belirlenmiştir.

4.2. Maslach Tükenmişlik Envanteari Ölçeğine İlişkin Bulgular

**Çizelge 9. (j) Katılımcılara Ait Tükenmişlik Ölçeğinin Duygusal Tükenme Alt Boyutuna Ait Betimsel İstatistikler**

| TUTUMLAR                                                              |   | Hiçbir Zaman | Çok Az | Bazen | Çoğu Zaman | Her Zaman | $\bar{x}$ | s.s. |
|-----------------------------------------------------------------------|---|--------------|--------|-------|------------|-----------|-----------|------|
| 1.İşimden soğuduğumu hissediyorum.                                    | f | 24           | 54     | 127   | 52         | 10        | 2,9       | 0,95 |
|                                                                       | % | 9,0          | 20,2   | 47,6  | 19,5       | 3,7       |           |      |
| 2.İş dönüşü ruhi bir tükenmişlik yaşadığımı hissediyorum.             | f | 13           | 45     | 98    | 81         | 30        | 3,26      | 1,03 |
|                                                                       | % | 4,9          | 16,9   | 36,7  | 30,3       | 11,2      |           |      |
| 3.Sabah kalktığımda bir gün daha işime katlanamayacağımı düşünüyorum. | f | 70           | 68     | 80    | 37         | 12        | 2,45      | 1,15 |
|                                                                       | % | 26,2         | 25,5   | 30,0  | 13,9       | 4,5       |           |      |
| 6.Bütün insanlarla uğraşırken çok yıprandığımı düşünüyorum.           | f | 12           | 32     | 96    | 104        | 23        | 3,35      | 0,96 |
|                                                                       | % | 4,5          | 12,0   | 36,0  | 39,0       | 8,6       |           |      |
| 8.Yaptığım işten dolayı tükendiğimi hissediyorum.                     | f | 33           | 61     | 89    | 56         | 28        | 2,94      | 1,16 |
|                                                                       | % | 12,4         | 22,8   | 33,3  | 21,0       | 10,5      |           |      |
| 13.İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.                             | f | 46           | 62     | 78    | 60         | 21        | 2,81      | 1,20 |
|                                                                       | % | 17,2         | 23,2   | 29,2  | 22,5       | 7,9       |           |      |
| 14.İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum                          | f | 18           | 29     | 80    | 100        | 40        | 3,43      | 1,08 |
|                                                                       | % | 6,7          | 10,9   | 30,0  | 37,5       | 15,0      |           |      |
| 16.Doğrudan insanlarla çalıştığım için çok stres oluyorum.            | f | 19           | 52     | 90    | 89         | 17        | 3,12      | 1,03 |
|                                                                       | % | 7,1          | 19,5   | 33,7  | 33,3       | 6,4       |           |      |
| 20.Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.                               | f | 129          | 68     | 61    | 6          | 3         | 1,82      | 0,94 |
|                                                                       | % | 48,3         | 25,5   | 22,8  | 2,2        | 1,1       |           |      |
| <b>Genel Ortalama: 2,90</b>                                           |   |              |        |       |            |           |           |      |

Çizelge 9'daki maddelerin ortalamaları incelendiğinde; fen ve teknoloji öğretmenlerinin Maslach tükenmişlik envanterinin duygusal tükenme alt boyutuna ait algılarının ‘‘ORTA’’ (Genel Ortalama  $\bar{x}$ =2,90) seviyede olduğu anlaşılmaktadır. ‘İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum’ ( $\bar{x}$ =3,43) maddesi en yüksek algıya sahipken sırasıyla ‘Bütün insanlarla uğraşırken

çok yıprandığımı düşünüyorum.’ ( $\bar{x}=3,35$ ) maddesi ve ‘İş dönüşü ruhi bir tükenmişlik yaşadığımı hissediyorum.’ ( $\bar{x}=3,26$ ) maddesi en yüksek algıya sahip diğer maddelerdir. ‘Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.’ ( $\bar{x}=1,82$ ) maddesi en düşük algıya sahipken sırasıyla ‘Sabah kalktığımda bir gün daha işime katlanamayacağımı düşünüyorum.’ ( $\bar{x}=2,45$ ) maddesi ve ‘İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.’ ( $\bar{x}=2,81$ ) maddesi en düşük algıya sahip diğer maddeler olduğu görülmektedir.



**Çizelge 10. (k) Katılımcılara Ait Tükenmişlik Ölçeğinin Duyarsızlaşma Alt Boyutuna Ait Betimsel İstatistikler**

| TUTUMLAR                                                                                                              |   | Hiçbir Zaman | Çok Az | Bazen | Çoğu Zaman | Her Zaman | $\bar{x}$ | s.s. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------|--------|-------|------------|-----------|-----------|------|
| 5.İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmişler gibi davrandığımı fark ediyorum.                                 | f | 112          | 70     | 64    | 18         | 3         | 1,99      | 1,02 |
|                                                                                                                       | % | 41,9         | 26,2   | 24,0  | 6,7        | 1,1       |           |      |
| 10.Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştiğimi hissediyorum.                                   | f | 46           | 60     | 95    | 50         | 16        | 2,74      | 1,13 |
|                                                                                                                       | % | 17,2         | 22,5   | 35,6  | 18,7       | 6,0       |           |      |
| 11.Bu işin beni katılaştıracağına dair korkularım var.                                                                | f | 63           | 63     | 68    | 59         | 14        | 2,62      | 1,21 |
|                                                                                                                       | % | 23,6         | 23,6   | 25,5  | 22,1       | 5,2       |           |      |
| 15.İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğunu umursamıyorum.                                                     | f | 128          | 72     | 50    | 16         | 1         | 1,83      | 0,96 |
|                                                                                                                       | % | 47,9         | 27,0   | 18,7  | 6,0        | 0,4       |           |      |
| 22.İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri sanki benden kaynaklıymış gibi davrandıklarını hissediyorum. | f | 67           | 88     | 84    | 26         | 2         | 2,28      | 0,97 |
|                                                                                                                       | % | 25,1         | 33,0   | 31,5  | 9,7        | 0,70      |           |      |
| <b>Genel Ortalama: 2,29</b>                                                                                           |   |              |        |       |            |           |           |      |

Çizelge 10'daki maddelerin ortalamaları incelendiğinde; fen ve teknoloji öğretmenlerinin Maslach tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma alt boyutuna ait algılarının ‘‘DÜŞÜK’’ (Genel Ortalama  $\bar{x}$ =2,29) seviyede olduğu belirlenmiştir. ‘Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştiğimi hissediyorum.’ ( $\bar{x}$ =2,74) maddesi en yüksek algıya sahipken ‘İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğunu umursamıyorum.’( $\bar{x}$ =1,83) maddesinin en düşük algıya sahip olduğu görülmektedir.

**Çizelge 11. (I) Katılımcılara Ait Tükenmişlik Ölçeğinin Kişisel Başarı Alt Boyutuna Ait Betimsel İstatistikler**

| TUTUMLAR                                                                    |   | Hiçbir Zaman | Çok Az | Bazen | Çoğu Zaman | Her Zaman | $\bar{X}$ | s.s. |
|-----------------------------------------------------------------------------|---|--------------|--------|-------|------------|-----------|-----------|------|
| 4.İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.       | f | 1            | 6      | 70    | 177        | 13        | 2,27      | 0,60 |
|                                                                             | % | 0,4          | 2,2    | 26,2  | 66,3       | 4,9       |           |      |
| 7.İşim gereği insanların sorunlarına olası en uygun çözüm yollarını bulurum | f | 0            | 8      | 69    | 174        | 16        | 2,26      | 0,61 |
|                                                                             | % | 0            | 3,0    | 25,8  | 65,2       | 6,0       |           |      |
| 9.Yaptığım iş ile insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.       | f | 1            | 16     | 41    | 141        | 68        | 2,03      | 0,83 |
|                                                                             | % | 0,4          | 6,0    | 15,4  | 52,8       | 25,5      |           |      |
| 12.Çok şeyler yapabilecek güçte olduğumu hissediyorum.                      | f | 3            | 24     | 87    | 118        | 35        | 2,41      | 0,87 |
|                                                                             | % | 1,1          | 9,0    | 32,6  | 44,2       | 13,1      |           |      |
| 17.İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda sıcak bir hava yaratırım.    | f | 2            | 17     | 50    | 155        | 43        | 2,18      | 0,80 |
|                                                                             | % | 0,7          | 6,4    | 18,7  | 58,1       | 16,1      |           |      |
| 18.İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra canlandığımı hissedirim.           | f | 4            | 23     | 75    | 133        | 32        | 2,38      | 0,86 |
|                                                                             | % | 1,5          | 8,6    | 28,1  | 49,8       | 12,0      |           |      |
| 19.Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.                            | f | 11           | 41     | 88    | 110        | 17        | 2,70      | 0,95 |
|                                                                             | % | 4,1          | 15,4   | 33,0  | 41,2       | 6,4       |           |      |
| 21.İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.                  | f | 4            | 21     | 86    | 142        | 14        | 2,47      | 0,78 |
|                                                                             | % | 1,5          | 7,9    | 32,2  | 53,2       | 5,2       |           |      |
| <b>Genel Ortalama: 2,35</b>                                                 |   |              |        |       |            |           |           |      |

Çizelge 11 'deki maddelerin ortalamaları incelendiğinde fen ve teknoloji öğretmenlerinin Maslach tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarı alt boyutunun algılarının ‘‘DÜŞÜK’’ (Genel Ortalama  $\bar{x}=2,35$ ) seviyede olduğu anlaşılmaktadır. ‘Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.’ ( $\bar{x}=2,70$ ) maddesi en yüksek algıya sahipken ‘Yaptığım iş ile insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.’ ( $\bar{x}=2,03$ ) maddesi en düşük algıya sahip maddedir. Maddelere ait aritmetik ortalamalar arasındaki erim genişliğinin 0,67 olduğu belirlenmiştir.

#### 4.3. Değişkenler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular

**Çizelge 12. (m) Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları**

| Alt Boyutlar            | Gruplar     | N   | $\bar{x}_{sıra}$ | $x^2$ | sd | p     |
|-------------------------|-------------|-----|------------------|-------|----|-------|
| <b>Duygusal Tükenme</b> | 21-30       | 190 | 132,75           | 2,74  | 3  | 0,433 |
|                         | 31-40       | 66  | 142,11           |       |    |       |
|                         | 41-50       | 6   | 123,50           |       |    |       |
|                         | 51 ve üzeri | 5   | 87,10            |       |    |       |
|                         | Toplam      | 267 |                  |       |    |       |
| <b>Duyarsızlaşma</b>    | 21-30       | 190 | 140,03           | 6,16  | 3  | 0,104 |
|                         | 31-40       | 66  | 124,08           |       |    |       |
|                         | 41-50       | 6   | 98,50            |       |    |       |
|                         | 51 ve üzeri | 5   | 78,20            |       |    |       |
|                         | Toplam      | 267 |                  |       |    |       |
| <b>Kişisel Başarı</b>   | 21-30       | 190 | 143,11           | 9,99  | 3  | 0,019 |
|                         | 31-40       | 66  | 113,46           |       |    |       |
|                         | 41-50       | 6   | 114,17           |       |    |       |
|                         | 51 ve üzeri | 5   | 82,90            |       |    |       |
|                         | Toplam      | 267 |                  |       |    |       |

Çizelge 12 de görüldüğü üzere, tükenmişlik ölçeği alt boyutları sıralamalar ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis-H testi sonucunda,

Duygusal tükenme alt boyutu incelendiğinde sıralama ortalamaları ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılaşma göstermemektedir ( $x^2=2,74$ ;  $sd=3$ ;  $p>0,05$ ).

Duyarsızlaşma alt boyutu incelendiğinde sıralama ortalamaları ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılaşma göstermemektedir ( $x^2=6,16$ ;  $sd=3$ ;  $p>0,05$ ).

Kişisel başarı alt boyutu incelendiğinde sıralama ortalamaları ile yaş değişkeni arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $x^2=9,99$ ;  $sd=3$ ;  $p<0,05$ ). Bu işlemin ardından Kruskal Wallis-H sonrası belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı karşılaştırma tekniklerine geçilmiştir. Bu amaçla kullanılan özel bir



test tekniği bulunmadığından ikili karşılaştırmalarda tercih edilen Mann Whitney-U testi uygulanmıştır.

**Çizelge 13. Kişisel Başarı Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları**

| Alt Boyut      | Gruplar | N   | $\bar{x}_{sıra}$ | $\sum_{sıra}$ | U       | z      | p     |
|----------------|---------|-----|------------------|---------------|---------|--------|-------|
| Kişisel Başarı | 21-30   | 190 | 135,76           | 25795,00      |         |        |       |
|                | 31-40   | 66  | 107,59           | 7101,00       | 4890,00 | -2,675 | 0,007 |
|                | Toplam  | 256 |                  |               |         |        |       |

Çizelge 13 de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan bireylerin tükenmişlik ölçeği kişisel başarı alt boyutu ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U analizi sonucunda 21-30 yaş ve 31-40 yaş grupların sıralama ortalamaları arasındaki farklılık 21-30 yaş grubu lehine anlamlı bulunmuştur( $z=-2,675;p<0,05$ ).

**Çizelge 14. (n) Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları**

| Alt Boyutlar     | Gruplar | N   | $\bar{x}_{sıra}$ | $\sum_{sıra}$ | U       | z      | p     |
|------------------|---------|-----|------------------|---------------|---------|--------|-------|
| Duygusal Tükenme | Erkek   | 81  | 131,60           | 10660,00      |         |        |       |
|                  | Kadın   | 186 | 135,04           | 25118,00      | 7339,00 | -0,335 | 0,738 |
|                  | Toplam  | 267 |                  |               |         |        |       |
| Duyarsızlaşma    | Erkek   | 81  | 132,19           | 10707,00      |         |        |       |
|                  | Kadın   | 186 | 134,79           | 25071,00      | 7386,00 | -0,254 | 0,799 |
|                  | Toplam  | 267 |                  |               |         |        |       |
| Kişisel Başarı   | Erkek   | 81  | 128,35           | 10396,00      |         |        |       |
|                  | Kadın   | 186 | 136,46           | 25382,00      | 7075,00 | -0,793 | 0,428 |
|                  | Toplam  | 267 |                  |               |         |        |       |

Çizelge 14 de görüldüğü üzere, tükenmişlik ölçeği sıralamalar ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U analizi sonucunda,

Duygusal tükenme alt boyutu incelendiğinde duygusal tükenme ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir( $z=-0,335;p>0,05$ ).

Duyarsızlaşma alt boyutu incelendiğinde duyarsızlaşma ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir( $z=-0,254;p>0,05$ ).

Kişisel başarı alt boyutu incelendiğinde kişisel başarı ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir( $z=-0,793;p>0,05$ ).

**Çizelge 15. (o) Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları Puanlarının Medeni Hal Değişkenine Göre Farklaşp Farklaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları**

| Alt Boyutlar     | Gruplar | <i>N</i> | $\bar{x}_{sira}$ | $\sum_{sira}$ | <i>U</i> | <i>z</i> | <i>p</i> |
|------------------|---------|----------|------------------|---------------|----------|----------|----------|
| Duygusal Tükenme | Bekar   | 130      | 143,16           | 18611,00      | 7714,00  | -1,891   | 0,059    |
|                  | Evli    | 137      | 125,31           | 17167,00      |          |          |          |
|                  | Toplam  | 267      |                  |               |          |          |          |
| Duyarsızlaşma    | Bekar   | 130      | 145,10           | 18863,00      | 7462,00  | -2,295   | 0,022    |
|                  | Evli    | 137      | 123,47           | 16915,00      |          |          |          |
|                  | Toplam  | 267      |                  |               |          |          |          |
| Kişisel Başarı   | Bekar   | 130      | 151,75           | 19727,00      | 6598,00  | -3,674   | 0,000    |
|                  | Evli    | 137      | 117,16           | 16051,00      |          |          |          |
|                  | Toplam  | 267      |                  |               |          |          |          |

Çizelge 15 de görüldüğü üzere, tükenmişlik ölçeği sıralamalar ortalamalarının medeni hal değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U analizi sonucunda,

Duygusal tükenme alt boyutu incelendiğinde duygusal tükenme ile medeni hal değişkeni arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $z=-1,891; p>0,05$ ).

Duyarsızlaşma alt boyutu incelendiğinde duyarsızlaşma ile medeni hal değişkeni arasında anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $z=-0,254; p<0,05$ ). Bekar olan öğretmenler evli olanlara göre daha fazla duyarsızlaşma algısına sahiptir.

Kişisel başarı alt boyutu incelendiğinde kişisel başarı ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $z=-3,674; p<0,001$ ). Bekar olan öğretmenlerin kişisel başarı algısı evli olan öğretmenlerin algı düzeyine göre daha yüksektir

**Çizelge 16.(p) Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları Puanlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları**

| Alt Boyutlar     | Gruplar | N   | $\bar{x}_{sıra}$ | $\sum_{sıra}$ | U       | z      | p     |
|------------------|---------|-----|------------------|---------------|---------|--------|-------|
| Duygusal Tükenme | Lisans  | 233 | 132,02           | 30760,00      | 3499,00 | -1,100 | 0,272 |
|                  | Yüksek  | 34  | 147,59           | 5018,00       |         |        |       |
|                  | Lisans  |     |                  |               |         |        |       |
|                  | Toplam  | 267 |                  |               |         |        |       |
| Duyarsızlaşma    | Lisans  | 233 | 132,51           | 30874,00      | 3613,00 | -0,830 | 0,407 |
|                  | Yüksek  | 34  | 144,24           | 4904,00       |         |        |       |
|                  | Lisans  |     |                  |               |         |        |       |
|                  | Toplam  | 267 |                  |               |         |        |       |
| Kişisel Başarı   | Lisans  | 233 | 140,80           | 32805,50      | 2377,50 | -3,782 | 0,000 |
|                  | Yüksek  | 34  | 87,43            | 2972,50       |         |        |       |
|                  | Lisans  |     |                  |               |         |        |       |
|                  | Toplam  | 267 |                  |               |         |        |       |

Çizelge 16 da görüldüğü üzere, tükenmişlik ölçeği sıralamalar ortalamalarının eğitim değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U analizi sonucunda,

Duygusal tükenme alt boyutu incelendiğinde duygusal tükenme ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir( $z=-1,100;p>0,05$ ).

Duyarsızlaşma alt boyutu incelendiğinde duyarsızlaşma ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir( $z=-0,830;p>0,05$ ).

Kişisel başarı alt boyutu incelendiğinde kişisel başarı ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık göstermektedir( $z=-3,782;p<0,001$ ). Sadece lisans eğitimini tamamlamış olan öğretmenlerin kişisel başarı algısı yüksek lisans mezunu olan öğretmenlerin algı düzeyine göre daha yüksektir.

**Çizelge 17.(r) Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları Puanlarının Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları**

| Alt Boyutlar            | Gruplar         | <i>N</i> | $\bar{x}_{sıra}$ | $x^2$ | <i>sd</i> | <i>p</i> |
|-------------------------|-----------------|----------|------------------|-------|-----------|----------|
| <b>Duygusal Tükenme</b> | 0-10 yıl        | 232      | 133,19           | 2,57  | 2         | 0,277    |
|                         | 11-20 yıl       | 29       | 148,53           |       |           |          |
|                         | 21 yıl ve üzeri | 6        | 95,25            |       |           |          |
|                         | Toplam          | 267      |                  |       |           |          |
| <b>Duyarsızlaşma</b>    | 0-10 yıl        | 232      | 137,16           | 5,385 | 2         | 0,068    |
|                         | 11-20 yıl       | 29       | 122,26           |       |           |          |
|                         | 21 yıl ve üzeri | 6        | 68,67            |       |           |          |
|                         | Toplam          | 267      |                  |       |           |          |
| <b>Kişisel Başarı</b>   | 0-10 yıl        | 232      | 138,03           | 5,267 | 2         | 0,072    |
|                         | 11-20 yıl       | 29       | 111,00           |       |           |          |
|                         | 21 yıl ve üzeri | 6        | 89,25            |       |           |          |
|                         | Toplam          | 267      |                  |       |           |          |

Çizelge 17 de görüldüğü üzere, tükenmişlik ölçeği alt boyutları sıralamalar ortalamalarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis-H testi sonucunda,

Duygusal tükenme alt boyutu incelendiğinde sıralama ortalamaları ile mesleki kıdem değişkeni arasında anlamlı bir farklılaşma göstermemektedir ( $x^2=2,57$ ;  $sd=2$ ;  $p>0,05$ ).

Duyarsızlaşma alt boyutu incelendiğinde sıralama ortalamaları ile mesleki kıdem değişkeni arasında anlamlı bir farklılaşma göstermemektedir ( $x^2=5,385$ ;  $sd=2$ ;  $p>0,05$ ).

Kişisel başarı alt boyutu incelendiğinde sıralama ortalamaları ile mesleki kıdem değişkeni arasında anlamlı bir farklılaşma göstermemektedir ( $x^2=5,26$ ;  $sd=2$ ;  $p>0,05$ ).

**Çizelge 18.(s) Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları Puanlarının Sınıf Mevcudu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları**

| Alt Boyutlar            | Gruplar       | <i>N</i> | $\bar{x}_{sıra}$ | $x^2$ | <i>sd</i> | <i>p</i> |
|-------------------------|---------------|----------|------------------|-------|-----------|----------|
| <b>Duygusal Tükenme</b> | 30 ve daha az | 192      | 130,71           | 1,762 | 2         | 0,414    |
|                         | 31-40 arası   | 61       | 139,34           |       |           |          |
|                         | 41 ve fazlası | 14       | 155,82           |       |           |          |
|                         | Toplam        | 267      |                  |       |           |          |
| <b>Duyarsızlaşma</b>    | 30 ve daha az | 192      | 132,32           | 1,333 | 2         | 0,514    |
|                         | 31-40 arası   | 61       | 134,02           |       |           |          |
|                         | 41 ve fazlası | 14       | 156,93           |       |           |          |
|                         | Toplam        | 267      |                  |       |           |          |
| <b>Kişisel Başarı</b>   | 30 ve daha az | 192      | 133,52           | 0,442 | 2         | 0,802    |
|                         | 31-40 arası   | 61       | 137,97           |       |           |          |
|                         | 41 ve fazlası | 14       | 123,29           |       |           |          |
|                         | Toplam        | 267      |                  |       |           |          |

Çizelge 18 de görüldüğü üzere, tükenmişlik ölçeği alt boyutları sıralamalar ortalamalarının sınıf mevcudu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis-H testi sonucunda,

Duygusal tükenme alt boyutu incelendiğinde sıralama ortalamaları ile sınıf mevcudu değişkeni arasında anlamlı bir farklılaşma göstermemektedir ( $x^2=1,762$ ;  $sd=2$ ;  $p>0,05$ ).

Duyarsızlaşma alt boyutu incelendiğinde sıralama ortalamaları ile sınıf mevcudu değişkeni arasında anlamlı bir farklılaşma göstermemektedir ( $x^2=1,333$ ;  $sd=2$ ;  $p>0,05$ ).

Kişisel başarı alt boyutu incelendiğinde sıralama ortalamaları ile sınıf mevcudu değişkeni arasında anlamlı bir farklılaşma göstermemektedir ( $x^2=0,442$ ;  $sd=2$ ;  $p>0,05$ ).

**Çizelge 19.(ş) Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları Puanlarının Gelir Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları**

| Alt Boyutlar            | Gruplar            | N   | $\bar{x}_{sıra}$ | $x^2$ | sd | P     |
|-------------------------|--------------------|-----|------------------|-------|----|-------|
| <b>Duygusal Tükenme</b> | 3000TL ve daha az  | 227 | 138,82           | 6,951 | 2  | 0,031 |
|                         | 3001-4500 TL arası | 34  | 111,84           |       |    |       |
|                         | 4501 TL ve üzeri   | 6   | 77,17            |       |    |       |
|                         | Toplam             | 267 |                  |       |    |       |
| <b>Duyarsızlaşma</b>    | 3000TL ve daha az  | 227 | 136,12           | 1,780 | 2  | 0,411 |
|                         | 3001-4500 TL arası | 34  | 126,00           |       |    |       |
|                         | 4501 TL ve üzeri   | 6   | 99,00            |       |    |       |
|                         | Toplam             | 267 |                  |       |    |       |
| <b>Kişisel Başarı</b>   | 3000TL ve daha az  | 227 | 138,66           | 8,219 | 2  | 0,016 |
|                         | 3001-4500 TL arası | 34  | 115,88           |       |    |       |
|                         | 4501TL ve üzeri    | 6   | 60,42            |       |    |       |
|                         | Toplam             | 267 |                  |       |    |       |

Çizelge 19 da görüldüğü üzere, tükenmişlik ölçeği alt boyutları sıralamalar ortalamalarının gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis-H testi sonucunda,

Duyarsızlaşma alt boyutu incelendiğinde sıralama ortalamaları ile gelir düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir farklılaşma göstermemektedir ( $x^2=1,780$ ;  $sd=2$ ;  $p>0,05$ ).

Duygusal tükenme alt boyutu incelendiğinde sıralama ortalamaları ile gelir düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık göstermektedir ( $x^2=6,951$ ;  $sd=2$ ;  $p<0,05$ ).

Kişisel başarı alt boyutu incelendiğinde sıralama ortalamaları ile gelir düzeyi değişkeni arasında anlamlı bir farklılaşma göstermektedir ( $x^2=8,219$ ;  $sd=2$ ;  $p<0,05$ ). Bu işlemin ardından Kruskal Wallis-H sonrası belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı karşılaştırma tekniklerine geçilmiştir. Bu amaçla kullanılan özel bir test tekniği bulunmadığından ikili karşılaştırmalarda tercih edilen Mann Whitney-U uygulanmıştır.

**Çizelge 20. Duygusal Tükenme ve Kişisel Başarı Puanlarının Gelir Düzeyi Değişkenine Göre Farklaşp Farklaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları**

| Alt Boyut               | Gruplar           | <i>N</i> | $\bar{x}_{sıra}$ | $\sum_{sıra}$ | <i>U</i> | <i>z</i> | <i>p</i> |
|-------------------------|-------------------|----------|------------------|---------------|----------|----------|----------|
| <b>Duygusal Tükenme</b> | 3000TL ve daha az | 227      | 118,37           | 26870,50      | 369,50   | -1,914   | 0,05     |
|                         | 4501TL ve üzeri   | 6        | 65,08            | 390,50        |          |          |          |
|                         | Toplam            | 233      |                  |               |          |          |          |
| <b>Kişisel Başarı</b>   | 3000TL ve daha az | 227      | 118,72           | 26950,00      | 290,00   | -2,410   | 0,016    |
|                         | 4501TL ve üzeri   | 6        | 51,83            | 311,00        |          |          |          |
|                         | Toplam            | 233      |                  |               |          |          |          |

Çizelge 20 de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan bireylerin tükenmişlik ölçeği duygusal tükenme alt boyutu ortalamalarının gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U analizi sonucunda 3000TL ve daha az gelire sahip bireylerin sıra ortalamaları ve 4501TL ve üzeri gelire sahip bireylerin sıralama ortalamaları arasındaki farklılık 3000TL ve daha az gelire sahip birey grubu lehine anlamlı bulunmuştur ( $z=-1,914$ ;  $p=0,05$ ).

Çizelge 20 de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan bireylerin tükenmişlik ölçeği kişisel başarı alt boyutu ortalamalarının gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U analizi sonucunda 3000TL ve daha az gelire sahip bireylerin sıra ortalamaları ve 4501TL ve üzeri gelire sahip bireylerin sıralama ortalamaları arasındaki farklılık 3000TL ve daha az gelire sahip birey grubu lehine anlamlı bulunmuştur ( $z=-2,410$ ;  $p<0,05$ ).

**Çizelge 21.(t) Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları Puanlarının Ulaşım Türü Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları**

| Alt Boyutlar            | Gruplar          | N   | $\bar{x}_{sıra}$ | $x^2$ | sd | P     |
|-------------------------|------------------|-----|------------------|-------|----|-------|
| <b>Duygusal Tükenme</b> | Kendi aracı ile  | 87  | 134,49           | 0,228 | 2  | 0,892 |
|                         | Toplu taşıma ile | 94  | 136,36           |       |    |       |
|                         | Diğer            | 86  | 130,92           |       |    |       |
|                         | Toplam           | 267 |                  |       |    |       |
| <b>Duyarsızlaşma</b>    | Kendi aracı ile  | 87  | 125,82           | 1,575 | 2  | 0,455 |
|                         | Toplu taşıma ile | 94  | 136,06           |       |    |       |
|                         | Diğer            | 86  | 140,02           |       |    |       |
|                         | Toplam           | 267 |                  |       |    |       |
| <b>Kişisel Başarı</b>   | Kendi aracı ile  | 87  | 116,99           | 6,700 | 2  | 0,035 |
|                         | Toplu taşıma ile | 94  | 138,82           |       |    |       |
|                         | Diğer            | 86  | 145,94           |       |    |       |
|                         | Toplam           | 267 |                  |       |    |       |

Çizelge 21 de görüldüğü üzere, tükenmişlik ölçeği alt boyutları sıralamalar ortalamalarının ulaşım türü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis-H testi sonucunda,

Duygusal tükenme alt boyutu incelendiğinde sıralama ortalamaları ile ulaşım türü değişkeni arasında anlamlı bir farklılaşma göstermemektedir(  $x^2=0,228$ ;  $sd=2$ ;  $p>0,05$ ).

Duyarsızlaşma alt boyutu incelendiğinde sıralama ortalamaları ile ulaşım türü değişkeni arasında anlamlı bir farklılaşma göstermemektedir(  $x^2=1,575$ ;  $sd=2$ ;  $p>0,05$ ).

Kişisel başarı alt boyutu incelendiğinde sıralama ortalamaları ile ulaşım türü değişkeni arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur(  $x^2=6,700$ ;  $sd=2$ ;  $p<0,05$ ). Bu işlemin ardından Kruskal Wallis-H sonrası belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı karşılaştırma tekniklerine geçilmiştir. Bu amaçla kullanılan özel bir test tekniği bulunmadığından ikili karşılaştırmalarda tercih edilen Mann Whitney-U uygulanmıştır.

**Çizelge 22. Kişisel Başarı Puanlarının Ulaşım Türü Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları**

| Alt Boyut             | Gruplar         | N   | $\bar{x}_{sıra}$ | $\sum_{sıra}$ | U       | z      | P     |
|-----------------------|-----------------|-----|------------------|---------------|---------|--------|-------|
| <b>Kişisel Başarı</b> | Kendi aracı ile | 87  | 77,85            | 6773,00       | 2945,00 | -2,427 | 0,015 |
|                       | Diğer           | 86  | 96,26            | 8278,00       |         |        |       |
|                       | Toplam          | 173 |                  |               |         |        |       |

Çizelge 22 de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan bireylerin tükenmişlik ölçeği kişisel başarı alt boyutu ortalamalarının ulaşım türü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U analizi sonucunda kendi aracı ile ulaşımını sağlayan kişiler ve diğer yollardan ulaşımını sağlayan bireylerin sıralama



ortalamları arasındaki farklılık diğer yollardan ulaşımını sağlayan bireyler lehine anlamlı bulunmuştur( $z=-2,427;p<0,05$ ).

#### 4.4. Tükenmişlik Ölçeğine Ait Bulgular

**Çizelge 23.(u) Duygusal Tükenme Alt Boyutuna İlişkin Güvenirlik Analizi**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| 0,892                  | 9          |

Çizelge 23 incelendiğinde Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutu olan duygusal tükenmeye dair güvenirlilik katsayısı cronbach's alpha değeri incelendiğinde, duygusal tükenmişlik alt boyutunun güvenirliliğinin çok yüksek olduğu söylenebilir( $0,80 < \text{Cronbach's Alpha} < 1,0$ ).

**Çizelge 24. Duyarsızlaşma Alt Boyutuna İlişkin Güvenirlik Analizi**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| 0,771                  | 5          |

Çizelge 24 incelendiğinde Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutu olan duyarsızlaşmaya dair güvenirlilik katsayısı cronbach's alpha değeri incelendiğinde, duyarsızlaşma alt boyutunun güvenirliliğinin yüksek olduğu söylenebilir( $0,60 < \text{Cronbach's Alpha} < 0,8$ ).

**Çizelge 25. Kişisel Başarı Alt Boyutuna İlişkin Güvenirlik Analizi**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| 0,744                  | 8          |

Çizelge 25 incelendiğinde Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutu olan kişisel başarıya dair güvenirlilik katsayısı cronbach's alpha değeri incelendiğinde, kişisel başarı alt boyutunun güvenirliliğinin yüksek olduğu söylenebilir( $0,60 < \text{Cronbach's Alpha} < 0,8$ ).

**Çizelge 26. (v) Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarının Birbirleri Arasındaki İlişki**

|                  |   | Duygusal Tükenme | Duyarsızlaşma | Kişisel Başarı |
|------------------|---|------------------|---------------|----------------|
| Duygusal Tükenme | r | 1                | 0,567*        | 0,358**        |
|                  | p |                  | 0,000         | 0,000          |
| Duyarsızlaşma    | r | 0,567*           | 1             | 0,338**        |
|                  | p | 0,000            |               | 0,000          |
| Kişisel Başarı   | r | 0,358**          | 0,338**       | 1              |
|                  | p | 0,000            | 0,000         |                |

Çizelge 26 incelendiğinde;

Duygusal tükenme ile kişisel başarı arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur( $p < 0,001$ ).

Duygusal tükenme ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü düşük kuvvetli bir ilişki vardır( $0,20 < r < 0,40$ ), ( $r = 0,358$ ).

Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur( $P < 0,001$ ).

Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü orta kuvvetli bir ilişki vardır( $0,40 < r < 0,60$ ) ( $r = 0,567$ ).

Kişisel başarı ile duyarsızlaşma arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur( $P < 0,001$ ).

Kişisel başarı ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü düşük kuvvetli bir ilişki bulunmaktadır( $0,20 < r < 0,40$ ) ( $r = 0,338$ )

## V. BÖLÜM

### 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırmanın sonucunda elde edilen bulgulara dayalı olarak ulaşılan genel sonuçlar ile bu sonuçlar çerçevesinde kişilere yardımcı olacak bazı önerilerde bulunulmuştur.

#### 5.1. SONUÇLAR

Araştırma sonunda elde edilen verilere dayanarak ulaşılan sonuçlar aşağıda sıralanmıştır:

1. Öğretmenlerde tükenmişlik, **yaş** değişkenine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı bir farklılık göstermezken kişisel başarı alt boyutunda 21-30 yaş grubu öğretmenler lehine anlamlı bir farklılık göstermektedir.

2. Öğretmenlerde tükenmişlik, **cinsiyet** değişkenine göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

3. Öğretmenlerde tükenmişlik, **medeni hal** değişkenine göre duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı bir farklılık göstermezken duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında bekar olan öğretmenler lehine anlamlı bir fark göstermektedir.

4. Öğretmenlerde tükenmişlik, **eğitim durumu** değişkenine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı bir farklılık göstermezken kişisel başarı alt boyutu incelendiğinde lisans mezunu olan öğretmenler lehine anlamlı bir fark göstermektedir.

5. Öğretmenlerde tükenmişlik, **mesleki kıdem** değişkenine göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

6. Öğretmenlerde tükenmişlik, **sınıf mevcudu** değişkenine göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

7. Öğretmenlerde tükenmişlik, **gelir düzeyi** değişkenine göre duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı bir farklılık göstermezken duygusal tükenme alt boyutu incelendiğinde 3000 TL ve daha az gelire sahip olan öğretmenler lehine anlamlı bir farklılık göstermiştir, kişisel başarı alt boyutu incelendiğinde ise 4501 TL ve daha fazla geliri olan öğretmenler lehine anlamlı bir farklılık göstermektedir.

8. Öğretmenlerde tükenmişlik, **ulaşım türü** değişkenine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı bir farklılık göstermezken kişisel başarı alt boyutu

incelendiğinde okula ulaşımını diğer yollardan sağlayan öğretmenler lehine anlamlı bir farklılık göstermektedir.

## 5.2.ÖNERİLER

- 1- Fen ve Teknoloji öğretmenlerinin iş doyum düzeylerinin arttırılabilmesi için özellikle ekonomik durumları (maaş, ek ders ücretleri), mesleki ve sosyal ilişkiler, mesleğin çalışma şartları, işi ile ilgili nitelikler, sosyal ihtiyaçlarda iyileştirme yollarına gidilmesi gerekir.
- 2- Ülkemizde yaşanan ekonomik zorlukların sadece öğretmenlere yönelik olmadığını bilinmesi ama araştırmamızın fen ve teknoloji öğretmenlerinin tükenmişliği olması sebebiyle, sadece fen ve teknoloji öğretmenleri değil tüm öğretmenlere yapılan ödemeler ile gereksinimlerini karşılayamadıkları ortadadır. Bu nedenle maaşlarda iyileştirilmeye gidilmesi gerekmektedir.
- 3- Okullardaki çalışma şartlarının daha iyi bir hale gelebilmesi için laboratuvarların yeterli duruma getirilmesi, laboratuvar malzemesi yetersizliği bulunan okulların düzenli olarak takip edilmesi ve ihtiyaçların zamanında karşılanması gerekmektedir.
- 4- Fen ve teknoloji öğretmenlerinin iş doyumlarını arttırmak için ayrıca bilimsel faaliyetlerde yapmış olduğu gayret ve başarılar sonrasında öğretmenleri maddi ya da manevi ödüllendirmek, iş doyumlarını artırarak tükenmişlik yaşama ihtimallerini azaltacaktır.
- 5- Fen ve teknoloji öğretmenlerinin katıldığı hizmet içi eğitimlerin niteliğinin arttırılarak, fen ve teknoloji öğretmenlerinin becerilerini geliştirecek ve onların ihtiyacına cevap verecek hizmet içi eğitim kurslarının yapılmasına önem verilmesi gerekmektedir. Hizmet içi eğitime alınacak öğretmenlerin belirlenmesinde kıdeme bakılmamalı. Eğitime ihtiyacı olan öğretmenler belirlenerek onlara yönelik mikro çalışmalar yapılmalıdır.
- 6- Fen ve teknolojinin öneminden yola çıkarak bilimin önemini çeşitli araçlar aracılığıyla her kesime ulaşacak şekilde çalışmalar yapılmalı, önemi kavratılmalı ve gereken maddi ve manevi desteğin verilmesi sağlanmalıdır.
- 7- Yöneticiler, tükenmişlik sendromuna yakalanmış veya iş doyumsuzluğu yaşamakta olan öğretmenlerini tespit etmekte yetkin olmalıdır. Bu yüzden yöneticilerin liderlik vasıflarına sahip olan kişiler arasından seçilmesi çok önemlidir. Çünkü bahsedildiği üzere

tükenmişliğe yakalanan bir öğretmenin çalıştığı kuruma ve öğrencilerine faydası olmayacak ve bu durum o okullar için bir kambur haline gelecektir. Bunun önüne geçebilmesi için, yöneticiler ve tüm çalışanlar diğer çalışma arkadaşları ile birbirlerine zaman ayırmalı ve de bu durumun erken teşhis edilebilmesi amacıyla kurum içi ve kurum dışı çalışmalar yapılmalıdır.

- 8- Tüm mesleklerde olduğu gibi öğretmenlik mesleğinde de görülen beklentilerin gerçekte uyuşmaması durumunda ciddi boyutlarda iş doyumsuzluğu ve buna bağlı olarak tükenmişlik sendromu yaşanabilmektedir. Bu durum oryantasyon eğitimleriyle beraber en azından öğretmenlerin kendilerinden tam olarak ne beklediğinin farkına varmaları ve nasıl bir çalışma ortamında bulunacaklarını çok daha iyi bir şekilde anlayabilmelerini sağlamak açısından düzeltilebilir.
- 9- Öğretmenlere kendilerini geliştirebilmeleri için kariyer fırsatları verilmelidir. Yüksek lisans ve doktora yapmak isteyen öğretmenlere ders saatlerinin ayarlanması veya eğitimi için şehir değiştirebilmesi kolaylaştırılmalıdır.
- 10- Araştırmanın sınırlılıklarının giderilmesi ve bunun için örneklem sayısını daha çok artırarak ve çeşitli meslek gruplarında demografik değişkenlerin de çeşitlerini çoğaltarak çalışmalar yapılması ya da iş doyumu veya tükenmişlik konularının birbirleri haricinde daha farklı konularla ilişkilerinin araştırılması ilerideki çalışmalar için uygun olacaktır.

## EKLER

### EK-1

Örnek boyutu, belirli bir popülasyondan belirlemek için tablo

| N   | S   | N    | S   | N      | S   |
|-----|-----|------|-----|--------|-----|
| 10  | 10  | 220  | 140 | 1200   | 291 |
| 15  | 14  | 230  | 144 | 1300   | 297 |
| 20  | 19  | 240  | 148 | 1400   | 302 |
| 25  | 24  | 250  | 152 | 1500   | 306 |
| 30  | 28  | 260  | 155 | 1600   | 310 |
| 35  | 32  | 270  | 159 | 1700   | 313 |
| 40  | 36  | 280  | 162 | 1800   | 317 |
| 45  | 40  | 290  | 165 | 1900   | 320 |
| 50  | 44  | 300  | 169 | 2000   | 322 |
| 55  | 48  | 320  | 175 | 2200   | 327 |
| 60  | 52  | 340  | 181 | 2400   | 331 |
| 65  | 56  | 360  | 186 | 2600   | 335 |
| 70  | 59  | 380  | 191 | 2800   | 338 |
| 75  | 63  | 400  | 196 | 3000   | 341 |
| 80  | 66  | 420  | 201 | 3500   | 346 |
| 85  | 70  | 440  | 205 | 4000   | 351 |
| 90  | 73  | 460  | 210 | 4500   | 354 |
| 95  | 76  | 480  | 214 | 5000   | 357 |
| 100 | 80  | 500  | 217 | 6000   | 361 |
| 110 | 86  | 550  | 226 | 7000   | 364 |
| 120 | 92  | 600  | 234 | 8000   | 367 |
| 130 | 97  | 650  | 242 | 9000   | 368 |
| 140 | 103 | 700  | 248 | 10000  | 370 |
| 150 | 108 | 750  | 254 | 15000  | 375 |
| 160 | 113 | 800  | 260 | 20000  | 377 |
| 170 | 118 | 850  | 265 | 30000  | 379 |
| 180 | 123 | 900  | 269 | 40000  | 380 |
| 190 | 127 | 950  | 274 | 75000  | 382 |
| 210 | 136 | 1100 | 285 | 100000 | 384 |

N is populatin size

S is sample size

(Uma Sekaron,1992).

EK-2

### Maslach tükenmişlik envanteri

Maslach Ölçeği

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

EK-3

## KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Bu bölümde sizden kişisel bilgileriniz istenmektedir. Lütfen size uygun olan seçeneği (x) işareti ile işaretleyiniz.

1. Yaşınız:  21-30  31-40  41-50  51 ve üzeri
2. Cinsiyetiniz:  Erkek  Kadın
3. Medeni Durumunuz:  Bekar  Evli
4. Mezun Olduğunuz Son Program:  Lisans  Yüksek Lisans   
Doktora
5. Mesleki Kıdeminiz:  0-10 yıl  11- 20 yıl  21- 30 yıl
6. Ders verdiğiniz sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı:  
 30 ve daha az  
 31- 40 arası  
 41 ve daha çok
7. Aylık Gelir Düzeyiniz:  
 3000 TL ve daha az  
 3001-4500 TL arası  
 4501 TL ve daha fazla
8. Okula ulaşımınızı nasıl sağlıyorsunuz?  
 kendi aracım ile  
 toplu taşıma ile  
 diğer (yürüyerek, bisiklet vb.)



## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Mürsel YARIŞ  
Doğum Yeri ve Tarihi : 21/02/1988 Üsküdar

### Eğitim Durumu

İlköğretim : 60. Yıl Anadolu İlköğretim Okulu  
Ortaöğretim : Mehmet Beyazıd Lisesi  
Lisans Eğitimi : Karadeniz Teknik Üniversitesi- Eğitim Fakültesi-  
Fen Bilgisi Öğretmenliği  
Yüksek Lisans Eğitimi : Yeditepe Üniversitesi- Eğitim Bilimleri Enstitüsü-  
Eğitim Yönetimi ve Denetimi  
Yabancı Dil : İngilizce

### İş Deneyimi

Çalıştığı kurumlar :2012 yılından itibaren MEB’de öğretmenlik görevi yapmaktadır.

### İletişim

e-posta adresi : murselyaris@gmail.com

## KAYNAKÇA

Akça F., 2008. “**Örgütsel Davranışta Seçme Konular**”, **Örgütsel Tükenmişlik ve Stres**, Ed: Mahmut Özdevecioğlu, Himmet Karadal, İlke Yayınları, Ankara.(112)

Akçamete, G. S. ve Sucuoğlu, B., 2001, **Öğretmenlerde tükenmişlik, iş doyum ve kişilik**. Ankara: Nobel Yayınları.

Akgündüz, H. **Eğitime Dair Kuramsal ve Tarihsel Çözümler**, Diyarbakır: Ders Notları, 2005

Arseven, D., 2001, **Alan araştırma yöntemi**. Ankara: Gündüz Eğitim Ve Yayıncılık.

Akkan, K. (2007). **İzmir İl Merkezi Devlet Okullarında Görev Yapan İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi**. Yüksek Lisans Dönem Projesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Programı, İzmir.

Baltaş, A. :“**Stresle Başa Çıkma Yolları**”, Remzi Kitapevi, İstanbul, Türkiye, (1996) .

Bakker, A. B., W. B. Schaufeli, E. Demerouti, P. P. M. Janssen, R. V. D. Hulst ve J. Brouwer (1999), “**Using Equity Theory to Examine the Difference Between Burnout and Depression**”, *Anxiety, Stress And Coping*, 13: 247-268.

Bandura, A. (1977), “**Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change**”, *Psychological Review*, 84 (2): 191-215.

Bandura, A. (1982), “**Self-Efficacy Mechanism in Human Agency**”, *American Psychologist*, 37(2): 122-147.

Barutçu E., SERİNKAN C., 2008. “**Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma**”, Ege Ekonomik Bakış, 8(2), ss.541-561.

Başören, M. (2005). **Çeşitli değişkenlere göre rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Batı Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi (BAED), Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir Türkiye

Bayramoğlu, F. (2008). **Genel lise, anadolu lisesi, özel liselerde çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ve çeşitli değişkenlere göre karşılaştırılmasına ilişkin bir uygulama**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Beck, A. T. (1970), **Depression: Causes And Treatment**, Philadelphia: University Of Pennsylvania Press.

Bilgin, N. (2003), **Sosyal Psikoloji Sözlüğü**, Bağlam Yayıncılık, İstanbul.

Budak, G., & Budak, G. (2004). **İşletme yönetimi**. İzmir: Barış Yayınları.

Byars, L. L. (1992), **Concepts Of Strategic Management, 3rd Edition**, Harper Collins Publishers, New York.

Cherniss, C. (1980), **Professional Burnout in Human Service Organizations**, Praeger, New York.

Cihan, B. B. (2011). **Farklı illerde çalışan ilköğretim okullarında görevli beden eğitimi öğretmenlerinin, mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi ve karşılaştırılması**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Cordes, C. L. ve T. W. Dougherty (1993), “**A Review and an Integration of Research on**

**Job Burnout**”, The Academy of Management Review, 18(4), ABI/INFORM Global, 621-656.

Cüceloğlu, D. (1998), **İnsan ve Davranışı, Psikolojinin Temel Kavramları**, 8. Baskı, Remzi Kitabevi, İstanbul.

Cüceloğlu, D. :**“İnsan Ve Davranışı”**, Remzi Kitabevi, İstanbul, Türkiye, (2004) .

Çam, O. (1991). **Hemşirelerde Tükenmişlik (Burnout) Sendromunun Araştırılması**. İzmir Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Programı Doktora Tezi

Çam, O. (1992), **“Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması”**, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Editörler: R. Bayraktar ve . Dag, Ankara, 155-160.

Çam M. O., 1995. ” **Tükenmişlik**”, Saray Kitapçılık, İzmir, 80s.

Çam, O., 2005, **Bir ruh sağlığı ve hastalıkları hastanesinden çalışan hekim ve hemşirelerin klinik ortamlarını değerlendirmeleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi**, Anadolu Psikiyatri Dergisi, 6, ss.213-220

Çavuşoğlu, İ. (2005). **Endüstri meslek liselerinde çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile bazı kişisel değişkenler arasındaki ilişki**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Dağ, (1992). **“Kontrol Odağı, Öğrenilmiş Güçlülük ve Psikopatoloji İlişkileri”** Psikoloji Dergisi, 7 (27): 1-9.

Demirbaş, A.R. (2006). **Üç farklı hastanenin yöneticilerinin ve klinikte çalışan sağlık personelinin tükenmişlik durumları**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Dursun, S. (2000). **Öğretmenlerde tükenmişlik ile yüklenme biçimi, cinsiyet, eğitim düzeyi ve hizmet süresi değişkenleri arasındaki yordalayıcı ilişkilerin incelenmesi.** Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Duxbury ML, Armstrong GD, Drew DJ, Henly SJ. **Head nurse leadership style with staff nurse burnout and job satisfaction in neonatal intensive care unit.** Nurs Res 1984; 33: 97.101.

Eren, E. (2006), **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, 9. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A.S., İstanbul

Ergin, C. (1992), **“Doktor ve Hemsirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin Uyarlanması”**, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Editörler: R. Bayraktar ve \_ . Dag, Ankara, 143-154.

Eroğlu, F. (2006), **Davranış Bilimleri**, 7. Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul.

Fawzy FI, Fawzy NW, Canada AL. **Psychoeducational inervention programs for patients with cancer.** In Baum, A, Andersen BL. Eds. Psychosocial Interventions for Cancer. Washington. DC: American Psychological Association. 2001:235-267

Freudenberg , Herbert J. **“Staff burnout”**, Journal of Social Issues, 30, s.159-165,1974.

Freudenberger, H. J. ve G. Richelson (1981), **Burn-Out; How to Beat the High Cost of Success**, Bantam Boks, Doubleday & Company, Inc., New York.

Gencer, A., 2002, **Öğretmenlerinin iş doyumunu ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler.**Yayımlanmamış Yüksek lisans tezi, ss. 93, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Güllüce, A. (2006). **Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki (Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama)**. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum; Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gürbüz, Z. (2008). **Kars İlinde Görevli Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeyleri ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi**. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul; Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Işık, U. (2005). **Ankara onkoloji eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan yardımcı sağlık personelinde tükenmişlik durumu araştırması**. Yayımlanmamış doktora tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Kaptan, S., 1999, **Bilimsel araştırma teknikleri**. Ankara: Gazi Yayınları.

Karasar, N., 2002, **Bilimsel araştırma yöntemi**. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Kayabaşı, T., **Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri**, Sosyal Bilimler Dergisi,2008.

Koçel, T. (2003), **İşletme Yöneticiliği**, 9. Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul.

Lee, R. T. ve B. E. Ashford (1993). **“A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model”**. Journal of Organizational Behavior, 14: 3-20.

Lee, H., R. Song, Y. S. Cho, G. Z. Lee ve B. Daly (2003), **“A Comprehensive Model fo Predicting Burnout in Korean Nurses”**, Journal of Advanced Nursing, 44(5): 534-545.

Leiter, M. P. ve C. Maslach (2001), **“Burnout and Quality in a Speed-Up World”**, *The Journal of Quality and Participation*, 24(2): 48-51.

Leiter, M. P. (2003), **Areas of Worklife Survey Manual (Third Edition)**, Centre for Organizational Research and Development, Wolfville, Canada.

Leiter, M. P. ve C. Maslach (2005), **Banishing Burnout: 6 Strategies for Improving Your Relationship with Work**, John Wiley & Sons, San Francisco.

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

Maslach, C. ve S. E. Jackson (1986), **Maslach Burnout Inventory Manual (2nd Ed.)**, Palo Alto, Ca: Consulting Psychologist Press.

Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P. (2001), **Job burnout**, *Annu. Rev. Psychol.*, 52, 397-422.

Maslach, C. ve M. P. Leiter (1997), **The Truth about Burnout**, Jossey-Bass, San Francisco, Ca.

Meier, S. T. (1984), “**The Construct Validity of Burnout**”, *Journal of Occupational Psychology*, 57: 211-219.

Oruç, S., 2007, **Özel Eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi**. Yayınlanmamış Yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Özcan T., 2008, **Beden eğitimi öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin araştırılması**. Yayınlanmamış Yüksek lisans tezi, ss. 83, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Ölçüm Çetin, M. (2004), **Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Özdemir, H. D. (2001), **Üniversite Akademik Personelinin Görev Ünvanları Açısından İş Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Özipek-Karabıyık, A. (2006). **Ortaöğretim kurumlarında görev yapan öğretmenlerde mesleki tükenmişlik düzeyleri ve nedenleri**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özkalp, E. ve Ç. Kirel (2001), **Örgütsel Davranış**, Anadolu Üniversitesi, Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın No: 149, Eskisehir.

Pepe, Ş. (2008). **Beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Randall, M. ve W.A. Scott (1988), **“Burnout, Job Satisfaciton and Job Performance”**, Australian Psychologist, 23(3): 335-347.

Robbins, S. P. (1999), **Organizational Behavior**, 8. Baskı, New Jersey, Prentice Hall.

Rogers C. (1975), **“Empathic: An Unappreciated Way of Being”** Counselling Psychologist, 5: 2-10.

Ross,R.R.,E.M. Altmaier ve D.W. Russell(1989), **“Job Stress, Social Support, and Burnout among Counseling Center Staff”**, Journal of Counseling Psychology,36(4):464 470.

Sabuncuoglu, Z. ve M. Tüz (2005), **Örgütsel Psikoloji**, Alfa Aktüel Basım Yayın, Bursa.

Schaufeli, W. B. ve D. Enzmann (1998), **The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis**, Taylor ve Francis, London.

Schwab, L. Richard. , Jackson, E. Susan. , Schuler, S. Randall (1986) **Educator Burnout: Sources and Consequences Educational Research Quarterly** Vol. 10, No 3



Scholz, U., B.G. Dona, A. Sud ve R. Schwarzer, (2002), “**Is General Self-Efficacy a Universal Construct?**”, European Journal of Psychological Assessment, 18(3): 242-251.

Selçukoglu, Z. (2001), **Araştırma Görevlilerinde Tükenmişlik Düzeyi ile Yalnızlık Düzeyi ve Yaşam Doyumu Arasındaki ilişkinin Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Sevinç, J. (2007). **Yetiştirme yurtlarında ve çocuk yuvalarında görev yapan personelin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Sılığ, A. (2003). **Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Silah, M. (2005), **Endüstride Çalışma Psikolojisi**, Seçkin Yayıncılık, 2. Baskı, Eskişehir.

Solmuş T., 2010. “**İşyeri Terapisi**”, Papatya Yayıncılık, İstanbul, 166s.

Strauser, D. R., K. Ketz, ve J. Keim (2002), “**The Relationship between Self-Efficacy, Locus Of Control and Work Personality**”, Journal of Rehabilitation, 68: 20-26.

Sürgevil, O., 2006, **Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu tükenmişlikle mücadele teknikleri**. Nobel Yayınları, Ankara.

Teltik, H. (2009). “**Okul Öncesi Öğretmenlerinin Mesleki Yeterlilik Algularının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleriyle İlişkinin Belirlenmesi**”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul; Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Torun, A. (1995). **Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerinde bir inceleme**. Yayınlanmamış Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Torun, A. (1996), **Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi**, (Ed.) Suna Tevruz, Türk Psikologlar Derneği Yayını, İstanbul.

Tümkaya, S., 1996, **Öğretmenlerdeki tükenmişlik, görülen psikolojik belirtileri ve başa çıkma davranışları**, (YDT), Çukurova Ünivertesı, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Türe, M. E. (2008). **Özel eğitim sektöründe çalışan bireysel eğitimcilerin tükenmişlik düzeyleri**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Urfalı-Aksoy, Ş. (2007). **Eskişehir ili özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Vızlı, C. (2005). **Görme engelliler ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerle normal ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Yalçın, M. (2011). **Özel eğitim kurumlarında çalışan eğitimcilerin tükenmişlik düzeylerinin empatik eğilim ve bazı değişkenler ile olan ilişkisi**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yıldırım, F. (1996). **Banka çalışanlarının iş doyumunu ve algılanan rol çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişki**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yungul, N. T. (2006). **Sınıf öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yücel, G. F. (2006). **Öğretmenlerde mesleki tükenmişlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı**. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yüksel, Ö., 2009, **Beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyum düzeylerinin araştırılması**. Yayınlanmamış Yüksek lisans tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Weiskopf, P. E. (1980), **“Burnout Among Teachers of Exceptional Children”**, *Exceptional Children*, 47: 18-23.

