



**T.C.
YEDİTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ BÖLÜMÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**PENDİK BÖLGESİNDE GÖREV YAPAN
ÖĞRETMENLERİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN
BAZI DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER AÇISINDAN
İNCELENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tarık ÖZCAN

İstanbul, 2008



**T.C.
YEDİTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ BÖLÜMÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**PENDİK BÖLGESİNDE GÖREV YAPAN
ÖĞRETMENLERİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN
BAZI DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER AÇISINDAN
İNCELENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan: Tarık ÖZCAN

Tez Danışmanı: Prof.Dr. SEFER ADA

İstanbul, 2008

**Pendik Bölgesinde Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik
Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından
İncelenmesi**

Tarık ÖZCAN

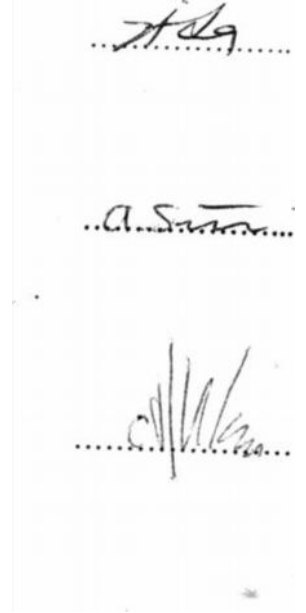
ONAY

Jüri :

Tez Danışmanı : Prof.Dr. Sefer ADA

Üye : Yrd. Doç.Dr. Ahmet ŞİRİN

Üye : Dr.Mustafa FARSAKOĞLU



Handwritten signatures of the jury members: Prof. Dr. Sefer ADA, Yrd. Doç. Dr. Ahmet Şirin, and Dr. Mustafa Farsakoğlu.

ÖNSÖZ

Tükenmişlik; öznel olarak yaşanan, duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışmaktan kaynaklanan, fiziksel yıpranma, çaresizlik, ümitsizlik, hayal kırıklığı, olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, işyerinde çalışanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumların gelişmesi gibi belirtilerin eşlik ettiği bir durum şeklinde tanımlanmaktadır.

Tükenmişlik, insanlarla yüz yüze ilişki içinde olan meslek çalışanlarında oldukça sık rastlanan bir durum olduğundan dolayı, eğitim alanında çalışan kişiler tükenmişliğe en yatkın risk gruplarından biridir. Eğitim alanında yapılan tükenmişlik araştırmalarının çoğu ise öğretmenler üzerinde yürütülmüştür. Öğretmenlik, insanlarla yoğun etkileşim içeren, dolayısıyla mesleki tükenmişlik sendromuna maruz kalan bir meslek grubudur.

Tükenmişlik, çeşitli kişisel ve kurumsal sorunlara yol açmakta ve çalışanlar tarafından verilen hizmetin ya da bakımın kalitesinde azalmaya neden olmaktadır. Tükenmişlik içindeki bireylerin çok karmaşık duygular yaşadığı, buna bağlı birçok davranış ve duygusal bozukluk gösterdiği gözlenmiştir. Dolayısıyla tükenmişlik bireyin aile hayatına da zarar vermektedir. Alan yazın incelemesi sonucunda, tükenmişliğin sonuçlarının çalışan ve hizmet verilen kişiler için çok ciddi sonuçlar doğurabildiği görülmektedir. Sonuç olarak, tükenmişlik sendromunun birçok olumsuz duruma neden olduğu görülmektedir.

Bu olumsuzlukların giderilmesi, gerekli önlemlerin alınması, öğretmenlerin içerisinde buldukları durumu ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmamda emeği geçen herkese teşekkür ediyorum.

Özellikle konunun belirlenmesinden tamamlanması aşamasına kadar ilgi, yardım ve desteğini esirgemeyen, babacan tavırlarıyla bizi kendisine bağlayan çok değerli hocamız Prof.Dr. Sefer ADA'ya teşekkürü bir borç bilirim. Anketlere verdikleri cevaplarla tezin oluşmasını sağlayan değerli meslektaşlarıma da... Ayrıca tezin hazırlanması esnasında yardımlarını esirgemeyen araştırma görevlisi amcam Muttalip ÖZCAN'a, her an desteğini gördüğüm anneme, tezimi bitirmemde büyük etkisi olan hayat arkadaşım Melek'e ve varlığıyla hayatımı anlamlı kılan biricik oğlum Enes'e teşekkürler...

ÖZET

Bu araştırma, ilköğretim ve ortaöğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, mesleki kıdem, branş, okul türü, sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı, okulun bulunduğu çevrenin sosyo-ekonomik durumu, çalışma ortamından memnuniyet durumu, üstlerinden takdir görme durumu, mesleki açıdan verim düzeyini değerlendirme, mesleği isteyerek yapma durumu ve mesleki açıdan manevi doyumu değerlendirme değişkenlerine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılmış betimsel bir araştırmadır.

Bu araştırmanın evrenini, İstanbul ili Pendik ilçesi sınırları içerisinde bulunan 67 ilköğretim ve 18 ortaöğretim kurumunda görevli 4048 öğretmen oluşturmaktadır. Bu araştırmanın örnekleme, random tekniği ile Pendik ilçesinde görevli öğretmenler“Küme Örnekleme” yöntemi ile seçilmiştir. Örneklem, ilköğretim okullarında görev yapan 270 öğretmen ve ortaöğretim okullarında görev yapan 134 öğretmen olmak üzere toplam 404 kişidir.

Araştırmada, veriler, iki bölümden oluşan bir anket (Ek-I) aracılığı ile toplanmıştır. Anketin ilk bölümü araştırmacı tarafından geliştirilen, ankete katılan öğretmenlerin kişisel bilgilerinin yer aldığı Kişisel Bilgi Formu’ dur. Anketin ikinci bölümünde ise öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini ölçmek üzere Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory) kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen verilerin değerlendirilmesinde SPSS 13,0 programından yararlanılmıştır. Araştırma için frekans (f), yüzde (%), aritmetik ortalama (\bar{x}), t testi ve tek yönlü varyans analizi (F) hesaplanmıştır.

Araştırmada elde edilen sonuçlara göre; yaş, medeni durum, mezuniyet durumu, mesleki kıdem, branş, sınıflardaki öğrenci sayısı, çevrenin sosyo-ekonomik durumu, çalışılan ortamdaki memnuniyet, üstlerinden takdir görme, mesleğini isteyerek yapma, işinden manevi doyum alma durumu, meslekte verimlilik, öğretmenlerde tükenmişlik düzeylerini artıran değişkenlerdir. Cinsiyet, çalışılan okul türü, tükenmişliği önemli ölçüde etkileyen bir faktör değildir.

Anahtar Sözcükler: Tükenmişlik, kişisel başarı, duyarsızlaşma, duygusal tükenme

ABSTRACT

This research is a descriptive study which has been performed to determine whether primary and secondary school teachers' levels of occupational burnout can differ according to the variables such as age, sex, marital status, educational background, number of years spent teaching, branch, school types, average number of students in the classroom, socioeconomic situation of the school environment, pleasantness of the work environment, be approved by the administrators, level of professional accomplishment, willingness for teaching and moral satisfaction.

This research was done by surveying the 4048 teachers from 67 primary and 18 secondary schools, in Pendik district within Istanbul. The teachers are randomly selected as the samples of the research by the method of "Group Sampling". The sample consisted of 404 teachers, from primary (n=270) and secondary (n=134) schools.

In the research, the data were accumulated by means of a survey that contains two separate parts. The first part includes Personal Information Form which was improved by the investigator, and in the second part Maslach Burnout Inventory was applied to measure the teachers burnout levels.

For evaluating the data gathered from the study, SPSS 13.0 program were used. For the research, frequency (f), percent (%), mean (\bar{x}), one-way variance analysis (F) and t-test were used.

According to the results found out from the research, following variables increase the level of teachers burnout: age, marital status, educational background, number of years spent teaching, branch, average number of students in the classroom, socioeconomic situation of the environment, pleasantness of the work environment, be approved by the administrators, level of professional accomplishment, willingness for teaching and moral satisfaction. Age and the school types are not the factors which significantly affect teachers burnout levels.

Key words: *burnout, personal accomplishment, desensitization, emotional exhaustion, depersonalization*

İÇİNDEKİLER

ONAY SAYFASI	
ÖNSÖZ	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar LİSTESİ	vii

BÖLÜM I

GİRİŞ

1.1.Problem Durumu	1
1.2.Problem Cümlesi	3
1.2.1.Alt Problemler	3
1.3.Araştırmanın Amacı	3
1.4.Araştırmanın Önemi	4
1.5.Sayıtlılar	4
1.6.Sınırlılıklar	4
1.7.Tanımlar	5
1.8.Kısaltmalar	6

BÖLÜM II

İLGİLİ ALANYAZIN

2.1.Kuramsal Yapı	7
2.2.Tükenmişlik Kavramı	7
2.3.Tükenmişlik Kavramına İlişkin Kuramsal Görüşler	13
2.3.1.Maslach'ın Tükenmişlik Modeli	14
2.3.2.Perlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modeli	16
2.3.4.Scott Meier'ın Tükenmişlik Modeli	18
2.3.5.Şuran ve Sheridan'ın Tükenmişlik Modeli	20
2.3.6.Cherniss'in Tükenmişlik Modeli	22
2.3.7.Pines'in Tükenmişlik Modeli	24
2.3.8.Edelvvich ve Brodsky'nin Tükenmişlik Modeli	25
2.4.Tükenmişliğin Nedenleri	27
2.4.1. Bireysel Faktörler	28

2.4.1.1.Kişinin beklenti düzeyi	28
2.4.1.2.Kişisel duyguların analizi ve paylaşımı	29
2.4.1.3.Kişilik özellikleri	29
2.4.1.4.Demografik özellikler	29
2.4.2. Durumsal Faktörler	30
2.4.2.1.Çalışan kişilerin sayısı	30
2.4.2.2.Kişisel temasın miktarı ve çeşitliği	30
2.4.2.3.Sosyo-mesleki destek sistemleri	31
2.4.2.4.Kişisel becerilerde eğitim.	31
2.4.2.5.Hizmet verilen kişilerin algılanmasındaki eğilimler	32
2.4.2.6.Aşırı iş yükü	32
2.5.Tükenmişliğin Belirtileri	33
2.5.1.Duygusal Belirtiler	33
2.5.2.Davranışsal Belirtiler	34
2.5.3.Somatik Belirtiler	34
2.5.4.Savunma Belirtileri	34
2.6.Tükenmişliğin Sonuçları	36
2.7.Tükenmişliğin Kişisel Etkileri	37
2.8.Tükenmişliğin İş Hayatına Etkileri	38
2.9.Tükenmişliğin Davranışlar Üzerindeki Etkileri	40
2.10.Tükenmişliği Önleme Ve Başa Çıkma Stratejileri	41
2.11. Türkiye’de Yapılan İlgili Araştırmalar	45

BÖLÜM III

YÖNTEM

3.1.Araştırma Modeli	50
3.2.Evren ve Örneklem	50
3.3.Veriler Toplama Araçları	50
3.3.1. Kişisel Bilgi Formu	50
3.3.2. Maslach Tükenmişlik Envanteri	51
3.3.2.1.Maslach Tükenmişlik Envanteri ‘nin Puanlanması ve Yorumu	53
3.3.2.2. Maslach Tükenmişlik Envanteri‘nin Geçerlik ve Güvenirliği	54
3.4.Verilerin Toplanması	54
3.5.Verilerin Analizi	54
3.6.Süre ve Olanaklar	55

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUM

4.1.Öğretmenlerin Kişisel Özellikleri ve Frekans Dağılımları	56
4.2.Alt Problemlere İlişkin Betimsel İstatistikler ve Sonuç Tabloları	64

BÖLÜM V

SONUÇ TARTIŞMA VE ÖNERİLER

5.1.Sonuçlar	89
5.2.Tartışma	93
5.3.Öneriler	97

KAYNAKÇA	102
----------	-----

EKLER	106
-------	-----

EK-1 Kişisel Bilgi Formu

EK-2 Maslach Tükenmişlik Envanteri

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1 Öğretmenlerin Yaşlarına Göre Dağılımı	56
Tablo 2 Öğretmenlerin Cinsiyete Göre Dağılımı	57
Tablo 3 Öğretmenlerin Medeni Durumlarına Göre Dağılımı	57
Tablo 4 Öğretmenlerin Mezuniyet Durumlarına Göre Dağılımı	58
Tablo 5 Öğretmenlerin Mesleki Kıdemlerine Göre Dağılımı	58
Tablo 6 Öğretmenlerin Branşlarına Göre Dağılımı	59
Tablo 7 Öğretmenlerin Çalıştıkları Okul Türlerine Göre Dağılımı	60
Tablo 8 Öğretmenlerin Ders Verdikleri Sınıflardaki Ortalama Öğrenci Sayılarına Göre Dağılımı	60
Tablo 9 Öğretmenlerin Çalıştıkları Okulun Bulunduğu Çevrenin Sosyo Ekonomik Durumuna Göre Dağılımı	61
Tablo 10 Öğretmenlerin Memnuniyet Durumlarına Göre Dağılımı	61
Tablo 11 Öğretmenlerin Takdir Görme Durumlarına Göre Dağılımı	62
Tablo 12 Öğretmenlerin Verimlilik Durumlarına Göre Dağılımı	62
Tablo 13 Öğretmenliği İsteyerek Yapma Durumlarına Göre Dağılımı	63
Tablo 14 Öğretmenlerin Manevi Doyumlarına Göre Dağılımı	63
Tablo 15 Öğretmenlerin Yaşları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	64
Tablo 16 Öğretmenlerin Cinsiyetleri ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	66
Tablo 17 Öğretmenlerin Medeni Durumları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	67
Tablo 18 Öğretmenlerin Mezuniyet Durumları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	69
Tablo 19 Öğretmenlerin Mesleki Kıdemleri ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	71
Tablo 20 Öğretmenlerin Branşları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	73
Tablo 21 Öğretmenlerin Çalıştıkları Okul Türü ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	75
Tablo 22 Ders Verilen Sınıflardaki Ortalama Öğrenci Sayısı ile Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	77

Tablo 23 Sosyo Ekonomik Durum ile Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	79
Tablo 24 Öğretmenlerin Çalışılan Ortamdan Memnuniyet Duyma Durumları İle Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	81
Tablo 25 Öğretmenlerin Üstlerinden Takdir Görme Durumları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	83
Tablo 26 Öğretmenlerin Kendilerini Mesleklerinde Verimli Görme Durumları İle Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	84
Tablo 27 Öğretmenlerin Mesleklerini İsteyerek Yapma Durumları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	86
Tablo 28 Öğretmenlerin Manevi Doyumları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	87

BÖLÜM I

GİRİŞ

1.1.PROBLEM DURUMU

Günümüzün birçok meslek alanının insanlarla yüz yüze ve yakın iletişim kurması gerekmektedir. Yoğun iş stresinin sonuçlarından biri olarak kabul edilen mesleki tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalara bakıldığında da tükenmişliğin; işi gereği insanlarla sık sık yüz yüze gelmekte olan, insanlara hizmet veren, yardım eden meslek gruplarının çalışanlarında daha fazla gözlemlendiği görülmektedir. Sürgevil (2006)'in belirttiğine göre doktorlar, hemşireler, polisler, yöneticiler, diş hekimleri, otel çalışanları, çocuk bakıcıları, banka çalışanları, psikologlar, trafik görevlileri, satış sorumluları, akademisyenler, okul müdürleri ve öğretmenler bu meslek gruplarından bazılarıdır.

Tükenmişlik, insanlarla yüz yüze ilişki içinde olan meslek çalışanlarında oldukça sık rastlanan bir durum olduğundan dolayı, eğitim alanında çalışan kişiler tükenmişliğe en yatkın risk gruplarından biridir. Eğitim alanında yapılan tükenmişlik araştırmalarının çoğu ise öğretmenler üzerinde yürütülmüştür. Öğretmenlik, insanlarla yoğun etkileşim içeren, dolayısıyla mesleki tükenmişlik sendromuna maruz kalan bir meslek grubudur.

Öğretmenin yetişme şekli ve yaşadığı ve çalıştığı ortamdaki olumsuz şartlar, gerilim ve stres altında çalışma, öğretmenlerin verdiği eğitim ve öğretim hizmetinin nitelik ve nicelik özelliklerinde bozulmaya neden olurken, birey olarak sağlığını da şüphesiz etkileyecektir. Bu etkilenme öğretmenin öğrencilerine, mesleğine ve diğer insanlara karşı ilgisini, sevgisini ve insanlar için yapması gereken fedakârlık yapma duygusunu azaltabilir. Bugün ülkemizde yapılmaya çalışılan eğitimin veriminin düşüklüğü ve kalitesizliği önemli bir problem olarak her gün her ortamda konuşulan bir konudur. Eğitim hizmetinde kaliteye etki eden en önemli faktörlerden birisi de hiç kuşkusuz öğretmenler olduğuna göre, onların problemlerinin araştırılması da eğitimin kalitesi ve verimliliği açısından önemlidir (Baysal,1995).

Yapılan araştırmalar, uzun süre yoğun stres altında yaşamanın sağlığı ciddi olarak tehdit ettiğini göstermektedir. Stres ve etkileri ile ilgili araştırmaların sayısı giderek artmaktadır. Işıkhan (2004)'ın belirttiğine göre stres ve sonuçları üzerinde giderek daha fazla durulmasının nedenlerinden biri de stresle ilgili hastalıkların her geçen gün daha da yaygınlaşmasıdır. Her düzeydeki çalışanı etkisi altına alabilen stres örgütsel anlamda performans düşüklüğü, işe devamsızlık, bireysel anlamda fizyolojik hastalıklar, davranışsal bozukluklar ve kayęı (anksiyete), depresyon, “tükenme belirtisi” gibi psikolojik rahatsızlıklara yol açabilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tz, 2001).

Öğretmenlerin genel olarak diğer meslek çalışanlarına göre daha fazla stres yaşama nedenleri; eğitim-ğretim hizmetlerindeki ğrenci-ğretmen ve okul-aile çatışmaları, disiplin sorunları, kalabalık sınıflar, fiziki koşullardaki yetersizlik, bürokratik işlerin çokluğu, toplumun eleştirileri, eğitim kurumları üzerindeki sosyal ve politik baskılar, ödüllendirme ve karara katılımın yetersizliği gibi sorunlardır. Öğretmenlerin stresli bir meslek sahibi olmaları sadece bu sebeplerle sınırlı değildir. Bunların yanı sıra öğretmenlerden gerçekleştirmeleri istenen çeşitli beklentiler vardır. Günümüzde öğretmenlerden beklenen, bireyleri, sürekli ve hızlı bir şekilde değişim gösteren teknolojik bir topluma hazırlamaları ve toplumun çeşitli problemleri ile uğraşmalarıdır. (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001).

Tükenmişlik içindeki bireylerin çok karmaşık duygular yaşadığı, buna bağlı birçok davranış ve duygusal bozukluk gösterdiği gözlenmiştir. Dolayısıyla tükenmişlik bireyin aile hayatına da zarar vermektedir. Alan yazın incelemesi sonucunda, tükenmişliğin sonuçlarının çalışan ve hizmet verilen kişiler için çok ciddi sonuçlar doğurabildiği görülmektedir.

Tükenmişliğin bireyler ve örgütler açısından önemi göz ardı edilemez. Özellikle de ğretmenlikte ya da eğitimcilikte tükenmişliğin önemi, bir profesyonel olarak öğretmenin öğrencilerine karşı ilgisini kaybetmesine yol amasındadır. Bu amaçla yapılacak çalışmalarla; tükenmişlik sebeplerinin araştırılması, tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi ve çözüm yollarının tespiti önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

1.2.PROBLEM CÜMLESİ

Öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini yansıtan değişkenler nelerdir?

1.2.1.Alt Problemler

İlköğretim ve ortaöğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri;

1.2.1.1.Yaşaya göre,

1.2.1.2.Cinsiyete göre,

1.2.1.3.Medeni duruma göre,

1.2.1.4.Mezuniyet durumuna göre,

1.2.1.5.Mesleki kıdeme göre,

1.2.1.6.Branşa göre,

1.2.1.7.Çalışılan okul türüne göre,

1.2.1.8.Ders verilen sınıflardaki ortalama öğrenci sayısına göre,

1.2.1.9.Okulun bulunduğu çevrenin sosyo-ekonomik durumuna göre,

1.2.1.10.Çalışma ortamından memnuniyet durumuna göre,

1.2.1.11.Üstlerinden takdir görme durumuna göre,

1.2.1.12.Mesleki açıdan verim düzeyini değerlendirmeye göre,

1.2.1.13.Mesleği isteyerek yapma durumuna göre,

1.2.1.14.Mesleki açıdan manevi doyumu değerlendirmeye göre,

Anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

1.3. AMAÇ

Bu araştırmanın amacı ilköğretim ve ortaöğretim kurumlarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik durumlarını ve sebeplerini ortaya koymak ve gerekli önlemlerin alınması için önerilerde bulunmaktır. Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri çeşitli demografik değişkenlere göre incelenerek ortaya konulacaktır.

1.4.ÖNEM

Öğretmen tükenmişliğinin sonucunda oluşan sorunlar, sadece o kişiyi ilgilendirmemekte tükenmişlik öğretmenle beraber öğrencilere, okula, personele, ebeveynlere ve öğretmenin kendi ailesine kadar uzanır. Öğretmenin mesleki tükenmişliği yaşamasının, öğretmenin kişisel sağlığı ve öğrenciye sunulan hizmetlerin dağıtımını gibi eğitim süreci üzerinde olumsuz ve zayıflatıcı bir etkisi vardır. Bu durumda verilen eğitim-öğretim hizmetinin nitelik ve niceliğinde bozulma olurken, öğrencilerin ruhsal sağlıkları da olumsuz şekilde etkilenecektir. Birçok gelişmiş ülkede yetişmiş öğretmen kaynağı mesleği bırakırken ülkemizde işsizlik sıkıntısı yüzünden öğretmenler işlerinden ayrılamamaktadırlar ve tükenmişlik duygularıyla beraber yaşamaktadırlar.

Tükenmişlikle ilgili yapılan ve yapılacak çalışmalarla mesele daha iyi kavranacak; sorun daha iyi tespit edilecek, buna uygun çözüm yolları ilgili kişiler tarafından bulunacaktır. Bu amaçla yapılan araştırma sonuçlarının eğitim sisteminin en alt kademesinden en üst kademesine kadar yönetici kadrosuna da bir ışık tutacağı düşünülmektedir.

1.5.SAYILTILAR

Anket ve ölçeklere öğretmenlerin verdikleri cevaplar onların gerçek görüş ve düşüncelerini yansıtmaktadır. Örneklem grubu evreni temsil etmektedir. Araştırmada kullanılan ölçme araçları ölçütleri ve özellikleri bakımından geçerli ve güvenilirlerdir.

1.6.SINIRLILIKLAR

Bu araştırma 2007–2008 eğitim-öğretim yılında İstanbul ili Pendik ilçesinde bulunan ilk ve orta öğretim kurumlarından tesadüfi örnekleme yoluyla seçilen 6 ilköğretim ve 4 ortaöğretim kurumunda görev yapan öğretmenlerden oluşturulan örnekleme sınırlandırılmıştır.

1.7.TANIMLAR

Tükenmişlik: Maslach ve Jackson tükenmişliği; “İnsanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendrom” olarak tanımlamışlardır (Çam, 1991).

Duygusal Tükenme: Kişinin yaptığı iş nedeniyle aşırı yüklenilmesi ve tüketilmiş olma duyguları olarak tanımlanır. Duygusal tükenme, tükenmişlik durumunun başlangıcı, merkezi ve en önemli bileşenidir. Duygusal yönden yoğun bir çalışma temposu içinde bulunan birey, kendini zorlamakta ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilmektedir. Duygusal tükenme bu duruma bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Çam, 1991).

Duyarsızlaşma: Kişinin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun biçimde tutum ve davranışlar sergilemesini içermektedir. Bu davranış katı, soğuk ve ilgisiz şekillerde kendini belli eder. Duygusal tükenme yaşayan kişi, kendisini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hisseder ve duyarsızlaşmayı bir kaçış yolu olarak kullanır. İnsanlarla olan ilişkilerini işin yapılabilmesi için gerekli olan en az düzeye indirir (Çam, 1991).

Kişisel Başarı: İnsanlarla çalışan bireyde yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını ifade eder Kişisel başarı, sorunun üstesinden başarı ile gelme ve kendini yeterli bulma olarak tanımlanmaktadır. Kişisel başarısızlık ise, kişinin kendini işinde yetersiz ve başarısız olarak algılamasıdır (Çam, 1991).

Duyarsızlaşma: Kişinin hizmet verdiklerine karşı, onların özgür birer varlık olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun biçimde davranmalarını tanımlar (Çam, 1991).

Stres: Kişide, sıkıntı yapan olaylar karşısında yaşanan bir tepki süreci, olağanüstü talepler, sınırlamalar veya yüz yüze gelindiğinde birey tarafından yaşanan bir gerilim durumu (Demirtaş ve Güneş, 2002).

İş Doyumu: Bir iş görenin, örgütteki iş yaşamını değerlendirmesi sonucunda ulaştığı haz duygusu ya da ulaştığı olumlu duygusal durum (Demirtaş ve Güneş, 2002).

1.8.KISALTMALAR

MBI: Maslach Burnout Inventory

MTE: Maslach Tükenmişlik Envanteri

KB: Kişisel Başarı

DT: Duygusal Tükenme

D: Duyarsızlaşma

BÖLÜM II

İLGİLİ ALANYAZIN

2.1.KURAMSAL YAPI

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.

2.2.TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

"Tükenmişlik" kavramı 1970'li yılların sonu ve 1980'li yılların başında ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik (burnout) kavram olarak, literatüre ilk kez 1974 yılında Herbert Freudenberger'in "Journal of Social Issues" dergisinde yayınlanan makalesi ile girmiştir. İki yıl sonra Christina Maslach tarafından yapılan çalışmalarla kavram daha ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Birinci Uluslararası Tükenmişlik Konferansı 1981 yılında yapılmış ve konusu tükenmişlik olan birçok araştırma bu konferansta sunulmuştur. Kavramın ortaya atıldığı ilk yıllarda tükenmişlik kavramının birçok kişinin dikkatini çekmesine ve çeşitli araştırmaların konusu olmasına rağmen, kavramın net olmadığı yönünde eleştiriler yapılmıştır. Özellikle ilk yıllarda tükenmişlik ile ilgili birçok farklı tanım yapılmıştır. Bu tanımlar ve açıklamalardan bir bölümüne aşağıda yer verilmiştir.

Freudenberger, tıbbi kliniklerde yapmış olduğu çalışmalar sırasında gönüllülerin birçoğunun yaklaşık bir yıl büyük bir heyecanla çalıştıklarını ama daha sonraları eğitimlerine yatırılan onca çaba, zaman ve kaynaktan sonra "daha fazla dayanamayacağım" diyerek işlerini ani bir şekilde bıraktıklarını görmüştür. Bu çalışanların çoğu, yaşadıkları engellenmişlik, kötümserlik ve depresyon gibi karışık duyguları tanımlamak amacıyla "tükenmişlik" terimini kullanmışlardır. Çalışanların kendilerini işlerine adanmalarına ve birçok insana yardım etmelerine karşın, kendilerini işe yaramaz ve yetersiz olarak hissettiklerini belirtmişlerdir.

Bu gözlem ve yaşantılardan yola çıkan Freudenberg, tükenmişliği "*enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı isteklerde bulunma sonucunda yaşanan başarısızlık ve bitkinlik duygularının toplamı*" olarak açıklamış, tükenmişliğin fiziksel ve davranışsal göstergelerini belirleyerek, kavramı somut hale getirmeye çalışmıştır. Ona göre tükenmişlik, yaşam biçimi ya da ilişkiler nedeni ile oluşan sinirlilik ya da yorgunluk olarak ortaya çıkmaktadır.(Sevinç, 2007).

Freudenberg'inkine çok benzeyen bir tanım yapan Jones tükenmişliği; enerji, güç ve kaynaklar üzerindeki aşırı taleplerden dolayı başarısız olmak, yavaş yavaş yıpranmak ya da yorulmak olarak tanımlamıştır (Baysal, 1995).

Freudenberg, tükenmişlik konusunda çalışmalarına devam ederken, California Üniversitesinde başka bir araştırmacı Christina Maslach da bu konuyu incelemeye başlamıştır.

Maslach'a göre tükenmişlik, fiziksel ve psikolojik iç kaynakların, tutku haline gelmiş bir başarıma arzusu yüzünden çok çalışarak bitirilip tükenmesidir. Bu araştırmacı tükenmişliği, yorucu ve problemlili insanlarla yoğun olarak ilgilenenlerin gösterdiği zorlanma tepkisi olarak tanımlamıştır.

Maslach yaptığı araştırmalar sonucunda tükenmişliğin en iyi şekilde işle ilgili stresin sosyal ve durumsal kaynakları içinde anlaşılabilceğini belirtmiştir. Önce organizma strese karşı kendini korumak için alarm durumuna geçer. Sonra normal olarak strese karşı direnç gösterir. Stres ciddi düzeylere ulaştığında ise, bitip tükenme ile sonuçlanır. Bu belirtiler tükenmişliğin belirtilerine çok benzer (Baysal, 1995).

Tükenmişlik bireysel düzeyde yaşanan bir olgudur. Olumsuz duygusal yaşantıları içerir ve kronik ve kesintisiz süren bir duyguya dayanmaktadır. Fakat tükenmişlik, çok boyutlu bir kavram olduğundan sadece stresle açıklamak yeterli değildir.

Aynı yıl çalışmalarını birlikte sürdürme kararı alan Maslach ve Jackson'a göre tükenmişlik, insanlara yardım hizmeti sunan kişiler arasında görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalmasını içeren bir sendromdur. Maslach'a göre tükenmişlik sendromu, baş edilemeyen stresin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Jackson ise tükenmişliğin yardım hizmeti sunan mesleklerde yardım

edenler ile yardım alanlar arasındaki etkileşimden dolayı ortaya çıktığını vurgulamıştır.

Çalışmalarına Maslach'la birlikte başlayarak daha sonra sürdüren birçok araştırmacı bireyin hayatında tükenmişliğin; iş doyumunu, yüksek özgüven ve hayata dair genel doyum gibi faktörlerle ters orantılı olarak geliştiğini ortaya koymuştur (Baysal,1995).

Bu araştırmacılardan Pines ve Aronson tükenmişliğin; öznel olarak yaşanan, duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışmaktan kaynaklanan, fiziksel yıpranma, çaresizlik, ümitsizlik, hayal kırıklığı, olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, işyerinde çalışanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumların gelişmesi gibi belirtilerin eşlik ettiği bir durum olduğunu öne sürmüşlerdir (Ergin, 1992).

1981'de Pines, Aronson ve Kafrey, uzun süre insanlarla birlikte yoğun katılımın gerektiği ortamlarda bulunmakla ilişkili olarak sürekli ya da tekrarlı baskıların dışı vurumu olarak ifade ettikleri genel bir tanım oluşturmuşlardır.

Tükenmişlik sendromunu tanımlayan başka bir kuram ise, iç kaynakların zamanla azalabildiği görüşünü ortaya atmıştır. Potter, bu durumu ateş ve motivasyona benzeterek açıklamıştır. Ona göre motivasyon, ateşin sıcaklığı gibi zamanla güçlenerek maksimuma ulaşsa da, onu yeni bir kaynakla beslemediğiniz sürece tükenip söner. Mulder ise aynı teoriye daha renkli bir ekleme yaparak tükenip biten bireyin önceden mutlaka bir ateş alması gerektiğini söylemiştir (Baysal, 1995).

Cherniss'e göre, tükenmişlik stresle başlayarak psikolojik geri çekilmeye dönüşen bir davranış sürecidir. Genel olarak ise iş stresine yanıt olarak işe ilişkin tutum ve davranışlarda olumsuz değişiklikler gösterme davranışıdır.

Cherniss,Edelvvich ve Brodsky, stresle ilişkili bir sendrom olarak tanımlanan tükenmişliği anlamak için öncelikle stres kavramının açıklanması gerektiğini vurgulamıştır. Pek çok araştırmacı tükenmişliğin stres nedeniyle oluştuğu, hatta stresle eşanlamlı olduğunu iddia etmiştir (Güngör, 1994). Bu durum tükenmişliğin, strese benzeyen belirtilere ve etkilere sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Fakat

tükenmişliği stresten ayıran en önemli özellik tükenmişliğin, yardım hizmeti sunan kişiler ile bu hizmetten yararlanan kişi ve kurumlar arasındaki sosyal ilişki kaynaklı bir stres olmasıdır.

Stres konusunda uzun yıllar araştırmalar yapmış Dr. Hans Selyen' in stres kuramı, organizmanın tepki mekanizmalarını içermekte ve literatürde "Genel Uyum Sendromu" (GUS) olarak adlandırılmaktadır. Bu kurama göre organizmanın strese karşı tepkisi üç aşamada gelişir. Bu kurama göre, birinci aşama "alarm", ikinci aşama "direnme", üçüncü aşama ise "tükenme" aşamasıdır .(Sevinç, 2007).

Bu kuramlardan farklı olarak Gardinell tükenmişliği, insanın hayatında ortaya çıkan çok ciddi bir rahatsızlık belirtisi ve bir tür orta yaş krizi olarak tanımlamıştır. Bu araştırmacı birçok insanın otuz beş- elli yaş arasında kariyer ve statü kazanma isteği başta olmak üzere, sosyal içerikli bazı problemler nedeniyle bunalıma girdiğini ortaya koymuştur .(Sevinç, 2007).

Yaklaşık 30 yıllık geçmişi olmasına rağmen tükenmişlik kavramının alan yazında çok farklı biçimlerde tanımlandığı görülmektedir. Tanımları netleştirmeye dönük yapılan çalışmalara karşın tükenmişlik sendromunda yaşanan duyguların, depresyondaki umutsuzluk, çaresizlik, boşluk, hastalık vb. duygular ile benzerlik gösterdiği dikkati çekmektedir. Tükenmişlik belirtilerinin çeşitliliği ve tükenmişliğin gizli bir süreç olması, bu sendromun doğru tanınmasını zorlaştırmakta, depresyon, anksiyete, stres gibi durumlarla karışmasına neden olmaktadır. Alan yazın incelemeleri sonucunda kavramın en çok depresyonla karıştırıldığı dikkati çekmektedir. Ancak Freudenberger'e göre depresyon suçlulukla beraber görülürken, tükenmişlik genellikle bilinçli öfke bağlamında yer alır.

Potter'e göre ise depresyonun tükenmişlik sendromundan farklı olarak, beslenme problemleri ve beyin kimyasını içeren organik bir temeli de vardır (Sevinç, 2007).

Alan yazın incelemeleri sonucunda, tükenmişliğin insanlara yardım hizmeti sunan mesleklerde ve duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışan idealist ve insanlara hizmet verme yönünde yoğun isteğe sahip meslek elemanlarında daha sık ve yoğun yaşandığı dikkati çekmektedir.

Birçok sosyal hizmet alanında tükenmişlik ve duygusal yorgunluk tehlikesi, işin sürekli olarak duygusal katılım gerektirmesinden kaynaklanmaktadır. Pines ve Aronson'a göre sosyal hizmetler, etkileşimi, gerilimi yüksek ve stres düzeyi çok yoğun olan bir alandır. Meslek elemanları, psikolojik, sosyal ve ekonomik yönden sorunlar yaşayan, hayal kırıklığına uğramış, kaygılı, sisteme kızgın, kendi sorunları içine gömülmüş, sosyal sistemin dışladığı kişilerle çalışmaktadırlar.

Freudenberger ABD'de tükenmişliğin askerler tarafından "askeri yorgunluk", polisler tarafından ise "John Wayne Sendromu" olarak adlandırıldığını belirtmektedir (Akt. Işıkhan, 2000).

Edelwich ve Brodsky ise tükenmişliği, yardım hizmeti sunan mesleklerde insanların işyerindeki çalışma koşullarının bir sonucu olarak idealizmin, enerjinin, amacın ve ilginin kaybolması olarak tanımlamıştır.

Chernis de benzer şekilde tükenmişliğin yardım hizmeti sunan mesleklerde daha fazla görüldüğünü iddia etmiştir. Onlara göre tükenmişlik sendromunun belirtileri olan ilgisizlik, işten geri çekilme, kızgınlık, baş ağrısı, bel ağrısı, sık sık üşütme, uyku düzensizlikleri, çeşitli fiziksel göstergeler veya yorgunluk; daha çok öğretmenler, avukatlar, yöneticiler, doktorlar ve hemşirelerde, hatta diğer mesleklerdeki elemanlarda da görülebilmektedir (Girgin, 1995).

Kısacası tükenmişlik, korunmaya, bakıma ve yardıma muhtaç çocuk, genç, yaşlı ve özürlü gibi sorunları olan kimselerle yoğun ilişkileri gerektiren mesleklerde çalışanları daha çok tehdit eden bir sendromdur. Örneğin yetiştirme yurtları ve çocuk yuvalarında görev yapan personel, ortak endişeleri ya da sorunları olan çocuklarla her gün ilgilenmek zorunda kalmakta, bu durum bu kurumlarda çalışan personelin yaşadığı en önemli tükenmişlik faktörlerinden biri olarak gözlenmektedir.

Edelwich ve Brodsky, buna sebep olarak bu tür mesleklerde çalışanların işlerine duygusal olarak çok fazla bağlılık göstermelerini öne sürmüştür. Onlara göre, özellikle işin gerektirdiği yüksek düzeyde empati, çocuklarla, gençlerle ve yaşlılarla çalışan personelin yaşadığı stresin en büyük kaynağıdır. Çünkü görevleri gereği

çalışanlar, hastalara gösterdikleri anlayış çerçevesinde "aynı şey benim başıma gelseydi", "Bu benim çocuğum olabilirdi" gibi düşünceler geliştirebilmektedirler.

Yardım hizmeti sunan meslekler, diğer mesleklerle karşılaştırıldığında, bu tür kurumlarda görev yapmanın gerçekten zor olduğu ve fazlasıyla özveri gerektirdiği sonucuna varılabilir. Türkiye'de son yıllarda "yardım edene yardım" kavramı üzerinde durulmaya başlanmıştır (Işıkhana, 2004). Korunmaya, bakıma ve yardıma muhtaç çocuklara kaliteli hizmet sunabilmek için, bu alanda çalışan meslek elemanlarına profesyonel anlamda yardımcı olmak gerekir.

Bu noktada bu tür mesleklerde görev yapan elemanların yaşadığı stresin uzmanlaşmalarına bağlı olarak değişmekte olduğunu belirtmek de önemlidir. Örneğin bu kurumlarda çalışan bir doktorun yaşadığı stres ile bir sosyal hizmet uzmanının ya da bir öğretmenin yaşadığı stres durumları birbirinden farklı olabilmektedir.

Buna paralel olarak Hock tükenmişliğin grup ya da örgütsel düzeyde olmasından çok, bireysel düzeyde duyguları, tutumları, güduları ve beklentileri içeren içsel bir psikolojik yaşantı olduğu yönünde araştırmacıların fikir birliği içinde olduklarını belirtmektedir (Izgar, 2000).

Tükenmişlik sendromunun iş hayatı yoğun olan kişileri birinci dereceden tehdit ettiğini ileri süren Jackson'a göre, bu duruma yakalananlar kendilerini yeni bir güne başlayacak enerjiden yoksun hissederler. Duygusal kaynakları tamamen tükenen, tekrar doldurmak için kaynak bulamayan bu bireylerde işyeri, ev, sosyal yaşam ve politikalara ilişkin hoşnutsuzluk gözlenir.

Türkiye'de konuyla ilgili araştırmacılarından biri olan Ergin (1992), tükenmişlik kavramının, iş doyumunu, yorgunluk ya da yıpranma gibi duygularla karıştırılmaması gerektiğinin altını çizmektedir. Ona göre tükenmişlik, bireyin yaşamında ters giden bir şeyler olduğunda ve buna inanmayı reddettiği durumlarda gelişir.

Çam'a (1992) göre tükenmişlik, kişisel kaynakların sona erdiği, normal günlük olaylar karşısında sürekli ümitsizlik ve negativizmin yer aldığı, enerjinin tükendiği durumlarda görülür.

Tükenmişlik, duygusal, zihinsel ve fiziksel yorgunluk durumlarını ifade eden ve zaman içerisinde, sinsice gelişen bir süreç olduğundan her dönem, kendi özelliklerine göre değerlendirilmeli ve incelenmelidir. Bu değerlendirmelerin birbirini izlemesi, erken tanı ve önleme çalışmaları bakımından önemlidir. Tükenmişlik kavramın özellikle personel ya da insan kaynakları yönetimi açısından önemini tekrar hatırlamak gerekir. Çünkü tükenmişlik sendromu, insanların işyerlerine ilişkin algılarının olumlu yönden, olumsuz yöne doğru değişmesidir.

Bunun sebebi çalışanlarda hizmet verdiği kişinin insan olarak değerinin düşük olduğu kanısının gelişmeye başlamasıdır (Tümkaya, 1996). Bu durumun yönetici ve çalışanların kişilikleri, sosyal hayatları ve iş tatminleri üzerinde yıkıcı etkileri olabilir.

Poter'e göre hiç bir insanın iş tükenmişliğine karşı bir bağışıklığı yoktur. Gerekli önlemler alınmadığı zaman hem işletmelerde, hem de kişinin kendisinde ciddi sorunlara yol açabilir.

Sonuç olarak tükenmişlik çalışanlar için sadece kötü bir gün geçirdikleri anlamına gelmez. Tükenmişliğin bedeli çok daha yüksektir. Tükenmişlik sadece bireye zarar veren bir sorun değil, aynı zamanda işyerinin de bir sorunu olarak kabul edilmelidir.

2.3.TÜKENMİŞLİK KAVRAMINA İLİŞKİN KURAMSAL GÖRÜŞLER

Alan yazına bakıldığında, tükenmişlik sendromun nedenlerini ve ortaya çıkma sürecini açıklamak amacı ile değişik kuram ve modellerin önerildiği görülmektedir. Aşağıda bu kuram ve modeller üzerinde durulacaktır. Alan yazında gerek en kapsamlı model olarak gösterilmesi, gerekse araştırmada kullanılan ölçme aracının temelini oluşturması nedeniyle Maslach'ın tükenmişlik modeli daha ayrıntılı olarak ele alınacaktır. Bu bölümde ayrıca Perlman ve Hartman (1982), Meir (1983), Şuran ve Sheridan (1985), Chernis (1980), Pines (1980) ve Edelwich ve Brodsky (1980) tarafından ortaya atılan kuramsal görüşler üzerinde de durulacaktır.

2.3.1.Maslach'ın Tükenmişlik Modeli

Maslach geçmiş araştırmalardan çıkarılacak başlıca sonucun ve bu doğrultuda tükenmişliğin ana temasının "kişinin enerji kaynaklarının bitmesi durumu" olduğunu belirtmektedir. Maslach ve Jackson tükenmişliği tek bir belirtinin değil, tüm belirtilerin oluşturduğu bir sendrom olmasından dolayı üç boyutlu olarak kabul etmişlerdir. Yani sendromlarından birinin tek başına görülmesi, tükenmişlik olarak tanımlanmamaktadır. Bu boyutlar şöyle sıralanmıştır: 1) Duygusal tükenme (emotional exhaustion), 2) Duyarsızlaşma (depersonalization) ve 3) Düşük kişisel başarı (diminished personal accomplishment). Bu görüşe göre üç boyutlu tükenmişlik kavramının temelinde "duygusal tükenme" boyutu yer almaktadır; diğer iki boyut ise bunu tamamlayıcı niteliktedir.

Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion): Duygusal tükenme daha çok insanlarla yüz yüze, birebir ilişkinin yoğun olduğu sektörlerde çalışanlarda görülür. Kişinin yaşadığı aşırı psikolojik ve duygusal yüklenmeden kaynaklanır. Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun başlangıcı ve merkezidir. Duygusal yönden yoğun çalışma temposu içerisinde bulunan kişi, kendisini zorlar ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilir. Kişi kendini hem duygusal açıdan, hem de psikolojik olarak bitkin ve yorgun hisseder. Duygusal tükenme bu duruma bir tepki olarak ortaya çıkar. Burada kullanılan "tükenme" kelimesi önemli bir anlam taşır. Gerçekten de bu duygu, içeriği insan olan ve yoğun bir iş hayatına sahip kişileri birinci dereceden tehdit etmektedir. Bu boyut, duygusal ve fiziksel yorgunluk durumlarını ifade eder (Çokluk, 1999).

Duygusal tükenme, tükenmişliğin temel boyutu olarak kabul edilmektedir ve psikolojik düzeyde bireyin duygusal kaynaklarının giderek artan şekilde azaldığını hissetmesi anlamına gelir (Akçamete ve ark., 2001). Bu durumda bulunan bir birey, psikolojik olarak başkalarına bir şey verebilecek durumda değildir.

Duyarsızlaşma (Depersonalization): Duygusal tükenme yaşayan kişi, kendini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz ve yetersiz hisseder. Üzerindeki duygusal yükü hafifletmek için sürekli kaçış yolunu kullanır. İnsanlarla olan ilişkilerini, işin yapılabilmesi için gerekli olan minimum düzeye indirir. Diğer insanları kendine göre

kategorize eder ve karşılaştığı kişilere kişiselleşmiş kalıplara göre davranır. Bunun sonucunda katı kurallar ve prensiplere göre hareket eden bir bürokrata dönüşür. Tüm bunlar duyarsızlaşmanın ilk belirtileridir. Duyarsızlaşma, insanların kendilerini diğerleriyle anlamlı ilişkiler kurmaktan kopardığı bir aşamadır. Maslach'a göre tükenmişliğin üç bileşeninden duyarsızlaşma alt boyutu, en problemlidir. Duyarsızlaşma, genellikle bireyin rahatsızlığının artması ve işle ilgili idealin kaybolması ile ortaya çıkmaktadır (Çokluk, 1999).

Bu sendroma yakalanan insanlar, diğerleriyle aralarında bir tür duygusal tampon oluştururlar. Fakat su ve yağ karışımında olduğu gibi, hem iş gereği insanlarla yoğun bağlantı içinde olmak, hem de mesafe koymak kolay değildir. Genelde "başı dertte" olan kişi, insanlarla arasına mesafe koymayı tercih eder. Dolayısıyla başkalarının hislerine ve duygularına soğuk ve kayıtsız bir şekilde yaklaşır.

Geliştirilen soğuk, ilgisiz, katı, hatta insani olmayan yapı, tükenmişlik sendromunun ikinci boyutu olan duyarsızlaşmayı oluşturur. Dozu gittikçe artan bu olumsuz tepki, çeşitli şekillerde ortaya çıkar. Kişi karşısındakine aşağılayıcı ve kaba davranabilir, onların rica ve taleplerini göz ardı edebilir ya da gerekli yardım ve hizmeti sağlamada başarısız olabilir. Diğer insanların hayatından çekilip, kendisini yalnız bırakmalarını içten arzu eder. Diğer insanlar hakkında yanlış düşünceler geliştirir ve onlardan kendisine kötülük geleceğini zannederek onlardan nefret bile eder. Böylece hastalarına, müşterilerine ya da işi gereği karşılaştığı insanlara karşı duyarsızlaşır ve onlara sanki birer nesneymiş gibi davranır (Çokluk, 1999).

Düşük Kişisel Başarı (Diminished Personal Accomplishment):

Başkaları hakkında geliştirdiği olumsuz düşünce tarzı, kişinin kendisi hakkında da olumsuz düşünmesine yol açar. Kişi, bu düşünce ve yanlış davranışları nedeniyle kendini suçlu hisseder. Kendisini kimsenin sevmediğine, hastaları veya müşterileriyle ilgilenmede yetersiz kaldığına dair bir duygu geliştirir. Kendisi hakkında "başarısız" hükmünü verir, işte, bu noktada tükenmişliğin üçüncü aşaması olan düşük kişisel başarı hissi ortaya çıkar (Çokluk, 1999).

Bunun sonucunda kişi özsaygısını yitirip depresyona girebilir ve kişisel sorunlarını çözümlenebilmek için uzmanlara başvurabilir. Bazıları ise işlerini değiştirir, stres verici iletişim gerektiren işlerden uzak dururlar. Çalışanlar, harcadıkları çabanın karşılıksız kaldığını ve başarıların değerlendirilmediğini algıladıklarında, stres ve depresyon belirtileri göstermeye başlarlar. Çabalarının bir değişikliğe yol açmayacağına inandıklarında ise, uğraşmayı bırakırlar (Işıkhan, 1998).

Maslach ve Leiter tükenmişlik olgusunu üç bileşenli sendrom olarak kavramlaştırmış ve üç düzeyde ifade etmişlerdir:

- Fiziksel yorgunluk ve bitkinlik hissi,
- İş ve hizmet verilenlerden soğuma,
- Kendi kendinden şüphelenmeye varan ruhsal yorgunluk.

Maslach ve Goldberg ise, tükenmişliğin öncesi ve sonrası ile ilgili bir model önermişlerdir. Bu modele göre, taleplerin yoğun olması ve kişisel çatışmaların yaşanması durumunda, bu taleplerin karşılanması için gerekli kaynakların da eksikliği ya da yokluğu söz konusu ise, kişi duyarsızlaşma, duygusal tükenmişlik ve düşük başarı duygusu yaşamaktadır. Bu sorunun devam etmesi kişide, pek çok fiziksel, sosyal ve psikolojik probleme yol açabilmektedir (Maraşlı, 2003).

2.3.2.Perlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman tarafından ortaya atılan modele göre, kişisel değişkenler, bireyin çevresini yorumlayan bilişsel/algısal bir odağa sahiptir. Bu modele göre tükenmişlik, strese verilen tepki sonucu ortaya çıkar ve tükenmişliğin üç boyutu, stresin üç temel semptomu ile ilişkilidir. Bu semptomlar:

- Fiziksel semptomlar üzerine odaklanan fizyolojik boyut (fiziksel tükenme),
- Tutum ve duygular üzerinde odaklanan duygusal-bilişsel boyut (duygusal tükenme),
- Semptomatik davranışlar üzerinde odaklanan davranışsal boyutlar (duyarsızlaşma ve düşük iş verimi)dir.

Bu model, bireysel özelliklerin ve kurumsal sosyal çevrenin, tükenmenin etkisi ve algılanmasında önemli olduğunu iddia etmektedir. Modele göre bireyler strese karşı bir tepki sonucu çeşitli durumlar yaşayabilir ve bunun sonucunda stresi etkin ve etkin olmayan başa çıkma yollarıyla yeniden devam ettirebilirler. Modelin dört aşaması vardır: 1) Durumun strese götürme derecesi, 2) algılanan stres düzeyi, 3) strese tepki ve 4) strese verilen tepkinin sonucu.

Birinci aşama, durumun strese iletkenliğini göstermektedir. Stresin oluşmasında iki temel durum mevcuttur. Bireyin beceri ve yetenekleri, algısal veya gerçek örgütsel talepleri karşılamak için yetersiz olabilir ya da iş, bireyin istek, ihtiyaç ve değerleri ile örtüşmeyebilir. Stres, iş çevresi ile birey arasındaki uyumsuzluk veya çelişki olması durumunda oluşmaktadır.

İkinci aşama, kişinin algıladığı stres düzeyini içermektedir. Strese yol açan birçok durum, kişinin kendini stres altında algılaması ile sonuçlanır.

Birinci aşamadan **ikinci aşamaya geçiş**, rol ve örgütsel değişkenlere olduğu kadar, kişinin geçmişi ve kişiliğine de dayanmaktadır.

Üçüncü aşama strese verilen üç temel tepki kategorisini içermektedir. Fizyolojik, duygusal/bilişsel ve davranışsal belirtilerden hangisinin veya hangilerinin ortaya çıkacağını yine çeşitli kişisel ve örgütsel değişkenler belirlemektedir.

Dördüncü aşama stresin sonuçlarını temsil etmektedir. İş doyumu ya da iş yapma düzeyinde bir değişme yaşanabilmektedir. Bu aşamada psikolojik ve fizyolojik sağlık durumunda bir rahatsızlık ortaya çıkabilir. Kişi işi bırakabilir veya işten atılabilir. Bir başka olasılık ise, çok yönlü kronik duygusal bir stres durumu olarak tükenmişlik yaşanmasıdır (Sevinç, 2007).

2.3.4.Scott Meier'in Tükenmişlik Modeli

Meier, Bandura'nın 1977'deki çalışmalarını temel alarak tükenmişlik kavramında değişik boyutlar içeren yeni bir model önermektedir. Bandura'nın modeline göre, beklenti düzeyleri düşük olan bireyler, sık sık kaygı ve korku gibi olumsuz duygular yaşamaya başlarlar. İşten kaçarak ve bu kaçışlarına sebep göstermeyerek verimsiz davranırlar.

Meier'in kuramına göre tükenmişlik, bireylerin işlerinden anlamlı pekiştireç, kontrol edilebilir yaşantı veya bireysel yeterliklerin eksikliğinden, küçük ödül ve büyük ceza beklentisinden kaynaklanan bir durum olarak tanımlanmaktadır.

Bu modelde, tükenmişlik üç aşamada açıklanmıştır:

- İşle ilgili olumlu pekiştireç işlevi gören davranış beklentisinin düşük, ceza beklentisinin yüksek olması,
- Var olan pekiştireçleri kontrol etme ile ilgili beklentinin düşük olması,
- Pekiştireçleri kontrol etmek için gerekli davranışları göstermede, öz-yeterlik beklentisinin düşük olması.

Meier'e göre bu modelin dört alt boyutu vardır:

1. Pekiştirme Beklentileri (Reinforcement Expectancies):

Pekiştirme beklentileri, belli iş yaşantılarının, bireyin gizli ya da açık amaçlarını karşılayıp karşılamayacağı ile ilgili beklentilerdir. İş yaşantılarının sonuçları, kişinin atfettiği değer ve anlama göre bireyden bireye değişir. Örneğin, bir öğretmen sınıfta sürekli soru soran öğrencilerle çalışmak isterken diğer bir öğretmen sessizce dinleyen öğrencileri tercih edip bu şekilde iş doyumunu sağlayabilir. Her iki durumda da öğretmenler bu şekilde işlerinden memnuniyet duyarken, tam tersi bir durum her ikisi için de iş doyumsuzluğu ile sonuçlanabilir. Yani bireyin pekiştirme beklentileri bir şekilde gerçekleşmiyorsa, bu işten memnun olmamayı da beraberinde getiriyordur ki, bu da tükenmişliğin işaretidir (Çavuşoğlu, 2007).

2.Sonuç Beklentileri (Outcome Expectancies): Sonuç beklentileri, belli sonuçlara yol açan davranışlar hakkındaki betimlemeler olarak tanımlanmaktadır. Pekiştirme beklentileri, belli sonuçların istenen amaçları karşılayıp karşılamadığını tanımlarken, sonuç beklentileri hangi davranışların o sonuçları elde etmede gerekli olduğunu tanımlamaktadır. Örneğin, bir öğretmen "öğrenciler bu konuyu öğrenemezler" şeklinde beklenti oluşturmasına neden olan yaşantılar nedeniyle bezginlik yaşayabilir. Bu durum, o sınıfta öğretme işinden beklenen olumlu pekiştirme için bütün ümitleri suya düşürür.

3.Özyetkinlik Beklentileri (Self-efficacy Expectancies):

Özyetkinlik, verimli davranışı yapmada bireyin kendisini yetkin görme algısına işaret eder. Bandura özyetkinlik beklentisi ve sonuç beklentileri arasındaki farka dikkat çekmiştir. Bu bilme (sonuç beklentisi) ve yapma (özyetkinlik beklentisi) arasındaki farktır. Özyetkinlik beklentisi, kişinin sonuçları üretmede gerekli davranışları başarılı bir biçimde yapma becerisidir. Örneğin öğretmen, öğrenciler konuyu öğrenemediği için tükenmişlik yaşayabilir (sonuç beklentisi) ya da öğretmen kişisel yetkinlikten yoksun olduğunu hissedebilir (özyetkinlik beklentisi).

4. Bağlamsal İşleme Süreci (Contextual Processing): Bu süreç tükenmişlik modelinin en geniş kategorisidir. Çünkü bu kategoride insanın beklentileri, nasıl öğrendiği, sürdürdüğü ve değiştirdiği ile ilgili açıklama yapılmaktadır. Bağlamsal işleme kavramı, bireyin bağlamda bilgi işleme süreçlerine işaret etmektedir. Sosyal gruplar, örgütsel yapı, öğrenme tarzı ve kişisel inançlar buna örnek olarak verilebilir. Meier'e göre bu model Bandura'nın yeterli olma beklentilerini bilişsel süreçlere bağlamasıyla ilgilidir. Bandura'ya göre çevresel olaylarda yer alan yeterli olma bilgisi birey tarafından bilişsel süreçlerden geçirilerek filtre edilir. Böylece iki ayrı kişinin yaşadığı benzer başarı deneyimi yeterli olmayı farklı şekilde etkiler. Çünkü bu bireyler başarılarını farklı düşünmektedirler. Bandura'ya göre bilişsel süreçler, yeni davranış kalıplarının akılda tutulmasında ve kazanılmasında önemli rol oynamaktadır (Çavuşoğlu, 2007).

Meier'e göre tükenmişlik, hem bireysel, hem de çevresel etkilerin bir fonksiyonu olarak ortaya çıkmaktadır. Meier, literatürde tükenmişlik olgusunun daha çok

duyuşsal yönü üzerinde durulduğunu, bu modelle olgunun bilişsel ve davranışsal yönlerine bir vurgulamanın yapılmasının amaçlandığını belirtmektedir. Ayrıca Meier tükenmişliğin bir döngü, bir stres süreci olduğunu ve ilerleyen psikolojik aşamaları kapsadığını ve zamanla geliştiğini vurgulamaktadır (Çavuşoğlu, 2007).

2.3.5.Şuran ve Sheridan'ın Tükenmişlik Modeli

Şuran ve Sheridan'ın modeli gözlem ve deneyimlere dayanmaktadır. Model erken ve orta yetişkinlik süresince gelişimsel açıdan benzer özellikler gösteren aşağıdaki dört basamaktan oluşmaktadır:

- 1.Basamak: Kimlik - rol karmaşası,
- 2.Basamak: Yeterlik - yetersizlik,
- 3.Basamak: Verimlilik - durgunluk, -
- 4.Basamak: Yeniden oluşturma - hayal kırıklığı

Bu modelin her basamağı, tükenmişliğin oluşumunda etkili olan hayat tarzını içermektedir. Şuran ve Sheridan'a göre tükenmişliğin her basamakta

yaşanma olasılığı vardır ve bireyin bulunan durumlardan doyum almaması ile ortaya çıkmaktadır. Model Erikson'un kişilik gelişimi kuramını temel almaktadır.

Şuran ve Sheridan'a göre bu modelin de dört basamağı vardır:

1.Basamak - Kimlik, Rol Karmaşası: Modelinin ilk basamağında, lise son sınıf ve üniversitenin ilk yıllarında mesleki gelişim ile ilgili konuların etkin olarak dikkate alınması yer almaktadır. Kişisel ve mesleki kimlik rollerinin oluşturulduğu bu zaman dilimi, meslek açısından kritik bir gelişim dönemidir. Ego kimliği ve rol karmaşası arasındaki çatışma, mesleki seçim ile profesyonel ve bireysel hedeflerin belirlenmesinde ağırlık kazanmaktadır. Anne-baba, aile ve akranlar, bireyi yönlendiren ve özsaygısını etkileyen önemli kaynaklardır. Bu önemli dönemde temel sorun, "ne tür bir meslek insanı olacağım" dır. Bu sorunun yanıtı, meslek seçiminin yönüne ve meslek labirentinde bireye yol gösteren ilk duygulara dayanmaktadır.

Mesleki gelişimin bu psiko-sosyal basamağının anlamlı bir şekilde tamamlanamaması, gelecekte iş yaşantısında bireyi rol karmaşası ile karşı karşıya bırakmaktadır. Kişinin gelişiminde eğitim gereksinimleri dengelenmediği zaman, kişinin benliği, kişisel ve mesleki bütünlük oluşturmamaktadır. Böylece bireyin, tükenmişlik semptomları başlamaktadır. Kimlik duygusunu kazanarak bu çatışmayı çözme ise, "tüm benliğimle ben kimim" sorusunu yanıtlamayı öğrenme sürecidir (Akt. Baysal, 1995).

2.Basamak - Yeterlilik ve Yetersizlik: Bireyin mesleki kimlik süreci, kişinin içindeki yeterlilik duygusunu elde etmesi ve kişisel sosyal yaşamı ile etkili bir şekilde birleştirmesi ile tanımlanmaktadır. Bu döneme "çıraklık dönemi" denilebilir. Bu süreç içinde aday, becerilerini geliştirerek bağımsızlaşmaktadır. Geçirilen yaşantılarla aday, insanların gözünde mesleki kimliğini geliştirir ve bunu yapmak için duyduğu kaygılar azalır. Bundan sonra gelen soru "yaptığım işte ne kadar iyiyim" dir. Bu sorunun cevabı, kendini eşit düzeydeki diğer meslektaşları ile karşılaştırmak ya da kendisinin birkaç yıl sonraki pozisyonunu görmeye çalışmak ile verilir. Kişinin kendini başkalarıyla kıyaslaması, "birçok meslektaşım kadar iyiyim ya da onlardan daha iyi olabilirim" hissine yol açmaktadır. Bu dönem yirmili yaşların başlarında yaşanmaktadır. Bu tür bir karşılaştırmanın sonucu olumsuz ise, birey kişisel bir yetersizlik ve mesleki anlamda bir aşağılık duygusu ile başbaşa kalmaktadır. Meslekle ilgili katı beklentileri olan bireylerin tükenmişlik riski oldukça yüksektir. Yeterlik ise, kişinin yapmayı seçtiği işte kendini değerli hissetmeyi öğrenme sürecidir.

3.Basamak - Verimlilik ve Durgunluk: Çıraklığın tamamlanmasıyla, birey artık özgür hale gelmekte ve meslek süreci başlamaktadır. Bu süreç otuzlu yaşlar ile başlayan ve bu yaşların sonlarına kadar süren bir süreçtir. İlk kararlar çalışılacak yer ve tarzı belirlemeyi içermektedir. Bu noktada meslek mensubu, ilk kez kariyerinin amacını kendisine sorar ve kariyerle kişisel mutluluk arasındaki ilişkiyi sorgulamaya başlar. Bu durum evlilik ve çocuk sahibi olmayı erteleyen bireyler için daha zordur. Bu süreçte kariyer ve kişisel mutluluk ilişkisi önemli olabilmektedir. Bu durum, çocuk sahibi olmak isteyip, kariyerine de ara verme çatışması yaşayan kadınlar için daha zordur. Bu aşama bireyin mesleğine odaklandığı ve üretici olduğu bir aşamadır.

Bu dönemde bireyler genellikle hayatlarını sağlamlaştırıp, yeteneklerini kullanma imkânı elde ederler. Ayrıca enerjilerini işte verimli olarak kullanma ve yaratıcı bir yaşam tarzı geliştirmeye odaklanırlar. Ancak bireyin mesleğine ilişkin ilgilerini geliştirememesi, amaçsızlık ve hedefsizlikle sonuçlanabilmektedir. Yeteneklerini yaratıcı bir şekilde kullanma imkânı bulamayan bireylere daha önceki başarıları da anlamsız gelebilmektedir. Dolayısıyla ne yapacağını bilmez hale gelen bireye "hepsi bu muymuş" duygusu hâkim olmaya başlar ve tükenmişlik kaçınılmaz olur. Verimlilik ise, "yaratıcı olma, kendisini olduğu gibi ifade etmeyi ve davranmayı öğrenme" sürecidir.

4.Basamak - Yeniden Oluşturma ve Hayal Kırıklığı: Otuzlu yaşların sonlarından, kırklı yaşların sonlarına kadar uzanan dönem, bireyin erken dönemde yaptığı seçimlerini sorguladığı bir dönemdir. Bu dönemde kişinin iş ile ilgili doyumsuzluğu ortaya çıkabilir. Kişinin becerilerini kullanmasından yıllar sonra, sıkılma ve muhtemelen tükenmişlik ortaya çıkar. Stres, gerginlik ve yorgunluk gibi durumlar bireyin hayatında çok sık ortaya çıkan durumlardır. Bu dönemde kolay incinme ve fanilik duygusu hâkim olmaktadır. Orta yaşta meslekle ilgili ortaya çıkan hayal kırıklığı duygusunun, mesleğin amaçlarını yeniden tanımlayıp, başarı gereksinimlerini yeniden değerlendirmede olumlu bir uyarıcı rolü de oynayabilir. Yeniden oluşturma ise, bireyin kişisel ve mesleki yaşamında olmak istediği kişi olması için yeni bir neden keşfetme sürecidir. Bireyin bunu yapamaması, ya meslekten kaçmayla ya da tümüyle bir hayal kırıklığı içerisinde tükenmişlik yaşamasıyla sonuçlanabilir. Bu modelde her ne kadar çalışanların elli yaşına kadar olan tükenme durumları ele alınmış olsa de, tükenmenin daha ileri yaşlarda da ortaya çıkabileceği belirtilmiştir. Fakat bu durum ayrı bir basamak olarak ayrıca incelenmemiştir (Akt. Baysal, 1995).

2.3.6.Cherniss'in Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik konusunda araştırma yapan Cary Cherniss, tükenmişliği aşırı bağlılığın oluşturduğu bir rahatsızlık olarak görmüş ve kontrol edilemeyen stres durumlarına karşı bireyin geliştirdiği bir başa çıkma yöntemi olarak tanımlamıştır. Cherniss tükenmişlik modeli, tükenmişliği bir süreç olarak ele almaktadır.

Chernis'in ortaya attığı örgütsel, kişisel ve kültürel faktörleri içeren kuramında, tükenmişlik üzerinde rol yapısının önemine işaret edilir. Bu kurama göre, tükenmişliğin temelinde stres vardır. Tükenmişlik, işle ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlar ve işle psikolojik olarak ilişkiyi kesmeyi içeren bir başa çıkma davranışı ile son bulur. Chernies işe ilişkin tutumlardaki değişimi güven duygusunda azalma, idealist olma durumunda azalma ve işten geri çekilme olmak üzere üçe ayırmıştır. Cherniss'in tükenmişlik modelinde iş yükü, belirlenmemiş amaçlar, müşteri ile yüz yüze ilişki, destek ve süpervizyon eksikliği, örgüt içi çatışmalar gibi örgütsel değişkenler ile çalışanın kişiliği, evlilikten aldığı doyum ve kariyer planları gibi kişiyle ilgili değişkenler etkileşmektedir. Ona göre tüm bu stres kaynakları zamanla tükenmişliğe neden olmaktadır (Sevinç, 2007).

İsteklerin kaynakları aşması nedeni ile stres yaşayan kişi, başa çıkma yolu olarak ilk adımda stres yaratan kaynağı ortadan kaldırmayı dener. Eğer bu ilk adımda başarılı olamaz ise, ikinci adıma geçer. İkinci adımda, stresi arttıran arzu ve talepleri azaltmayı dener. Üçüncü adımda, dış kaynakları çoğaltır. Eğer bu adımda başarılı olamaz ise, dördüncü adıma geçer. Bu aşamada iç kaynakları çoğaltır ve egzersiz yapma, meditasyon gibi birtakım stresle başa çıkma tekniklerine başvurarak rahatlamaya çalışır. Kişi bunda da başarılı olmazsa, duygusal yükünü azaltmak için işle psikolojik olarak ilişkisini kesme çabasına girer. Bu çabanın belirtileri ise; güdüsel azalma, müşteri, yönetici ve iş arkadaşlarına karşı olumsuz tavırlar sergileme ve iş yaşamına ilişkin hedef küçültme şeklinde ortaya çıkar (Şahin, 2007).

Cherniss'e göre yukarıda bahsettiğimiz beş adım ortaya çıktığında, bunlara paralel beş olası müdahale uygulanabilir. Ona göre ilk önemli müdahale iç kaynakları arttırmak amacıyla personeli geliştirmektir. Yeni işe başlayan personel için işe alıştırma programları ya da stres ve tükenmişlikle başa çıkma grup programları oluşturmak buna örnek verilebilir. İkinci olası müdahale, çalışanların iş yükünü azaltmak ya da çalışanlara serbest zaman tanımaktır. Üçüncü müdahale, yönetimin yönetim biçimini geliştirmesi ve personelin tüm zararlar hakkında bilgi sahibi olması süreçlerini kapsar. Yönetim bu müdahale ile çoğu kez personelinin zarara uğramasını engelleyebilir. Dördüncü müdahale ise örgütsel problem çözme yöntemlerini kapsar.

Her iş yerinde problemler vardır ve olacaktır. Fakat strese ve tükenmişliğe karşı programlar oluşturan ve çalışanların problemlerini erken tespit eden işletmeler daha başarılı olmaktadır. Son olasılık örgütsel hedefler koymaktır. Kahn, Snoek, Rosenthal, Wolfe ve Quinn iş stresi ile ilgili yaptıkları çalışmalarda, iş yerinde stresin en sık rastlanan nedeninin, bireyin rol belirsizliği ve rol karmaşası olduğunu vurgulamışlardır (Sevinç, 2007).

Chernis, tükenmişliğin çalışanın beklentileri ile iş hayatının gerçekleri arasındaki uçurumdan kaynaklandığını vurgulayan ilk kişi olması bakımından önemlidir .

2.3.7.Pines'in Tükenmişlik Modeli

Bu modelde tükenmişlik fiziksel, duygusal ve zihinsel açıdan bir bitkinlik durumu olarak tanımlanmaktadır ve modele göre tükenmişliğin temelinde, kişiyi sürekli olarak duygusal baskı altında tutan iş ortamları vardır.

Ancak, bu tür tükenmişlik, işe güdülenme ve beklenti düzeyleri yüksek olan, hayatlarının anlamını işleri olarak gören bireylerde görülür. Bu modele göre, işe güdülenme düzeyleri düşük olan bireylerin tükenmişlik yaşamaları söz konusu değildir.

Güdülenme düzeyi yüksek bireyler, meslek yaşamlarına büyük hedefler ve beklentilerle başlarlar. İşe ilişkin güdülerden bazılarını, mesleğe yeni başlayan tüm insanların paylaştığı başarılı olma, takdir edilme, kalıcı izler bırakma gibi örnekler verilebilir. Bu tür durumlarda, güdülenme düzeyi yüksek olan bireyler genellikle beklentilerini gerçekleştirir ve hedeflerine ulaşır. Ancak iş çevresinin yarattığı stresin yüksek; destek ve ödülün düşük olduğu durumlarda güdülenme düzeyi yüksek olan bireyler çoğu kez başarılı olmak için gerekli fırsatları elde edemezler (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001).

Pines'e göre tükenmişliğin duygusal boyutunun yol açtığı fiziksel belirtiler şunlardır:

Hastalık ile ilgili şüphelerde artış, baş ağrısı, mide bulantısı, sırt ağrıları, hastalığa eğilimli olma, sıkça yaşanan soğuk algınlıkları, virüs kapma, yorgunluk ve uyku bozuklukları...

Bunlar zihinsel düzeyde çeşitli sorunlara, hatta intihar eğilimlerine yol açar. Pines'in modeline göre zihinsel düzeyde tükenmişlik belirtileri ise şunlardır:

Bireyin kendisine, işine ve genel anlamda yaşama karşı olumsuz tutumlar geliştirmesi, ümitsizlik ve çaresizlik, düşük özsaygı, aşağılık duygusu, yetersizlik duyguları,

Varoluşlarının anlamını başarıda bulan bireyler için başarısızlıklar, tükenmişliğin en önemli nedenini oluşturan utanç verici ve yıkıcı yaşantılar olarak değerlendirilirler (Sevinç, 2007).

2.3.8.Edelvvich ve Brodsky'nin Tükenmişlik Modeli

Pines'in tükenmişlik modelinin aksine, Edelvvich ve Brodsky'e göre her insanın doğasında tükenmişlik sendromu vardır. Tükenmişlik, onlara göre sadece yardım hizmeti sunan mesleklerde değil, her alanda ve her meslekte görülebilir.

Bu modele göre tükenmişlik sendromu aşama aşama gelişen bir süreçtir ve dört döneme ayrılır:

İdealistik dönemi

Durgunlaşma dönemi

Engellenme dönemi

Apati dönemi

1) İdealistik Dönemi: İşe yeni başlayan birey umutlu ve enerjiktir, mesleki ideallere ve gerçekçi olmayan beklentilere sahiptir. Ancak iş ortamındaki önyargı, uygulama sorunları, sık eleştirilme, kendine ve yaşamın diğer alanlarına zaman ve enerji ayıramama gibi nedenler, bireyde sorun yaratmaya başlar. Bu süreçte her ne kadar uyum sağlama çabası görülmekte ise de, bunlarla baş edememe sonucunda birey yavaş yavaş tükenmişliğin durgunluk düzeyine girmeye başlar. Bu dönem bu koşulların varlığında, çalışmaya başlandıktan yaklaşık bir yıl sonra ortaya çıkar (Işık, 2005).

2)Durgunluk Dönemi: İdealistik coşkudan, durgunluğa geçiş sırasında çalışan kişi işi yavaşlatma eğilimi göstermeye başlar ve bireyin mevcut enerji düzeyi azalmaya başlar. Başlangıçtaki motivasyonda azalma olur. Görevi ile ilgili beklentilerin gerçekleşmemesi nedeniyle hayal kırıklığı yaşanır. Bu durum devam ettiğinde bireyin iş doyumunu azalır ve verdiği hizmeti sevmemeye başlar. Bu dönemde bireyin iş dışındaki ilgileri (aile, arkadaşlar, spor, boş zaman faaliyetleri, para gibi) daha önemli hale gelir ve bu ilgilere daha fazla önem vermeye başlar.

3) Engellenme Dönemi: Bu dönemde kişi, kendi kendine işin değeri ve anlamıyla ilgili sorular sormaya, işi sürdürüp sürdürmemeyi sorgulamaya başlar. İşin sınırlılıkları, yaptığı işin amaçlarını gerçekleştirmede tehdit edici olarak görülür. Zaman geçtikçe mesleğinin amaçlarını başarma çabalarının engellendiğini düşünür. Engellenme iki sebepten dolayı ortaya çıkmaktadır: Birinci sebep, çalışanın yani hizmet veren bireyin, hizmet alan kişilerin gereksinimlerini giderememesi ve bu nedenle engellenmişlik hissetmesidir. İkinci sebep ise çalışan bireyin, sıklıkla hizmet verdiği kişilerin gereksinimlerini doyumak için, kendi gereksinimlerini gözden çıkarmasından dolayı engellenmişlik hissetmesidir. Bu dönemde çeşitli duygusal, davranışsal ve fiziksel sorunlar ortaya çıkmaya başlar. Bu dönem devam ettiği zaman da engellenmenin son aşamasına gelinir.

4) Apati Dönemi: Apati, hizmeti veren bireyin hizmet verdiği kişilerle olan ilişkilerinin her yönüne yansır. Genellikle hizmet veren birey, teslim olmuş, her şeyden hatta işinden vazgeçmiş durumdadır. Bu dönemde çok derin duygusal kopma ve kısırlaşma, derin inançsızlık ve umutsuzluk yaşanır. "İş sadece iştir" düşüncesiyle, iş için çok az zaman harcanır. İlgisizliğin en yoğun yaşandığı dönemdir. İşe geç gelme, duyarsız davranma, rutinlerin dışında bir iş yapmama ve sürekli işinden yakınma vardır (Işık, 2005).

Yukarıda bahsettiğimiz kuramlardan yola çıkarak Maslach tükenmişliği, insanlara yardım hizmeti sunan bireylerin iş gereği karşılaştıkları, insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal anlamda kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarıları ile yeterli duygularının azalmasını içeren bir sendrom olarak tanımlarken, Perlman ve Hartman bireysel özelliklerin, sosyal çevre ile beraber kronik duygusal strese verilen fizyolojik, duyusal ve davranışsal bileşenlerden oluşan bir yanıt olarak

tanımlamıştır. Perlman ve Hartman'a paralel olarak Pines ve Aronson da tükenmişliği; fiziksel, duygusal ve zihinsel açıdan bitkinlik durumu olarak tanımlamaktadır. Ayrıca Meier ve Cherniess'e göre de tükenmişlik, hem bireysel hem de çevresel etkilerin bir fonksiyonu ve tekrarlayan iş yaşantılarının sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Edelvvich ve Brodsky ise tükenmişliği iş koşullarının sonuçlarıyla birlikte idealizm, enerji ve amacın kaybolması olarak tanımlamaktadır.

2.4.TÜKENMİŞLİĞİN NEDENLERİ

Tükenmişliğin nedenleri incelendiğinde birçok nedenden söz edildiği görülmektedir.

Maslach ve Pines'e göre, işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda tükenmişlik negatif benlik kavramının ve negatif iş tutumlarının gelişimini ve hizmet verilenlere duygu ve ilginin kaybını içeren bir fiziksel ve emosyonel tükenme sendromu olarak, emosyonel tükenmenin artması sonucunda, kronik iş taleplerinin ve kişinin emosyonel kaynakların tükenmesi durumunda ortaya çıkmaktadır (Tümkiye, 1996).

Freudenberger'e göre, tükenmenin nedenleri bireyin idealleriyle ilişkilidir. Tükenmiş kişi, bağlandığı bir yaşam tarzı ya da ilişkiden beklentilerini elde edememesine bağlı olarak yorgunluk ve hayal kırıklığı içinde olmaktadır. Eğer bireyin beklentileri gerçekten olabileceklerin çok üzerindeyse ve kişi bu amaca ulaşmaya çalışmakta ısrar ediyorsa huzursuzluk ve sıkıntı duymakta, yoğun çatışmalar yaşamaktadır. Bunun kaçınılmaz sonucu ise öz kaynakların, yaşam enerjisinin ve işlev görme yeteneğinin tükenmesidir (Freudenberg ve Richelson, 1994; Akt. Tümkiye, 1996).

Freudenberger'in paralelinde Şuran ve Sheridan, tükenmenin nedenini bireyin hayatında rol karmaşası yaşaması, yetersizlik yaşaması, durgunluk ve hayal kırıklığı yaşaması olarak görmektedir. Perlman, Hartman ve Pines'in görüşlerine göre ise, strese bir reaksiyon sonucu olarak tükenmişliğin nedeni, duygusal veya fiziksel bitkinlik, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren kronik stres durumları olarak açıklanmaktadır (Tümkiye, 1996).

Tükenmişliğin ortaya çıkmasında etkili olan birincil değişkenleri saptamak amacıyla, Blase tükenmişliğin gelişim modelini test ederek, bu değişkenleri; zamanı iyi kullanamama kaygısı, kişisel kapasitesinin altında ya da üstünde olan ve böylece bireye uygun olmayan talepler, görevlerin uygun biçimde yerine getirilmesini güçleştiren örgütsel özellikler, kişisel gereksinimlerin karşılanmaması, değişiklikleri desteklemedeki yetersizlik ve olumsuz tepkiler yaratan stresler olarak açıklamaktadır (Sevinç, 2007).

Yapılan alan yazın taraması sonucunda tükenmişliğe neden olan faktörlerden bir kısmının kişiden, bir kısmının ise iş çevresinden kaynaklandığı görülmektedir. Kişiden kaynaklı olan bireysel faktörler, kişinin beklenti düzeyi, kişisel duyguların analizi ve paylaşımı, kişilik özellikleri, demografik özellikler şeklinde sıralanmaktadır.

2.4.1. Bireysel Faktörler:

2.4.1.1. Kişinin beklenti düzeyi: Bir birey yeni bir işe girdiğinde idealist beklentilere sahiptir. Çalışmaya başladığında ise örgütün nasıl çalışması gerektiği ve ne kadar başarılı olacakları ile ilgili beklentiler bireyin "gerçeklik şoku" yaşamasına neden olmaktadır. Bireyin beklentileri, başarı beklentileri ve örgütsel beklentiler olarak ikiye ayrılmaktadır. Başarı beklentileri, bireyin hizmet verdiği kişilerle karşılaştığında nasıl başarıya ulaşılabileceğinden söz eden beklentilerdir. Örgütsel beklentiler ise, bireyin bir çalışan ve uzman olarak çalışabileceği meslek ve sistemlerin yapısı hakkındaki beklentilerdir. Yüksek başarı beklentisi bireyin aşırı duygusal enerji harcamasına ve kendisini yorgun hissetmesine neden olabilmektedir. Ayrıca yüksek örgütsel beklentiler de bireyin çabuk tükenmesine neden olabilmektedir (Tümekaya, 1996).

2.4.1.2. Kişisel duyguların analizi ve paylaşımı: Kendini ifade eden, duygularını paylaşan bireylerin tükenmişlik düzeyi düşük olmaktadır. Örgüt içinde çalışanların birbirleri ile paylaşımında bulunabilecekleri bir ortam yaratılması, hem bireylerin duygusal rahatlamalarını hem de aynı zamanda müşterileri ile ilişkilerini daha iyi anlamalarını ve farklı çözüm yolları geliştirmelerini sağlamaktadır. Böyle bir ortamı sağlayan gruplardan biri vworkshop gruplarıdır (Tümekaya, 1996).

2.4.1.3.Kişilik özellikleri: Freudenberger , Niehouse ve Helliewell A tipi kişiliği, potansiyel bir "tükenmişlik" tipi olarak tanımlanmaktadır. Cooper ise, A tipi kişiliğin daha fazla iş yükü üstlendiğini vurgulamaktadır. Nagy ve Davis çalışmalarında, tükenmişlik faktörlerinin A tipi kişilik ve işkolizm eğilimleri ile ilgili olduğunu saptamışlardır. A tipi kişilik, sosyal etkileşimleri azaltan faktörlere sahiptir ve bu sosyal etkileşimler azalınca bireyin elde ettiği sosyal destek de azalmaktadır. Böyle bir durumda bulunan birey hem sosyal destekten yoksun kalmakta hem de bu kişinin iş stresi ile başa çıkmada başarılı olma olasılığı azalmaktadır ve zamanla tükenmişlik yaşanmaktadır (Akt. Siliği, 2003).

2.4.1.4.Demografik özellikler: Tükenmişliğe etki eden demografik özellikler arasında cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim düzeyi yer almaktadır. Cinsiyetin tükenmişliği ne yönde etkilediği konusunda farklı görüşler bulunmaktadır. Cinsiyet ile tükenmişliğin ilişkili olduğunu gösteren araştırma bulgularına (Ergin, 1992; Torun, 1995; Tümkaya, 1998) karşılık, böyle bir ilişkinin olmadığını gösteren araştırmalara da rastlanılmaktadır.

Yaş ile tükenmişlik düzeyi arasında ilişki olmadığını ortaya koyan araştırmalar olmakla birlikte (Ensari ve Tuzcuğlu, 1995; bireylerin yaşı ile tükenmişlik düzeyi arasında olumsuz yönde ilişki olduğunu ortaya koyan çalışmaların sayısının daha fazla olduğu dikkati çekmektedir (Girgin, 1995; Tümkaya, 1996).

Tükenmişlik ile medeni durum (Ergin, 1992; Torun, 1995; Örmən, 1993) çocuk sahibi olup olmama gibi değişkenlerin de ilişkisi araştırılmış, evli olmanın eşlerden sağlanacak sosyal destek açısından önemli olabileceği belirtilmiştir.

Eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde ise, bazı araştırmalarda eğitim düzeyi ilerledikçe tükenmişlikle başa çıkmada başarılı olunacağı bulgusu yaygındır (Izgar, 2000; Dursun, 2000 ve Tümkaya, 1996; Sonay, 2000). Bireyin eğitim düzeyinin ise aslında beklenti düzeyi ile ilişkili olduğu düşünülebilir. Eğitim düzeyleri yükseldikçe, bireylerin mesleğe ilişkin beklentileri daha yüksek olmakta ve bunların karşılanamaması tükenmişliğin yaşanma olasılığını arttırmaktadır. Ayrıca bireyin aldığı eğitime uygun olmayan bir işte çalışıyor olması da tükenmişliğin gelişimine katkıda bulunmaktadır.

Yukarıda verilen araştırma bulguları, tükenmişliğin nedeninin daha çok bireyin kişilik yapısıyla ilgili olduğu göstermektedir. Ancak, tükenmenin nedenlerini iş ortamında uzun süreli strese maruz kalma ve bireyin bu stresle başa çıkma becerilerden yoksun olması olarak gören görüşler de vardır. Bu kuramcılardan Pines ve Aronson, tükenmişliğin nedenini iş çevresinin ürettiği aşırı strese karşı, çalışanlara gerekli desteğin verilememesi olarak açıklamaktadır. Meier'e göre ise, tükenmişliğin nedeni, bireyin hayatında iş yaşamı ile ilgili sonuçların kontrol edilebilir olmaması ve işle ilgili olumlu pekiştirici almamasıdır. Benzer bir şekilde Edelvich, Brodsky ve Cherniess'in çalışmalarında, tükenmişliğin nedeni, işle ilgili yaşanan aşırı stres kaynakları ve örgüt içi çatışma ile olumsuz iş koşulları olarak görülmektedir (Işık, 2005).

Başka bir deyişle, bireyin iş çevresinden kaynaklanan faktörler olan durumsal faktörler, çalışan kişilerin sayısı, kişisel temasın miktarı ve çeşitliği, sosyo- mesleki destek sistemleri, kişisel becerilerde eğitim, hizmet verilen kişilerin algılanmasındaki eğilimler ve aşırı iş yükü şeklinde sıralanmaktadır.

2.4.2. Durumsal Faktörler

2.4.2.1.Çalışan kişilerin sayısı: Çalışanın etkileşiminin niteliği, hizmet verdiği kişilerin sayısı tarafından büyük ölçüde etkilenmektedir. Bu sebeple çalışan kişilerin sayısı arttıkça, çalışan açısından aşırı bilişsel, duyuşsal ve duygusal yükün de artması beklenmektedir.

2.4.2.2.Kişisel temasın miktarı ve çeşitliği: Bireyin, işte çalışma saatlerinin sayıca miktarı, büyük olasılıkla o kişinin yorgunluk, sıkıntı, stres, tükenmişlik vb. yaşamasına neden olmaktadır. Bir kişiden uzun süreli çalışma beklentisi genellikle yüksek tükenmişliğe yol açmaktadır. Uzun saatler şeklinde çalışma, hizmet verilen kişilerle doğrudan temas içinde bulunduğu zamanlarda, çalışanların negatif tutumlarının oluşması ve tükenmişlikle bağlanmaktadır. Bu durumda fazla temas, çalışanlarda negatif tutumlarının oluşmasına ve tükenmişlik yaşamlarına daha fazla neden olmaktadır. Bu nedenle gerek duyulduğunda, çalışana geçici geri çekilme fırsatları sağlanması, ara verilmesi, aşırı stres ortamlarından uzaklaştırarak, geçici bir

duygusal rahatlama sağlanması, iyi bir hizmet vermenin sürdürülmesine olanak tanımaktadır.

2.4.2.3.Sosyo-mesleki destek sistemleri: Çalışanların yer aldıkları formal ve informal programlarda diğer çalışanlar ile problemlerini tartışabilmeleri, destek almaları gerekmektedir. Bu da tükenmişliğin daha başarılı bir şekilde üstesinden gelmenin ve çalışanlara yardım etmenin bir yoludur. Maslach ve Leiter'e göre, böyle bir sistem çalışanların karşılaştıkları problemlerin ve kişisel duygularının analizi için fırsat sağlamaktadır. Bu sistemler özellikle iyi gelişmiş, büyük kurumlar tarafından desteklenmişse, sistemlere dâhil edilen çalışanların tükenmişliklerinin daha da azaltılabileceği düşünülmektedir (Üstün, 1995).

2.4.2.4.Kişisel becerilerde eğitim: Yapılan araştırma bulgularından yola çıkarak, insanlara yardım hizmeti sunan mesleklerde çalışanların diğer insanlarla çalışmak için hazırlanmış ve özel eğitim almış olmaları gerektiği açıkça görülmektedir. Kişiler teknik hizmet becerilerinde iyi eğitilmiş olabilirler. Ancak çoğu kişi, yoğun, tekrarlanan duygusal etkileşimlerle uğraşmak için iyi hazırlanmış değildir. Bu durum onları tükenmişliğe daha açık hale getirmektedir.

2.4.2.5.Hizmet verilen kişilerin algılanmasındaki eğilimler: Maslach, tükenmişlik sendromunun özünde bulunan önemli bir niteliğin, çalışan bir bireyin hizmet verdiği kişilere karşı algılarının pozitif ve insancıl bir yönden, negatif ve insancıl olmayan bir yöne doğru değişmesi olduğunu vurgulamaktadır. Hizmet verilen kişiler, daha küçültücü terimlerle ele almır ve çalışan kişide hizmet verdiği kişilerin insan olarak değer ve kapasitelerinin düşük olduğu kanısı gelişmeye başlar.

Maslach'a göre, herhangi bir yardım etme ilişkisinde sadece yardım eden kişi karşısındakini "dehümanize" etmemektedir. Yardım alan kişi de hizmet vereni "dehümanize" edebilir. Örneğin; hizmet alan kişi, örgüt ve yönlendirmeleri izlemeyebilir ve dışlayıcı bir biçimde sadece negatif geri bildirim verebilir, olumlu hiçbir değişikliği ve gelişimi bildirmeyebilir. Böyle negatif geri bildirimler, çalışanlarda kızgınlık, korku ve engellenme gibi duyguların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Böylece çalışan birey, yardım sunduğu kişilerin problemlerini çözmek için yeteneğini kaybederek zamanla tükenmişlik yaşayabilmektedir (Üstün, 1995).

2.4.2.6.Aşırı iş yükü: Maslach ve Jackson'a göre, bireyler bir işi bitirilebilmek için gerekli beceri ve yeteneklerden yoksun olduklarını hissettiklerinde nitel yükten, verilen sürede işi tamamlayacaklarını algıladıklarında da nicel yükten söz edilebilir. Ağır iş yüküyle karşı karşıya kalan kişiler büyük baskı altındadır ve zamanla beden ve ruh sağlığı olumsuz yönde etkilenir (Üstün, 1995).

Araştırmacılar, tükenmişliği tanımlamak için birçok girişimde buldukları gibi, buna eşit sayıda da tükenmişliğe etki eden faktörlerden söz edildiği görülmektedir. Alan yazın incelemesi sonucunda yukarıda belirtilenler, tükenmişlik faktörlerinin bazılarıdır. Sonuç olarak, tükenmişliğe yol açan pek çok neden olduğu belirlenmiştir. Yapılan literatür inceleme sonucunda, Freudenberger, Şuran ve Sheridan, Perlman ve Hartman ile Pines'in tükenmişliğin nedenlerine ilişkin ortak görüşleri, bireyin kendisi ile ilişkin beklentileri olarak saptanmıştır. Maslach, Pines ve Aronson; Meier; Edelvich ve Brodsky ile Cherniess ise, tükenmişliğin nedenleri olarak bireyin iş ortamında yaşadığı tüm olumsuz koşulları göstermektedirler.

2.5.TÜKENMİŞLİĞİN BELİRTİLERİ

Tükenmişlik, bir belirtiler topluluğu olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişliğin belirtileri, üst üste eklenerek birbirinden net olarak ayıramayacak bir hale dönüşmekte ve böylece kavramın karmaşık bir görüntüsünü oluşturmaktadır. Belirtilerin çeşitliliğine karşın bu çeşitlilik, sinsi gelişen tükenmişlik sürecini ayrıntılı olarak açıklayan bir bütünlük göstermekte; ancak belirtilerinin olmayışı, bu durumun sıklıkla göz ardı edilmesine neden olmaktadır. Bunun bedeli ise, birey için gittikçe artan bir şekilde işten soğuma, işe gitmeyi istememe, tahammülsüzlük, kendinden şüphelenme ve benlik imajına uygun olmayan şekilde davranma olmaktadır (Akt. Çam, 1992).

Gold ve Costa'ya göre tükenmişlik, düşünüldüğünden çok daha yaygın bir problem olduğu ve tükenmişliğin belirtilerinin, depresyonun ümitsizlik, çaresizlik, boşluk, kederli olma gibi belirtileriyle benzer olduğu vurgulanmaktadır. Tükenmişliğin belirtileri birçok yazar tarafından farklı şekilde sıralanmaktadır. Bu bölümde,

Freudenberger ve Richelson'un , Maslach ve Jackson'ın , Cherniess'in , Pines, Aronson ve Kafrey'in , Maslach ve Leiter'in ve Ivvanick'in , tükenmişliğe eğilimli olan çalışanlarda gözlenen belirtilerle ilgili açıklamalarına yer verilmektedir.

Freudenberger ve Richelson'a göre tükenmişlik yavaş yavaş ve sinsiye ortaya çıkar. Ortaya çıkışı her ne kadar ani olsa da, tükenme sürekli gelişen bir durumdur. Kişi haftalarca, aylarca hatta yıllarca belirlediği ideale ulaşmak için kendini zorlar. Bir gün, daha önce hiçbir uyarıda bulunmadan aniden bir belirti, ona tükendiğini gösterir. Tükenme durumuna gelmeden önce, genellikle bir baskı, bir aile üyesinin hastalığı ya da arka arkaya gelen üzücü olaylar, sınav gibi bazı çevresel nedenlere rastlanır. Fakat bazen hiçbir olay olmadan birden bire ortaya çıktığı da olur.

Tükenmede davranışlar ve duygularla ilgili belirtiler daha önce ortaya çıkar ve kolay tanınır. Ani öfke patlamaları, sürekli kızgınlık, yardımsızlık, yalnızlık, umutsuzluk, çaresizlik, engellenmişlik en çok dile getirilen şikâyetlerdir (Tümkiye, 1996).

Maslach ve Jackson yaptıkları araştırmalara dayanarak, tükenmişliğe eğilimli çalışanlarda üç ana belirti gözlemlemişlerdir.

- Kendini psikolojik olarak işe vermede yetersizlik (Duygusal Tükenme),
- Hizmet verilen kişilere karşı olumsuz duygular besleme (Duyarsızlaşma),
- Kişinin kendini ve yaptığı işi olumsuz bir biçimde değerlendirmesi (Kişisel Başarı Eksikliği).

Araştırmacılar, bu ana belirtileri aşağıda verilen dört kategoride ele almışlardır:

2.5.1.Duygusal Belirtiler: Ani öfke patlamaları, anksiyete, depresyon, can sıkıntısı, şüphe, yalıtılmışlık duygusu, kötümserlik, yalnızlık ve umutsuzluk, unutkanlık, kafa karışıklığı, tahammülsüzlük, mutsuzluk, çaresizlik, içe kapanma, özgüvenin ve özsaygının azalması, kendi kendine zihinsel uğraş içinde olması, rol çatışması, kendisinden kötü biri olarak söz etmesi, suçluluk, amaçlara ulaşmada yaşanan sürekli başarısızlık ve engellenmenin yol açtığı karmaşa (Baysal, 1995; Izgar, 2000; Tümkiye, 1996).

2.5.2.Davranışsal Belirtiler: Başkalarını suçlama, işe gelmeme, işten nefret etme, ilaç-alkol kullanımı, aşırı tepki verme, iş duyumsuzluğu, işe geç gelmeler, sabırsızlık, rahat olamama, ani irritasyon ve engelleme belirtileri, apati ve negativizm sergileme, uzaklaşma, suçluluk, teslimiyet, kurallar hakkında esnek olmama, evlilik ve aile çatışmaları, yüzeysel iletişim kurma, intihar eğilimleri, işten soğuma, işe gitmeyi istememe, işi erteleme, hizmet verdiği kişileri küçük düşürme, alay etme, katı düşünme, değişime direnç gösterme, yöneticilerin onları desteklemediklerini ve onların iş performanslarını anlamadıklarını düşünme, iş çevresine, arkadaşlarına ve yöneticilere karşı kızgınlık duyma, onlara fazla güvenmeme, onlardan kaçınma, rol çatışması, göreve ve kurallara yönelik karışıklık, çalışmaya direnç, başarısızlık hissi, kuruma yönelik ilginin azalması (Dursun, 2000; Girgin, 1995; Izgar, 2000).

2.5.3.Somatik Belirtiler: Yorgunluk ve bitkinlik, uykusuzluk, migren, baş ağrısı, ülser, sırt ve boyun ağrısı, kilo alma ve kilo kaybı, nefes daralması, solunum güçlüğü, üriner sistem problemleri, sık hastalanma ve konsantrasyon bozuklukları (Dursun, 2000; Girgin, 1995, 2000; Baysal, 1995).

2.5.4.Savunma Belirtileri: İnkâr etme, suçlama, mantığa bürünme, yansıtma ve yer değiştirme (Dursun, 2000; Girgin, 1995, Izgar, 2000; Baysal, 1995).

Maslach ve Jackson'a göre, tükenmiş bireylerin verdiği ilk tepkilerden biri geri çekilmedir. Geri çekilme tepkileri arasında iş başında olabildiğince az zaman harcama, daha uzun dinlenme arası verme, iş ile arasına olabildiğince mesafe koyma, sabahları uyandığında iş başında geçecek yeni bir günün nasıl çekileceğini düşünme sayılabilir. Maslach ve Jackson'a göre geri çekilme yalnızca işteki davranışlarla değil, aile ve arkadaşlara verilen tepkilerde de görülebilir.

Maslach ve Jackson'un açıklamalarına paralel olarak Pines, Aronson ve Kafrey çalışmalarında tükenmişliği fiziksel, ruhsal ve duygusal tükenmeyle karakterize, genel bir duygu olarak ele almaktadırlar. Fiziksel sorunlar bu araştırmacılara göre; ağrılar, çeşitli hastalıklar, virüs ve nezlenin sıkça görülmesi, yorgunluk ve uyku sorunları gibi çeşitli belirtilerdir. Bu fiziksel belirtilere eşlik eden belirtiler, tükenmişliğin duygusal tükenme kısmını üretir. Ciddi durumlarda, ruhsal hastalıklara

ya da intihar düşüncelerine kadar uzanan depresyon ve bastırılmış duygulara da yol açar (Girgin, 1995).

Cherniss ise, tükenmişliğin belirtilerini, hizmet verilen kişiye karşı ilginin kaybolması, bitkinlik ve hayal kırıklığı yaşaması, kötümserlik ve karamsarlılık, motivasyonun azalması, ilgisizlik, hizmet verdiği kişilere ve iş arkadaşlarına karşı kızgınlık duyması, başkalarını suçlama, değişikliğe direnme, insanlara karşı katılığının artması, yaratıcılığını yitirmesi olarak açıklamaktadır (Girgin, 1995).

Tükenmişliği yaşayan kişi garip, eleştirici, kızgın, katı, önerilere kapalı ve insanları iten davranışlar gösterir. Bu kişiler işleri her ne ise kendi paylarına düşenden fazlasını yaparlar, programları her zaman doludur ve kendilerini çok uzun zaman zorladıkları için tükenmektedirler. Tükenmişliği yaşayan birey, kişisel, mesleki doyumsuzluk ve yorgunluğun karmaşık bir duygulanımının farkına varır. Ancak bu duyguların dile getirilmesinin zor oluşu ve belirgin beklentilerin olmayışı bu durumun sıklıkla göz ardı edilmesine neden olur. Bunun bedeli de gittikçe artan işten soğumadır. Tükenme yaşayan kişiler, genellikle yardım alma konusunda çok istekli değildirler. Her zaman başarılı ve becerikli olduklarından yaşam felsefelerinde başarısızlık olarak gördükleri hiçbir şeye yer yoktur. Yaşamları boyunca zor işler üstlenmişler ve bu durumlarla başa çıkabildikleri için gururlanmışlardır. Tükenmişlik yaşamaya başladıklarında ise, ne kadar çok uğraşırlarsa uğraşınlar ortaya çıkan sonuç onlara hayal kırıklığı gibi görünmektedir (Izgar, 2000).

Iwanick'e göre tükenmişlik, çeşitli derecelerde ele alınabilir ve her bir derecede farklı belirtiler görülebilir. Iwanicky tükenmişliği, hafif, orta ve şiddetli olmak üzere üç grupta inceler:

Birinci derece (hafif) tükenme gösterenlerde, kısa süren sinirlilik, atılganlık, bitkinlik, endişe, sonuçsuz çabalarda bulunma gözlenir.

İkinci derece (orta) tükenmişlik yaşayanlarda, birinci derecedeki belirtiler gözlenmekle birlikte bu belirtiler en az iki haftada bir veya daha sık tekrarlanır.

Üçüncü derece (şiddetli) tükenmiş bireylerde ise, ülser, kronik ağrılar, migren gibi çeşitli fiziksel sorunlar görülür (Izgar, 2000).

Schvab ve arkadaşlarına göre ise tükenmişlik, bireyin iş yaşamının kalitesini olumsuz etkileyen davranışlara yol açtığı gibi, ev yaşamının kalitesinin de kötüye gitmesine neden olmaktadır (Dursun, 2000).

Tükenmişlikle ilgili olan bu belirtiler araştırıldığında çok farklı semptomatik belirtilerin ortaya çıktığı görülmektedir. Maslach ve Jackson, tükenmişliğe eğilimli çalışanlarda gözlemledikleri ana belirtilerin, çeşitli araştırmacılar tarafından duygusal, davranışsal, somatik ve savunma belirtileri olarak ayrı gruplarda ele alındıklarını belirtmektedir. Özetlenecek olursa; tükenmişlik yaşayan birey, olumlu duyguların yerine anksiyete, sinirlilik, atılganlık, depresyon, korku, engellenmişlik ve sinirlilik yaşamakta, işle ilgili doyumsuzluk, ilgisizlik, işle başa çıkamama, işle ilgili herkese karşı duyarsız, ilgisiz, suçlayıcı ve kırıcı davranma gibi pek çok olumsuz tepki vermektedirler. Ayrıca, ülser, kalp rahatsızlıkları, farklı kronik ağrılar, migren gibi çeşitli fiziksel sorunlar da yaşamaktadır.

Sonuç olarak tükenmişlik, verilen hizmetin kalitesinde düşmeye neden olduğu gibi kişinin sağlığını ve tüm hayatını da olumsuz yönde etkilemektedir.

2.6.TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI

Literatürde tükenmişliğin belirtilerin yanı sıra tükenmişliğin sonuçlarının da farklı araştırmacılar tarafından incelendiği görülmektedir. Tükenmişliğin belirtileri olarak ifade edilen çeşitli faktörler, bazen de tükenmişliğin sonuçları olarak ifade edilmiştir. Bu bölümde tükenmişliğin sonuçları üzerinde durulacaktır.

Araştırmacılar, tükenmişliğin çalışan kişiler üzerindeki etkilerinin çok ciddi boyutlarda olabileceğini belirtmektedirler. Pek çok araştırmacı tükenmişliğin temel olarak sunulan hizmetlerin niteliğinde bozulmaya neden olduğu, ancak bireyler üzerinde de bazı olumsuz etkilerinin olduğu görüşündedirler.

Tükenmişlik sendromuna yakalanan şahıslar sağlık problemleri, psikolojik sorunlar, kendilerine güvensizlik ve işlerine karşı gittikçe büyüyen bir hoşnutsuzlukla iç içedirler.

Çam'a (1991) göre tükenmişlik, işi savaçklama, işi bırakma eğiliminde artış, hizmetin niteliğinde bozulma, işe izinsiz gelmeme, izin sonunda rapor yoluyla izni uzatma eğilimi, işte ve iş dışında insan ilişkilerinde bozulma, uyumsuzluk, eş ve aile bireylerinden uzaklaşma eğilimi, düşük iş performansı, iş duyumsuzluğu, sebepsiz yere sık sık hastalanma eğilimleri, işte yaralanma ve iş kazalarında artışa neden olabilmektedir.

Torun'a (1995) göre ise, tükenmişliğe maruz kalan kişilerde yorgunluk, uykusuzluk, iştahsızlık, baş ağrıları, sindirim sorunları gibi fiziksel sorunlar, depresyon, kaygı, çaresizlik, özsaygısının azalması, alınganlık gibi duygusal sorunlar sıklıkla görülmektedir.

Bu bölümde tükenmişliğin kişisel sonuçları, iş hayatına etkileri ve davranışsal sonuçları üzerine durulacaktır.

2.7.TÜKENMİŞLİĞİN KİŞİSEL ETKİLERİ

Maslach, tükenmişliğin duygusal yorgunluğa olduğu kadar fiziksel yorgunluğa da neden olduğunu savunmaktadır. Bu durumdaki bireylerin, kendilerini çok yorgun ve boşluk içinde hissettiklerini, sabah kalkıp yeni bir güne başlamanın çok zor geldiğini belirtmektedir. Maslach, bu yorgunlukların nedeninin gerginlik olduğunu, gerginlik içindeki bireyin gevşemesinin ya da gece rahat uyumasının mümkün olmadığını iddia etmektedir. Ona göre devam eden bu duygusal gerginlik uyumayı veya derin uyumayı engellediğinden uykusuzluk önemli bir problem haline gelmektedir. Birey uyuduğunda ise kötü rüyalar ve kâbuslar görmekte, uykusuz geçirilen gecelerin tedirginliği sık sık bir şeylerin ters gideceği gibi anlamsız korkulara neden olabilmektedir. Kronikleşen uykusuzluk, yorgunluk ve gerginlik bireyin hastalığa yakalanmasını da kolaylaştırmaktadır (Dursun, 2000).

Freudenberg, Perlman ve Hartman'a göre kronik yorgunluk ve gerginlik bireyi fiziksel ve psikolojik hastalıklara açık tutmaktadır. Ayrıca depresyon, bıkkınlık, dikkati toplayamama, karar vermede güçlük çekme gibi tepkiler de ortaya çıkmaktadır (Işıkhan, 1993).

Tükenmişlik sendromu yaşayan kişi, söz ettiğimiz sorunlarla mücadele edebilmek için alkol, ilaç, uyuşturucu ve sakinleştirici kullanmaya başlar ve zamanla bu maddelere bağımlı hale gelir. Bütün bu çözümler zarar verebilecek bir potansiyele sahiptir. Ne yazık ki duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile karşı karşıya kalan kişiler içki ve sigara gibi zararlı alışkanlıklara büyük bir kurtarıcı gibi sarılmaktadırlar. Genellikle kişiler sıkıntılarını bir süreliğine hafifletmek için bu tür kötü alışkanlıklara başlarlar. Fakat sorunlar çözülmek yerine daha çok büyümeye başlar. Tükenmişliğe maruz kalan kişilerin sadece fiziksel sağlığı değil ruhsal sağlığı da etkilenir. Tükenmişliğin birinci safhası kişisel başarının azalması ve kendine güvenin kaybolmasıdır. Kişinin kendini kötü hissetmesi ve olayları karamsar değerlendirmesi işini kötü yapmasına sebep olmaktadır. Kendini suçlama eğilimi bireyleri psikolojik olarak kendine zarar veren davranışlara itmektir. Bununla birlikte depresyon, kaygı, mutsuzluk, çaresizlik, özsaygının düşmesi, alınganlık gibi çeşitli duygusal sorunlar görülmektedir (Işık, 2005).

Pek çok araştırmacı tükenmişlik sendromunun etkilerinin sadece kişiyi değil meslektaşlarını, hizmet verdiği kişileri, arkadaş ve aile üyelerini de etkilediğini belirtmektedir.

2.8.TÜKENMİŞLİĞİN İŞ HAYATINA ETKİLERİ

Maslach, tükenmişliğin etkisinin en çok görüldüğü durumun kişinin iş performansındaki düşüş olduğunu iddia etmektedir. Ona göre bu düşüş en çok işin niteliğinde görülmektedir. Bu durumdaki çalışanlar müşterilerine daha az zaman ayırır, diyalog kurmaktan kaçınırlar. Ayrıca, motivasyonları azalır, asabiyet durumları artar ve soğuk tavırlar sergilerler. Karar verirken dikkatli davranmaz, sonuçlarını da pek önemsemezler.

Ünlü'ye (1987) göre ise "Tükenmiş bireyler, oldukları kadarıyla yetinirler; yenilikçi değil muhafazakâr ve statükocudurlar".

Birçok insanla çalışmanın yarattığı duygusal gerginlik hizmet sunan kişileri psikolojik olarak çekingenliğe ve insanlarla en alt düzeyde ilişki kurmaya itebilir.

Gözle ve bedensel temas kurmaktan kaçınır, bazı durumlarda insanlarla doğrudan ilişkili olmayan görevleri tercih ederler (Örmen, 1993).

Tükenmişliğin iş hayatında en önemli etkilerinden biri, çalışanın iş doyumunun azalmasıdır. İş doyumsuzluğu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında birçok araştırmada yüksek düzeyde ilişki bulunmuştur. Tükenmiş çalışanlar, hizmeti alanları insandan çok bir "nesne" gibi görmeye başladıklarından onlara gösterdikleri ilgide de düşüş olmaktadır. Zamanla tükenmiş kişi, zayıf iş performansı, işe gelmeme, devamsızlık, iş performansı ve hizmet kalitesinde azalma gibi çeşitli semptomları gösterir ve bu semptomlar tükenmişliğin örgüt ortamındaki olumsuz sonuçlarıdır (Örmen, 1993).

Maslach ve Jackson'a göre, işyerinde tükenmişlik yaşayan bireyler işten ayrılmayı arzulayan, sürekli hasta olan ve rapor kullanan, artan miktarda alkol ve ilaç kullanan, aile ve evlilik çatışmaları yaşayan bireyler olmaktadır (Sevinç, 2007).

Freudenberg'e (1974) göre ise, bir kurumda depresif kişiler baş gösterdiği zaman diğer çalışanlar da huzursuz ve kaygılı olmaktadır (Sevinç, 2007).

Bazen iş yüzünden tükenmişlik duygusu aile hayatına da taşınır ve aile içinde huzursuzluk, anlaşılmazlık, kopukluk gibi çeşitli sorunlara yol açabilir. Tükenen kişi, duygusal açıdan yorgun olan kişi evde de gergin, sinirli, rahatsız ve fiziksel olarak yorgun, bitkin olmaktadır. Evin içinde zamanını iş hakkında konuşarak ve sürekli şikâyetlerde bulunarak geçirir. Artan kavgalar ve rahatsızlıklar, aile sorunlarına ve ciddi evlilik problemlerine sebep olabilir. Bu gelişmeler ayrılma ya da boşanma ile sonuçlanabilir. Aile üyeleri, çalışan kişinin işyerindeki müşterilerine verdiği ilgiyi ve alakayı kıskanabilir. Kendilerini geri çekebilir, kırılmış ve ihmal edilmiş hissedebilir. (Yıldırım, 1996).

Bazı durumlarda iş hayatındaki başarının, aile hayatından ödünler verilerek aile huzurunun bozulması pahasına gerçekleştiği gözlenir. Ancak iş ve aile hayatının birbirleriyle yakın ilişki içinde olması ve gelişmelerin paralellik arz etmesi halinde olumlu sonuçlar beklenebilir. İkisi arasında denge sağlanmadığında ve uyum bozukluğu yaşandığında ise sorunlar ortaya çıkmaya başlar. Mesleki kimlikle ailede

üstlenilen roller arasında ayırım yapmada güçlük çeken bireyler, aile üyeleriyle ilişkilerinde diğer insanlara davrandıkları gibi davranırlar (Torun, 1995).

Bazı durumlarda da tükenmişlik, kronik kararsızlığa neden olabilir. Yapılması gereken işlerin sürekli ertelenmesi, biriktirilmesi çalışanın üzerinde psikolojik baskı ve sıkıntılar yaratarak çalışanın kendini yetersiz hissetmesini yol açabilir. Örgüt içindeki rollerdeki belirsizlik, yetki eksikliği, çaresizlik veya aşırı iş yükü gibi etkenler kişilerin çabuk ve doğru karar vermelerini engeller (Izgar, 2000).

2.9.TÜKENMİŞLİĞİN DAVRANIŞLAR ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Çalışanlarda tükenmişlik sonucu ortaya çıkan ruhsal sıkıntılar, davranış bozuklukları ile kişiler arası ve aile içi çatışmalara neden olmaktadır. Genellikle, yüksek düzeyde duygusal tükenme, bireyin amacına ulaşmasını engellemektedir. Ulaşılmak istenen bir amacının veya arzunun gerçekleşmemesi sonucu ortaya çıkan ruhsal durumlar, kişiler arası anlaşmazlıklara yol açar ve bunun sonucu olarak da iş yerinde çalışma düzenini bozarak çatışmalara neden olur. Başkalarının arkasından olumsuz yönde konuşmak, dedikodu yapmak, başkaları ile alay etmek, başkalarını aşağılamak, beğenmemek, saldırganca davranmak tükenmişlik yaşayan bir kişide görülebilecek davranış bozukluklarına örnek verilebilir (Torun, 1995).

Dikkat eksikliği ve konsantrasyon zayıflığı da çok önemli tükenmişlik sonuçları arasında bulunmaktadır. Bu durumu yaşayanlar kendilerini işe veremezler. Bu durumdaki kişilerin birçok şeyi gözden kaçırmaları, aldığı karar ve hareketlerinde hatalar yapması kaçınılmaz olmaktadır (Yılmaz, 2000).

Görüldüğü gibi tükenmişlik, çeşitli kişisel ve kurumsal sorunlara yol açmakta ve çalışanlar tarafından verilen hizmetin ya da bakımın kalitesinde azalmaya neden olmaktadır. Sonuç olarak, tükenmişlik sendromunun birçok olumsuz duruma neden olduğu görülmektedir. Tükenmişlik içindeki bireylerin çok karmaşık duygular yaşadığı, buna bağlı birçok davranış ve duygusal bozukluk gösterdiği gözlenmiştir. Dolayısıyla tükenmişlik bireyin aile hayatına da zarar vermektedir. Alan yazın incelemesi sonucunda, tükenmişliğin sonuçlarının çalışan ve hizmet verilen kişiler için çok ciddi sonuçlar doğurabildiği görülmektedir.

2.10.TÜKENMİŞLİĞİ ÖNLEME VE BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ

Tükenmişliği önlemek ve onunla baş edebilmek için öncelikle tükenmişlik sendromunun arkasında yatan nedenler ortaya çıkarılmalıdır. Tükenmişliğin azalmasında iki unsur büyük önem taşımaktadır: Birincisi, esas problemin varlığını ve önemini kabul etmektir. İkincisi ise, değişimi gerçekleştirilebilecek etkili başa çıkma mekanizmalarını geliştirmektir. Söz konusu mekanizmalarından bazıları "bireysel", bazıları ise "örgütsel" tekniklerdir. Bu tekniklerde iş ortamında ve dışında yapılabilecek aktiviteler yer almaktadır.

Tükenmişliğin gelişiminde özsaygı çok önemli bir faktördür. Hem kurumsal veriler hem de araştırmalar özsaygının tükenmişlikle ilgili olduğunu göstermektedir. Golembievvski ve Kim özsaygı ile tükenmişlik arasında negatif yönde bir korelasyon bulmuşlardır. Özsaygı aynı zamanda tükenmişliğin bir sonucu olarak da düşünülebilir. Maslach ve Jackson tükenmişliğin, boyutlarından biri olarak ortaya koydukları kişisel başarı duygusunda düşüklüğün özsaygıyı doğrudan etkilediği sonucuna varmışlardır. Özsaygısı düşük bireyler, kişiler arası ilişkilerde daha az başarılı olma eğilimindedirler. Duyarsız müşterilerle, iş arkadaşlarıyla ve diğer insanlarla olan ilişkilerinde etkisizdirler. Bu insanlar, bu tür duygularla başa çıkmada yardımcı olacak daha az fiziki kaynağa sahiptirler. Özsaygı düzeyi düşük bireyler ayrıca kabul görme ihtiyaçları nedeniyle diğerlerine bağımlı olma eğilimindedirler. Bu nedenle tükenmiş çalışanların rehabilitasyonunda özsaygının yükseltilmesi çok önemlidir (Torun, 1995).

Çam (1992) tükenmişlikle baş etme yollarını aşağıdaki biçimde sıralamıştır:

Tükenmişliği yaşayan birey dinlenmelidir,

Tükenmişlik yaşayan bireyler ilgi ve desteğe olan ihtiyaçları nedeniyle çalışanlar ve başkaları ile yaşantılarını paylaşmalıdır,

Birey azalan enerjisini yüklemek için çeşitli iş seminerlerine, grup çalışmalarına ve workshoplara katılarak motive edilmelidir,

Kurumların felsefesi açık ve net olmalıdır. Yöneticiler, karar ve direktiflerinin personel üzerindeki etkilerini önceden görebilecek yeterlikte olmalıdır,

Kurumlarda tükenmişlikle baş etme programları uygulanmalı, eğitim ve gelişim programları oluşturulmalı, olumsuz rekabet durumları önlenmelidir,

Yöneticiler kurum içi iletişim biçimlerini gözden geçirerek ilişkilerinin kalitesini artıracak önlemler almalıdır,

Tükenmişlik yaşayan bireylere, tükenmişliği azaltmak için değişik seçenekler sunulmalıdır.

Yukarıda da belirtildiği üzere, tükenmişliği önlemek ve başa çıkabilmek için bireysel ve örgütsel düzeyde başarılı stratejiler kullanılabilir. Bu bölümde ilk önce bireysel önleme stratejilerinden, ardından örgütsel önleme stratejilerinden bahsedilecektir.

Tükenmişliği önlemede örgütün üzerine düşen sorumluluklar inkâr edilemez. Ancak tükenmişlikle başa çıkmada bireye sanıldığından daha çok iş düşmektedir. Bazı araştırmalar tükenmişliğe uğrayan kişilerin bu sorunun sorumlusu olarak örgütü gördüklerini göstermektedir. Tükenmişliği yaşamadıklarını ileri sürenler ise, hatanın bireylerde olduğu ve bireyin gerekli önlemleri almadığı görüşündedirler. Maslach ve Leiter'e göre ise, bu görüş yanlıştır. Başka bir görüşe göre tükenmişliği yaşayan kişiler güçsüz olanlardır. Bu görüş, iş hayatını arenaya benzetmektedir. Başarılı olanlar, arenada olduğu gibi kazananlardır. Daha önce de vurgulandığı gibi, tükenmişlik bireyi ilgilendiren bir sorundur. Fakat sadece bireyin sorunu değil, birey ve iş arasında yaşanan bir sorundur. Tükenmişliği önlemek, tükenmişliği tedavi etmekten daha etkili sonuçlar verebilmektedir. İş yerleri tükenmişliği bireysel bir sorun olarak algıladıkları için tehlikeyi önceden görememektedirler. Çalışanlar ilk sinyalleri vermeye başladıklarında tükenmişlik başlamaktadır (Tümkaya, 1996).

Tükenmişlik yaşayan çalışanların, yoğun stresle baş edebilmek için işle ilgili beklenti ve hedeflerini daha gerçekçi belirlemeleri, iş sorumluluğunda ve iş kadrosunda değişiklik yapmaları, tatile çıkmaları, mesleki gelişmeyle ilgili eğitimlere katılmaları, günlük egzersizler yapmaları, masaj ya da yoga gibi terapilere katılmaları, boş zaman etkinliklerinde değişiklikler yapmaları ve profesyonel danışmanlık hizmetlerinden

yararlanmaları önerilebilir. Tükenmişliği azaltmanın bir başka yolu ise iş yaşamı ile özel yaşamı birbirine karıştırmamak, işteki talepleri, aile ve arkadaşlarla geçirilen zamandan fedakârlık etmeden dengeli bir biçimde yerine getirmektir. Tükenmişliğin azaltılmasında egzersiz yapma oldukça etkili olabilmektedir. Birey egzersiz yaparak kendisi için sağlıklı ve olumlu şeyler yaptığını hisseder (Işık, 2005).

Tükenmişlik sorunu yaşayan bireyin ayrıca sorun çözme, karar verme ve olaylara bakışı gibi kendisine ilişkin bilişsel şemaları değiştirilmelidir. Tüm mesleki beklentileri kişinin bulunduğu koşullara uygun bir biçimde belirlenmeli, mesleki algı ve düşünceleri netleştirilmelidir. Bireye, iletişim ve strateji teknikleri öğretilerek, sorunlarla kendi başına daha kolay baş etme olanağı tanınmalıdır (Girgin, 1995).

Tükenmişlikle ilgili araştırmalar, tükenmişliğin genellikle iş stresi ve duygusal tükenme ile ilişkili olabileceğini göstermektedir. Örgüt düzeyinde alınacak önlem ve teknikler bireyin tükenmişliğe girmesini ya da en azından tükenmişliğin süresini ve derinliğini azaltabilmektedir. Örgütsel tükenmişlik ile ilgili başa çıkma stratejileri, çalışanların iş tükenmişliğini azaltmak ya da önlemek amacıyla örgüt düzeyindeki tükenmişlik kaynaklarının kontrol edilmesi ya da azaltılması için yapılan yönetsel düzenlemelerdir. Örgüt düzeyinde ortaya çıkan siyasal yapılar, fiziksel koşullar ve süreçle ilgili tükenmişlik kaynaklarının azaltılması için kullanılabilecek genel stratejiler aşağıda belirtilmiştir.

Tükenmişlikle mücadelede geliştirilen örgütsel yöntemler arasında şunlar sayılabilir: Personel seçimi, serbest karar verme fırsatları ve karara katılma imkânlarının artırılması, başarıların takdir edilmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, dinlenmeye olanak tanınması, kişisel gelişim için tanınan sürelerin artırılması, danışmanlık hizmetlerinin sağlanması, üst yönetimin desteğinin sağlanması, işin gerektirdiği sorumluluk miktarının yeniden ayarlanması ve çalışanların yeni görevlere atanması.

Genel olarak tükenmişliğin tedavisinde değişim ve yenilenme duygusuna gerek olduğu görülmektedir. Sonuç olarak bireysel ve örgütsel düzeyde alınan önlem ve stratejiler, kişilerin tükenmesini önlemekte ya da en azından düzeyini azaltabilmektedir.

Dailey, sosyal hizmet servislerinde görev yapan personelin neden bu kadar kolay duygusal tükenmişlik yaşadıklarını ve bu duygusal tükenmeyi önlemek için kullanılabilir stratejileri araştırmıştır. Çocuk koruma hizmetlerinde görev yapan personel, genellikle bu alanda özerk uzmanlar olarak göreve başlamaktadırlar. Sosyal hizmetlerde işe yeni başlayanlar geleneksel olarak görmüş aldıkları eğitim ile işe başlamaktadırlar. Bu alanda görevlerini yerine getirirken, görmüş oldukları eğitimin yeterli olup olmadığı sıkça sorgulanmaktadır. Çocuk koruma hizmetlerinin oldukça stresli bir ortam olduğu bilinen bir gerçektir. Böyle bir ortama giren ve iş hayatını sürdüren bireyin iş performansında azalma ve işi bırakma davranışları görülebilmektedir. Duygusal tükenmişliğin önlenememesinin zamanla daha büyük sorunlara yol açtığı görülmektedir. Çocuk koruma hizmetlerinde ve diğer sosyal kuruluşlarında görev yapanlar, duygusal açıdan tükenmemek için kendilerini zorlamaktadırlar (Sevinç, 2007).

Dailey tükenmişliğe karşı çocuk koruma hizmetlerinde kullanılabilir stratejiler arasında şunları saymaktadır: Serbest zamanı etkili kullanma, işten belli bir süre uzaklaşma, danışma hizmetleri alma, grup danışma terapilerine katılma ve iş görevlerinin doğru tanımlanması. Bu tür durumlarda personel için en kolay çözüm, personelin duygusal gücünü tekrar kazanması için işten biraz ayrı kalması, dinlenmesi, kötü üzücü olaylardan uzak kalması önerilebilir. Dailey'e göre bu da sorunu tek başına çözememektedir. Çünkü tükenen birey çoğu zaman olanların farkında değildir. Bu duruma en çok yardımcı olabilen supervizörlerdir. Supervizörün görevi, uygun bir zaman bulup personelle bu konu üzerinde konuşmak, duygularını paylaşmak, birlikte çözüm bulmaktır. Bu süreçte tükenmişlik yaşayan bireyin, bir grup terapiye katılması için cesaretlendirilmesi gerekmektedir. Grup içinde tükenmişlik üzerinde konuşularak, personelin bu sorunu yaşayan tek kişi olmadığını görmesi, birçok kişinin aynı sorunu yaşadığını bilmesi bireye bu sorunla başa çıkmasında yardımcı olabilmektedir. Tüm bu stratejiler ve önlemler alındığı zaman yetiştirme yurtları ve çocuk yuvaları personelinin daha verimli hizmet sunacağı düşünülmektedir (Sevinç, 2007).

2.11. Türkiye’de Yapılan İlgili Araştırmalar

Resmi ve özel liselerde çalışan öğretmenlerin iş tatmini düzeylerini inceleyen Özdayı (1991) bu araştırmasında, İstanbul ili içinde 804’ü resmi lisede 330’u ise özel liselerde görev yapan toplam 1134 öğretmenle çalışmıştır. Araştırmada Minnesota Tatmin Ölçeği’nin kısa formunu kullanmıştır. Araştırma 56 resmi, 25 özel lisede gerçekleştirilmiştir. Bulgular sonucunda iki grupta da öğretmenlerin tatmin ya da tatminsizlik faktörlerinin mesleğin içsel durumlarıyla ilgili (otorite, sorumluluk, serbestlik, yaratıcılık) olduğu, tatminsizlik faktörlerinin de mesleğin dışsal yapısı ile ilgili olduğu (yönetim, teknik işler, mesleki güvence) görülmüştür. Resmi liselerde tatmin düzeyi düşük, özel liselerde ise yüksek bulunmuştur. Bağımsız değişkenlere göre iki grubun genel olarak tatmin durumları incelendiğinde, cinsiyete göre; kadınlar; medeni duruma göre, evliler; yaşa göre, 41 yaş ve üzerindeki; eğitim durumlarına göre, üniversite mezunları; branş durumuna göre, yabancı dil öğretmenleri; mesleki deneyimine göre, bir ve beş yıl arası görev yapanlar; meslek seçimine göre, mesleğini isteyerek seçenler; gelir durumuna göre de geliri en yüksek olanlar daha tatminkar görülmüştür. Resmi ve özel okullarda görev yapan öğretmenler, bağımsız değişkenler ile tatmin olma düzeyleri açısından farklılıklar göstermişlerdir (Tümekaya,1996).

Torun (1995), “Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme” konulu doktora tez çalışmasını öğretmenler, satış elemanları, laborantlar ve trafik polisleri üzerinde gerçekleştirmiştir. Bu çalışmasıyla Torun tükenmişliğin aile yapısı, sosyal destek ve demografik değişkenlerle ilişkisini incelemiş; aile yapısı ve sosyal destek arasındaki ilişkileri ele almış, tükenmişliğe aile yapısı ve sosyal desteğin katkılarını araştırmış, öğretmenleri, satış elemanlarını, laborantları ve trafik polislerini tükenmişlik, sosyal destek ve aile yapısı yönünden karşılaştırmış ve demografik değişkenlere göre tükenmişlik farklarını belirlemeye çalışmıştır.

Torun, duygusal tükenmişlik, canlılık ve katılımın tüm aile yapısı boyutları ile başkalarına ilginin de ahenkli aile bağları ile ilişkili olduğunu, duygusal tükenmişlik ve katılım arttıkça ailedeki olumlu yönlerin azaldığını saptamıştır. Ayrıca tükenmişlik ile en çok ilgisi olan boyutun duygusal destek olduğunu, en az ilgisi olan boyutun ise bilgi ve maddi destek olduğunu saptamıştır.

Baysal (1995), “Lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğe etki eden faktörler” başlıklı araştırmasında elde ettiği bulgular şu şekilde özetlenebilir:

551 lise öğretmeniyle yürütülen bu çalışmada öğretmenlerin MBI Ed Formu’ndan aldıkları tükenmişlik puanları aritmetik ortalamaları farkının, her üç alt ölçek için de anlamlı düzeyde bulunduğu değişkenler; mesleğin gereklerini yerine getirmedeki verimlilik, geleceğe ilişkin düşünceler, meslektaş desteği ve aile desteği değişkenleridir. Farkın anlamlı düzeyde bulunmadığı değişkenler ise, çalışılan genel lisenin metropol alanda olması ya da olmaması, medeni durum, çocuk sayısı, branş, sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı, öğretmenlerin sosyo-ekonomik düzeyleri, aylık gelir, mesleği isteyerek seçip seçmeme durumu, mesleğin toplumda hak ettiği yeri bulup bulmaması, mesleki gelişime katkıda bulunacak bir çalışmanın olup olmaması durumudur.

Tükenmişlik puanları aritmetik ortalamaları farkının anlamlı düzeyde olmasına bağlı olarak, MBI Ed Formu’nun bazı alt ölçekleriyle ilgili olan diğer değişkenler ve ilgili olduğu alt ölçekler şunlardır:

Öğretmenlerin çalışmış oldukları teknik liselerin metropol alan içinde olup olmaması, yaş, çocuk sahibi olup olmama, hizmet süresi, çalışılan kurumdaki hizmet süresi, çalışma ortamından memnun olup olmama, mevcut eğitim sisteminden memnuniyet durumu değişkenlerine bağlı olarak, alınan tükenmişlik puanları aritmetik ortalamaları arasındaki farkın anlamlı düzeyde olduğu MBI alt ölçekleri; duygusal tükenme ve duyarsızlaşmadır.

Öğretmenlerin çalışmış oldukları kurumların genel lise ya da mesleki teknik lise olması, metropol alan içindeki kurumlarda bulunan öğretmenlerin genel lise ya da mesleki-teknik lisede çalışıyor olmaları değişkenlere bağlı olarak alınan tükenmişlik puanları aritmetik ortalamaları arasındaki farkın anlamlı düzeyde olduğu alt ölçek ise, duyarsızlaşmadır.

Metropol alan dışı kurumlarda çalışan öğretmenlerin, genel lise ya da mesleki teknik lisede çalışmaları, çalışılan kurumun bulunduğu sosyo-ekonomik düzey, cinsiyet, öğretmenlerin mesleki gelecekleri konusundaki görüşleri, mevcut eğitim sisteminden

memnun olmama nedenleri gibi, değişkenlere göre alınan tükenmişlik puanları aritmetik ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olduğu alt ölçek; Duygusal Tükenmedir. Duyarsızlaşma ve Bireysel Başarı alt ölçekleri için, tükenmişlik puanları aritmetik ortalamaları arası farkın anlamlı bulunduğu ilgili değişken yalnızca “Öğretmenlik mesleğini yapıyor olmadaki en önemli neden” olarak belirlenmiştir.

Mesleğin uygunluk derecesi ve üstlerden takdir görüp görmeme değişkenlerine bağlı olarak alınan tükenmişlik puanları aritmetik ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olduğu diğer iki alt ölçek ise Duygusal Tükenme ve Bireysel Başarı alt ölçekleri olmuştur.

Girgin (1995), ilkokul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğin gelişimini etkileyen değişkenleri analiz ederek bir model önerisinde bulunduğu araştırmasında, İzmir metropoliten alan ve metropoliten alan dışında 38 okulda 253’ü kadın, 148’i erkek toplam 401 ilkokul öğretmeni üzerinde inceleme yapmıştır. Araştırmada Maslach tarzından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanteri ile 23 sorudan oluşan Bilgi Toplama Formu’nu kullanmıştır. Sonuç olarak, cinsiyete göre tükenmişlik düzeyinde erkek öğretmenlerin duyarsızlaşma puanlarının kadın öğretmenlerden önemli derecede yüksek olduğunu, öğretmenlerde yaş arttıkça tükenmişliğin azaldığını, medeni durum ve çocuk sayısının öğretmenlerin tükenmişlik düzeyine etki etmediğini, çalışma yılı arttıkça duyarsızlaşmanın düştüğünü ve mesleki başarının yükseldiğini, aynı kurumda hizmet verme yılı ile tükenmişlik düzeyi arasında ilişki bulunmadığını, okulda yönetici olanların duygusal tükenmelerinin diğer öğretmenlerden düşük mesleki başarıların ise yüksek olduğunu bulmuştur

Altıntaş (1999), teknik öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen bazı faktörler ve yordayıcı değişkenleri, Bursa İli’ndeki Endüstri Meslek Liselerinde çalışan 450 öğretmen üzerinde incelemiştir. Sonuç olarak, gruplara ayrılmış deneklere göre, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, mesleki kıdem, meslekteki branş gibi değişkenler, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında önemli bir fark göstermemiştir. Öğretmenlik mesleğini kişilik özelliklerine uygun olarak algılayanların algılamayanlara göre, öğretmenlik mesleğinde manevi doyum sağlayanların sağlamayanlara göre, öğretmen

meslektaşlarından takdir ve destek görenlerin görmeyenlere göre, teknik öğretmenlik mesleğinin gelirini yeterli olarak algılayanların yetersiz olarak algılayanlara göre duygusal tükenmelerinin önemli düzeyde düşük olduğunu belirtmiştir

Örmen (1993), “Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama” konulu yüksek lisans tez çalışmasında özetle şu bulgulara varmıştır. Kişinin genç, tecrübesiz, kendine güveninin yetersiz, aile bağlarının zayıf, amaçlarının belirsiz olduğu durumlarda tükenmişlik olasılığı yüksektir. Hastalık, kronik yorgunluk, depresyon fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklar, zararlı alışkanlıklar tükenmişliğin kişisel sonuçlarından bazılarıdır

Tümkaya,(1996). “Öğretmenlerde Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları” konulu doktora tez çalışmasında, tükenmişlik ile sosyo-demografik değişkenler, medeni durum, eğitim düzeyi, okul tipi, gördükleri idari destek, çalışma süresi, branş, sosyo-ekonomik düzey, yaş gibi değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını araştırmıştır. Bu araştırmada sonuçlar özetle; erkek öğretmenlerin daha çok tükenmişlik yaşadıkları, medeni durum açısından fark olmadığı, öğrencilere yönelik tutumlar açısından daha çok dört yıllık yüksekokul ya da fakülte mezunu öğretmenlerin tükenmişlik gösterdikleri, okul tiplerine göre “görülen idari destek” alt ölçeğinde ilköğretim okullarında ve “öğrencilere yönelik tutumlar” alt ölçeğinde ise liselerde görev yapan öğretmenlerin daha fazla tükendikleri, “işe bağlı stresle başa çıkma” da müdür yardımcılarının en fazla tükendiği, hizmet süresi arttıkça iş doyumunu ve öğrencilere yönelik olumlu tutumların da arttığı, öğretmenlerin tükenmişliklerinde branş açısından fark olmadığı, sosyo-ekonomik düzey arttıkça tükenmişliğin azaldığı, yaş ile ilgili faktörlerin sadece “somatizasyon” alt ölçeğinde önemli olduğu, eğitim düzeyi arttıkça olumsuz stres tepkilerinin azalmakta olduğu şeklindedir.

Özer (1998), “Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi” konulu yüksek lisans tezi çalışmasını Türkiye'nin 67 ilindeki Rehberlik araştırma Merkezlerinde ve okullarda görev yapan 595 rehber öğretmenin üzerinde gerçekleştirmiştir. Araştırma bulguları, rehber öğretmenlerde en çok “kişisel başarısızlık” şeklindeki tükenmişliğin (%2) şeklindeki tükenmişlik yaşandığı şeklindedir.

Tümkiye (1994), “Öğretmenlerde Tükenmişlik ve Bunu Gidermeye Yönelik Çalışmalar” konulu çalışmasında; öğretmenlerde tükenmişliğe yol açabilecek faktörler ile öğretmenlerde görülen psikolojik ve fiziksel rahatsızlıkların tükenmişlikle ilişkisi üzerinde durarak tükenmişliği gidermeye yönelik çalışmalar hakkında bilgiler vermiştir. Tümkiye çeşitli araştırma bulgularına dayanarak tükenmişlikte; kişisel faktörlerin içsel stres yaratıcı bir faktör olarak rol oynadığını, kurum içi stresin, coşku eksikliği ve bıkkınlık gibi negatif tutumların ve olumsuz başa çıkma davranışlarının (Sigara içme, alkol kullanma vb.) etkili olduğunu belirtmektedir.

Tümkiye (1997), “İlkokul, ortaokul ve lise öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri ile kullandıkları başa çıkma davranışları” konulu çalışmasını her üç gruptaki öğretmenlerden oluşan toplam 720 öğretmen üzerinde gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda; tükenmişlik ile öğrenim derecesi, çalışılan okul, çalışma yılı ve sosyo-ekonomik düzey arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Yine Tümkiye (1997), “Çukurova Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Akademik Tükenmişlik Düzeyleri” konulu çalışmasını 23 kadın, 69 erkek toplam 92 öğretim elemanı üzerine gerçekleştirmiştir. Çalışmasında Seidman ve Zager’in geliştirdiği “Öğretmen Tükenmişlik Ölçeğini” kullanan Tümkiye, öğretim elemanlarındaki tükenmişliğin; görülen idari destek, akademik unvan ve cinsiyete göre farklılaştığını saptamıştır

Kalkan (1996), “Lise Öğretmenlerinin Öğrenci Kontrol Eğiliminin Tükenmişlik ve Çeşitli Değişkenler İle İlişkisi” konulu yüksek lisans tezini Samsun İli devlet okullarında görev yapan 281 lise öğretmeni üzerinde gerçekleştirmiştir. Araştırma bulguları, öğrenci kontrol eğilimi düzeyinin “duygusal tükenmişlik”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarısızlık” şeklindeki tükenmişliğin üç alt boyutu ile de ilişkili olduğu şeklindedir.

BÖLÜM III

YÖNTEM

Bu bölümde; yapılacak olan araştırmanın modeli, verilerin elde edileceği evren ve örneklem, veri toplamada kullanılacak araçlar ve verilerin çözümlenmesinde kullanılacak olan istatistiksel tekniklere ilişkin bilgiler yer almaktadır.

3.1. ARAŞTIRMA MODELİ

Bu çalışma, Pendik bölgesindeki resmi lise ve ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini belirlemeyi amaçlayan betimsel bir araştırmadır.

3.2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırma evreni, İstanbul ili Pendik ilçesindeki resmi lise ve ilköğretim okullarında çalışan öğretmenler olarak belirlenmiştir. Araştırmanın örneklemini; Pendik ilçesinden tesadüfî örnekleme yoluyla seçilen 4 lise ve 6 ilköğretim okulunda görev yapan 404 öğretmen oluşturmaktadır.

3.3 VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Bu araştırmada verilerin toplanmasında; Kişisel Bilgi Formu ve Maslach Tükenmişlik Envanteri araçları kullanılacaktır. Veri toplama araçları tek form haline getirilerek birlikte uygulanacaktır.

3.3.1. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmada kullanılan ilk ölçek, lise ve ilköğretim okulu öğretmenlerinin tükenmişlik nedenlerini belirlemek amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilen kişisel bilgi formudur. Kişisel bilgi formu, seçilen araştırma grubu öğretmenlerinin; yaş, cinsiyet, medeni durum, mezun olunan program, mesleki kıdem, branş, çalışılan okul türü, ders verilen sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı, okulun bulunduğu çevrenin

sosyo-ekonomik durumu, çalışılan ortamdaki memnuniyet durumu, üstlerinden takdir görme durumu, meslekte verimlilik düzeyi, öğretmenliği isteyerek yapma durumu ve meslekten duyulan manevi doyum derecesi gibi değişkenlere göre durumlarını ifade eden 14 maddeden oluşan bir ankettir.

3.3.2. Maslach Tükenmişlik Envanteri

Bu araştırmada ikinci olarak tükenmişliğin ölçülebilmesi için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen **Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory)** kullanılmıştır. Toplam 22 maddeden oluşan ölçek (MTE) tükenmişliği üç alt boyutta değerlendirmektedir. Birinci alt boyut olan “duygusal tükenme” boyutunda 9 madde, ikinci alt boyut olan “duyarsızlaşma” boyutunda 5 madde ve üçüncü alt boyut olan “kişisel başarı” boyutunda ise 8 madde yer almaktadır. Maddeler 0 = hiçbir zaman ve 6 = her zaman olmak üzere yedili derecelendirme ile yanıtlanmaktadır.

Tükenmişlik alt boyutlarını şöyle açıklanabilir (Çam, 1992: 83):

- 1. Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion):** Bu alt ölçek kişinin mesleği veya işi tarafından tüketilmiş, aşırı yüklenilmiş olma duygularını tanımlar.
- 2. Kişisel Başarı (Personal Accomplishment):** Bu alt ölçek ise insanlarla çalışan bir kişide yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlar.
- 3. Duyarsızlaşma (Depersonalization):** Bu alt ölçek kişinin hizmet ve bakım verdiklerine karşı, bireylerin kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun şekilde davranmalarını tanımlar.

MTE alt ölçekleri şu maddelerden oluşmaktadır:

1. Duygusal Tükenme (DT):

1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.
3. Sabah kalktığımda bir daha bu işi 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 hissedirim.
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.

Ergin (1992) tarafından Türkçeye çevrilen MTE ölçeği doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis vb. mesleklerden oluşan 235 kişilik bir grupla ön denemesi yapılmıştır. Bu uygulamada elde edilen verilerin analizi sonucunda ölçekte bazı değişiklikler yapılmıştır. Orijinal formundaki “hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün” şeklinde yedi basamaklı yanıt seçenekleri, Türkçe uyarlamasında “hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman” şeklinde beşli yanıt seçenekleri olarak düzenlenmiştir. Öğretmenlerle yapılan bu araştırmada da 5 seçenekli form kullanılmıştır.

3.3.2.1.Maslach Tükenmişlik Envanteri ‘nin Puanlanması ve Yorumu

MTE ‘nde yapılan puanlama sonucunda toplam puan ve alt ölçek puanları elde edilmektedir. MTE ‘ni oluşturan üç alt ölçeğin puanları her madde için 0- 4 puan arasında değerlendirilir, her alt ölçek için ayrı ayrı toplanarak kişinin alt ölçeklerden aldığı puanlar hesaplanır. **Duygusal Tükenme** ve **Duyarsızlaşma** alt boyutları **olumlu**, **Kişisel Başarı** alt boyutu ise **olumsuz ifadeler** içermektedir. Olumsuz ifadelerin ters yönde puanlanmaları gerekmektedir. Bu nedenle **Duygusal Tükenme (DT)** ve **Duyarsızlaşma (D)** alt ölçeklerinden **yüksek** puanlar, **Kişisel Başarı (KB)** alt ölçeğinden **düşük** puanlar almak tükenmişliği ifade etmektedir. Buna göre **DT** ve **D** alt ölçeklerini oluşturan maddeler; ” hiçbir zaman = 0, çok nadir = 1, bazen = 2, çoğu zaman = 3, her zaman = 4 “ şeklinde, **KB** alt ölçeğini oluşturan maddeler ise **ters puanlama** ile “ her zaman = 0, çoğu zaman = 1, bazen = 2, çok nadir = 3, hiçbir zaman = 4 “ şeklinde puanlanır. Bu şekilde alt ölçek puanları hesaplanır. Bu üç alt ölçeklerden alınan puan arttıkça tükenmişlik düzeyi de artmaktadır.

Tükenmişlik düzeyinin belirlemek için dağılımın ilk üçte birinde yer alan tükenmişlik puanları düşük, orta üçte birinde yer alan tükenmişlik puanları normal, son üçte birinde yer alan tükenmişlik puanları yüksek olarak değerlendirilmiştir (Işıkhan, 2004: 141). Tükenmişliğin bu üç alt boyutu arasındaki ilişkiye bakıldığında, her alt ölçeğin puanı ayrı ayrı değerlendirilir ve tek bir toplam puanla birleştirilemez (Çam, 1992: 85). Bu alanda yapılan çalışmalar incelendiğinde tükenmişliğin düşük, orta ve yüksek düzeylerde yaşanan,duygu düzeyine bağlı sürekli bir değişken olarak ele alındığı görülmektedir. Literatürde, tükenmişlik alt boyutları puanlarının toplanarak bir tek tükenmişlik puanı elde edilebileceğini savunanların yanı sıra çoğunlukla tükenmişlik var olan ya da var olmayan diye iki gruba ayrılan bir değişken olarak kavramlaşmamıştır. Bu araştırmada da benzer şekilde her birey için üç ayrı puan hesaplanmıştır. Tükenmişliğin orta düzeyi her üç alt ölçekte de orta düzeyi yansıtır. Düşük düzeyi Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt ölçeklerinde düşük, Kişisel Başarı alt ölçeğinde ise yüksek puanı yansıtır.

3.3.2.2. Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Geçerlik ve Güvenirliği

MTE ölçeğinin geçerlik ve güvenirliği Ergin (1992) tarafından iki yöntemle hesaplanmıştır. Birinci yöntemde, her alt boyut için iç tutarlılık hesaplaması yapılmıştır. 552 kişilik denek gruptan elde edilen verilere göre ölçeğin özgün formuna ilişkin güvenirlilik katsayıları şu şekildedir: Duygusal Tükenme 0.83, Duyarsızlaşma 0.65, Kişisel Başarı 0.72.

İkinci yöntemde ise ölçeğin güvenirliği test/tekrar test ile incelenmiştir. Denek grubundan 99 deneğe tekrar ulaşılarak elde edilen verilere göre güvenirlilik katsayıları şu şekildedir: Duygusal Tükenme 0.83, Duyarsızlaşma 0.72, Kişisel Başarı 0.67.

3.4. VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırmanın verileri araştırmacı tarafından, tükenmişlik ve tükenmişliğe etki eden faktörlere ilişkin literatür taranarak ve ilgili anketler uygulanarak elde edilmiştir. Bu amaçla 2007–2008 eğitim-öğretim yılında denek sayısınca çoğaltılan anketlerin tamamı araştırmacı tarafından dağıtılıp toplanmıştır. Ayrıca içtenliği sağlamak ve araştırma hakkında bilgi vermek amacıyla her okulda kısa süreli toplantılar yapılmış ve katılımcıların samimi bir şekilde anketi cevaplandırmaları sağlanmıştır. Ayrıca ölçek hakkında gerekli açıklamalar yapılmıştır. Anketlerin uygulanması ve toplanması yaklaşık üç ay sürmüştür. Araştırmayla ilgili kaynak tarama çalışmaları ve anket sonuçlarının değerlendirilmesiyle elde edilen bulgularla araştırmanın kuramsal çerçevesi oluşturulmuştur.

3.5 VERİLERİN ANALİZİ

Uygulamalar sonucunda elde edilen veriler araştırmacı tarafından SPSS (Statistical Package for Social Sciences) programına yüklenmiştir. Yükleme işlemi tamamlanan veriler istatistik konusunda uzman bir kişinin yardımı ile araştırmacının amacına uygun olarak işlenmiş ve analiz edilmiştir. Verilerin analizinde SPSS adlı paket programı kullanılmıştır.

3.6.SÜRE VE OLANAKLAR

Yapılacak olan araştırmada zamanın etkili ve verimli kullanılması için; yapılacak olan işlemler ve bu işlemlerin süreleri ile ilgili olarak aşağıda yer alan program doğrultusunda çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

SÜRE	İŞLEM
2 Ay	Literatürün Taranması
3 Ay	Anketlerin uygulanması ve verilerin toplanması
3 Ay	Verilerin Çözümlemesi ve Analizinin yapılması

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde veri toplama araçlarının öğretmenlere uygulanması sonucunda elde edilen verilerin istatistikî analizlerine ilişkin bulgulara yer verilmiş ve problemin açığa çıkabilmesi için verilerin istatistikî analizleri sonucunda bulguların yorumu yapılmıştır.

Araştırmada ilk olarak öğretmenlerin kişisel bilgilerine ilişkin bulgulara yer verilmiş, ikinci olarak ankette yer alan soruların bağımsız değişkenlere göre ayrı ayrı gruplandırılmış tablolarının değerlendirilmesi yapılmıştır.

4.1.ÖĞRETMENLERİN KİŞİSEL ÖZELLİKLERİ

Araştırmadaki Değişkenlere Ait Frekans Bilgileri

4.1.1. Yaş Frekans Bilgileri

Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin yaşlarına göre dağılımları Tablo1’de verilmiştir.

Tablo 1 Öğretmenlerin Yaşlarına Göre Dağılımı

Yaş	F	%
21- 30	102	25,25
31- 40	154	38,12
41- 50	116	28,71
51+	32	7,92
Toplam	404	100

Tablo 1 incelendiğinde, araştırmaya katılan öğretmenlerin yaklaşık beşte ikisinin (%38,12) 31–40 yaş arasında olduğu görülmektedir. Tablo 1’de en düşük dağılım %7,92 ile 51 ve daha üzeri yaş grubundadır. Genel olarak örnekleme giren

öğretmenlerin beşte üçü orta yaş altındadır. Bu dağılımlar örneklem grubunun oldukça genç öğretmenlerden oluştuğunu göstermektedir.

4.1.2. Cinsiyet Frekans Bilgileri

Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin cinsiyetlerine göre dağılımları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2 Öğretmenlerin Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	f	%
Kadın	232	57,43
Erkek	172	42,57
Toplam	404	100

Tablo 2 incelendiğinde, araştırmaya katılan öğretmenlerin yaklaşık üçte ikisi (%57,43) kadın, üçte biri ise (%42,57) erkek olduğu görülmektedir. Bu dağılımlar örneklem grubunun çoğunluğunu, kadınların oluşturduğunu göstermektedir.

4.1.3. Medeni Durum Frekans Bilgileri

Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin medeni durumlarına göre dağılımları Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3 Öğretmenlerin Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Med. Durum	f	%
Bekâr	102	25,25
Evli	251	62,13
Dul	51	12,62
Toplam	404	100

Tablo 3 incelendiğinde, araştırmaya katılan öğretmenlerin yaklaşık üçte ikisi (%62,13) evli olduğu, %25,25’inin bekâr olduğu görülmektedir. Tablo 3’de en düşük dağılım %12,62 ile dul olan öğretmenlerdir. Bu dağılımlar örneklem grubunun çoğunluğunu evlilerin oluşturduğunu göstermektedir.

4.1.4. Mezuniyet Durumu Frekans Bilgileri

Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin mezuniyet durumlarına göre dağılımları Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4 Öğretmenlerin Mezuniyet Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim Düzeyi	f	%
Fakülte	313	77,48
Yüksek Lisans	32	7,92
Doktora		
Eğitim Enstitüsü	40	9,90
Y.Öğretmen. Okulu	8	1,98
Diğer	11	2,72
Toplam	404	100

Tablo 4 incelendiğinde, araştırmaya katılan öğretmenlerin (% 77,48) inin fakülte mezunu olduğu görülmektedir. Tablo 4’de en düşük dağılım %1,98 ile yüksek öğretmen okulu grubudur. Genel olarak örnekleme giren öğretmenlerin %7,92 si lisansüstü eğitim almış, %11,88’i eğitim enstitüsü ve yüksek öğretmen okulu mezunlarıdır. Bu dağılımlar örneklem grubunun eğitim düzeyi yüksek öğretmenlerden oluşturduğunu göstermektedir.

4.1.5. Mesleki Kıdem Frekans Bilgileri

Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin mesleki kıdemlerine göre dağılımları Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5 Öğretmenlerin Mesleki Kıdemlerine Göre Dağılımı

Kıdem	f	%
0- 5	70	17,33
6- 10	140	34,65
11- 15	75	18,56
16- 20	65	16,09
21- 25	30	7,43
26+	24	5,94
Toplam	404	100

Tablo 5 incelendiğinde, araştırmaya katılan öğretmenlerin yaklaşık üçte birinin (%34,65) 6–10 yıl arası kıdemi olanlar olduğu görülmektedir. Tablo 5’de en düşük

dağılım %5,94 ile 25 yıl üzeri kıdemi olan gruptur. Genel olarak örnekleme giren öğretmenlerin dörtte ikisinin (%51,98) 0–10 yıl, üçte birinin (%34,65) 11–20 yıl, %13,37'sinin ise 21 yıl ve üstü kıdeme sahip oldukları görülmektedir. Bu dağılım; örneklem grubunun daha çok, kıdemi az olan öğretmenlerden oluştuğunu göstermektedir.

4.1.6. Branş Frekans Bilgileri

Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin branşlarına göre dağılımları Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6 Öğretmenlerin Branşlarına Göre Dağılımı

Branşlar	f	%
Sınıf Öğretmeni	124	30.69
Türkçe	52	12.87
Matematik	48	11.88
Fen Bilimleri	36	8,91
Din Kül. ve Ah.	18	4.46
Güzel Sanatlar	39	9,65
Yabancı Dil	29	7.18
Diğer	30	7.43
Toplam	404	100

Tablo 6 incelendiğinde, araştırmaya katılan öğretmenlerin yaklaşık üçte biri (%30,69) sınıf öğretmenleridir. Tablo 6'da en düşük dağılım % 4,46 ile branşı Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi olan gruptur. Genel olarak örnekleme dahil edilen öğretmenlerin yaklaşık üçte ikisi (%69,31) branş öğretmenleridir. Bu dağılımlar örneklem grubunun çoğunluğunun branş öğretmenlerinden oluştuğunu göstermektedir. Bu sonuçlar ortaöğretimde sadece branş öğretmenlerinin, ilköğretimde hem sınıf hem branş öğretmenlerinin görev yapmasından kaynaklanmaktadır.

4.1.7. Çalışılan Okul Türü Frekans Bilgileri

Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin çalıştıkları okul türüne göre dağılımları Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7 Öğretmenlerin Çalıştıkları Okul Türlerine Göre Dağılımı

Okul Türü	f	%
İlköğretim	270	66,83
Ortaöğretim	134	33,17
Toplam	404	100

Tablo 7 incelendiğinde, araştırmaya katılan öğretmenlerin yaklaşık üçte ikisinin (%66,83) ilköğretim, üçte birinin (%33,17) ortaöğretim kurumunda görev yaptığı görülmektedir. Bu dağılımlar örneklem grubunun çoğunluğunun ilköğretim kurumlarında çalışan öğretmenler olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar, ortaöğretimde sadece branş öğretmenlerinin, ilköğretimde hem sınıf hem branş öğretmenlerinin görev yapmasından dolayı örnekleme giren öğretmenlerin ilköğretim ağırlıklı olmasından kaynaklanmaktadır.

4.1.8. Ders Verilen Sınıflardaki Ortalama Öğrenci Sayısı Frekans Bilgileri

Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin ders verdikleri sınıflardaki ortalama öğrenci sayısına göre dağılımları Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8 Öğretmenlerin Ders Verdikleri Sınıflardaki Ortalama Öğrenci Sayılarına Göre Dağılımı

SOÖS	f	%
0- 30	132	32,67
31- 40	192	47,52
41+	80	19,80
Toplam	404	100

Tablo 8 incelendiğinde, araştırmaya katılan öğretmenlerin yaklaşık üçte birinin (% 47,52) 31–40 kişilik sınıflarda ders verdiği görülmektedir. Tablo 8’de en düşük dağılım %19,80 ile 41 ve üzeri kişilik sınıflarda ders veren öğretmenlerdir. Genel olarak örnekleme giren öğretmenlerin yaklaşık %80 inin 0–40 kişilik sınıflarda ders vermektedirler. Bu dağılımlar örneklem grubunun çoğunluğunun daha az kalabalık sınıflarda ders verdiklerini göstermektedir.

4.1.9. Sosyo- Ekonomik Durum Frekans Bilgileri

Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin çalıştıkları okulun bulunduğu çevrenin sosyo- ekonomik durumuna göre dağılımları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9 Öğretmenlerin Çalıştıkları Okulun Bulunduğu Çevrenin Sosyo- Ekonomik Durumuna Göre Dağılımı

SED	f	%
Düşük	172	42,57
Orta	162	40,10
Yüksek	70	17,33
Toplam	404	100

Tablo 9 incelendiğinde, araştırmaya katılan öğretmenlerin yaklaşık beşte ikisi (% 42,57) sosyo- ekonomik durumu düşük bölgede yer almakta olduğu görülmektedir. Tablo 9’da en düşük dağılım ise %17,33 ile sosyo-ekonomik durumu yüksek bölgedeki okullardır. Bu dağılımlar örneklem grubunun çoğunluğunu sosyo-ekonomik durumu düşük bölgedeki okulların oluşturduğunu göstermektedir.

4.1.10. Memnuniyet Durumu Frekans Bilgileri

Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin çalıştıkları ortamdan memnuniyet durumlarına göre dağılımları Tablo 10’da verilmiştir

Tablo 10 Öğretmenlerin Memnuniyet Durumlarına Göre Dağılımı

Memnuniye	f	%
Evet	214	52,97
Hayır	190	47,03
Toplam	404	100

Tablo 10’da görüldüğü gibi araştırmaya katılan öğretmenlerin yarıya yakın kısmı (%52,97) çalıştıkları ortamdan memnun olduklarını belirtirken, diğer yarıya kısmı (%47,03) ise çalıştıkları ortamdan memnun olmadıklarını belirtmiştir. Bu dağılımlar örneklem grubunun iş ortamı memnuniyetinin yeteri düzeyde olmadığını göstermektedir.

4.1.11. Takdir Görme Durumu Frekans Bilgileri

Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin üstlerinden takdir görme durumlarına göre dağılımları Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11 Öğretmenlerin Takdir Görme Durumlarına Göre Dağılımı

Takdir	f	%
Evet	164	40,59
Hayır	240	59,41
Toplam	404	100

Tablo 11’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan öğretmenlerin %40,59’u üstlerinden takdir gördüklerini, %59,41’i ise üstlerinden takdir görmediklerini belirtmiştir. Bu dağılımlar örneklem grubunun çoğunluğunun üstlerinden yeteri kadar takdir görmediklerini göstermektedir.

4.1.12. Meslekte Verimlilik Durumu Frekans Bilgileri

Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin kendilerini mesleklerinde verimli görme durumlarına göre dağılımları Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12 Öğretmenlerin Verimlilik Durumlarına Göre Dağılımı

Verimlilik	Frekans	%
Evet	250	61,88
Hayır	154	38,12
Toplam	404	100

Tablo 12’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan öğretmenlerin yaklaşık üçte ikisinin (% 61,88) kendilerini mesleki olarak verimli görmekte, üçte biri ise (%38,12) verimli görmemektedir. Bu dağılımlar örneklem grubunun çoğunluğunun kendilerini mesleklerinde verimli gördüklerini göstermektedir.

4.1.13. Öğretmenliği İsteyerek Yapma Durumu Frekans Bilgileri

Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin kendilerini mesleklerinde verimli görme durumlarına göre dağılımları Tablo 13’de verilmiştir.

Tablo 13 Öğretmenliği İsteyerek Yapma Durumlarına Göre Dağılımı

İsteme	f	%
Evet	282	69,80
Hayır	122	30,20
Toplam	404	100

Tablo 13’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan öğretmenlerin yaklaşık dörtte üçü (%69,80) mesleğini isteyerek yaptığını, dörtte biri ise (%30,20) istemeyerek yaptığını belirtmiştir. Bu dağılımlar örneklem grubunun çoğunluğunun mesleklerini isteyerek yaptıklarını göstermektedir. Bununla birlikte %30 luk oran dikkat çekicidir.

4.1.14. Manevi Doyum Durumu Frekans Bilgileri

Araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin manevi doyum durumlarına göre dağılımları Tablo 14’de verilmiştir.

Tablo 14 Öğretmenlerin Manevi Doyumlarına Göre Dağılımı

Doyum	f	%
Az	124	30,69
Orta	214	52,97
Çok	66	16,34
Toplam	404	100

Tablo 14 incelendiğinde, araştırmaya katılan öğretmenlerin yaklaşık dörtte ikisi (% 52,97) manevi doyumunu orta olan grup olduğu görülmektedir. Tablo 14’de en düşük dağılım ise %16,34 ile manevi doyumunu çok olan gruptur. Genel olarak örneklem grubuna giren öğretmenlerin çoğunluğunu manevi doyumunu orta veya az olan öğretmenlerdir. Bu dağılımlar örneklem grubunun manevi doyumunun istenen düzeyde olmadığını göstermektedir

4.2.ALT PROBLEMLERE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

4.2.1. Yaşın Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Öğretmenlerin Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı tükenmişlik düzeylerinin yaşlarına göre dağılımları Tablo 15’te verilmiştir.

Tablo 15 Öğretmenlerin Yaşları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Yaş	n	X	S	sd	F	Tukey
DT	21-30(1)	102	16,26	6,81	3	3,83*	14
	31-	154	15,20	5,83	401		24
	41-50	116	15,46	7,20			404
	51+ (4)	32	18,79	7,01	34		
	Toplam	404	15,86	6,63			
KB	21-30	102	9,87	4,57	3	1,00	
	31-40	154	9,89	4,52	401		
	41-50	116	10,30	4,69			404
	51 +	32	11,67	4,54			
	Toplam	404	10,14	4,59			
D	21-30	102	4,75	3,44	3	8,74*	14
	31-40	154	4,53	3,59	401		24
	41-50	116	5,58	4,06			404
	51 +	32	7,53	4,24	34		
	Toplam	404	5,11	3,82			

$P < 0.05$

Tablo 15 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla 51 ve daha üzeri yaş grubuna giren öğretmenlerde ($x = 18,79$) görülmektedir. DT düzeyinin en düşük olduğu yaş grubu ise 31–40 ($x = 15,20$) tır. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi 31–40 ($S = 5,83$) yaş arasındaki öğretmenlerin yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise 41- 50 ($S = 7,20$) yaş arasındaki öğretmenlerin yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin Duygusal Tükenme düzeyleri ile yaşları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin yaşları ile Duygusal Tükenme arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$F = 3,83$, $p < .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin yaşları Duygusal Tükenme düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Tablo 15 incelendiğinde, KB düzeyi en fazla 51 ve daha üzeri yaş grubuna giren öğretmenlerde ($X = 11,67$) görülmektedir. KB düzeyinin en düşük olduğu yaş grubu

ise 21–30 (\bar{x} =9,87) tır. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi 31–40 (S=4,52) yaş arasındaki öğretmenlerin yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise 41–50 (S=4,69) yaş arasındaki öğretmenlerin yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin KB düzeyleri ile yaşları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin yaşları ile Kişisel Başarı arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır [F=1,00, $p < .05$]. Başka bir anlatımla, öğretmenlerin yaşları Kişisel Başarı düzeylerinin bir belirleyicisi değildir.

Tablo 15 incelendiğinde, D düzeyi en fazla 51 ve daha üzeri yaş grubuna giren öğretmenlerde (\bar{x} =7,53) görülmektedir. D düzeyinin en düşük olduğu yaş grubu ise 31–40 (\bar{x} =4,53) tır. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi 21–30 (S=3,44) yaş arasındaki öğretmenlerin yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise 51 ve üzeri (S=4,24) yaşları arasındaki öğretmenlerin yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin D düzeyleri ile yaşları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin yaşları ile Duyarsızlaşma arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [F=8,74, $p < .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin yaşları Duyarsızlaşma düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Analiz sonuçlarına göre öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin yaş değişkenine bağlı olarak, Kişisel Başarı alt boyutunda anlamlı ölçüde farklılaşmadığı ancak Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı ölçüde farklılaştığı saptanmıştır. Anlamlılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu tespit etmek için yapılan tukey testi sonuçlarına göre Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt ölçeklerinde 51 ve üstü yaş grubundaki öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerindeki farklılık anlamlı bulunmuştur. Öğretmenlerin yaşı ilerledikçe tükenmişlik düzeyleri de artmaktadır.

Bu sonuçlara dayalı olarak yaşın Kişisel Başarı alt boyutunda tükenmişliği etkileyen bir faktör olmadığı ancak Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma boyutlarında tükenmişliği etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir.

4.2.2.Cinsiyetin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Öğretmenlerin Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı tükenmişlik düzeylerinin cinsiyetlerine göre dağılımları Tablo16’da verilmiştir.

Tablo 16 Öğretmenlerin Cinsiyetleri ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Cinsiyet	n	X	S	sd	t	Anlamlılık
DT	Kadın	232	16,13	6,37	403	1,23	0,217
	Erkek	172	15,39	7,05			
KB	Kadın	232	10,17	4,27	403	0,18	0,857
	Erkek	172	10,09	5,10			
D	Kadın	232	4,97	3,66	403	1,07	0,283
	Erkek	172	5,35	4,07			

P<0.05

Tablo 16 incelendiğinde, DT düzeyi kadınlarda daha fazla ($x = 16,13$), erkeklerde daha düşük($x = 15,39$); KB düzeyi kadınlarda daha fazla ($x = 10,17$), erkeklerde daha düşük ($X=10,09$); D düzeyi erkeklerde daha fazla ($X=5,35$), kadınlarda daha düşük ($x = 4,97$) görülmektedir. S değerleri incelendiğinde, DT düzeyi için en homojen değerlendirmeyi kadınların ($S=6,37$), en heterojen değerlendirmeyi erkeklerin ($S=7,05$), KB düzeyi için en homojen değerlendirmeyi kadınların ($S=4,27$), en heterojen değerlendirmeyi erkeklerin ($S=5,10$), D düzeyi için en homojen değerlendirmeyi kadınların ($S=3,66$), en heterojen değerlendirmeyi erkeklerin ($S=4,07$) yaptığı görülmektedir.

Tablo 16 incelendiğinde görüldüğü gibi, D ve KB düzeyleri ile cinsiyetleri arasındaki anlamlılık için yapılan t testine göre, öğretmenlerin cinsiyetleri ile DT [t =1,23, p> .05], KB [t =0,18, p> .05] ve D [t=1,07, p> .05] düzeyleri ile cinsiyetleri arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır. Başka bir anlatımla öğretmenlerin cinsiyetleri Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı düzeylerinin bir belirleyicisi değildir.

Analiz sonuçlarına göre öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet değişkenine bağlı olarak üç alt boyutta da anlamlı ölçüde farklılaşmadığı saptanmıştır.

Bu sonuçlara dayanarak öğretmenlerin cinsiyetlerinin tükenmişlik düzeylerini anlamlı ölçüde etkileyen bir faktör olmadığı söylenebilir.

4.2.3. Medeni Durumun Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Öğretmenlerin Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı tükenmişlik düzeylerinin medeni durumlarına göre dağılımları Tablo 17’de verilmiştir.

Tablo 17 Öğretmenlerin Medeni Durumları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Medeni Durum	n	X	S	sd	F	Tukey
DT	Bekâr(1)	102	16,95	6,51	2	4,83*	1- 2
	Evli(2)	251	15,22	6,45	402		
	Dul(3)	51	17,48	7,66	404		
	Toplam	404	15,86	6,64	404		
D	Bekâr(1)	102	5,24	3,94	2	,29	
	Evli(2)	251	5,03	3,72	402		
	Dul(3)	51	5,40	4,30	404		
	Toplam	404	5,11	3,83	404		
KB	Bekâr(1)	102	10,44	4,55	2	,53	
	Evli(2)	251	10,10	4,63	402		
	Dul(3)	51	9,68	4,51	404		
	Toplam	404	10,14	4,60	404		

P<0.05

Tablo 17 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla dul öğretmenlerde ($x = 17,48$) görülmektedir. DT düzeyinin en düşük olduğu medeni durum grubu ise evli ($x = 15,22$) lerdir. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi evli ($S=6,45$) öğretmenlerin yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise dul ($S=7,66$) öğretmenlerin yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin DT düzeyleri ile medeni durumları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin medeni durumları ile Duygusal Tükenme arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$F = 4,83$, $p < .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin medeni durumları Duygusal Tükenme düzeylerinin bir belirleyicisidir

Tablo 17 incelendiğinde, D düzeyinin en fazla dul öğretmenlerde ($\bar{x} = 5,40$) görülmektedir. D düzeyinin en düşük olduğu medeni durum grubu ise evli ($\bar{x} = 5,03$) lerdir. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi evli ($S = 3,72$) öğretmenlerin yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise dul ($S = 4,30$) öğretmenlerin yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin D düzeyleri ile medeni durumları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin medeni durumları ile Duyarsızlaşma arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır [$F = 0,29$, $p > .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin medeni durumları Duyarsızlaşma düzeylerinin bir belirleyicisi değildir.

Tablo 17 incelendiğinde, KB düzeyi en fazla bekâr öğretmenlerde ($\bar{x} = 10,44$) görülmektedir. KB düzeyinin en düşük olduğu medeni durum grubu ise dul ($\bar{x} = 9,68$) lardır. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi dul ($S = 4,51$) öğretmenlerin yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise evli ($S = 4,63$) öğretmenlerin yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin KB düzeyleri ile medeni durumları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin medeni durumları ile Kişisel Başarı arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır [$F = 0,53$, $p > .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin medeni durumları Kişisel Başarı düzeylerinin bir belirleyicisi değildir.

Analiz sonuçlarına göre öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin Duygusal Tükenme alt boyutunda anlamlı ölçüde farklılaştığı ancak Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı alt boyutlarında anlamlı ölçüde farklılaşmadığı görülmektedir. Duygusal Tükenme alt boyutunda ortaya çıkan anlamlılığın hangi gruplar arasında olduğu tukey testi ile test edilmiştir. Buna göre evli öğretmenler ile bekâr öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Dul öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri Duygusal Tükenme alt boyutunda evlilere oranla anlamlı ölçüde yüksek bulunmuştur.

Bu sonuçlara dayanarak dul olmanın Duygusal Tükenme alt boyutunda tükenmişliği etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir

4.2 4. Mezuniyet Durumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Öğretmenlerin Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı tükenmişlik düzeylerinin mezuniyet durumlarına göre dağılımları Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 18 Öğretmenlerin Mezuniyet Durumları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Mezuniyet Durumu	n	X	S	sd	F	Tukey
DT	Fakülte(1)	313	14,94	6,29	5	4,93*	1
	Y. Lisans(2)	32	18,09	7,92			
	Doktora(3)	---					
	Eğ.Enstitüsü(4)	40	18,67	6,37			
	Y.Öğ Okulu(5)	8	15,77	7,54			
	Diğer(6)	11	16,81	4,79			
	Toplam	404	15,86	6,639			
D	Fakülte(1)	313	4,72	3,53	5	3,40*	1- 4
	Y. Lisans(2)	32	5,52	4,06			
	Doktora(3)	---					
	Eğ.Enstitüsü(4)	40	7,07	4,23			
	Y.Öğr.	8	5,88	5,06			
	Diğer(6)	11	4,74	3,92			
	Toplam	404	5,11	3,82			
KB	Fakülte(1)	313	9,96	4,61	5	0,71	
	Y. Lisans(2)	32	10,09	6,32			
	Doktora(3)	---					
	Eğ.Enstitüsü(4)	40	11,05	3,97			
	Y.Öğr.Okulu	8	11,22	5,58			
	Diğer(6)	11	10,27	3,66			
	Toplam	404	10,14	4,59			

P<0.05

Tablo 18 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla Eğitim Enstitüsü mezunlarında (\bar{x} = 18,67) görülmektedir. DT düzeyinin en düşük olduğu eğitim grubu ise fakülte (\bar{x} =14,94) mezunlarıdır. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi diğer (S=4,79) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise yüksek lisans (S=7,92) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin DT düzeyleri ile eğitim durumları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin eğitim durumları ile Duygusal Tükenme arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [F =4,93, p<

.05]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin mezuniyet durumları Duygusal Tükenme düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Tablo 18 incelendiğinde D düzeyi en fazla Eğitim Enstitüsü mezunlarında ($x = 7,07$) görülmektedir. D düzeyinin en düşük olduğu eğitim grubu ise fakülte ($x = 4,72$) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi fakülte ($S=3,53$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise Yüksek Öğretmen Okulu ($S=5,06$) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin D düzeyleri ile eğitim durumları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin eğitim durumları ile Duyarsızlaşma arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$F=3,40$, $p < .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin mezuniyet durumları Duyarsızlaşma düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Tablo 18 incelendiğinde KB düzeyi en fazla Yüksek Öğretmen Okulu mezunlarında ($x = 11,22$) görülmektedir. KB düzeyinin en düşük olduğu eğitim grubu ise fakülte ($x=9,96$) mezunlarıdır. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi diğer ($S=3,66$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise yüksek lisans ($S=6,32$) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin KB düzeyleri ile eğitim durumları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin eğitim durumları ile Kişisel Başarı arasındaki fark anlamsız bulunmuştur [$F= 0,71$, $p > .05$]. Başka bir ifadeyle öğretmenlerin eğitim durumları Kişisel Başarı düzeylerinin bir belirleyicisi değildir.

Analiz sonuçlarına göre öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin mezuniyet durumlarına göre Kişisel Başarı alt boyutunda anlamlı ölçüde farklılaşmadığı ancak Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı ölçüde farklılaştığı saptanmıştır. Ortaya çıkan farklılığın hangi gruplarda olduğu tukey testi ile test edilmiştir. Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında en yüksek tükenmişlik düzeyi eğitim enstitüsü mezunu olan öğretmenlerde; en düşük tükenmişlik düzeyi fakülte mezunu olan öğretmenlerde gözlenmiştir.

Bu sonuçlara dayalı olarak mezuniyet durumunun Kişisel Başarı alt boyutunda öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen bir faktör olmadığı ancak Duygusal

Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir.

4.2.5. Mesleki Kıdemın Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Öğretmenlerin Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı tükenmişlik düzeylerinin mesleki kıdemlerine göre dağılımları Tablo 19’da verilmiştir.

Tablo 19 Öğretmenlerin Mesleki Kıdemleri ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Kıdem	n	X	S	sd	F	Tukey
DT	0-5(1)	70	17,15	7,93	5	2,43*	
	6-10(2)	140	15,47	5,37	399		
	11-15(3)	75	15,11	6,75	404		
	16-20(4)	65	15,98	6,74			
	21-25(5)	30	13,88	6,51			
	26+(6)	24	17,90	7,58			
	Toplam	404	15,86	6,63			
D	0-5(1)	70	4,82	3,94	5	2,94*	2- 6
	6-10(2)	140	4,60	3,47	399		
	11-15(3)	75	5,11	3,63	404		
	16-20(4)	65	5,83	4,04			
	21-25(5)	30	4,82	3,90			
	26+(6)	24	6,80	4,48			
	Toplam	404	5,11	3,82			
KB	0-5(1)	70	10,17	5,28	5	1,29	
	6-10(2)	140	9,87	4,34	399		
	11-15(3)	75	10,16	4,69	404		
	16-20(4)	65	10,69	4,26			
	21-25(5)	30	8,88	4,24			
	26+(6)	24	11,20	4,68			
	Toplam	404	10,14	4,59			

P<0.05

Tablo 19 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla 26 yıl ve üzeri mesleki kıdemi ($x = 17,90$) olanlarda görülmektedir. DT düzeyinin en düşük olduğu kıdem grubu ise 21–25 yıl arası kıdemi ($x = 13,88$) olanlardır. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi 6–10 yıl arası kıdemi ($S=5,37$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise 0–5 yıl arası kıdemi ($S=7,93$) olanların yaptığı görülmektedir.

Öğretmenlerin DT düzeyleri ile mesleki kıdemleri arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin mesleki kıdemleri ile Duygusal Tükenme arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$F=2,43, p< .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin mesleki kıdemleri Duygusal Tükenme düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Tablo 19 incelendiğinde, D düzeyi en fazla 26 yıl ve üzeri mesleki kıdemi ($\bar{x}=6,80$) olanlarda görülmektedir. D düzeyinin en düşük olduğu kıdem grubu ise 6–10 yıl arası kıdemi ($\bar{x}=4,60$) olanlardır. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi 6–10 yıl arası kıdemi ($S=3,47$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise 26 yıl ve üzeri kıdemi ($S=4,48$) olanların yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin D düzeyleri ile mesleki kıdemleri arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin mesleki kıdemleri ile Duyarsızlaşma arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$F=2,94, p< .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin mesleki kıdemleri Duyarsızlaşma düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Tablo 19 incelendiğinde, KB düzeyi en fazla 26 yıl ve üzeri mesleki kıdemi ($\bar{x}=11,20$) olanlarda görülmektedir. KB düzeyinin en düşük olduğu kıdem grubu ise 21–25 yıl arası kıdemi ($\bar{x}=8,88$) olanlardır. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi 21–25 yıl arası kıdemi ($S=4,24$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise 0–5 kıdemi ($S=5,28$) olanların yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin KB düzeyleri ile mesleki kıdemleri arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin mesleki kıdemleri ile Kişisel Başarı arasındaki fark anlamsız bulunmuştur [$F=1,29, p>.05$]. Başka bir ifadeyle öğretmenlerin mesleki kıdemleri Kişisel Başarı düzeylerinin bir belirleyicisi değildir.

Analiz sonuçlarına göre Kişisel Başarı alt boyutunda öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri mesleki kıdemlerine göre anlamlı ölçüde farklılaşmamıştır. Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında ise öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri mesleki kıdemlerine göre anlamlı ölçüde farklılaşmaktadır. Duygusal Tükenme alt boyutunda tükenmişlik düzeyi en yüksek grup mesleki kıdemi 26 yıl ve üzeri olan öğretmenlerin oluşturduğu grup, tükenmişlik düzeyi en düşük grup ise mesleki kıdemi 21–25 yıl arasında olan öğretmenlerin oluşturduğu grup olmuştur. Duyarsızlaşma alt boyutunda tükenmişlik düzeyi en yüksek grup mesleki kıdemi 26 yıl ve üzeri olan

öğretmenlerin oluşturduğu grup, tükenmişlik düzeyi en düşük grup ise mesleki kıdemi 6–10 yıl arasında olan öğretmenlerin oluşturduğu grup olmuştur.

Bu sonuçlara dayanarak öğretmenlerin mesleki kıdemin Kişisel Başarı alt boyutunda öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen bir faktör olmadığı ancak Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir. Mesleki kıdemi 26 yıl ve üzeri olan öğretmenlerde tükenmişlik düzeyi artmakta, mesleki kıdem ile tükenmişlik arasında doğru orantılı bir ilişki gözlenmektedir

4.2. 6. Branşın Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Öğretmenlerin Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı tükenmişlik düzeylerinin branşlarına göre dağılımları Tablo 20’de verilmiştir.

Tablo 20 Öğretmenlerin Branşları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Branş	n	X	S	sd	F	Tukey
DT	Sınıf Öğr.(1)	124	16,25	6,57	8		
	Türkçe(2)	52	18,00	6,84	396		
	Matematik(3)	48	15,03	6,43			
	FenBilimleri(4)	36	14,58	6,24			
	Sos.Bilimle5)	28	15,77	6,55			
	DinK.A.Bil.(6)	18	13,00	7,53		1,27	
	GüzelSanatlar(39	15,79	7,20			
	YabancıDil(8)	29	15,00	6,35			
	Diğer(9)	30	15,29	6,40			
	Toplam	404	15,86	6,63			
D	Sınıf Öğr.(1)	124	5,93	3,75	8		1- 9
	Türkçe(2)	52	5,89	4,21	396		
	Matematik(3)	48	4,39	3,40			
	Fen	36	4,41	3,28			
	Sos.	28	5,24	4,04		2,73	
	DinK.A.Bil.(6)	18	4,25	4,14			
	GüzelSanatlar	39	5,22	4,09			
	Yabancı Dil(8)	29	4,42	4,00			
	Diğer(9)	30	4,61	3,25			
	Toplam	404	5,11	3,82			
KB	Sınıf Öğr.(1)	124	10,68	4,41	8		2- 8
	Türkçe(2)	52	11,26	5,19		2,17	
	Matematik(3)	48	10,20	4,05	396		
	Sos.Bilimler(5)	28	10,33	4,69			

KB	DinK.A. Bil.(6)	18	10,30	4,80		
	Güzel	39	10,06	5,05		
	Yabancı Dil(8)	29	8,03	4,11		
	Diğer(9)	30	9,05	4,89		
	Toplam	404	10,16	4,59		

P<0.05

Tablo 20 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla Türkçe (x =18,00) branşında görülmektedir. DT düzeyinin en düşük olduğu branş grubu ise Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi (x =13,00) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi Fen Bilimleri (S=6,24) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi (S=7,53) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin DT düzeyleri ile branşları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin branşları ile Duygusal Tükenme arasındaki fark anlamsız bulunmuştur [F= 1,27, p> .05]. Başka bir ifadeyle öğretmenlerin branşları Duygusal Tükenme düzeylerinin bir belirleyicisi değildir.

Tablo 20 incelendiğinde, D düzeyi en düşük Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi (x =4,25) branşında görülmektedir. D düzeyinin en yüksek olduğu branş grubu ise sınıf öğretmenliği (x=5,93) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi diğer (S=3,25) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise Türkçe (S=4,21) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin D düzeyleri ile branşları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin branşları ile Duyarsızlaşma arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [F=2,73, p< .05]. Başka bir ifadeyle öğretmenlerin branşları Duyarsızlaşma düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Tablo 20 incelendiğinde, KB düzeyi en fazla Türkçe (x =11,26) branşında görülmektedir. KB düzeyinin en düşük olduğu branş grubu ise Yabancı Dil (x=8,03) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi Matematik (S=4,05) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise Güzel Sanatlar (S=5,05) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin KB düzeyleri ile branşları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin branşları ile Kişisel Başarı arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [F= 2,17, p< .05].

Başka bir anlatımla öğretmenlerin branşları Kişisel Başarı düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Analiz sonuçlarına göre öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin Duygusal Tükenme alt boyutunda anlamlı ölçüde farklılaşmadığı ancak Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı alt boyutlarında anlamlı ölçüde farklılaştığı görülmektedir. Duyarsızlaşma alt boyutu için anlamlılığın hangi gruplar arasında olduğu tukey testi ile test edilmiştir. Branşı Sınıf öğretmenliği ve Türkçe olan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri diğer branş gruplarına göre anlamlı ölçüde yüksek bulunmuştur.

Kişisel Başarı alt boyutu için anlamlılığın hangi gruplar arasında olduğu tukey testi ile test edilmiş, branşı Türkçe olan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri diğer gruplara göre anlamlı ölçüde yüksek bulunmuştur. Türkçe dışında branşı sınıf öğretmenliği olan grup ile yabancı dil olan grup arasında da yabancı dil grubu lehine anlamlı farklılık bulunmuştur.

Bu sonuçlara dayalı olarak branşın Duygusal Tükenme alt boyutunda öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini anlamlı ölçüde etkileyen bir değişken olmadığı ancak Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı alt boyutlarında tükenmişliği etkileyen bir değişken olduğu söylenebilir. Branşın Sınıf öğretmenliği olması Duyarsızlaşma alt boyutunda, Türkçe olması Kişisel Başarı alt boyutunda öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen bir faktördür.

4.2 7. Çalışılan Okul Türünün Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Öğretmenlerin Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı tükenmişlik düzeylerinin çalıştıkları okul türüne göre dağılımları Tablo 21’de verilmiştir.

Tablo 21 Öğretmenlerin Çalıştıkları Okul Türü ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Okul türü	n	x	S	Sd	t	Anlamlılık
DT	İlköğretim	270	15,96	6,52	403	,57	,568
	Ortaöğretim	134	15,60	6,90			
D	İlköğretim	270	5,37	3,91	403	2,33	,020
	Ortaöğretim	134	4,51	3,54			
KB	İlköğretim	270	10,15	4,50	403	,05	,960
	Ortaöğretim	134	10,12	4,82			

Tablo 21 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla ilköğretim ($\bar{x}= 15,96$) grubunda görülmektedir. DT düzeyinin en düşük olduğu okul grubu ise ortaöğretim ($\bar{x} =15,60$) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi ilköğretim ($S=6,52$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise ortaöğretim ($S=6,90$) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin DT düzeyleri ile çalışılan okul türü arasındaki anlamlılık için yapılan t testine göre, öğretmenlerin çalıştıkları okul türü ile Duygusal Tükenme arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır [$t =0,57$, $p> .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin çalıştıkları okul türü Duygusal Tükenme düzeylerinin bir belirleyicisi değildir.

Tablo 21 incelendiğinde, D düzeyi en fazla ilköğretim ($\bar{x}=5,37$) grubunda görülmektedir. D düzeyinin en düşük olduğu okul grubu ise ortaöğretim ($\bar{x}=4,51$) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi ortaöğretim ($S=3,54$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise ilköğretim ($S=3,91$) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin D düzeyleri ile okul türü arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin çalıştıkları okul türü ile Duyarsızlaşma arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$t =2,33$, $p< .05$]. Başka bir ifadeyle öğretmenlerin çalıştıkları okul türü Duyarsızlaşma düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Tablo 21 incelendiğinde, KB düzeyi en fazla ilköğretim ($\bar{x} =10,15$) grubunda görülmektedir. KB düzeyinin en düşük olduğu okul grubu ise ortaöğretim ($\bar{x} =10,12$) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi ilköğretim ($S=4,50$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise ortaöğretim ($S=4,82$) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin KB düzeyleri ile çalışılan okul türü arasındaki anlamlılık için yapılan t testine göre, öğretmenlerin çalıştıkları okul türü ile Kişisel Başarı arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır [$t=0,05$, $p> .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin çalıştıkları okul türü Kişisel Başarı düzeylerinin bir belirleyicisi değildir.

Analiz sonuçlarına göre; ilköğretim ve ortaöğretim gruplarına ait Duygusal Tükenme ve Kişisel Başarı ortalamaları anlamlı bir farklılık göstermemekte, ancak Duyarsızlaşma ortalamaları anlamlı ölçüde bir farklılık göstermektedir. Duyarsızlaşma

alt boyutunda ilköğretimde çalışan öğretmenler aleyhine anlamlı ölçüde fark bulunmuştur.

Bu sonuçlara dayalı olarak çalışılan okul türü Duygusal Tükenme ve Kişisel Başarı alt boyutlarında öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen bir faktör olmadığı, Duyarsızlaşma alt boyutunda öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir. İlköğretimde görev yapan öğretmenler ortaöğretimde görev yapan öğretmenlere göre daha fazla Duyarsızlaşma yaşamaktadırlar.

4.2.8. Ders Verilen Sınıflardaki Ortalama Öğrenci Sayısının Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Öğretmenlerin Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı tükenmişlik düzeylerinin ders verdikleri sınıflardaki ortalama öğrenci sayısına göre dağılımları Tablo 22’de verilmiştir.

Tablo 22 Ders Verilen Sınıflardaki Ortalama Öğrenci Sayısı ile Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	SOÖS	n	X	S	sd	F	Tukey
DT	0- 30(1)	132	15,80	6,00	402	4,03*	2- 3
	31-	192	15,00	6,79			
	41+(3)	80	17,09	7,08			
	Toplam	404	15,86	6,63			
D	0- 30(1)	132	4,30	3,70	402	4,88*	1-3
	31-	192	5,14	3,71			
	41+(3)	80	6,17	3,89			2-3
	Toplam	404	5,11	3,82			
KB	0- 30(1)	132	8,67	4,38	402	5,81*	1-2
	31-	192	10,96	4,44			
	41+(3)	80	10,99	4,61			1- 3
	Toplam	404	10,14	4,59			

P<0.05

Tablo 22 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla 41 ve üzeri öğrencisi olan (x = 17,09) sınıflarda görülmektedir. DT düzeyinin en düşük olduğu sınıf grubu ise 31–40 (x= 15,00) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi 0–30 (S=6,00) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise 41 ve üzeri (S=7,08)

grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin DT düzeyleri ile ders verdikleri sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin ders verdikleri sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı ile Duygusal Tükenme arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$F = 4,03, p < .05$]. Başka bir ifadeyle öğretmenlerin ders verdikleri sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı Duygusal Tükenme düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Tablo 22 incelendiğinde, D düzeyi en fazla 41 ve üzeri öğrencisi olan ($x=6,17$) sınıflarda görülmektedir. D düzeyinin en düşük olduğu sınıf grubu ise 0- 30 ($x=4,30$) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi 0-30 ($S=3,70$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise 41 ve üzeri ($S=3,89$) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin D düzeyleri ile ders verdikleri sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin ders verdikleri sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı ile Duyarsızlaşma arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$F= 4,88, p < .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin ders verdikleri sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı Duyarsızlaşma düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Tablo 22 incelendiğinde, KB düzeyi en fazla 41 ve üzeri öğrencisi olan ($x = 10,99$) sınıflarda görülmektedir. KB düzeyinin en düşük olduğu sınıf grubu ise 0-30 ($x=8,67$) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi 0-30 ($S=4,38$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise 41 ve üzeri ($S=4,61$) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin KB düzeyleri ile ders verdikleri sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin ders verdikleri sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı ile Kişisel Başarı arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$F= 5,81, p < .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin ders verdikleri sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı Kişisel Başarı düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Analiz sonuçlarına göre öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı boyutlarında anlamlı fark bulunmuştur. Üç alt boyutta da sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı 41 ve üzeri olan okullarda çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri diğer gruplardan fazladır. Duyarsızlaşma ve

Kişisel Başarı alt boyutlarında öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı ile doğru orantılı olarak ilişki göstermiştir. Öğrenci sayısı arttıkça tükenmişlik düzeyi de artmaktadır.

Bu sonuçlara dayanarak sınıflardaki ortalama öğrenci sayısının belli bir sayı üzerine çıkmasının öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir. Sınıflardaki ortalama öğrenci sayısının 41 ve üzerine çıkması tükenmişliği arttırmaktadır.

4.2.9.Okulun Bulunduğu Çevrenin Sosyo-Ekonomik Durumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Öğretmenlerin Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı tükenmişlik düzeylerinin çalıştıkları okulun bulunduğu çevrenin sosyo-ekonomik durumuna göre dağılımları Tablo 23’de verilmiştir.

Tablo 23 Sosyo -Ekonomik Durum ile Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	SED	n	X	S	sd	F	Tukey
DT	Düşük(1)	172	16,08	6,95	2	,92	
	Orta(2)	162	16,04	6,61			
	Yüksek(3)	70	15,10	6,00	402		
	Toplam	404	15,86	6,63	404		
D	Düşük(1)	172	4,61	3,62	2	3,46*	
	Orta(2)	162	5,50	3,96			
	Yüksek(3)	70	5,51	3,90	402		
	Toplam	404	5,11	3,82	404		
KB	Düşük(1)	172	9,66	4,48	2	3,16*	1- 2
	Orta(2)	162	10,81	4,89			
	Yüksek(3)	70	10,04	4,24	402		
	Toplam	404	10,14	4,59	404		

P<0.05

Tablo 23 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla düşük ($X = 16,08$) grubunda görülmektedir. DT düzeyinin en düşük olduğu grup ise yüksek ($x = 15,10$) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi yüksek ($S=6,00$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise düşük ($S=6,95$) grubunun yaptığı

görülmektedir. Öğretmenlerin DT düzeyleri ile sosyo- ekonomik durum arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin çalıştıkları okulun bulunduğu çevrenin sosyo- ekonomik durumu ile Duygusal Tükenme arasındaki fark anlamsız bulunmuştur [$F=0,92$, $p> .05$]. Başka bir ifadeyle öğretmenlerin çalıştıkları okulun bulunduğu çevrenin sosyo- ekonomik durumu Duygusal Tükenme düzeylerinin bir belirleyicisi değildir.

Tablo 23 incelendiğinde, D düzeyi en fazla yüksek ($\bar{x}=5,51$) grubunda görülmektedir. D düzeyinin en düşük olduğu grup ise düşük ($\bar{x}=4,61$) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi düşük ($S=3,62$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise orta ($S=3,96$) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin D düzeyleri ile okulun bulunduğu çevrenin sosyo ekonomik durumu arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin sosyo ekonomik durumu ile Duyarsızlaşma arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$F=3,46$, $p< .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin çalıştıkları okulun bulunduğu çevrenin sosyo-ekonomik durumu Duyarsızlaşma düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Tablo 23 incelendiğinde, KB düzeyi en fazla orta ($\bar{x}=10,81$) grubunda görülmektedir. KB düzeyinin en düşük olduğu sosyo ekonomik grubu ise düşük ($\bar{x}=9,66$) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi yüksek ($S=4,24$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise orta ($S=4,89$) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin KB düzeyleri ile sosyo- ekonomik durum arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin sosyo- ekonomik durumu ile Kişisel Başarı arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$F=3,16$, $p< .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin çalıştıkları okulun bulunduğu çevrenin sosyo-ekonomik durumu Kişisel Başarı düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Analiz sonuçlarına göre öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin okulun bulunduğu çevrenin sosyo- ekonomik durumuna göre Duygusal Tükenme alt boyutunda anlamlı ölçüde farklılaşmadığı, ancak Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı alt boyutlarında anlamlı ölçüde farklılaştığı görülmektedir. Anlamlılığın hangi gruplarda olduğu tukey testi ile test edilmiştir. Duyarsızlaşma alt boyutunda tükenmişlik düzeyi en yüksek grup sosyo-ekonomik durumu yüksek olan grup, tükenmişlik düzeyi en

düşük grup ise sosyo- ekonomik durumu düşük olan gruptur. Kişisel Başarı alt boyutunda tükenmişlik düzeyi en yüksek grup sosyo- ekonomik durumu orta olan grup, tükenmişlik düzeyi en düşük grup ise sosyo- ekonomik durumu düşük olan gruptur.

Bu sonuçlara dayanarak okulun bulunduğu çevrenin sosyo- ekonomik durumu öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini Duygusal Tükenme alt boyutunda etkileyen bir faktör değilken, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı alt boyutlarında öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen bir faktördür. Sosyo- ekonomik durum ile tükenmişlik arasında doğru orantılı bir ilişki bulunmuştur

4.2.10. Çalışılan Ortamdan Memnuniyet Durumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Öğretmenlerin Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı tükenmişlik düzeylerinin çalıştıkları ortamdan memnuniyet duyma durumlarına göre dağılımları Tablo 24’de verilmiştir.

Tablo 24 Öğretmenlerin Çalışılan Ortamdan Memnuniyet Duyma Durumları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Memnuniyet	n	x	S	Sd	t	Anlamlılık
DT	Evet	214	13,59	5,78	403	4,19	,000
	Hayır	190	19,12	6,43			
D	Evet	214	4,50	3,61	403	4,41	,000
	Hayır	190	5,99	3,95			
KB	Evet	214	9,88	4,24	403	1,57	,118
	Hayır	190	10,52	5,04			

$P < 0.05$

Tablo 24 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla hayır ($\bar{X} = 19,12$) cevabında görülmektedir. DT düzeyinin en düşük olduğu cevap grubu ise evet ($\bar{x} = 13,59$) tir. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi evet ($S=5,78$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise hayır ($S= 6,43$) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin DT düzeyleri ile çalıştıkları ortamdan memnuniyetleri

arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin çalıştıkları ortamdaki memnuniyetleri ile Duygusal Tükenme arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$t = 4,19, p < .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin çalıştıkları ortamdaki memnuniyetleri Duygusal Tükenme düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Tablo 24 incelendiğinde, D düzeyi en fazla hayır ($\bar{x} = 5,99$) cevabında görülmektedir. D düzeyinin en düşük olduğu cevap grubu ise evet ($\bar{x} = 4,50$) tir. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi evet ($S = 3,61$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise hayır ($S = 3,95$) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin D düzeyleri ile çalıştıkları ortamdaki memnuniyetleri arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin çalıştıkları ortamdaki memnuniyetleri ile Duyarsızlaşma arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$t = 4,41, p < .05$]. Başka bir ifadeyle öğretmenlerin çalıştıkları ortamdaki memnuniyetleri Duyarsızlaşma düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Tablo 24 incelendiğinde, KB düzeyi en fazla hayır ($\bar{X} = 10,52$) cevabında görülmektedir. KB düzeyinin en düşük olduğu cevap grubu ise evet ($\bar{x} = 9,88$) tir. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi evet ($S = 4,24$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise hayır ($S = 5,04$) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin KB düzeyleri ile çalıştıkları ortamdaki memnuniyetleri arasındaki anlamlılık için yapılan t testine göre, öğretmenlerin çalıştıkları ortamdaki memnuniyetleri ile Kişisel Başarı arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır [$t = 1,57, p > .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin çalıştıkları ortamdaki memnuniyetleri Kişisel Başarı düzeylerinin bir belirleyicisi değildir.

Analiz sonuçlarına göre evet ve hayır cevabı gruplarına ait Kişisel Başarı ortalamaları anlamlı bir farklılık göstermezken Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma ortalamaları anlamlı bir farklılık göstermektedir. Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında hayır cevabı veren öğretmenler aleyhine anlamlı ölçüde fark bulunmuştur.

Bu sonuçlara dayanarak çalışılan ortamdaki memnuniyet duymanın Kişisel Başarı alt boyutunda tükenmişliği etkileyen bir faktör olmadığı, Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında tükenmişliği etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir.

Çalıştıkları ortamdan memnun olmayan öğretmenler Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma yaşamaktadırlar.

4.2.11. Üstlerinden Takdir Görme Durumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Öğretmenlerin Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı tükenmişlik düzeylerinin üstlerinden takdir görme durumlarına göre dağılımları Tablo 25’de verilmiştir.

Tablo 25 Öğretmenlerin Üstlerinden Takdir Görme Durumları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Takdir	n	x	S	Sd	t	Anlamlılık
DT	Evet	164	13,92	6,20		7,78	,000
	Hayır	240	18,25	6,38	403		
D	Evet	164	4,27	3,66		5,75	,000
	Hayır	240	6,16	3,77	403		
KB	Evet	164	9,13	4,58		5,71	,000
	Hayır	240	11,39	4,31	403		

$P < 0.05$

Tablo 25 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla hayır ($\bar{X} = 18,25$) cevabında görülmektedir. DT düzeyinin en düşük olduğu cevap grubu ise evet ($\bar{x} = 13,92$) tir. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi evet ($S=6,20$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise hayır ($S=6,38$) grubunun yaptığı görülmektedir. D düzeyi en fazla hayır ($\bar{x}=6,16$) cevabındadır. D düzeyinin en düşük olduğu cevap grubu ise evet ($\bar{x} = 4,27$) tir. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi evet ($S=3,66$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise hayır ($S=3,77$) grubunun yaptığı görülmektedir. KB düzeyi ise en fazla hayır ($\bar{x} = 11,39$) cevabındadır. KB düzeyinin en düşük olduğu cevap grubu ise evet ($\bar{x} = 9,13$) tir. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi hayır ($S=4,31$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise evet ($S=4,58$) grubunun yaptığı görülmektedir. DT, D ve KB düzeyleri ile üstlerinden takdir görme arasındaki anlamlılık için yapılan t testine göre, öğretmenlerin üstlerinden takdir görmeleri ile DT [$t = 7,78, p < .05$], D [$t = 5,75, p < .05$] ve KB [$t=5,71, p < .05$] düzeyleri arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Başka bir anlatımla öğretmenlerin üstlerinden takdir

görmeleri Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Analiz sonuçlarına göre evet ve hayır cevabı gruplarına ait Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı ortalamalarının üçü de anlamlı ölçüde farklılıklar göstermektedir. Her üç alt boyutta da üstlerinden takdir görme durumuna hayır cevabı veren öğretmenler aleyhine anlamlı ölçüde fark bulunmuştur.

Bu sonuçlara dayanarak da üstlerinden takdir görme durumunun Kişisel Başarı, Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında tükenmişliği etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir. Üstlerinden takdir görmediğini beyan eden öğretmenler Duygusal Tükenme, Kişisel Başarı ve Duyarsızlaşma boyutlarında tükenmişlik yaşamaktadırlar

4.2.12. Kendini Mesleğinde Verimli Görme Durumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Öğretmenlerin Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı tükenmişlik düzeylerinin kendilerini mesleklerinde verimli görme durumlarına göre dağılımları Tablo 26'da verilmiştir.

Tablo 26 Öğretmenlerin Kendilerini Mesleklerinde Verimli Görme Durumları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Verimlilik	n	x	S	Sd	t	Anlamlılık
DT	Evet	250	13,88	6,19	403	4,74	,000
	Hayır	154	19,33	5,93			
D	Evet	250	4,27	3,48	403	6,93	,000
	Hayır	154	6,59	3,95			
KB	Evet	250	9,46	4,53	403	4,54	,000
	Hayır	154	11,34	4,48			

P<0.05

Tablo 26 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla hayır ($x = 19,33$) cevabında görülmektedir. DT düzeyinin en düşük olduğu cevap grubu ise evet ($x = 13,88$) tir. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi hayır ($S=5,93$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise evet ($S=6,19$) grubunun yaptığı görülmektedir. D düzeyi en fazla hayır ($x=6,59$) cevabındadır. D düzeyinin en düşük

olduğu cevap grubu ise evet ($x = 4,27$) tir. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi evet ($S=3,48$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise hayır ($S=3,95$) grubunun yaptığı görülmektedir. KB düzeyi ise en fazla hayır ($x =11,34$) cevabındadır. KB düzeyinin en düşük olduğu cevap grubu ise evet ($x =9,46$) tir. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi hayır ($S=4,48$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise evet ($S=4,53$) grubunun yaptığı görülmektedir. DT, D ve KB düzeyleri ile kendini mesleğinde verimli görme arasındaki anlamlılık için yapılan t testine göre, öğretmenlerin kendini mesleğinde verimli görmeleri ile DT [$t =4,74, p < .05$], D [$t =6,93, p < .05$] ve KB [$t =4,54, p < .05$] düzeyleri arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Başka bir anlatımla öğretmenlerin kendini mesleğinde verimli görmeleri Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Analiz sonuçlarına göre evet ve hayır cevabı gruplarına ait Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı ortalamalarının üçü de anlamlı ölçüde farklılıklar göstermektedir. Her üç alt boyutta da kendini mesleğinde verimli görme durumuna hayır cevabı veren öğretmenler aleyhine anlamlı ölçüde fark bulunmuştur.

Bu sonuçlara dayalı olarak kendini mesleğinde verimli görme durumunun Kişisel Başarı, Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında tükenmişliği etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir. Mesleğinde verimli olmadığını düşünen öğretmenler Duygusal Tükenme, Kişisel Başarı ve Duyarsızlaşma boyutlarında tükenmişlik yaşamaktadırlar.

4.2.13. Öğretmenlik Mesleğini İsteyerek Yapma Durumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Öğretmenlerin Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı tükenmişlik düzeylerinin mesleklerini isteyerek yapma durumlarına göre dağılımları Tablo 27’de verilmiştir.

Tablo 27 Öğretmenlerin Mesleklerini İsteyerek Yapma Durumları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	İsteme	n	X	S	sd	t	Anlamlılık
DT	Evet	282	14,63	6,25	403	7,09	,000
	Hayır	122	19,07	6,55			
D	Evet	282	4,28	3,41	403	8,57	,000
	Hayır	122	7,30	3,99			
KB	Evet	282	9,25	4,40	403	7,47	,000
	Hayır	122	12,47	4,27			

P<0.05

Tablo 27 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla hayır ($X = 19,07$) cevabında görülmektedir. DT düzeyinin en düşük olduğu cevap grubu ise evet ($x = 14,63$) tir. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi evet ($S=6,25$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise hayır ($S=6,55$) grubunun yaptığı görülmektedir. D düzeyi en fazla hayır ($x=7,30$) cevabındadır. D düzeyinin en düşük olduğu cevap grubu ise evet ($x = 4,28$) tir. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi evet ($S=3,41$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise hayır ($S=3,99$) grubunun yaptığı görülmektedir. KB düzeyi ise en fazla hayır ($x = 12,47$) cevabındadır. KB düzeyinin en düşük olduğu cevap grubu ise evet ($x = 9,25$) tir. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi hayır ($S=4,27$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise evet ($S=4,40$) grubunun yaptığı görülmektedir. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı düzeyleri ile mesleği isteyerek yapmaları arasındaki anlamlılık için yapılan t testine göre, öğretmenlerin mesleklerini isteyerek yapmaları ile DT [$t=7,09$, $p< .05$], D [$t = 8,57$, $p< .05$] ve KB [$t = 7,47$, $p< .05$] düzeyleri arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Başka bir ifadeyle öğretmenlerin mesleklerini isteyerek yapmaları Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Analiz sonuçlarına göre evet ve hayır cevabı gruplarına ait Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı ortalamalarının üçü de anlamlı ölçüde farklılıklar göstermektedir. Her üç alt boyutta da mesleğini isteyerek yapma durumuna hayır cevabı veren öğretmenler aleyhine anlamlı ölçüde fark bulunmuştur.

Bu sonuçlara dayalı olarak mesleğini isteyerek yapma durumunun Kişisel Başarı, Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında tükenmişliği etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir. Mesleğini isteyerek yapmadığının belirten öğretmenler

Duygusal Tükenme, Kişisel Başarı ve Duyarsızlaşma boyutlarında tükenmişlik yaşamaktadırlar.

4.2.14. Manevi Doyum Durumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Öğretmenlerin Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı tükenmişlik düzeylerinin manevi doyumlarına göre dağılımları Tablo 28’de verilmiştir.

Tablo 28 Öğretmenlerin Manevi Doyumları ile Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Doyum	n	X	S	sd	F	Tukey
DT	Az(1)	124	20,87	6,33	2	5,00	1- 2
	Orta(2)	214	16,75	6,02			
	Çok(3)	66	12,04	5,32			
	Toplam	404	15,86	6,63			
D	Az(1)	124	7,03	3,92	2	3,08	1- 2
	Orta(2)	214	5,53	3,93			
	Çok(3)	66	3,56	2,96			
	Toplam	404	5,11	3,82			
KB	Az(1)	93	11,70	5,09	2	3,29	1- 3
	Orta(2)	243	10,47	4,03			
	Çok(3)	179	8,88	4,74			
	Toplam	515	10,14	4,59			

Tablo 28 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla az ($x = 20,87$) doyum olanlarda görülmektedir. DT düzeyinin en düşük olduğu doyum grubu ise çok ($x = 12,04$) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi çok ($S=5,32$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise az ($S=6,33$) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin DT düzeyleri ile manevi doyumları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin manevi doyumları ile Duygusal Tükenme arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$F = 5,00, p < .05$]. Başka bir ifadeyle öğretmenlerin manevi doyumları Duygusal Tükenme düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Tablo 28 incelendiğinde, D düzeyi en fazla az ($x=7,03$) doyum olanlarda görülmektedir. D düzeyinin en düşük olduğu doyum grubu ise çok ($x=3,56$) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi çok ($S=2,96$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise orta ($S=3,93$) grubunun yaptığı

görülmektedir. Öğretmenlerin D düzeyleri ile manevi doyumları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin manevi doyumları ile Duyarsızlaşma arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$F= 3,08$, $p< .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin manevi doyumları Duyarsızlaşma düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Tablo 28 incelendiğinde, KB düzeyi en fazla az ($x =11,70$) doyumunu olanlarda görülmektedir. KB düzeyinin en düşük olduğu doyum grubu ise çok ($x=8,88$) grubudur. S değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeyi orta ($S=4,03$) grubunun yaptığı, en heterojen değerlendirmeyi ise orta ($S=5,09$) grubunun yaptığı görülmektedir. Öğretmenlerin KB düzeyleri ile manevi doyumları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, öğretmenlerin manevi doyumları ile Kişisel Başarı arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$F = 3,29$, $p< .05$]. Başka bir anlatımla öğretmenlerin manevi doyumları Kişisel Başarı düzeylerinin bir belirleyicisidir.

Analiz sonuçlarına göre öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, duydukları manevi doyum derecesine göre her üç alt boyutta da anlamlı ölçüde farklılaşmaktadır. Her üç alt boyutta da tükenmişlik düzeyinin en yüksek olduğu grup, öğretmenlerin mesleklerinden duydukları manevi doyum derecelerinin az olduğu gruptur. Manevi doyum derecesi arttıkça tükenmişlik düzeyleri azalmaktadır.

Bu sonuçlara dayanarak manevi doyum derecesinin her üç alt boyutta da tükenmişliği etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir. Manevi doyum derecesi ile tükenmişlik düzeyi arasında ters orantılı bir ilişki saptanmıştır

BÖLÜM V

SONUÇLAR TARTIŞMA VE ÖNERİLER

5.1.SONUÇLAR:

1. Analiz sonuçlarına göre öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin yaş değişkenine bağlı olarak, Kişisel Başarı alt boyutunda anlamlı ölçüde farklılaşmadığı ancak Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı ölçüde farklılaştığı saptanmıştır. Anlamlılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu tespit etmek için yapılan tukey testi sonuçlarına göre Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt ölçeklerinde 51 ve üstü yaş grubundaki öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerindeki farklılık anlamlı bulunmuştur. Öğretmenlerin yaşı ilerledikçe tükenmişlik düzeyleri de artmaktadır.

2. Öğretmenlerin cinsiyetleri Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı düzeylerinin bir belirleyicisi değildir. Öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet değişkenine bağlı olarak üç alt boyutta da anlamlı ölçüde farklılaşmadığı saptanmıştır.

3. Öğretmenlerin medeni durumlarına göre tükenmişlik düzeylerinin Duygusal Tükenme alt boyutunda anlamlı ölçüde farklılaştığı ancak Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı alt boyutlarında anlamlı ölçüde farklılaşmadığı görülmektedir. Duygusal Tükenme alt boyutunda ortaya çıkan anlamlılığın hangi gruplar arasında olduğu tukey testi ile test edilmiştir. Buna göre evli öğretmenler ile bekâr öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Dul öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri Duygusal Tükenme alt boyutunda evlilere oranla anlamlı ölçüde yüksek bulunmuştur. Bu sonuçlara dayanarak dul olmanın Duygusal Tükenme alt boyutunda tükenmişliği etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir

4. Analiz sonuçlarına göre öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin mezuniyet durumlarına göre Kişisel Başarı alt boyutunda anlamlı ölçüde farklılaşmadığı ancak

Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı ölçüde farklılaştığı saptanmıştır. Ortaya çıkan farklılığın hangi gruplarda olduğu tukey testi ile test edilmiştir. Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında en yüksek tükenmişlik düzeyi eğitim enstitüsü mezunu olan öğretmenlerde; en düşük tükenmişlik düzeyi fakülte mezunu olan öğretmenlerde gözlenmiştir.

Bu sonuçlara dayalı olarak mezuniyet durumunun Kişisel Başarı alt boyutunda öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen bir faktör olmadığı ancak Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir

5. Analiz sonuçlarına göre öğretmenlerin mesleki kıdemleri Kişisel Başarı alt boyutunda tükenmişlik düzeylerini anlamlı ölçüde farklılaştırmamıştır. Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında ise öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri mesleki kıdemlerine göre anlamlı ölçüde farklılaşmaktadır. Duygusal Tükenme alt boyutunda tükenmişlik düzeyi en yüksek grup mesleki kıdemi 26 yıl ve üzeri olan öğretmenlerin oluşturduğu grup, tükenmişlik düzeyi en düşük grup ise mesleki kıdemi 21–25 yıl arasında olan öğretmenlerin oluşturduğu grup olmuştur. Duyarsızlaşma alt boyutunda tükenmişlik düzeyi en yüksek grup mesleki kıdemi 26 yıl ve üzeri olan öğretmenlerin oluşturduğu grup, tükenmişlik düzeyi en düşük grup ise mesleki kıdemi 6–10 yıl arasında olan öğretmenlerin oluşturduğu grup olmuştur.

6. Analiz sonuçlarında branşlara göre öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin Duygusal Tükenme alt boyutunda anlamlı ölçüde farklılaşmadığı ancak Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı alt boyutlarında anlamlı ölçüde farklılaştığı görülmektedir. Duyarsızlaşma alt boyutu için anlamlılığın hangi gruplar arasında olduğu tukey testi ile test edilmiştir. Branşı Sınıf öğretmenliği ve Türkçe olan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri diğer branş gruplarına göre anlamlı ölçüde yüksek bulunmuştur.

7. Analiz sonuçlarına göre; ilköğretim ve ortaöğretimde çalışan öğretmen gruplarına ait Duygusal Tükenme ve Kişisel Başarı ortalamaları anlamlı bir farklılık göstermemekte, ancak Duyarsızlaşma ortalamaları anlamlı ölçüde bir farklılık

göstermektedir. Duyarsızlaşma alt boyutunda ilköğretimde çalışan öğretmenler aleyhine anlamlı ölçüde fark vardır

8. Analiz sonuçlarına göre sınıf mevcudu ile öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı boyutlarında anlamlı farklılık göstermektedir. Üç alt boyutta da sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı 41 ve üzeri olan okullarda çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri diğer gruplardan fazladır. Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı alt boyutlarında öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı ile doğru orantılı olarak ilişki göstermiştir. Öğrenci sayısı arttıkça tükenmişlik düzeyi de artmaktadır.

9. Analiz sonuçlarına göre öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin okulun bulunduğu çevrenin sosyo- ekonomik durumuna göre Duygusal Tükenme alt boyutunda anlamlı ölçüde farklılaşmadığı, ancak Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı alt boyutlarında anlamlı ölçüde farklılaştığı görülmektedir. Anlamlılığın hangi gruplarda olduğu tukey testi ile test edilmiştir. Duyarsızlaşma alt boyutunda tükenmişlik düzeyi en yüksek grup sosyo-ekonomik durumu yüksek olan grup, tükenmişlik düzeyi en düşük grup ise sosyo- ekonomik durumu düşük olan gruptur. Kişisel Başarı alt boyutunda tükenmişlik düzeyi en yüksek grup sosyo- ekonomik durumu orta olan grup, tükenmişlik düzeyi en düşük grup ise sosyo- ekonomik durumu düşük olan gruptur.

10. Analiz sonuçlarına göre evet ve hayır cevabı gruplarına ait Kişisel Başarı ortalamaları anlamlı bir farklılık göstermezken Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma ortalamaları anlamlı bir farklılık göstermektedir. Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında hayır cevabı veren öğretmenler aleyhine anlamlı ölçüde fark bulunmuştur. Bu sonuçlara dayanarak çalışılan ortamdan memnuniyet duymanın Kişisel Başarı alt boyutunda tükenmişliği etkileyen bir faktör olmadığı, Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında tükenmişliği etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir. Çalıştıkları ortamdan memnun olmayan öğretmenler Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma yaşamaktadırlar.

11. Analiz sonuçlarına göre evet ve hayır cevabı gruplarına ait Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı ortalamalarının üçü de anlamlı ölçüde farklılıklar

göstermektedir. Her üç alt boyutta da üstlerinden takdir görme durumuna hayır cevabı veren öğretmenler aleyhine anlamlı ölçüde fark bulunmuştur.

Bu sonuçlara dayanarak da üstlerinden takdir görme durumunun Kişisel Başarı, Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında tükenmişliği etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir. Üstlerinden takdir görmediğini beyan eden öğretmenler Duygusal Tükenme, Kişisel Başarı ve Duyarsızlaşma boyutlarında tükenmişlik yaşamaktadırlar

12. Analiz sonuçlarına göre evet ve hayır cevabı gruplarına ait Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı ortalamalarının üçü de anlamlı ölçüde farklılıklar göstermektedir. Her üç alt boyutta da kendini mesleğinde verimli görme durumuna hayır cevabı veren öğretmenler aleyhine anlamlı ölçüde fark bulunmuştur. Bu sonuçlara dayalı olarak kendini mesleğinde verimli görme durumunun Kişisel Başarı, Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında tükenmişliği etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir. Mesleğinde verimli olmadığını düşünen öğretmenler Duygusal Tükenme, Kişisel Başarı ve Duyarsızlaşma boyutlarında tükenmişlik yaşamaktadırlar.

13. Analiz sonuçlarına göre evet ve hayır cevabı gruplarına ait Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı ortalamalarının üçü de anlamlı ölçüde farklılıklar göstermektedir. Her üç alt boyutta da mesleğini isteyerek yapma durumuna hayır cevabı veren öğretmenler aleyhine anlamlı ölçüde fark bulunmuştur. Bu sonuçlara dayalı olarak mesleğini isteyerek yapma durumunun Kişisel Başarı, Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında tükenmişliği etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir. Mesleğini isteyerek yapmadığını belirten öğretmenler Duygusal Tükenme, Kişisel Başarı ve Duyarsızlaşma boyutlarında tükenmişlik yaşamaktadırlar.

14. Analiz sonuçlarına göre öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, duydukları manevi doyum derecesine göre her üç alt boyutta da anlamlı ölçüde farklılaşmaktadır. Tükenmişlik düzeyinin en yüksek olduğu grup, mesleklerinden duydukları manevi doyum derecelerinin az olduğu gruptur. Manevi doyum derecesi arttıkça tükenmişlik düzeyleri azalmaktadır. Bu sonuçlara dayanarak manevi doyum derecesinin her üç

alt boyutta da tükenmişliği etkileyen bir faktör olduğu söylenebilir. Manevi doyum derecesi ile tükenmişlik düzeyi arasında ters orantılı bir ilişki saptanmıştır.

5.2.TARTIŞMA

Araştırmada öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı ölçüde farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Sonuçlar yaş ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Yaşın ilerlemesiyle birlikte Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma düzeylerinde tükenmişlik de artmaktadır. Bu durum, öğretmenlerin vücut dirençlerinin zayıflaması, hayattan beklentilerinin azalması, daha fazla yorulmaları, performans göstermede zorlanmaları, yeniliklere uyum sağlamalarının güçleşmesi bu sebeple de duygusal anlamda yıpranmaları ve uzun süredir çalıştıkları için artık duyarsızlaşmaya başlamaları ile açıklanabilir.

Öğretmenlerin cinsiyetlerinin tükenmişlik düzeylerini etkileyip etkilemediği bu araştırmanın alt problemlerinden birisi olmuştur. Araştırmanın bulguları öğretmenlerin cinsiyetleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ortaya koymuştur. Öğretmenlerin kadın veya erkek olmaları tükenmişlik düzeylerini etkilememektedir. Bunun sebebinin öğretmenlik mesleğinde cinsiyet farkının bir önem taşıması, mesleki rollerin cinsiyete göre değişmemesi, kadın ve erkek öğretmenlerin meslekten beklentilerinin farklı olması olabilir.

Bu araştırmada öğretmenlerin medeni durumlarının tükenmişlik düzeylerini etkilemekte olup olmadığı incelenmiştir. Araştırmanın bulguları öğretmenlerin medeni durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Öğretmenlerin dul olmaları Duygusal Tükenme düzeyinde tükenmişliği arttırmaktadır. Elde edilen bu sonucun, öğretmenlerin özel hayatlarında boşanma veya eşini kaybetme gibi sorunlar yaşaması ve dolayısıyla duygusal anlamda yıpranmaları, buna bağlı olarak da mesleki anlamda duygusal tükenmişliklerinin etkilenmesi sebebiyle olduğu söylenebilir. Ayrıca eşin ve çocukların öğretmene moral motivasyon sağlamada etkili bir rolleri vardır. Bu anlamda evli öğretmenler tükenmişliği daha geç yaşadıkları düşünülebilir.

Araştırmada öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin mezun oldukları eğitim kurumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Sonuçlar öğretmenlerin eğitim durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Eğitim durumu yükseldikçe Duyarsızlaşma ve Duygusal Tükenme düzeylerinde tükenmişlik azalmaktadır. Bunun sebebinin, eğitim düzeyi yüksek öğretmenlerin hizmet öncesi eğitim kurumlarında mesleğe daha iyi hazırlanmaları, yeni eğitim ve öğretim metotlarını bilmeleri, kaynaklara ulaşmada zorluk çekmemeleri, kendilerini yenileyebilmeleri, mesleki beklentilerinin daha yüksek olması ve değişen, gelişen eğitim sistemine çabuk uyum sağlaması olduğu düşünülebilir.

Öğretmenlerin mesleki kıdemlerinin tükenmişlik düzeylerini etkileyip etkilemediği bu araştırmanın alt problemlerinden bir diğeri olmuştur. Araştırmanın bulguları öğretmenlerin mesleki kıdemleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Mesleki kıdem arttıkça Duyarsızlaşma ve Duygusal Tükenme düzeylerinde tükenmişlik de artmaktadır. Bu durum, uzun süredir hizmet veren öğretmenlerin meslek heyecanını kaybetmeleri, hayattan beklentilerinin azalması, performans düşüklüğü yaşamaları, yeniliklere uyum sağlamada güçlükler, artan kırtasiye işleri, hep benzer sorunlarla uğraşmaktan artık bıkkınlık duymaları, fiziksel- duygusal anlamda yorulmuşluklarının birikmesi ve emeklilik planları yapmaya başlamaları ile açıklanabilir.

Bu araştırmada öğretmenlerin branşlarının tükenmişlik düzeylerini etkileyip etkilemediği incelenmiştir. Araştırmanın bulguları öğretmenlerin branşları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Sınıf öğretmenliği branşındaki öğretmenlerin Duyarsızlaşma düzeyinde tükenmişlik yaşamalarının sebebi, ilköğretim öğrencilerinin gelişimsel özellikleri, küçük yaş çocuklarla çalışma, problemleri ile uğraşma ve ilköğretimde genellikle 30 saate varan ders yükünün olması olabilir. Türkçe branşındaki öğretmenlerin Kişisel Başarı düzeyinde tükenmişlik yaşamalarının sebebi ise Türkçe dersinin haftalık ders saati en çok olan ders olmasına ve anadil dersi olmasına rağmen öğrencilerin yeterli düzeyde başarı sağlayamamaları, öğretmenlerin de kendilerini bu yüzden az başarılı görmeleri olabilir. Ayrıca Türkçe branşındaki öğretmenlerin ders dışında; tören hazırlama,

yarışmalara katılım, inceleme kurulunda görev alma, idare tarafından ekstra işlerle görevlendirilmesi iş yükünü artırmaktadır. Öğretmenler bununla ilgili ekstra bir ödeme almazken idareciler tarafından takdir görmemeleri de tükenmişliklerini artırmaktadır.

Araştırmada öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin çalıştıkları okul türüne göre farklılaşp farklılaşmadığı incelenmiştir. Sonuçlar çalışılan okul türü ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin daha fazla Duyarsızlaşmalarının sebebi; ilköğretim öğrencilerinin gelişimsel özellikleri, ilköğretimin zorunlu olması dolayısıyla sınıfta kalmanın olmaması, öğrencilerin zihinsel yönden tam gelişmemiş olması, küçük yaş çocuklarla çalışma, problemleri ile uğraşma ve ilköğretimde genellikle 30 saate varan ders yükünün olması olabilir. Öğretmene bağımlı olan ilköğretim öğrencileriyle yüz yüze, uzun süreli olarak çalışmanın Duyarsızlaşmayı arttırdığı da bilinmektedir. Bununla birlikte meslek liselerinde çalışan kültür dersi öğretmenlerinin çok ciddi sorunlar yaşadıkları bilinmektedir. Bu ayrı bir çalışma konusudur.

Araştırmada öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin ders verdikleri sınıflardaki ortalama öğrenci sayısına göre anlamlı ölçüde farklılaşp farklılaşmadığı incelenmiştir. Sonuçlar ders verilen sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Kalabalık sınıflarda ders vermek öğretmenlerin Duyarsızlaşma, Duygusal Tükenme ve Kişisel Başarı düzeylerinde tükenmişliği arttırmaktadır. Bu sonuca, kalabalık sınıflarda verimin ve performansın düşmesinin, öğrenci başarısının azalmasının, sınıf kontrolünün zorlaşmasının, öğretmenin daha sık çatışma ortamı yaşamasının, dersin verimsiz geçmesinin, kalabalık ortamda öğrenmenin daha zor gerçekleşmesinin, öğretmenin daha yüksek ses tonuyla konuşma zorunluluğunun, fiziksel anlamda yorucu şartlar oluşmasının sebep olduğu söylenebilir. Öğretmen, öğrenci sayısı yüksek sınıflarda daha çok çalışacak, enerji harcayacak ve duygusal olarak tükenecek, kalabalık yüzünden öğrencilerle daha az ilgileneceği için giderek Duyarsızlaşacak, istediği verime ulaşamayınca kendini daha çok başarısız görecektir.

Öğretmenlerin çalıştıkları okulun bulunduğu çevrenin sosyo-ekonomik durumunun tükenmişlik düzeylerini etkileyip etkilemediği bu araştırmanın bir başka alt problemi

olmuştur. Araştırmanın bulguları sosyo-ekonomik durum ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Okulun bulunduğu bölgenin sosyo-ekonomik durumu yükseldikçe öğretmenlerin Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı düzeylerinde tükenmişlikleri artması bulgusunun sebebi öğretmenlerin sosyo-ekonomik durumu yüksek bölgelerde çalışırken kendilerini yetersiz hissetmeleri, daha fazla çalışıp yorulmaları ve kendilerini algılama biçimleri olabilir. Sosyo ekonomik durumu düşük bölgelerde veli ve öğrenci profili farklıdır. Genellikle ilgisiz, bir ideali olmayan kişilerden oluşan bu ortamlarda çalışan öğretmenler de mesleki doyuma ulaşamadıkları ve çabalarının geridönüşümünü göremedikleri için tükenmişlik yaşamaktadırlar diyebiliriz.

Bu araştırmada öğretmenlerin çalıştıkları ortamdan memnuniyet durumlarının tükenmişlik düzeylerini etkilemekte olup olmadığı incelenmiştir. Araştırmanın bulguları memnuniyet durumu ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Çalıştıkları ortamdan memnun olmayan öğretmenlerin Duyarsızlaşma ve Duygusal Tükenme düzeylerinde daha fazla tükenmişlik yaşamaları bulgusunun sebebi, buldukları iş ortamında rahat olamamaları, arkadaşlık ortamının sağlanamaması, kendilerini güvende hissetmemeleri, gözlendiklerini hissetmeleri, çatışma yaşamaları, gerginlik duymaları, stresli bir ortamda bulunmaları ve huzurlu çalışamamaları olabilir.

Araştırmada öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin üstlerinden takdir görme durumlarına göre farklılaşp farklılaşmadığı incelenmiştir. Sonuçlar üstlerinden takdir görme durumu ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Üstlerinden takdir görmeyen öğretmenlerin Duyarsızlaşma, Duygusal Tükenme ve Kişisel Başarı düzeylerinde daha fazla tükenmişlik yaşamalarının sebebi, yaptıkları çalışmaların takdir görmemesi, emeklerinin karşılığında ödül alamamanın, şevk ve heyecanlarını kırması, çalışma azmini azaltması kendini kuruma ait hissetmeme, değersiz olduğunu düşünme olabilir.

Öğretmenlerin mesleki verimlerini değerlendirmelerinin tükenmişlik düzeylerini etkileyip etkilemediği bu araştırmanın alt problemlerinden birisidir. Araştırmanın bulguları mesleki verimliliği değerlendirme ile tükenmişlik arasında bir ilişkili

olduğunu göstermektedir. Kendilerini mesleki olarak verimsiz gören öğretmenlerin Duyarsızlaşma, Duygusal Tükenme ve Kişisel Başarı düzeylerinde daha fazla tükenmişlik yaşamalarının sebebi, kendilerini başarısız ve yetersiz hissetmeleri olabilir. Kendini yetersiz bulan öğretmen manevi doyum ve mesleki tatmin sağlayamayacak ve motivasyonunu kaybedecektir. Kendini verimsiz bulan öğretmen daha fazla stres yaşayacak ve daha çok tükenmişlik yaşayacaktır diyebiliriz.

Bu araştırmada öğretmenlerin mesleklerini isteyerek yapma durumlarının tükenmişlik düzeylerini etkilemekte olup olmadığı incelenmiştir. Araştırmanın bulguları mesleği isteyerek yapma durumu ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Mesleğini isteyerek yapan öğretmenlerin Duyarsızlaşma, Duygusal Tükenme ve Kişisel Başarı düzeylerinde tükenmişlikleri düşmektedir. Bunun nedeninin, işini severek, isteyerek, olumlu düşüncelerle yapmanın, yaşanan diğer olumsuzlukları etkisiz hale getirmesi olduğu düşünülebilir.

Araştırmada öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin manevi doyumlarına göre anlamlı ölçüde farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Sonuçlar manevi doyum ile tükenmişlik düzeyi arasında ilişki olduğunu göstermektedir. Öğretmenlerin manevi doyumları azaldıkça tükenmişlik düzeyleri artmaktadır. Bu sonucun, mesleğinden manevi anlamda yeteri kadar doyum alamayan öğretmenlerin fazla stres yaşamaları, zevk ve heyecan duymamaları, performans düşüklüğü gibi sebeplerden oluştuğu söylenebilir. Öğretmenlik mesleği manevi doyumun en çok yaşanacağı mesleklerden biridir. Bundan mahrum olan ya da bunu kaybeden bir öğretmenin tükenme yaşaması kaçınılmazdır.

5.3.ÖNERİLER

Yapılan araştırmalar ve analizler neticesinde şu önerilerde bulunulabilir:

1.Tükenmişlik konusunda öğretmenlere tanıtıcı, bilgilendirici seminerler ve hizmet içi eğitimler düzenlenmeli, tükenmişlik sendromuyla başa çıkma konularında çözüm yolları gösterilmelidir.

2.Bu ve buna benzer etkinliklere öğretmenlerin gönüllü bir şekilde katılmaları sağlanmalıdır. Aksi takdirde bu tür eğitimler bir yük gibi görülebilmekte ve öğretmenler istemeyerek bu toplantılara, eğitimlere katıldığı için olumlu bir sonuç alınamamaktadır.

3.Okul yönetimi öğretmenlerin daha rahat ve huzurlu bir ortamda görev yapmaları için gerekli önlemleri almalıdır. Bu konuyla ilgili olarak bir müdür yardımcısı; öğretmenlerle daha yakından ilişki kurmak ve onların sorunlarını çözmekle görevlendirebilir.

4.Okul yönetimi öğretmenleri mesleklerine motive edici davranışlarda bulunmalı, sözlü olarak ve yazılı belgelerle takdir ve teşekkür haklarını kullanmalıdır. Yaptıklarının takdir görmesi öğretmenin motivasyonunu artıracak ve öğretmen daha istekli çalışacaktır.

5.Okul yönetimi, öğretmenlerin arkasında olduğunu, onlara güvendiğini, onlarla çalışmaktan memnun olduğunu açık bir şekilde ifade etmeli onların güvenini kazanmaya çalışmalıdır. Bu tür bir ortamın sağlandığı okullarda öğretmenler, okul yönetimi kendilerine bir şey söylemeden de harekete geçme bilinç ve sorumluluğuna sahip olmaktadır. Bunun tersi ortamlarda öğretmenler daha duyarsız davranmaktadır.

6.Okul yönetimindeki kişilerin insan psikolojisinden anlayan ve çatışma çözme becerisine sahip kişilerden seçilmesine özen gösterilmelidir. Yöneticilerle öğretmenler arasında sağlıklı bir iletişim kurulması oldukça önemli ve gereklidir.

7.Öğretmenlerin, üniversite yıllarında eğitimleri sırasında veya pedagojik formasyon derslerini alırken; öğrenci psikolojisini bilen, sınıf yönetimi konusunda etkili, çatışma çözme becerisine sahip kişiler olarak yetiştirilmesi için gerekli çalışmalar ve uygulamalar yeteri kadar yapılmalıdır. Bu şekilde donatılmış öğretmenler sınıf içerisinde veya diğer insanlarla ilişkilerinde nasıl davranmaları konusunda bilgi ve tecrübe sahibi olabilirler. Bu donanımlara sahip öğretmenler tükenmişlikle daha etkili mücadele edebilirler.

8.Öğretmenlere ve yöneticilere stresle mücadele konusunda seminer, kurs ve hizmet içi eğitim faaliyetleri düzenlenmeli öğretmenlere stresle başa çıkma yolları öğretilmelidir. Okul yönetimi tarafından çeşitli zamanlarda yapılacak gezi, piknik, yemek, spor faaliyetleri, öğretmen ziyaretleri gibi etkinliklerle öğretmenlerin beden ve zihnen rahatlaması sağlanmalıdır.

9.Öğretmenlerin toplum içindeki saygınlığını artırıcı faaliyet, haber ve programlara önem verilmeli öğretmenlerin toplum mimarı oldukları, gelecek kuşakları yetiştirme gibi önemli bir görevleri olduğu vurgulanmalı ve öğretmene toplumda hak ettiği saygınlık yeniden kazandırılmalıdır. Öğretmenin kendini değerli hissetmesi mesleğini isteyerek ve severek yapmasını sağlayacak yaptığı işten lezzet aldığı için de tükenmişlik yaşama riski azalacaktır.

10.Öğretmenlerin toplumda saygın bir hayat sürmesi, hayat standartlarının yükseltilmesi için gerekli çalışmalar yapılmalı, öğretmen maddi kaygılarla başka arayışlara yöneltilmemelidir. Mesleği dışında başka işlerle uğraşmak zorunda kalan öğretmenin toplumdaki saygınlığı ve itibarı zedelenmektedir. Öğretmen zihnen rahat olmadığı için mesleğine kendini tam olarak verememekte ve verimi düşmektedir. Verimindeki düşme zamanla tükenmişlik riskini beraberinde getirmektedir.

11.Sınıftaki öğrenci sayısı asgari düzeyde tutulmalı sınıf mevcutları 30 kişiyi geçmemelidir. Kalabalık sınıflar öğretmenlerin daha çok yıpranmalarına, öğrencilerle daha çok çatışma yaşamasına, sınıf hâkimiyetini sağlamada zorlanmasına, sınırlarının yıpranmasına, öğrenmenin daha zor gerçekleşmesine ve buna benzer pek çok olumsuz duruma sebep olmakta bu da öğretmenin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamasına sebep olmaktadır.

12.Öğretmenlerin değişik sosyal ve sportif faaliyetlerde bulunmasına imkân tanınmalı bu konuda okul idaresi, belediyeler, sivil toplum kuruluşları öncü olmalıdır.(Öğretmenlere yönelik kurslar, turnuvalar, spor karşılaşmaları, geziler, öğretmen toplantıları, yemekler, sanat müziği dinletileri vb.)

13.Öğretmenler kitap, dergi, bilgisayar gibi konularda kendilerini yenilemeli ve geliştirmeli yeniliklere ayak uydurabilmelidir. Geride kaldığını ve diğer arkadaşlarından eksik olduğunu düşünmesi öğretmenin Kişisel Başarı ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında tükenmişlik yaşamasına sebep olabilmektedir.

14.Tükenmişlik konusuyla ilgili araştırmalar yapılmaya devam edilmeli ve geçen zamanla birlikte tükenmişlik durumunun hangi boyutlarda olduğu takip edilmelidir. Sonuçlara göre gerekli tedbirler alınmalı ve bu konuda öğretmenlere tanıtım ve bilgilendirme seminerleri verilmelidir.

KAYNAKÇA

- Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001) *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik*. Ankara: Nobel yayınları Kasım 2001.
- Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (1998). *Engelli ve normal çocuklarla çalışan öğretmenlerin tükenmişlik ve iş doyumunu düzeyleri arasındaki ilişkinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi*. **6. Ergonomi Kongresi 27-29 Mayıs 1998**. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları No: 622.
- Altıntaş, E. (1999) *Teknik Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyini Etkileyen Bazı Faktörler ve Zorlayıcı Değişkenler*. 4. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi. Bildirileri 4. Anadolu Üniversitesi.
- Aydın, L. (2002). *İlköğretim okulu yöneticilerinin bireysel tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi*, Yüksek lisans tezi, Sakarya Üniversitesi.
- Baltaş, A. ve Baltaş Z. (2004). Stres ve başa çıkma yolları. (22. **Basım**). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Başören, M. (2005). *Çeşitli Değişkenlere Göre Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Baysal, A. (1995). *Lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğe etki eden faktörler*. Doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Büyüköztürk, Ş., (2003). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı. Geliştirilmiş (3. Baskı). Ankara: Pegem Yayıncılık.
- 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. R.Bayraktar, İ.Dağ (Editörler) **VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları** (155–160). Ankara.

- Çavuşoğlu, İ. (2007). *Endüstri Meslek Liselerinde Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Bazı Kişisel Değişkenler Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Çokluk, Ö. (1999). *Özel eğitim okullarında görev yapan yönetici ve öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin kestirilmesi*. Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Demir, A. (1995). *Hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişliği etkileyen bazı faktörlerin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Van
- Demirtaş, H. ve Güneş, H. (2002). *Eğitim Yönetimi ve Denetimi Sözlüğü*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Dolu, G. (1997). *Onkolojide çalışan hemşirelerde tıbbi sosyal çalışma açısından tükenmişlik sendromunun araştırılması*. Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Dursun, S. (2000). *Öğretmenlerde tükenmişlik ile yükleme biçimi, cinsiyet, eğitim düzeyi ve hizmet süresi değişkenleri arasındaki yordayıcı ilişkilerin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Karadeniz Üniversitesi, Trabzon.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması. R. Bayraktar, İ.Dağ. (Editörler), **VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları** (143–154). Ankara.
- Gençer, A. (2002). *Öğretmenlerin iş doyumunu ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler*. Yüksek lisans tezi, Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.
- Girgin, G. (1995). *İlkokul öğretmenlerinde meslekten tükenmişliğin gelişimini etkileyen değişkenlerin analizi ve bir model önerisi (İzmir ili kırsal ve kentsel yöre karşılaştırması)*. Doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Gözüm, S. (1996). *Koruyucu sağlık hizmetlerinde görev yapan hemşire ve ebeveynlerde iş doyumunu, tükenmişlik ve işe devamsızlığı etkileyen faktörlerin araştırılması*. Doktora tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.

- Gündüz, B. (2000). *Hemşirelerde stresle başa çıkma biçimleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Karadeniz Üniversitesi, Trabzon.
- Güngör, B. (1994). *Stressiz çalışma ortamı*. (1.Kitap). Ankara: Feryal Matbaası.
- Işık, U. (2005). *Ankara Onkoloji Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Yardımcı Sağlık Personelinde Tükenmişlik Durumu Araştırması*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Işıkhan, V. (1993). *Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları*. Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Işıkhan, V. (2000). Sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları. **Toplum ve Sosyal Hizmet**. 1 (10), 38–52.
- Işıkhan, V. (2004). *Çalışma hayatında stres ve başa çıkma yolları*.(1.Baskı) Ankara: Sandal Yayınları.
- Işıkhan, V. (1998). *Sosyal hizmet ve sağlık alanında görev yapan yöneticileri etkileyen iş stres faktörleri*. Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Izgar, H. (2000). *Okul yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri (burnout), nedenleri ve bazı etken faktörlere göre incelenmesi*. Doktora tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Izgar, H. (2001). *Okul yöneticilerinde tükenmişlik*. (1 Basım) Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kavla, İ. (1998). *Hemşirelerde iş doyumunu ile tükenmişlik ilişkisi*. Yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Kalkan, M. (1996) *Lise Öğretmenlerinin Öğrenci Kontrol Eğiliminin Tükenmişlik ve Çeşitli Değişkenler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. On Dokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Köknel, Ö. (1987). *İnsanı anlamak*. (2 Baskı). İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.

- Maraşlı, M. (2003). *Lise öğretmenlerinin bazı özelliklerine ve öğrenilmiş güçlülük düzeylerine göre tükenmişlik düzeyleri*. Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik duygusu ve yöneticiler üzerinde bir uygulama*. Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Özdayı, N. (1991). *Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmin Durumlarının Karşılaştırılması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Özer, R. (1998). *Rehber öğretmenlerde tükenmişlik düzeyi, nedenleri ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Özmen, H. (2001). *Görme engelliler okullarında görev yapan öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri*. Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2001). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Ezgi Kitabevi
- Sarioğlu, S. (2002). *Halkla ilişkiler alanında sosyal hizmetlerdeki mevcut kaynaklar ve uygulamalar*. Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Seğmenli, S. (2001). *Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Sever, A. D. (1997). *Hemşirelerin iş stresi ile başa çıkma yolları ve bunun sonuçlarının araştırılması*. Doktora tezi, İstanbul üniversitesi, İstanbul.
- Sevinç, Y. (2007) *Yetiştirme Yurtlarında ve Çocuk Yuvalarında Görev Yapan Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara
- Siliği, A. (2003). *Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Sucuoğlu, B. ve Kuloğlu-Aksaz, N. (1996). *Özürlü çocuklarla çalışan öğretmenlerde tükenmişliğin değerlendirilmesi*. **Türk Psikoloji Dergisi**, 10 (36), 44-60.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayınları

- Şahin, D. E. (2007) *Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara
- Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerinde bir inceleme*. Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Tüm kaya, S. (1996). *Öğretmenlerdeki tükenmişlik görülen psikolojik belirtiler ve başa çıkma davranışları*. Doktora tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana
- Ünlü, E. (1987). *Korunmaya muhtaç çocuklar için kurum bakımı örneğinde sosyal hizmette bir değerlendirme araştırması*. Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Üstün, B. (1995). Hemşirelerin atılganlık ve tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişliği etkileyen bazı faktörlerin incelenmesi. Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Yıldırım, F. (1996). Banka çalışanlarında iş doyum ve algılanan rol çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişki. *Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.*
- Yılmaz, H. (2000). *Yetiştirme yurtlarından ayrılanların iş hayatında karşılaştıkları sorunlar*. Yüksek lisans tezi, Sakarya Üniversitesi.

EKLER

EK I

**PENDİK BÖLGESİNDE GÖREV YAPAN ÖĞRETMENLERİN
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİ ARAŞTIRMA ANKETİ**

Sayın Meslektaşım,

Bu araştırmanın amacı Pendik ili İlköğretim ve Ortaöğretim Okullarında görev yapan öğretmenlerinin mesleki tükenmiş düzeylerini saptamak, analiz edip yorumlamak ve gerekli hallerde önerilerde bulunmaktır.

Araştırmanın amacına ulaşması, sizlerin katkılarıyla olacaktır. Ankete vereceğiniz cevaplar tamamen akademik amaçlı bilimsel çalışmalar için kullanılacaktır. Lütfen adınızı yazmayınız.

Göstereceğinize inandığım duyarlılık ve samimiyet için şimdiden teşekkür ediyor, çalışmalarınızda başarılar diliyorum.

Yeditepe Üniversitesi
Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bölümü
Yüksek Lisans Öğrencisi
Tarık ÖZCAN

**BÖLÜM I KİŞİSEL BİLGİ
FORMU**

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

1. Yaş: () 21- 30 () 31- 40 () 41–50 () 51 ve üzeri

2. Cinsiyet:

() Kadın () Erkek

3. Medeni Durum:

() Bekâr () Evli () Dul

4. Mezun Olunan Son Program:

() Fakülte () Yüksek Lisans () Doktora () Eğitim Enstitüsü
() Yüksek Öğretmen Okulu () Diğer

5. Mesleki Kıdem:

() 0- 5 yıl () 6- 10 yıl () 11- 15 yıl () 16- 20 yıl
() 21- 25 yıl () 26 yıl ve üzeri

6. Branşınız:

() Sınıf Öğretmeni () Türkçe () Matematik () Fen Bilimleri
() Sosyal Bilimler () Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi () Güzel Sanatlar (Resim, Müzik, Beden Eğitimi) () Yabancı Dil () Diğer

7. Çalıştığınız okul türü:

() İlköğretim () Ortaöğretim

8. Ders verdiğiniz sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı:

() 30 ve daha az () 31- 40 arası () 41 ve daha çok

9. Okulun Bulunduğu Çevrenin Sosyo-Ekonomik Durumu:

() Düşük () Orta () Yüksek

10. Çalıştığınız ortamdan memnun musunuz?

() Evet () Hayır

11. Üstlerinizden takdir görüyor musunuz?

() Evet () Hayır

12. Mesleğinizde verimli olduğunuzu düşünüyor musunuz?

() Evet () Hayır

13. Öğretmenliği isteyerek mi yapıyorsunuz?

() Evet () Hayır

14. Öğretmenlik mesleğinden duyduğunuz manevi doyum ne kadardır?

() Az () Orta () Çok

BÖLÜM II

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Bu bölümde işiniz ile ilgili duygu, düşünce ve tutumlarınızı ifade eden cümlelerden oluşan 22 maddelik bir anket bulunmaktadır. Sizden istenen her ifadeyi hangi sıklıkla yaşadığınızı belirtmenizdir. Bunun için hiçbir zaman, çok nadir, bazen çoğu zaman, her zaman seçeneklerinin bulunduğu 5 basamaklı bir ölçek verilmiştir. Sizin o ifade ile ilgili yaşantınız, hangi basamağa daha uygunsa yanındaki kutuyu (X) işareti ile işaretleyin

	HİÇBİR ZAMAN	ÇOK NADİR	BAZEN	ÇOĞU ZAMAN	HER ZAMAN
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı.					
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum					
10. Bu işle çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13. İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					

	HİÇBİR ZAMAN	ÇOK NADİR	BAZEN	ÇOĞU ZAMAN	HER ZAMAN
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yar atıyor.					
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.					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım					
22. İşim gereği karşılaştığım bazı insanların problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.					