



T.C
YEDİTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ANAOKULU ÖĞRETMENLERİNDE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ VE
UMUTSUZLUK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

SEMA YILDIRIM

İSTANBUL, 2007



T.C
YEDİTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ANAOKULU ÖĞRETMENLERİNDE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ VE
UMUTSUZLUK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

SEMA YILDIRIM

DANIŞMAN

Dr. MUSTAFA OTRAR

İSTANBUL, 2007

İÇİNDEKİLER	i
ŞEKİL LİSTESİ	iv
ÇİZELGE LİSTESİ	v
ÖNSÖZ	vii
ABSTRACT	viii
ÖZET	ix
GİRİŞ	1

BÖLÜM I

TÜKENMİŞLİK

1.1. Tükenmişliğin Tanımı	3
1.2. Tükenmişliğin Nedenleri	5
1.3. İşle Ve Örgütle İlgili Özellikler	6
1.3.1. Kişilerarası İlişkilerin Rolü	6
1.3.2. Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliği	7
1.3.3. Aşırı İş Yükü	8
1.4. Bireysel Faktörler	8
1.4.1. “A Tipi” Kişilik Yapısı	8
1.4.2. Dış Kontrol Odak Olma	10
1.5. Rol Çelişkisi	10
1.6. Beklenti Düzeyi	10
1.7. Demokratik Özellikler	11
1.8. İş Doyumu Ve Motivasyon	11
1.9. Çevresel Faktörler	11
1.10. Örgütsel Faktörler	12
1.11. İzolasyon Duygusu	13
1.12. Tükenmişliğin Belirtileri	13
1.12.1. Fiziksel Belirtiler	14
1.12.2. Psikolojik - Duygusal Belirtiler	15
1.12.3. Ruhsal Belirtiler	15
1.13. Genel Olarak Stresin Yarattığı Tükenmişlik	15

1.13.1. Duygusal Tükenme	15
1.13.2. Duyarsızlaşma	15
1.13.3. Kişisel Başarıda Düşme	16
1.14. Yaşam Enerjisi Tükenmişliği	16
1.14.1. Ruhsal-Zihinsel Açıdan Bireyin Tükenmişliği	17
1.14.2. Cinsel Enerji Tükenmişliği	18
1.15. Stres Göstergesi Olarak Histerik Bulaşma	19
1.16. İş Yaşamı Tükenmişliği	21
1.17. Stres Ve Tükenmişliği İle Baş Edebilme Teknik Ve Yöntemleri	24
1.18. Örgütsel Düzeyde Stresle Başa Çıkma Yöntemleri	25
1.19. Bireysel Düzeyde Stresle Başa Çıkma Yöntemleri	26
1.20. Profesyonel Yaşamda İş Stresi Ve Tükenmişlik	27
1.21. Strese Neden Olan Faktörler	28
1.22. Kurumsal Stres Yönetimi	28
1.23. Tükenmişlik	29

BÖLÜM II

UMUTSUZLUK KAVRAMI

2.1. Umutsuzluk Kavramının Tanımı	30
2.2. Umutsuzluğun Nedenleri ve Belirtileri	30
2.3. Umutsuzluk Üzerine Başlıca Çalışmalar	31
2.4. Öğretmenlerde Tükenmişlik	36

BÖLÜM III

YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli	38
3.2. Evren Ve Örneklem	38
3.3. Veri Toplama	38
3.4. Veri Toplama Araçları	38

3.4.1. Anket	39
3.4.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği	39
3.4.3. Beck Umutsuzluk Ölçeği	40
3.5. BULGULAR VE YORUM	40
3.5.1. Betimleyici İstatistikler	40
3.6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	60
3.7. SONUÇ	62
3.7.1. Anaokulu Öğretmenlerine Öneriler	63
3.7.2. Araştırmacılara Öneriler	63
KAYNAKÇA	66
EKLER	70
ÖZGEÇMİŞ	76

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 3.1. Cinsiyet değişkeni yüzde grafiği	40
Şekil 3.2. Yaş değişkeni yüzde grafiği	41
Şekil 3.3. Çalışılan kurumla ilgili yüzdesel grafik	42
Şekil 3.4. Mesleki kıdem değişkeni yüzdesel grafiği	43
Şekil 3.5. Medeni durum değişkeni yüzdesel grafiği	43
Şekil 3.6. Çocuk sayısı değişkeni yüzdesel grafiği	44
Şekil 3.7. Gelir seviyesi değişkenin yüzdesel grafiği	45
Şekil 3.8. Anaokulu öğretmenlerinin eğitim seviyesi yüzdesel grafiği	46
Şekil 3.9. Anaokulu öğretmenlerinin meslek tercihleri ile ilgili değişkenin yüzdesel grafiği	47
Şekil 3.10. Mesleki ilerleme ile ilgili değişkenin yüzdesel grafiği	48
Şekil 3.11. Anketteki ödül ile ilgili değişkenin yüzdesel grafiği	49

ÇİZELGE LİSTESİ

Çizelge 3.1. Cinsiyet değişkeni frekans, yüzde ve kümülatif yüzde dağılım	40
Çizelge 3.2. Yaş değişkeni frekans, yüzde, kümülatif yüzde dağılım tablosu	41
Çizelge 3.3. Ankete katılanların çalıştıkları kurumla ilgili frekans yüzde ve kümülatif yüzde dağılım tablosu	42
Çizelge 3.4. Çalışanların mesleki kıdemleri ile ilgili frekans yüzde ve kümülatif yüzde dağılım tablosu.	42
Çizelge 3.5. Ankete katılanların medeni durumları ile ilgili değişkenin frekans, yüzde ve kümülatif yüzde dağılım tablosu	43
Çizelge 3.6. Çocuk sayısı ile ilgili değişkenin frekans, yüzde ve kümülatif yüzde dağılım tablosu	44
Çizelge 3.7. Ankete katılanların gelirleri ile ilgili değişkenin frekans, yüzde ve kümülatif yüzde grafiği	44
Çizelge 3.8. Ankete katılanların eğitim seviyeleri frekans, yüzde ve kümülatif yüzde dağılımı.	45
Çizelge 3.9. Ana okulu öğretmenlerinin meslek tercih sebepleri ile ilgili değişkenin frekans, yüzde ve kümülatif yüzde dağılımı	46
Çizelge 3.10. Ana okulu öğretmenlerinin çalışma koşulları açısından daha avantajlı olduğunu düşündüğü okullarla ilgili frekans yüzde ve kümülatif yüzde dağılım tablosu	47
Çizelge 3.11. Araştırmaya katılanların Mesleki ilerleme ile ilgili ifadelerinin yüzdesel grafiği	48
Çizelge 3.12. Ana okulu öğretmenlerinin aldıkları ödüllerle ilgili değişkenin frekans , yüzde ve kümülatif yüzde dağılım tablosu.	49
Çizelge 3.13. Cinsiyet Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	50
Çizelge 3.14. Kurum Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	50
Çizelge 3.15. Medeni Durum Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	50
Çizelge 3.16. Yaş Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	51
Çizelge 3.17. Kıdem Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	51
Çizelge 3.18. Kıdem Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	52
Çizelge 3.19. Öğrenim Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	52

Çizelge 3.20. Çalışma Koşulları Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	53
Çizelge 3.21. Çocuk Sayısı Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	53
Çizelge 3.22. Mesleki İlerleme Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	54
Çizelge 3.23. Cinsiyet Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	54
Çizelge 3.24. Kurum Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	55
Çizelge 3.25. Medeni Durum Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	55
Çizelge 3.26. Yaş Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	55
Çizelge 3.27. Kıdem Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	56
Çizelge 3.28. Mesleği Seçme Nedeni Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	56
Çizelge 3.29. Puanlarının Öğrenim Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı	57
Çizelge 3.30. Çalışma Koşulları Değişkeni Frekans ve Dağılımı	57
Çizelge 3.31. Çocuk Sayısı Değişkeni Frekans ve Dağılımı	57
Çizelge 3.32. Mesleki İlerleme Değişkeni Frekans ve Dağılımı	58
Çizelge 3.33. Maslach tükenmişlik ve Beck umutsuzluk ölçek puanları arasındaki korelasyon katsayısı	58

ÖNSÖZ

Günümüzde birçok meslek alanında insanlarla yüz yüze ve yakın iletişim kurmak gerekmektedir. İnsanlarla yüz yüze iletişimin yoğun olduğu alanlarda çalışanlarda duygusal tükenmişliğe kadar varan düzeylerde duygusal tepkiler gözlenmektedir. Tükenmişlik özellikle, insanlarla yoğun iletişim gerektiren meslek gruplarında çalışanlarda görülen, mesleğin doğası gereği yaşanan stresle başa çıkamama sonucunda gözlenen fizyolojik ve duygusal alanlarda hissedilen tükenme hissiyle kendini ortaya koyan bir durumdur.

Tükenmişlikle ilgili unsurları belirlemeye yönelik araştırmalar kişiler arası ilişkiler, motivasyon, fazla iş yükü ve kişinin stresle başa çıkamadaki başarısının tükenmişlikle ilişkili olduğunu göstermektedir. İş yerinde yaşanan iç çelişki ve bu çelişkinin doğurduğu stres çalışanları tükenmişliğe eğilimli hale getirmektedir. Stres ve motivasyonun tükenmişlikte önemini vurgulayan araştırmalar, iş stresi yüksek olmasına rağmen motivasyonu düşük olan çalışanların tükenmişlik yaşamadıklarını belirtmektedir.

Bu araştırma anaokulu öğretmenlerinde tükenmişlik düzeyi ve umutsuzluk arasındaki ilişkiyi incelemek amacı ile hazırlanmıştır.

Çalışmanın hazırlanma aşamasında yardımlarını ve görüşlerini eksik etmeyen danışman hocam Dr. Mustafa OTRAR ve diğer tüm hocalarıma teşekkürlerimi sunarım.

ABSTRACT

The notion of exhaustion, which is generally observed in people whose jobs entail helping other people, and which means a consistent increase in ideology, energy and aim, generally goes hand in hand with the notion of hopelessness. Exhaustion is a stress equation and a progressive process. The reasons for exhaustion should be associated with one's expectations, since it generally occurs as a result of unrealistic expectations, and the depth of the gap between reality and expectations.

Exhaustion is the subjective state of emotion in which an individual realises that he has no freedom of choice or limited options, and in which he does not stimulate his energy to his name. The state of hope or hopelessness in the individual mainly comes into existence through the interaction between a series of cognitive processes. These processes are regarded as the interaction between previously stated concepts and attaching more importance to abilities rather than chance, the confidence in other people, and the belief in the struggle to attain short - term objectives rather than long-term ones.

In the last part of the study, the survey has been handled. The target group of the survey is preschool teachers working in public and private nursery schools in the province of İstanbul. The questions in the survey have been asked to 109 people. Sampling, on the other hand, has been prepared through a random choice in the aggregation method. In the phase which entails data collection, surveys have been personally distributed to related schools by the researcher to be collected later.

ÖZET

Başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak görülen; idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan bir kayıp anlamına gelen tükenmişlik kavramı çoğu zaman umutsuzluk kavramı ile iç içe durumdadır. Tükenmişlik, bir stres denklemdir ve ilerleyici bir süreçtir. Tükenmenin nedenleri, insanın beklentileri ile ilişkilendirilmektedir. Genellikle gerçek dışı beklentilerinin ve gerçek ile beklentiler arasındaki uyumsuzluğun fazla olması sonucunda gelişen bir durumdur.

Bireyin seçme özgürlüğünün bulunmadığını ya da seçeneklerinin sınırlı olduğunu gördüğü ve kendi adına enerjisini harekete geçiremediği öznel duygu durumudur. Bireyde umut ya da umutsuzluk tablosu büyük ölçüde birtakım bilişsel süreçlerin etkileşimi sonunda ortaya çıkmaktadır. Bu süreçler; hedefe ulaşma yolunda şanstın ziyade yeteneği önemsemeye, başkalarına olan güven duygusuna ve uzun dönemli amaçlara oranla kısa dönemli amaçlara ulaşma çabasına olan inanç ile bu söz edilenler arasındaki etkileşim olarak sayılmaktadır.

Çalışmanın son bölümünde anket araştırmasına yer verilmiştir. Anket araştırmasının evrenini İstanbul ilindeki resmi ve özel anaokullarında görev yapan anaokulu öğretmenleri oluşturmaktadır. Anket soruları 109 kişiye uygulanmıştır. Örneklem ise kümeleme yöntemiyle random olarak gerçekleştirilen bir seçimle oluşturulmuştur. Veri toplama aşmasında anketler araştırmacı tarafından bizzat ilgili okullara dağıtılıp daha sonra toplanmıştır.

GİRİŞ

İnsanların işlerinde yaşadıkları ilişkilerin zorlaşması ve buna bağlı olarak bir şeylerin ters gittiği yolundaki inancın artmasıyla gelişen süreç, bizi modern çağın önemli bir fenomeniyle karşı karşıya bırakmaktadır. Tükenmişlik olarak nitelendirilen bu fenomen, 1970'li yıllarda Amerika'da özellikle insanlara hizmet verilen alanlarda çalışanlarda görülmeye başlanmıştır.

Tükenmişlik kavramı enerji, güç ve kaynaklar üzerindeki aşırı taleplerden dolayı kişinin başarısız olması, yıpranması ve tükenmesi olarak nitelendirilmektedir. Tükenmişlik üç faktörlü bir yapı olarak ele alınmaktadır. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması şeklinde ifade edilmektedir.

Duygusal tükenme, kompleks tükenmişlik sendromunun en açık şekilde gözlenebilen boyutudur. İnsanlar kendilerinin ya da başkalarının yıpranma, enerji kaybı, bitkinlik veya yorgunluklarını ifade etmek için bu boyuttan söz ederler. Duyarsızlaşma ise kendinden ve işinden uzaklaşan çalışanların, işe yönelik idealizmlerini ve coşkularını kaybetmesidir. Hizmet verilen kişilere aldırış etmeme, düşmanlık içeren olumsuz tepkilerde bulunma sıklıkla görülen davranış biçimleridir. Yapılan araştırmalar duygusal tükenmeyle duyarsızlaşma arasında önemli bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Kişisel başarının azalması ise duygusal ve fiziksel olarak tükenen, hizmet verdiği insanlara ve kendine yönelik olumsuz bir tutum içine giren kişilerin, yaptıkları işlerin gerektirdiği talepleri yerine getirmekte zorlandıklarından kişisel yeterlik duygularının azalması olarak tanımlanır.

Umutsuzluk, bireyin seçme özgürlüğünün bulunmadığını ya da seçeneklerinin sınırlı olduğunu gördüğü ve kendi adına enerjisini harekete geçiremediği öznel duygu durumudur. Başka bir deyişe göre umutsuzluk, kişinin içinde bulunduğu fiziksel, zihinsel veya toplumsal durumun düzelmeyeceğine ilişkin genel ruh halidir.

Umutsuzluk ve tükenmişlik kavramı çoğu zaman birbirleriyle iç içedir. Umutsuzluk tükenmişlik sonrası ortaya çıkan ruh halidir. Tükenmişliğe birçok faktör neden olabilir.

Anaokulu öğretmenlerinde tükenmişlik düzeyi ve umutsuzluk arasındaki ilişkinin araştırıldığı bu çalışmanın ilk bölümünde tükenmişlik kavramı, ikinci bölümünde umutsuzluk kavramı ve üçüncü bölümünde bu iki kavram arasındaki ilişki bir uygulama işlenmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde anket araştırmasına yer verilmiştir. Anket araştırmasının evrenini İstanbul ilindeki resmi ve özel anaokullarında görev yapan anaokulu öğretmenleri oluşturmaktadır. Anket soruları 109 kişiye uygulanmıştır. Örneklem ise kümeleme yöntemiyle random olarak gerçekleştirilen bir seçimle oluşturulmuştur. Veri toplama aşmasında anketler araştırmacı tarafından bizzat ilgili okullara dağıtılıp daha sonra toplanmıştır.

BÖLÜM I

TÜKENMİŞLİK

1.1. Tükenmişliğin Tanımı

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974 yılında Freudenberger tarafından tanımlanmıştır.

Freudenberger tükenmişliği; "Başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanmayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu" şeklinde ifade etmiştir (Freudenberger, 1974).

Edelwich (1980) tükenmişliği;"Başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak görülen; idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan bir kayıp" şeklinde tanımlamıştır (Edelwich, 1980).

Maher'e (1986) göre tükenmişlik;"Psikosomatik hastalığı uykusuzluğu, iş ve müşterilere karşı negatif tutumu, işe gelmemeyi, alkol ya da ilaç kullanımını, suçluluğu, kötümserliği, ilgisizliği ve depresyonu içeren kompleks bir sendromdur" ve enerjinin bol kullanımı sonucu önemli düzeyde enerji eksikliği yaşaması şeklinde görülmektedir.

Starlie (1979)'a göre tükenmişlik; bireyin, ters giden bir şeyler olduğu ve kişinin buna inanmayı reddeder olduğunda gelişir. Bu durum sürekli ümitsizlik ve olumsuzluğun olduğu bir enerji tükenişidir. Bir görüşe göre; tükenmişlik, değişimi imkânsız görünen durumların insan ruhuna çizdiklerinin birikimi ile oluşan bir durumdur. Bu bir "Mesleksi otizm" dir.

Bu durum insan ruhunun çöküşünü ifade eder. Sımsice gelişen bir süreçtir. Duruma engel olma çabası görülmez, hatta bazen uyum gibi görülebilir. Yaratıcılık yok olur daha iyisi için uğraş verilmez (Storlie, 1979).

İncelemeler tükenmişliğin bireysel düzeyde yaşanan bir olgu olduğunu; olumsuz bir duygusal yaşantıyı içerdiğini ve kronik, kesintisiz süren bir duyguya dayandığını göstermektedir (Shirom, 1989).

Pines (1988)'a göre tükenmişlik “Bireyleri duygusal anlamda sürekli olarak tüketen ortamların; bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu” olarak tanımlamaktadır (Pines, 1988). Bu modele göre tükenmişliğin üç boyutunda biri olan fiziksel bitkinlik; enerji azalması, kronik yorgunluk ve güçsüzlük ile karakterize edilmektedir. Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duygusal bitkinlik, çaresizlik, umutsuzluk, kapana kısılmış olma, aldanmışlık ve hayal kırıklığı gibi duyguları içermektedir. Modelin üçüncü boyutu olan zihinsel bitkinliğin nitelikleri, bireyin kendisine yaptığı işe, diğer insanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumlar sergilemesi şeklinde sıralanmaktadır (Pines ,1988).

Tükenmişliğin fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu şeklinde ifade edilmesinden hareketle, Pines ve Aransan (1988) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği, Maslach tükenmişlik envanterinden sonra kullanılan en yaygın ikinci ölçek olarak kabul edilmektedir (Pines,1988).

Suran ve Sheridan'ın (1985)tükenmişlik modelindeki yaklaşımın temelini, Eric Erikson (1950,1959) luistik gelişimi kavramını oluşturmuştur. Modeli;

1-Rol belirginliği (kimlik)-Rol karmaşası aşaması

2-Yeterlilik-yetersizlik aşaması

3-Verimlilik-Durgunluk aşaması

4-Yeniden oluşturma-Hayal kırıklığı aşaması

Şeklinde dört aşamadan oluşturmaktadır (Suran, Sheridan,1985).

Maslach Tükenmişlik Modeli literatürde “çok” boyutlu tükenmişlik modeli” olarak da anılmaktadır. Bu modele göre tükenmişlik; “yaygın olarak insanlarla yüz yüze çalışan, mesleklerde bireylerin, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı/yeterlilik duygularında azalma şeklinde görülen bir sendrom” olarak tanımlamışlardır. Maslach'a göre tükenmişlik; yapılan iş ile ilgili kronikleşmiş duygusal ve tükenmişlik; yapılan iş ile ilgili kronikleşmiş duygusal ve kişiler arası stresörlere yönelik sürekli bir tepkidir ve duygusal

tükenme duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi şeklinde üç boyutlu tanımlamaktadır (Schaufeli, 2001).

1.2. Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişlik, bir stres denklemdir ve ilerleyici bir süreçtir. Tükenmenin nedenleri, insanın beklentileri ile ilişkilendirilmektedir. Genellikle gerçek dışı beklentilerinin ve gerçek ile beklentiler arasındaki uyumsuzluğun fazla olması sonucunda gelişen bir durumdur (Tümkiye, 1996).

Tükenmişlik, çalışanların ihtiyaçları ile için talepleri arasındaki uyumsuzluk büyürken; sinsice ve yavaş yavaş gelişen süreçtir. Bireyin gösterdiği düşük performans işyerini ve arada çalışan herkesi olumsuz etkilerken işyerinin talepleri de bireyin deneyimlerini şekillendirmektedir.

Ayrıca bu mesleklerde ego katılımının etkili olması yani etkilerinde duran bireylerin birer canlı ve egoya sahip olmaları bun da hizmet verenler üzerinde baskı oluşturması ve ayrıca etkileşimde olumsuzlukların yaşanması, bireylerin daha çok yıpranmasına neden olmaktadır. İnsanlarla yüz yüze çalışan meslek üyelerinde bu özelliklerden dolayı tükenmişlik daha yoğun yaşanmaktadır (Özer,1998).

Farklı araştırmacılar tarafından, tükenmişliğe etki edecek faktörler sıralanabilmektedir. Yaş cinsiyet, medeni durumu eğitim düzeyi gibi demografik faktörler; kişilik yapısı, iç/dış kontrol odaklı olma, empati yeteneği, duygusal kontrol, bireysel ihtiyaçlar, beklenti düzeyi, işkolik olma gibi kişisel faktörler; işin niteliği, müşteri yoğunluğu, çalışma saatleri, iş yükü, iş güvenliği, iş ortamındaki iletişim, ciddiyet duygusu, kontrol eksikliği/fazlalığı, çalışma arkadaşları ve yöneticilerle ilişkiler, kurumun plan ve politikaları, adalet, yetersiz ücret, ilerleme fırsatlarının olmaması, kararlara katılamama, özerkliğin olmaması, ödüllendirme eksikliği, eğitim ve teknolojik değişmeler, işyerinin fiziksel koşulları, rol çatışması ve belirsizliği, meslekte çalışma süresi, iş yerinde cinsel taciz, sosyal destek ve bunun gibi örgütsel faktörler, tükenmişliğe etki eden faktörler içinde yer almaktadır (Sürgevil, 2006).

Tükenmişliği hazırlayan etkenler arasında ilk grupta çalışma ortamıyla ilgili stres yapıcı koşullar yer almaktadır. Bu grupta yer alan özellikler iş stresi literatüründe görülen rol çatışması, rol belirsizliği, aşırı iş yükü gibi tipik stres yapıcılar (Kreitner ve Kinicki, 1989); ve sık ve yoğun kişilerarası ilişkilerdir. İkinci grupta ise demografik özellikler ve üstün basan göstermek için çok çalışan, üzerine düşenden fazlasını yerine getiren, sınırlarını tanımayan bir kişilik yapısı görülür (Baltaş ve Baltaş, 1990). Bu iki grubun birbiriyle etkileşimi birikerek çoğalan bir etki yaratır. Bunun sonucunda birey çeşitli aşamalardan geçerek tükenmişlik olgusuyla yüzyüze gelir. Öte yandan, tükenmişliğin insan üzerindeki etkisini arttıran ya da azaltan ve bu araştırmada yer verilen aile yapısı ve sosyal destek değişkenleri de üçüncü grupta toplanmıştır.

1.3. İşle ve Örgütle İlgili Özellikler

Çalışanların hizmet verdikleri kişilerle kurdukları ilişkilerin süresi ve yoğunluğu; iş görenin karşılamak durumunda olduğu taleplerin birbiriyle uygunluğu; görev tanımlarının taşıdığı netlik; işi tamamlamak için gereken becerilerin ve sürenin yeterliliği ve ortamdaki koşullar tükenmişlik düzeyiyle ilgili başlıca değişkenler olarak belirlenmiştir (Cordes ve Dougherty, 1993).

1.3.1. Kişilerarası İlişkilerin Rolü

İş ortamında karşı karşıya gelinen kişilerle geçirilen sürenin uzaması, sık etkileşim kurulması, hizmet verilen kişi sayısının artması, yüz yüze ilişki kurulması ve hizmet verilen kişilerin ağır sorunları olması tükenmişlik düzeyini arttırmaktadır. Hellman ve Morrison (1987) kurumlarda çalışan ve ağır ruhsal bozuklukları bulunan hastaları tedavi eden terapistlerin, özel muayenehanelerde hafif sorunları bulunan hastalara bakan terapistlere göre daha çok enerji harcadıklarını ve kendilerini daha başarısız gördüklerini belirlemişlerdir. Doktorlarda alkolizmin, psikiyatristlerde de intihar oranlarının diğer meslek mensuplarına göre daha yüksek olduğunu bildiren bulgulara rastlanmaktadır (Arnold ve Feldman, 1986). Öğretmenlerle yapılan çalışmalarda sınıflar kalabalıklaştıkça ve teneffüsler kısaltıldıkça eğitimcilerin tükenmişliğinin arttığı görülmüştür (Maslach ve Pines, 1977; Pines ve Maslach, 1978). Öte yandan, yöneticilerin de zamanlarının önemli

bir bölümünü astlarıyla geçirmeleri ve onların gerçek işleri gerekse özel yaşamlarıyla ilgili problemlerinin çözümüyle yoğun biçimde ilgilenmek zorunda olmaları nedeniyle tükenmişlik tehlikesiyle karşı karşıya oldukları belirtilmiştir (Maslach ve Jackson, 1984).

Cordes ve Dougherty (1993), hizmet verilen kişilerle ilişkilerin niteliğine bağlı olarak meslekler arasında duygusal tükenme farklarının ortaya çıkabileceğini öne sürmüşlerdir. Bu farklar ilişkilerin sıklığı (frequency) ve yoğunluğuna (intensity) bağlıdır. Kişilerarası ilişki sıklığı ve yoğunluğu fazla işlerde yüksek; bu unsurların az olduğu işlerde düşük düzeyde duygusal tükenme görülebileceği düşünülmektedir. Sıklık ve yoğunluk etkenlerinden birinin yüksek diğerinin düşük olduğu durumlarda ise orta düzeyde duygusal tükenme doğacağı ileri sürülmektedir. Aşağıdaki şekilde kişilerarası ilişkilerin sıklığı ve yoğunluğuna göre ayrılan mesleklerde bulunduğu tahmin edilen duygusal tükenme düzeyleri görülmektedir.

1.3.2. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği

Çalışanlar iş ortamında birbirinden oldukça farklı beklentilerle karşılaşır ve bunları yerine getirmekte güçlük çekerler. Bu zorluklar, bireyin kişiliğine ve değer sistemine aykırı bir iş yapması gerektiğinde (birey-rol çatışması); amirleri bir görevin yerine getiriliş tarzıyla ilgili çelişkili talimatlar verdiğinde (rol içi çatışma) ve üstlenilen birden çok rol birbiriyle çatıştığında (roller-arası çatışma) görülür. Öte yandan, yetersiz eğitim, bozuk iletişim ya da kasıtlı bilgi saklama gibi nedenlerle yapılması gereken işlerin niteliği, yetki ve sorumluluk sınırları, performans değerlendirme ölçütleri konusunda eksik bilgilendirmenin ortaya çıkması da rol belirsizliğine neden olur (Luthans, 1992). Birey ve örgüt açısından olumsuz sonuçlan stres literatüründe geniş yer tutan rol çatışması ve rol belirsizliğinin (Arnold ve Feldman, 1986); öğretmenler (Schwab ve Iwanicki, 1982), hemşireler ve avukatlarla (Jackson v.d, 1987) yapılan araştırmalarda tükenmişlik boyutlarıyla da anlamlı ilişkiler gösterdiği saptanmıştır.

1.3.3. Aşırı İş Yükü

Maslach ve Jackson'a (1984) göre bireyler bir işi bitirebilmek için gerekli beceri ve yeteneklerden yoksun durumda olduklarını hissettiklerinde nitel yükten; verilen sürede işi tamamlayamayacaklarını algıladıklarında da nicel yükten söz edilebilir. Ağır bir yükte karşı karşıya olan kişiler aileleriyle yeteri kadar beraber olamaz ve dinlenme ve eğlenmeye ayırabildikleri süreler kısıtlanır. Zaman baskısı altında çalışmak ve istenilen faaliyetlere yer verememek beden ve ruh sağlığını olumsuz yönde etkiler.

Kaynak yetersizliği, eleman azaltılması ve bürokratik işlemler pek çok örgütte görevlilerin müşteri, hasta, öğrenci ve abonelerle ilgili işlerini önemli ölçüde arttırmaktadır. Maslach ve Pines (1977) gündüz bakım evlerinde, Russell ve arkadaşları (1987) da okullarda yaptıkları araştırmalarda personel başına düşen çocuk sayısının artışıyla tükenmişlik düzeyinde yükselmenin bağlantılı olduğunu bulmuşlardır. Nitel yükün tükenmişlik üzerindeki etkisi ise henüz yeterli sayıda incelemeye konu olmamıştır (Cordes ve Dougherty, 1993).

1.4. Bireysel Faktörler

Tüm bireylerin tükenmişlik yaşama olasılığının var olduğu kabul edilmekle birlikte, belirli özellikteki bireylerin bu riski diğerine nazaran daha çok taşıdığı söylenebilir. Bu özellikle arasında; A tipi kişilik yapısında olma; dış kontrol odaklı olma, kendine yeterlilikten, empati yeteneğinden ve duygusal kontrolden yoksun olma, gerçekçi olmayan beklenti düzeyine sahip olma gibi özellikler sayılabilmektedir (Sürgevil, 2006).

1.4.1. “A Tipi” Kişilik Yapısı

Tükenmişlikle ilgili olduğu düşünülen bireysel faktörlerden biri, A tipi kişilik yapısında olmaktır. 1960'lı yıllarda, Mayer Fredman ve Ray Roseman tarafından “Kalp rahatsızlıkları ile yaşam biçimi arasındaki ilişkinin araştırıldığı bir çalışma sonucu insanların farklı kişilik özellikleri gösterdiği görülmüş ve bu özellikle araştırmacılar tarafından yapılan analizleri kolaylaştırmak amacıyla “A “ tipi ve “B” tipi şeklinde gruplandırılmıştır. Bu çalışma

doğrultusunda; kaygı düzeyi yüksek, kendisiyle ya da başkalarıyla sürekli yarış halinde olan, yaptığı işi gereğinden fazla ciddiye alan başkalarına karşı öfke, saldırganlık ve düşmanlık büyüten sürekli eksiksiz, kusursuz, tam ve yetkin görünmeye çabalayan, her şeyi eleştiren, sonu gelmeyen amaç ve beklentiler taşıyan, ilkelere, kurallara bağımlı olan, çalışma ve çabayı yeterli bulmayan, yaratıcı olamayan, yarattıklarından mutluluk duymayan aşırı çaba ve çalışma eğilimi gösteren bireylerin daha çok strese yatkın oldukları görülmüştür ve bu özellikler “A tipi kişilik özellikleri” şeklinde nitelendirilmiştir (Altuntaş, 2003).

Kişisel özellikler olarak,

- Her şeyi kusursuz yapma isteği,
- Hayır deme zorlukları,
- Aşırı gelişmiş görev duygusu

Bu özellikleri belirgin olan kişiler çabalarını her zaman yetersiz bulur, kendilerinden daha fazlasını beklerler, kendilerini yaptıklarından dolayı ödüllendirmez, ekstra yapamadıkları şeyler için cezalandırırlar. Kendine karşı beklentileri karşı beklentileri abartılı olduğundan gerçekleşemez, bu nedenle de kendilerini tıkamış, çaresiz hissederler, işe karşı ilgilerini, Coşkularını yitirirler,kafalarını toplamakta güçlük çekmeye başlarlar,işle ilgili ertelemeler hoşuna gitmeye başlar.Giderek işe karşı olumsuz,hatta düşmanca tutumlar artar,iş tükenmeye başladıkların hissederler (www.psikonet.com).

Bu özellikleri taşıyan A tipi kişilik, Freudenberger (1974), Niehouse (1981) ve Helliwell (1981) tarafından potansiyel bir “tükenmişlik” tipi olarak tanımlanmıştır. A tipi kişilik, sosyal etkileşimleri azaltan faktörlere sahip olduğu için, sosyal destek düzeyi düşmekte, bu destekten yoksun kalma beraberinde iş stresi ile başa çıkma konusunda başarı olasılığını azaltmakta ve sonunda da tükenmişlik gerçekleşmektedir (Sılığ, 2003).

1.4.2. Dış Kontrol Odak Olma

Tükenmişlikle ilgili olduğu düşünülen bir diğer bireysel özellik; “Dış kontrol odak olma” dır.

Rotter (1966) tarafından geliştirilen denetim /kontrol odağı kavramı;”Kişilerin kendileriyle ilgili olan olayları açıklarken, olayların nedenlerini konumlama yerlerini” ifade etmektedir. Günlük hayatta ve/veya çalışma hayatında, bazı insanlar olayları kontrol altında tutabildiklerini, duruma hakim/egemen olduklarını düşünürken, bazıları ise bunun aksine kontrol altında tutamadıkları etmenler olduğunu düşünürler. Rotter’a göre, bireyler uzun bir süre devamlı şekilde kontrol edemedikleri bir pekiştirme yaşarlarsa, güçsüz olduklarına yönelik inançları gelişecektir. Rotter insanların kontrol odağı açısından bu şekilde bir farklaşma göstermesinden hareketle iki insan tipi belirlemiştir. Buna göre; olayların kontrolleri altında inanan insanlar iç kontrol odaklılar olarak, olayların kontrolleri altında olduğuna inanmayanlar ise dış kontrol odaklılar olarak nitelendirilmiştir (akt. Dağ, 1991).

1.5. Rol Çelişkisi

Öğretmenler, öğrencilerinin, velilerinin ve yöneticilerinin talepleri ile uğraşırken çok çelişki yaşarlar; yönetimin uygun gördüğü davranış öğrenciler tarafından reddedilebilir ya da velilerin talepleri yönetim veya öğrencilerin taleplerinden farklı olabilir. Bu durumda öğretmen ne yapacağını bilemeyebilir. Çelişkinin bir diğer nedeni de öğretmenin rollerinin çokluğu ile bağıntılıdır. Örneğin; iyi bir ebeveyn, iyi bir eş olmayı da istemekte zamanı kısıtlı olduğundan zorlamaktadır. Sonuçta zaman kısıtlılığı hissi ve gerilimini yaşamaktadır.

1.6. Beklenti Düzeyi

Mesleğinde ya da işinden dolayı insanlarla tek yönlü, yani sadece verici bir iletişime girmek zorunda kalan bireyler verdikleri kadar alamadıkları durumlarda, süreleri kendilerinden bir şeyler verdiklerini düşündükçe, bir süre sonra tükendiklerini ve verecek bir şeyleri kalmadığını hissetmeye başlayacaktır.

Bireylerin beklenti düzeyleri de tükenmişlik üzerinde etkili bir faktördür. Gerçekçi bir beklenti düzeyine sahip olma; insanların kendileri hakkında yetirince bilgi sahibi olmaları, başka bir deyişle kendilerini iyi tanımaları ve çevrenin onlara sunduğu fırsatları veya koşulları görebilmeleri ile ilgilidir. Bu doğrultuda, yanlış değerlendirmeler ve algılamalar sonucu bireyler, gerçekçi olmayan beklentiler geliştirebilirler. Bu da bireyin güven duygusunu azaltacak onu duygusal olarak yetersizlik hissiyle baş başa bırakacak ve olumsuz bir şekilde onu tükenmişliğe sürükleyebilecektir (Sürgüvöl, 2006).

1.7. Demografik Özellikler

Araştırmalar kişinin yaşı ile tükenme düzeyi arasında yakın bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Gençlerde yaşlılara oranla daha fazla tükenme görüldüğü ifade edilmiştir. Yine bekarlar da evlilere göre, çocuksuzlar çocuk sahibi olanlara göre, iş deneyimi birkaç yıl olanlarla hizmet süresi beş yıl ve daha fazla olanlara göre daha fazla tükenmişlik görülmüştür. Maslack ve Jackson (1985) bireyin yaşının cinsiyetinin, işinde çalışma süresinin ve deneyiminin tükenmişlikle ilgili değişkenler olduğunu belirtmişlerdir (Izgar, 2001).

1.8. İş Doyumu Ve Motivasyon

Tükenmişlik, özellikle birey iyi bir performans gösterdiği halde bu çabasının karşılığında uygun bir ödül alamadığı veya takdir edilmediği ve bunu da kabullenmediği zamanlarda ortaya çıkar. Bu durum sürekli, ümitsizlik ve olumsuzluğun olduğu bir enerji tükenişidir. Starlie'ye (1979) göre tükenmişlik değişimi olanaksız görünen durumların insan ruhunda bıraktıkları izlerin birikimi ile oluşan bir durumdur. Bu bir "Mesleksi otizm"dir. (Tümekaya, 1996).

1.9. Çevresel Faktörler

Alanda yapılan araştırmaların bulgularına göre, örgütlerde kişiler arası ilişkilerin sıklığı ve yoğunluğu arttıkça duygusal tükenme artmakta, azaldığı ölçüde de azalmaktadır. İnsan

ilişkilerinin yoğunluğu azaldıkça insan ilişkilerinde gerilimde azalmakta, buna bağlı olarak tükenmişlik daha az yaşanmaktadır (Izgar, 2001).

Okullar, stresli iş ortamları arasında ilk sıralarda yer almaktadırlar. Öğretmenlerden, öğrencileri sadece eğitmeleri değil, bunun yanı sıra onların kişisel problemleri ile de en iyi biçimde ve yakından ilgilenmeleri gibi, pek de gerçekçi olmayan amaçlar doğrultusunda hareket etmeleri beklenir. Bu da öğretmenler üzerinde aşırı bir baskıya ve doğal olarak strese yol açar. Eğer öğretmenler bu baskı ile başa çıkacak derecede güçlü değilse, meslek yaşantılarının ilk yedi yılında meslekten ayrılmakta ve bir daha okula dönmemektedirler (Bryne, 1998).

Öğretmenler genellikle öğrenciler, veliler, meslektaşları ve yöneticileri tarafından dinlenilmediklerinden ve kendilerine saygı duyulmadığından yakınmaktadırlar. Ayrıca değişik kişiler ile karşılaşma ve yaşanan duygu yüklü sorunlar yanlış davranışlar sergilemelerine neden olmaktadır. Yoğun olarak problem ile karşılaşma ve görme, uzun süre konuşma ham fiziksel hem de ruhsal olarak iş gününün sonunda öğretmenleri bitkin düşürmektedir.

1.10. Örgütsel Faktörler

Tükenmişlik üzerinde etkili olduğu düşünülen örgütsel (çevresel) faktörler, iş yükü kontrol, ödüller, ciddiyet, adalet ve değerler başlıkları altında incelenmektedir. Tükenmişliğe etki eden örgütsel faktörler; ilerleme fırsatları, kararlara katılım, eğitim, teknolojik değişimler, iş yerinin fiziksel koşulları, rol çatışması ve belirsizliğidir (Torun, 1997; Birdir 2003).

İşin yapısı gereği önemli ve ivedi kararlar alma gerekliliği (McGee.1989,345) geri bildirim eksikliği, meslekte çalışma süresi, işyerinde cinsel taciz, duygusal taciz/bobbing (Davenport, Shwartz, Elliott, 2003) sosyal destek, iş güvenliği, iş ortamındaki iletişim ve ilişkiler vb. başlıklar halinde de incelenebilir. Ancak Maslach ve Leiter tarafından sınıflama çerçevesinde altı başlıkta ek alınmıştır (Sürgevil, 2006).

İletişim yetersiz olduğunda çelişkileri gidermek ve sorunları çözmek için fırsatlar yoksa öğretmenler sürekli olarak hayal kırıklığına uğrar ve gerilim yaşarlar. Nedensiz ve mantıksız kurallar öğretmenlerde yetenek ve zamanın boşa harcandığı duygusunu yaratır. Okullardaki bürokrasi ve örgütsel işleyişte öğretmende güçsüzlük ve izolasyonu artırabilmektedir.

1.11. İzolasyon Duygusu

Öğretmenler işgününün çoğunu sınıflarda geçirmektedirler. Meslektaşları ile işe ilişkin konularda destekleyici ve yapıcı görüşmeler yapmaya fırsat bulamamakta sadece kısa aralarda yüzeysel olarak konuşabilmektedirler. Öğretmenlerin bu yalıtılmışlık duyguları onlarda umutsuzlukların artmasına neden olmaktadır.

1.12. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik yavaş ve sinsiye başlayan, ortaya çıkışı ne kadar anide olsa, sürekli gelişen, kronik bir olgudur. Bireyin bir gün içinde ani bir şekilde yaşadığı olayı, yaşanan tükenmişliğin belirtisi haline gelebilir. Tükenme durumuna gelmeden kısa bir süre önce; genellikle ya bir iş veya sınav baskısı, ya bir aile üyesinin hastalığı ya da arka arkaya gelen stres yaratıcı olaylar gibi bazı çevresel koşullara rastlanır. Bazen çok seyrek de olsa tükenmişlik herhangi bir olay olmadan birdenbire ortaya çıkarır. Tükenmiş kişiler genellikle; zayıf yönlerini iyi gizleyebilen, yetenekli insanlar oldukları için çoğunlukla bu durumun ilk dönemlerinde içlerinde olup bitenlerin farkında bile değildirler (Richelson, 1981).

Tükenen biri dışarıdan bakıldığında pek sempatik değildir. Bu insanlar garip, eleştirici, kızgın, katı, önerilere, eleştirilere kapalı ve insanları iten davranışlar içinde görülürler. Bu görüntü biraz aralanıp altındaki kişinin acı çektiği görülmezse, bu kişinin yanından uzaklaşmak istenebilir. Ancak bilinmesi gereken, tükenmişlik kötü niyetten oluşan bir olgu değildir; tam tersine iyi niyetten doğan bir sorundur. Tükenen kişilerin çoğu, bir zamanlar belli bir amaca ulaşmak için çabalamış kişilerdir.

Programları dolu olan, her zaman kendisinden istenenden daha fazlasını yapmaya çabalayan, kendi sınırlarını hep zorlayan bu insanlar, hayata büyük beklentilerle başlamış, yol boyunca da daha azıyla yetinmeyi reddetmiş insanlardır. Bu insanlar hep bir ideale hizmet etmek için işe başlamışlardır. Tükenmenin nedenleri, insanların bu idealleriyle ilişkilidir (Richelson, 1981).

Tükenmişliği yaşayan insanlar kendilerini “sürekli gergin” olarak tanımlamakta ve sinirlilik, duyarsızlık, keskin tavırların en baskın duyguları olduğunu belirtmektedirler. Bu tür duygular, insanların, işyerindeki çalışma arkadaşlarıyla, aileleriyle ve en önemlisi hizmet sunduğu insanlarla ilişkilerini olumsuz yönde değiştirmeye başlamaktadır (Maslach, Leiter, 1997).

Tükenmişlik, özellikle birey iyi bir performans gösterdiği halde bu çabasının karşılığında uygun bir ödül alamadığı veya takdir edilmediği ve bunu kabullenmediği zamanlarda ortaya çıkar. Bu durum sürekli, ümitsizlik ve olumsuzluğun olduğu bir enerji tükeniştir. Starlie’ye (1979) göre tükenmişlik, değişimi olanaksız görünen durumların insan ruhunda bıraktıkları izlerin birikim ile oluşan bir durumdur. Bu bir “Mesleksi Otizm”dir (Tümekaya, 1996).

Deckard ve arkadaşları (1994) tükenmişliğin belirtilerini insan işlevlerini dikkate alarak 4 alanda meydana geldiğini ifade eder, bu alanlar, Psikolojik-duygusal, davranışsal, fiziksel ve ruhsal olarak sıralanmıştır.

1.12.1. Fiziksel Belirtiler: Tükenmişliğin fiziksel belirtileri genel olarak şu şekilde sıralanabilir: Yorgunluk ve bitkinlik hissi, geçmeyen soğuk algınlıkları/grip, baş ağrıları, mide bağırsak hastalıkları, yüksek kolesterol, yüksek tansiyon, kas gerilmeleri, kronik yorgunluk, alerji uyku bozuklukları, solunum güçlüğü, kilo kaybı veya şişmanlık, uyuşukluk, deri şikâyetleri, diyabet, ülser, kronik kalp rahatsızlığı riskinde artış, genel ağrı ve sızılar (Maslach, Leiter 1997) bunların yanı sıra; uyuşukluk, mide ve bağırsak hastalıkları ve solunum güçlüğü gibi belirtilerde görülebilmektedir (Girgin, 1955).

1.12.2. Psikolojik - Duygusal Belirtiler: Diğer insanları eleştirme, insanlarla ilgilenmeme, Düşük başarı hissi, hayal kırıklığı, sıkılma, depresyon, endişe, umutsuzluk, zayıf yoğunlaşma, Alınganlık, yabancılaşma ve tek başına karma duygularını içerir (Deckard ve diğ., 1994).

1.12.3. Ruhsal Belirtiler: Kişinin değer yargıları ve inançlarındaki şüpheler, büyük bir değişiklik gerektiğine inanma, örneğin boşama, yeni bir meslek deneme, yeni bir yere taşama isteği, Tanrı'ya karşı kızgınlık.

1.13. Genel Olarak Stresin Yarattığı Tükenmişlik

Stres yapıcı uyarıcıyla başa çıkıldığı durumlarda sağlanan genel uyum belirtisi direniş ile sonuçlanmaktadır. Ancak, uyarıcı çok şiddetliyse ve birey olumsuz etkilerini önleyemiyorsa, onunla yüz-yüze kalıyorsa streste tükenme dönemi yaşanmaktadır. Tükenmişlik, süreklilik gösteren ve hayatın değişik dönemlerinde uğraş, iş ve görev etkinliklerinde yaşanabilen bir duygusal tepki olmaktadır. Bu tepki üç boyutta gerçekleşmektedir. Bunlar; duygusal, duyarsızlaşma ve başarısızlık boyutlarıdır (Silah, 2005).

1.13.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme anında birey, yaşama ve çalışmaya karşı enerji eksikliği içerisinde. Bu durumda birey, duygusallığının tükendiği hissine kapılmaktadır. O duygusal yorgundur ve çevresine yararlı olamadığı, bir işe yaramadığı hissine kapılarak kendi kendini yıpratmaktadır (Silah, 2005).

1.13.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, bireyin çalışma çevresinde ilişki halinde olduğu ya da hizmet sunduğu kişilere bir insan gibi davranmanın ötesinde, onları bir nesne gibi algılayıp, eşya gibi davranması duygusal yanılısı olarak tanımlanabilir. Bu durumda birey iş çevresindeki insanları umursamaz, onlara alaycı ve küçültücü davranır. İlişki içerisinde olduğu çalışma

arkadaşlarını kategorize eder (onlara isim takar) ve onlara aşağılayıcı ifadelerle hitabeder. (Silah, 2005).

1.13.3. Kişisel Başarıda Düşme

Bu aşamada birey, kendisi, iş başarısı ve performansı ile ilgili değerlendirmelerinde olumsuz bir psikolojik tavır yaşamaktadır. O'nun işi ve iş çevrelerine karşı beslediği başarı ve yeterlilik duygularında azalmalar olmaktadır. İşinde ilerleyemediği, gerilediğini düşünür. İşinde boşuna çalıştığını, zaman harcadığını düşünerek, suçluluk ve yetersizlik duygusallığına kapılarak, aşağılık kompleksi içerisinde kıvrılır. Psikologlara (Selye) göre, çalışma yaşamında stres her zaman zarar verici, yıkıcı, kötü ve kaçınılması gereken bir psikolojik durum değildir. Çalışma süreci verimliliğini olumlu etkileyen stres uyarımları da vardır. Örneğin, bireyin işinde terfi etmesi, ün kazanması, mutlu evlilik yaşamı gibi durum ve koşullarda olumlu - ılımlı gerilimler yaşanmaktadır. Ancak, çalışma yaşamında olumsuz stresler de yaşanmaktadır. Örneğin, işsizlik, uygun işte çalışmama, engellenme, şok etkisi olan acı bir haber alma, kayıp ve yetersizlik algılama gibi durum ve koşullarda olumsuz stresler yaşanmaktadır (Silah, 2005).

Öte yandan, çalışma etkinliğinde, streste bireysel farklılıklar da yaşanmaktadır. İş sürecinde, çalışanlar arasında, çeşitli uyarıcıların stres yapıcıları olarak algılanması ve stresle başa çıkma becerileri farklılıklar göstermektedir. Bu farklılıklar insanların kişilik yapılarından, eğitim sistemlerinden ve kültürel değerlerinden ileri gelmektedir.

1.14. Yaşam Enerjisi Tükenmişliği

Gerilim ya da stres sanayi toplumlarının milenyum hastalığı olarak kabul edilmektedir. Günümüzde insanlar, işlerinin yarattığı gerilimlerine ek olarak, özel yaşamlarındaki olaylara ve toplumların değişen bünyesine uyum sağlayabilmek için daha yüksek düzeyde gerilimler yaşamaktadırlar. Stresin en basit ve en yaygın sonuçlarından biri, yıpranma süreci olarak bilinmektedir. Selye'nin değişik stres tanımlamalarından biri "yaşam sürecinin vücudu yıpratması" şeklindedir. O, insan vücudunun belli bir uyum yeteneğine sahip olduğunu, bu yeteneğin biriken talepler doğrultusunda kullanıldıkça tükendiğini ve

vücudun ölüme hazırlandığını iddia etmiştir. Ona göre, insanlar yaşları ilerledikçe ölmemektedir, onlar er geç stresten öleceklerdir (Silah, 2005).

Toplumlar, gerilimli insanların bedensel ve ruh sağlıkları, uyumları ve mutlulukları açısından çok büyük kişisel maliyetler ödemektedirler. Çünkü insan kaynağı yıpratıldığından iş zamanı kayıpları, üretim hataları, sağlık harcamaları, tazminat ve sigortalama işlemleri giderleri, uyuşturucu ve ilaç kullanma alışkanlıkları toplumsal maliyet sorunları artmaktadır. İstatistik veriler, sanayileşen toplumlarda insanların gerilim nedeniyle yaşayabileceklerinden çok daha erken yaşta öldükleri yönündedir (Silah, 2005).

Amerika'da gittikçe artan bir ölüm nedeni, sürekli gerilim düzeyinin neden olduğu ya da ona bağlı olarak ortaya çıkan sağlık bozulması olarak kabul edilmektedir. "Tıp araştırmaları, gerilim ve sağlık bozulması arasında artan bir bağlılık olduğunu bulmuşlardır" (Albrecht, 1988)

1.14.1. Ruhsal-Zihinsel Açıdan Bireyin Tükenmişliği

Durumluk ya da kabul edilebilir düzeydeki stres yaşamın tadı-tuzudur. Ancak süreğen stres tepkisi, bireyin düşünce süreçleri ve ruh sağlığı üzerinde olumsuz izler bırakmaktadır. Çeşitli düşünce süreçlerinin (bellek, dikkat, algı gibi) endişeyi başlatmaları sonucu, vücut kimyasının değişimiyle, stres tembihlerinin, kan dolaşım sistemi boyunca ilerleyerek beyin dokusuna yayıldıkları ve onu olumsuz etkiledikleri bilinmektedir. Aşırı gerilim nedeniyle bireyin zihinsel yeteneklerinin zayıfladığı, buna karşılık soğukkanlı ve heyecansız olduğu durumlarda ise, zihinsel etkinliklerinin daha aktif olduğu bir gerçektir. Vücut gerilimiyle başa çıkma savaşı verme kararlılığında olan bir soyut düşünce yeteneğimiz olmasına rağmen, ne yazık ki, her zaman birey bu mücadelede başarılı olamamaktadır. Bu konuda birey bünyesinde gerçekleşen kimyasal işlemlerin kurbanı olmakta, kimyasal değişimleri zihinsel denetimine alamamaktadır. Bu gelişmeler onun iradesi dışında olup, o savunmasız ve aciz kalmaktadır (Silah, 2005).

Bireyin zihinsel kontrolü dışında gerçekleşen kimyasal olaylar genelde bireyin ruh sağlığı ve özellikle de, sağlıklı düşünmesi ve kişisel uyumu üzerinde yıpratıcı etkiler yapmaktadır.

Örneğin, kızgın bir insanın mantıksız davranması, akli başına gelince de pişmanım, kan beynime sıçramıştı, nasıl yaptığımı bilmiyorum demesi bu konudaki göstergeler olabilir. Zihin sağlığı açısından aşırı sinirsel gerilim geçici deliliğe yol açmaktadır.

1.14.2. Cinsel Enerji Tükenmişliği

Süreğen (kronik) olan stres (gerilim), erkek ve bayanlarda cinsel enerjinin tükenmesine ya da azalmasına yol açmaktadır. Gerilim insanlarda seks hormonlarının azalmasına neden olurken, evli ve bekarlarda cinsel dürtüleri köreltmektedir. Uzun süren gerilimlerin, cinsellik dürtüsünü doğrudan etkileyen erkeklik hormonu (testosteron) sayısını önemli ölçüde azalttığı kabul edilmektedir. Stresli insanlar, güncel sıkıntı ve sorunların yarattığı ezilmişlik ve yetersizlik duygusu içerisinde, cinsel tükenmişlik yaşamaktadırlar. Öte yandan, New York Post gazetesinin haberine göre (Milliyet, 18. Ağustos 2000) Nottingham Üniversitesi bilim ekibi üyelerinden Pauline Hudson "hamile kadınların stres ve beslenmeleriyle doğacak çocuğun cinsiyeti" arasında bir ilişki kurmuştur. Uzmanlar, etsiz diyet uygulayan, sebze ve meyvelerle beslenen hamile kadınların daha çok kız, et ve balık ile beslenenlerin ise erkek çocuk dünyaya getirdikleri görüşündedirler. Bu konudaki araştırmalara göre, stres ve vejetaryen diyetin kadının üreme organındaki asit oranını arttırdığı ve bunun da erkek DNA'sı taşıyan hücreleri yok ettiği kabul edilmektedir. Etsiz diyet uygulayan kadınların vücutları daha kolay strese girdiğinden, vücudun daha mukavim sisteminin bir parçası olarak kız cenin hücreleri uyarılmakta, gelişmekte ve hayatta kalabilmektedir.

Amerika'da savaş sonrasında yaşanan, boşanma davalarındaki hızlı artışın nedeni, toplumsal değerlerdeki değişimler yanında, özellikle yüksek gerilime bağlanmaktadır. Boston Üniversitesi Tıp Fakültesi'nden Dr. Robert Rose bu konuda Vietnam'da savaşmakta olan askerler üzerinde çalışmalar yapmıştır. Rose, saldırmak üzere bekleyen askerlerden idrar örnekleri almış ve testosteron oranının anormal derecede düşük olduğunu görmüştür. Aynı deneyi askeri okullarda eğitim gören askerler üzerinde de uygulamıştır. Eğitim programının ilk birkaç haftasında, testosteron miktarının azaldığını, bunun yanında başka gerilim etkilerinin de meydana geldiğini gözlemlemiştir. Düşmana hedef olma dönemini

atlatıldıktan ve başarısızlığa uğrama endişesinden kurtulmalarından sonra, testosteron miktarı ve karşı cinse duyulan ilgi önemli miktarda artmıştır. (Albrecht, 1988)

Erkeklerin gerilim sonucu cinsel güdülerinin zayıflaması, iktidarsızlık sorunu yaratmaktadır. Bu rahatsızlık duygusal yetersizlik ve benlik sorununa neden olmaktadır. Bu konudaki duygusal yetersizlik algılamaları, erkekleri endişe ve gerilim içine sokmaktadır. Bu gerilim döngüsü de bireyi bir tükenmişlik sürecine sokmaktadır. Bazı araştırmacılar, doğum öncesinde anne ve bebeğin hissettiği gerilimin seks hormonlarının dengesinin bozulmasına ve böylece bireyin gelecekte homoseksüel olmasına yol açtığını söylemektedirler (Albrecht, 1988). Amerikan toplumunda homoseksüel davranışların önemli ölçüde artması, genelde bu toplumda yüksek olan baskı ve gerilim düzeyine bağlanmaktadır.

Araştırmalar, süreğen gerilim durumunun, kadınlarda da seks hormonlarını (progesteron) önemli miktarda azalttığını göstermiştir. Bu durumda, dişilik işlevlerinde bir düzensizlik yaşanmaktadır. Uzun süren gerilimler, cinsel soğukluğa neden olmakta ve yaşanan duygusal çatışmalar da, gerilimin giderilmesinde en büyük engeli oluşturmaktadır (Silah, 2005).

1.15. Stres Göstergesi Olarak Histerik Bulaşma

Uzmanların yaptığı araştırma örnekleri verileri; toplumsal yaşamda gözlenen ve histerik bulaşma olarak tanımlanan grup patolojilerinin kaynağının stres olduğunu göstermektedir. Bir hekim olan Le Bon, fiziksel hastalıkların bulaşması ile kalabalık içinde aşırı duygusal davranışların bulaşması arasında bir paralellik kurmuştur. Gözlemlerine göre fiziksel hastalık belirtileri gerçekte sosyal bulaşma yoluyla yayılmaktadır. Bir okulda, fabrikada, örgütte esrarengiz bir biçimde ortaya çıkan bir salgının nedeni sosyal bulaşma olarak kabul edilir ve bunun da kaynağı psikolojik serilime dayandırılır. Histerik ya da sosyal bulaşma konusunda yapılan araştırmalarda, bireylerde oluşan bedensel hastalık belirtileri üzerinde durularak, hastalığın nedeni olarak; içilen sudaki bir bakteri, kimyasal bir artık, zehirli madde sızıntısı, böcek ısırılmalarıyla geçebilen bir virüs kabul edilir. Ancak, bazen bunların hiçbiri olmadığı durumlarda da salgın hastalıkların meydana geldiği gözlenir. Bu olaylarda

ortaya çıkan durum histerik bulaşma olarak tanımlanıp, hastalık etmeni olarak da, bireylerin o anda çalışma ortamında yaşadıkları psikolojik gerilim (stres) kabul edilmiştir (Silah, 2005).

Bu konudaki gözlemler şöyledir:

- Ohio'da elektronik aletler fabrikası montaj hattında çalışan bir kadın işçi aniden midesinin bulandığını, zor nefes alabildiğini ve halsizlik hissettiğini ileri sürerek, baygınlık nöbetleri geçirir. Bu durumu gören diğer işçiler de (özellikle kadın işçiler) aynı şekilde şikâyetlerde bulunmuşlar ve tedaviye alınmışlardır. Fabrikada yapılan kontrollerde, hastalık nedeni olabilecek hiçbir mikrobik etmene rastlanmaz (Smith, 1979).
- Yine bir alüminyum mobilya montaj atölyesinde çalışan kadın işçiler mavi bir duman görüp, pis bir koku hissettiklerini ve başlarının döndüğünü iddia ederler. Ancak, kontrollerde hiçbir zehirli madde izine rastlanmaz. Bu hastalık görüntüleri, tümüyle psikolojik stres kaynaklı olup, bir kişinin hastalık kuruntularının diğer insanlarca da taklit edilmesidir. Bunun da nedeni aşırı yorgunluk ve yarattığı gerilimdir.
- İngiltere Blackburn'da bir kız okulunda bazı öğrenciler baş dönmesi ve mide bulantısından şikâyetçi olurlar ve bayılma nöbetlerine girerler. Bu durum kısa zamanda diğer öğrencilere de yayılır. Bu salgının bir enfeksiyondan kaynaklandığı düşünülerek öğrenciler hastaneye götürülüp, okul tatil edilir. Yapılan araştırmalarda, laboratuvar tahlillerinde bir hastalık virüsüne rastlanmaz. Bu durum özellikle sınav dönemlerinde baş gösterdiğinden, olayın nedeni yaşanan yoğun sınav korkusu ve stresine bağlanır (Moss, Mc Evedy, 1966).
- ABD'de bir tekstil fabrikasında çalışan bayan işçilerin bir bölümü, bir haziran ayı sıcağında böcek ısırmasından şikâyetçi olurlar ve vücutlarında böcek ısırması izleri belirtileri oluşur (Haziran Böceği Salgını). Vücutlarında kızarmalar, kaşıntılar oluşup, mide bulantıları gözlenir. Bunun nedeni İngiltere'den getirilen kumaş

kolileri arasında gelen böceklerin olabileceği düşünülür. Araştırmalar yapılır, ancak böyle bir etmene rastlanmaz. Konuyu araştıran psikologlar, bunun bir histerik bulaşma olduğunu, nedeninin de işyeri gerilimi olduğu açıklanır. Böcek salgınında, çok sayıda işçinin her zaman olduğundan farklı bir biçimde, yoğun ve fazla mesai yaptıkları üretim mevsiminde, gerilim ve aşırı yorgunluk döneminde meydana geldiği görülmüştür. Kerckhoff ve Back'ın geliştirdiği "gerilim endeksi"nde en yüksek puan alan kadın işçiler, böcek ısırmasından en çok şikâyet edenler olmuştur (Kerckhoff, Back, 1968).

- Ülkemizde de, Emniyet Genel Müdürlüğü'nün trafik kazaları istatistikleri verilerine göre, en çok trafik kazası pazartesi günleri meydana gelmektedir. Bunun nedeni de, çalışanların bir önceki haftanın yoğun ve gerilimli geçen iş günlerinden, iki günlük hafta sonu tatilinde, kısmen de olsa uzaklaşmaları, pazartesi günü ise aynı stresli günlerin tekrar başlayacağı kaygısıyla (pazartesi sendromu) yola çıkmalarıdır (Silah, 2005).

1.16. İş Yaşamı Tükenmişliği

Sanayi toplumlarında, çalışma örgütleri için, çalışanların maliyeti önemli bir girdi olmaktadır. Günümüzde bu konudaki maliyetin en önemli dilimini de, insan faktöründeki bozulmaların yol açtığı harcamalar oluşturmaktadır. Bu konuda işçi - işveren ilişkilerindeki uyumsuzluklar, başarıyı etkileyen bedensel ve ruhsal sağlık sorunları, iş devamsızlığı ve işgücü devir oranlarının artması gibi etmenler önemli maliyet girdileri yaratmaktadır. En önemlisi, iş yeri gerilimi de doğrudan ya da dolaylı bir biçimde iş görme maliyetini yükseltmekte ve çalışanların ve çalışma yaşamının niteliğini düşürmektedir (Silah, 2005).

Cincinatti'deki "Meslek Sağlığı ve Güvenliği Enstitüsü"nün "Motivasyon ve Gerilim Araştırmaları Bölümü" başkanı Dr. Micheel Smith (1977), örgütlerin stres konusunda çok fazla bedel ödedikleri görüşündedir. Örneğin, mektupları sınıflayan makinelerde çalışan posta memurları gibi makine işlerinde; sağlık bozulması, ruhsal sıkıntı, zamanın boşa geçtiği duygusu gibi durumlara daha fazla rastlandığından söz etmiştir. Smith'e göre diğer gerilim yaratıcı meslekler, gerilime girmiş müşterilerle ilgilenmeyi gerektiren (sağlık

merkezleri ve sosyal yardım çalışmalarındaki gibi) ve yüksek düzeyde sorumluluk duyup da, kişilerin beklentilerini karşılayabilmek için gerekli olan kontrol duygusuna sahip olunmayan işlerdir (Psikoterapistlik ya da hava trafiği kontrolörlüğü gibi) (Albrecht, 1988).

Tükenmişlikle ilgili olarak yapılan çalışmalarda önce hemşirelik, sosyal hizmet uzmanlığı ve öğretmenlik gibi iş tanımları gereği başkalarına sosyal yardımda bulunmakla yükümlü meslekler üzerinde durulmuştur. Daha sonraları subaylık, polislik, gardiyanlık, kütüphanecilik, yöneticilik gibi, işleri diğer kişilerle sıkı etkileşim gerektiren meslek grupları da tükenmişlik araştırmaları kapsamına alınmıştır. Bu konuda bireysel farklılıklar da incelendiğinde, bazı demografik değişkenlerin etkileri belirlenmiştir. Genç, bekar, çocuksuz bireylerde yaşlı, evli ve çocuklulara göre; üniversite mezunu olanlarda üniversiteye devam etmemiş ya da bitirmemiş olanlara göre; iş deneyimi birkaç yıllık olanlarda bir yıldan az ve beş yıldan uzun süredir çalışanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişliğe rastlanmıştır (Saxton, 1991). Cinsiyet konusundaki incelemeler ise tutarlı sonuçlar ortaya koymamıştır. Öte yandan, kişilik ve beklentilerin tükenmişlikle ilgili önemli bir kişisel faktör olduğu anlaşılmıştır. Başlarına gelen olaylardan kendileri dışındaki güçlerin sorumlu olduğuna inanan dış kontrol odaklılarda ve çalıştıkları kurum, meslekleri ve kişisel yeterlilikleriyle ilgili gerçekçi olmayan, karşılanması güç beklentiler geliştirenlerde daha fazla tükenmişlik görüldüğü bulunmuştur (Cordes ve Dougherty, 1993; Torun, 1997).

Çalışan birey özel yaşamı gerilimi dışında, iş yaşamı gerilimi de geçirmektedir. Onun için, işin kendisi de bir stres kaynağı olup, onu tükenmişliğe itmektir. Bu yaşam koşullarında şok etkisi yaratacak bir stres uyarıcısı, bireyin uyum sınırlarını zorlayarak, çöküntüye uğramasına neden olmaktadır. Meslek Sağlığı ve Güvenliği Enstitüsü'nün yüz otuz işyerini kapsayan çalışmalarına göre kırk yüksek gerilimli işyeri arasından en ağır ve tükenmişlik yaratan iş türleri şunlardır: Sağlık uzmanlığı, kadın garsonlar, hemşireler, montaj hattı gözlemcileri, müzisyenler, halkla ilişkiler personeli, klinik laboratuvar teknisyenleri, bulaşıkçılar, üretim mallarının dağıtılmasından önce stoklanması işinde çalışanlar, hemşire yardımcıları (Albrecht, 1988).

Çalışmalar, iş yaşamında kadın çalışanların erkeklere göre daha çok stres kaynaklı rahatsızlık belirtileri yaşadıklarını ve yıprandıklarını da ortaya koymuştur. Yine vardiyalı çalışma koşullarında da işçilerin önemsiz sorunları, devamsızlık, tatminsizlik gibi olayları daha çok yaşadıkları belirlenmiştir.

California'daki Stanford Araştırma Enstitüsü verilerine göre; döner vardiya iş programlarında çalışan işçiler ülser, hazım bozukluğu, yeme sorunları, uyku düzensizlikleri gibi rahatsızlıkları daha fazla yaşamaktadırlar (Albrecht, 1988).

Türkiye'de yapılan tükenmişlik araştırmalarında hemşire, doktor, banka yöneticisi, telefon operatörü, öğretmen, satış elemanı, trafik polisi, laborant örnekleriyle çalışılmıştır. Bu çalışmalarda tükenmişliğin üç boyutunun (duygusal, duyarsızlaşma, başarısızlık) farklı demografik değişkenlerle anlamlı ilişkiler gösterdiği ve meslekten ve ortamdaki memnuniyet, iş doyumu, işin önemi, iş - aile çatışması, yalnız kalma isteği, iş değiştirme isteği, iş - yetenek uyumu, iş yükü, endişe, görevde belirsizlik, izin alma, geç kalma, aile yapısı ve sosyal destek gibi değişkenlerin tükenmişlik üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir (Torun, 1997).

Öğretmen tükenmişliği ile öğrenim derecesi, çalışılan okul, hizmet süresi ve okula devam eden öğrencilerin sosyo - ekonomik düzeyi değişkenleri arasında anlamlı ilişkiler bulunduğunu göstermiştir. Ayrıca araştırma sonucu, uygun olan başa çıkma stratejileri ile öğretmenler arasındaki düşük düzeydeki tükenmişlik ve uygun olmayan başa çıkma mekanizmaları ile yüksek düzeydeki tükenmişlik arasında bir ilişkinin olduğunu göstermektedir (Silah, 2005).

Bu araştırma bilgilerinden de anlaşılacağı gibi, tükenmişlik üzerinde etkili uyarıcılar iş yaşamından ve çalışma yaşamı dışından kaynaklanabilmektedir. Bunlardan çalışma yaşamı dışından kaynaklanan başlıca değişkenler, tükenmişliğin insan üzerindeki etkisini arttıran ya da azaltan aile ve sosyal destek sistemleridir. Eşlerden her ikisinin de çalıştığı ailelerde iş - aile çatışmaları yaşanmakta, bu da aile bireyleri arasındaki ilişkilerin niteliğini olumsuz etkilemektedir. Mesleki rollerle ailedeki roller arasında bocalayan ve bu iki alan arasında doyurucu bir denge kuramayan bireylerde bu sorunun tükenmişliğe yol açtığı gösterilmiştir

(Bacharach, 1991). Öte yandan, evlilik ve aile hayatından alınan doyumun ve aile yapısının uyumlu olarak algılanmasının düşük düzeyde tükenmişlikle ilişkili olduğu bulunmuştur. Araştırmalar, sosyal destek kaynaklarından yararlanabilen bireylerde düşük, bu kaynaktan yoksun kişilerde ise yüksek düzeyde tükenmişlik bulunduğunu ortaya koymaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993).

Uyumlu bir aile ortamı, katılımcı bir yönetim ve çalışma çevresi çalışan bireylere güven sağlamaktadır. Bu ılımlı, esnek, hoşgörülü ve katılımcı iş çevresi çalışan bireyi, stres yapıcılarından uzaklaştırarak, ona, her türlü olumsuz çalışma koşulları karşısında mücadele etmesini, kendisine ve çalışma yeteneğine güven duymasını öğretmektedir.

1.17. Stres ve Tükenmişliği ile Baş Edebilme Teknik ve Yöntemleri

Stres konusuyla ilgilenen bilim adamları, daha çok stresle baş edebilme teknikleri üzerinde çalışmaktadırlar. "Neil Miller çalışmalarıyla stresin fiziksel etkilerinin kısmen de olsa mümkün olduğunu açıklamıştır (Artan, 1986). Stresle başa çıkma amacıyla yapılan laboratuvar deneylerinde; içinde bulunduğu stres yapıcı koşulları kontrol edebilen ya da bu koşullar, olaylar konusunda önceden bilgi sahibi olan bireylerin strese girmedikleri ya da düşük düzeyli stresler yaşadıkları gözlenmiştir. Miller ve onu izleyen bazı bilim adamlarının deneysel çalışma bulgularına göre de; stres dolu bir durumun sağlıksız etkisinin, bir meşguliyet terapisi süreci ile azaltılabileceği öne sürülmüştür. Örneğin, sınava girecek bir öğrenci için sınav tarihi yaklaştıkça, sınavı başarabilme konusundaki kaygıları artacaktır. Ancak, önceden tedbirli davranarak, planlı bir çalışma ile sınava hazırlanırsa, bu gerilimi azaltır ve başarı grafiğini yükseltebilir.

Richard Lazarus, stresle başa çıkma konusunda; "stres durumları karşısında, bireyin davranımı, onun genel tutumuna göre değişir" görüşündedir. Bu konuda, çalışmaları sırasında, huzur evine nakledilen yaşlı hastaları gözler; olaylar karşısında genel tutumu sessiz kalmak olan hastaların, olaylardan daha çok etkilenip depresyona girdikleri görülmüştür. Bu hastaların, benzer olaylar karşısında bağırıp - çağıran, tepki gösteren hastalara göre de daha az yaşadıkları belirlenmiştir (Artan, 1986).

Lazarus, bireyin stresle baş edebilme süreçleri ile ilgili davranışları incelenirken, stres tepkisini belirlemede önemli rol oynayan bilişsel süreçler üzerinde önemle durulması gerekir görüşündedir. Stresle başa çıkma süreçleri, psikolojik stres ve uyum açısından, bireyin ve içinde yaşadığı toplumun emniyet sübabları olarak kabul edilmektedir. Stresle baş edebilme, bireyin yeteneğiyle ilgili bir sonuç olarak görülmektedir. Bu konuyu Lennard Levi, bir dizi deneyle incelemiştir. Stresin psikolojik yönü yanında, kişinin stres uyarıcısıyla karşı karşıya gelince gösterdiği değişiklikleri ve beklentilerini araştırmıştır. Levi'e göre bireyin sahip olduğu kişisel yetenek ve becerileri ile işin ortaya çıkardığı talepler bilindiği zaman, birey ile işin uyumlaştırılması kolaylaşmaktadır. Böylece, çalışan bireylerin kendilerine uygun işe girmeleri ya da işin nitelik ve koşullarını bilerek, kendilerini ona göre hazırlamaları, stres düzeylerini azaltmaktadır (Silah, 2005).

Stres konusunda yapılan araştırmalar, çalışma yaşamında; normal ya da rutin bir çalışma sürecinde ve sabit ücret sistemine bağlı çalışmak, işçilerin verimliliği ve gerilimleri üzerinde pek etkili olmamaktadır. Ancak parça başı ücret esasına göre çalışma koşullarında gerilim ve üretim miktarı artmaktadır. Bu durumda birey fiziksel, zihinsel yorgunluk belirtileri gösterip, önemli halsizlikler ve tükenmişlikler yaşamaktadır. Stresle başa çıkabilme konusunda, işten kaynaklanan stres durumlarının araştırılması yanında, işyerinden kaynaklanan stres durumları da araştırılmıştır (French, Çaplan, 1972). Bu çalışmalarda; çalışan bireyler üzerindeki fazla iş yükü ile işe bağlı hastalıklar (meslek hastalıkları) arasında yakın bir ilişki bulunmuştur. Yine rol belirsizliğinin de, stresten etkilenme düzeyini yükselttiği vurgulanmıştır. Belirsizlikten yakınan bireylerde daha az iş tatmini ve daha fazla işe bağlı gerilim yaşandığı görülmüştür.

1.18. Örgütsel Düzeyde Stresle Başa çıkma Yöntemleri

Yöneticiler stres belirtilerini hafifletmek için örgütlerinde çeşitli yönetsel değişiklikler yapabilirler. Bu değişiklikleri şu şekilde sıralayabiliriz: (Silah, 2005)

- İşin yoğunlaştığı çalışma dönemlerinde yardımcı personel ve ek donanım sağlamak,
- Çalışanlara özgür karar verme ve karara katılma fırsatı sağlamak, yetki devretmek ve iş sorumluluğunu arttırmak,

- Başarılı çalışanları takdir etmek ve ödül dağıtımına önem vermek,
- Karar alma süreçlerini hızlandırmak (Her kararın bir riski vardır, ancak kararsızlık en kötü karardan daha kötüdür gerçeğinden hareket ederek).
- Kişisel gelişme ve dinlenme için ayrılan kaynakları ve zamanı çoğaltmak,
- Çalışan bireyler arası ilişkilerin düzenini değiştirerek sağlıklı ve uyumlu etkileşimi sağlamak,
- Çalışan bireyler arası iletişim kanallarının sayısını azaltıp, niteliğini yükselterek, söylenti ve yanlış bilgi sızmasını önlemek,
- Çalışanları yeni görevlere atamak, işi yeniden yapılandırmak,
- Çalışma takımları oluşturmak ve geriye bildirim kanallarını işletmek,
- Örgütte çalışanlar için meslek ve stres danışmanlığı hizmetleri sunmak,
- Personel için stres azaltıcı eğitim programları uygulamak,
- Örgütte, zaman yönetimi ve planlamasıyla, zamanı ekonomik kullanma alışkanlığı kazandırmak,
- İş monotonluğunu azaltmak için, uygun işe, uygun personeli atamak: İşin can sıkıcılığını ortadan kaldırmak için, iş basitleştirme yerine, iş rotasyonu, iş genişletme, iş zenginleştirme - iş planlaması kararlarına astları da katma-iş karakteristikleri modelini uygulayarak çalışanları amirleri, arkadaşları ile uyumlu kılıp başarılı ve mutlu yapmak,
- Etkin bir maaş ve ücret yönetimi uygulamak,
- Adil ve etkin bir performans değerlendirme sistemi oluşturmak,
- Örgüt içinde terfi politikasını hayata geçirmek için işe alma, personel seçimi ve görüşme sistemi oluşturmak,

1.19. Bireysel Düzeyde Stresle Başa Çıkma Yöntemleri

Kişisel anlamda stresle başa çıkmanın en etkin yolu uğraş terapisi'dir. Yani birey, kendisini ilgi duyduğu bir işe, etkinliğe vererek günlük sıkıntılarından uzaklaşmaktadır. Bu suretle kişi, sıkıntılarıyla yüzleşmeyerek, hobilerini tatmin ederek, içini işine ve iş arkadaşlarına dökerek, ruh sağlığını koruyabilecektir. Bu konuda net öneri; stresli kişiyi işinde, bürosunda, evinde yalnız ve atıl bırakmamak olmalıdır. Stresle mücadele için birey, düzenli bir solunum alışkanlığına sahip olmalıdır. Bu konuda "ikiye-bir solunum

egzersizleri" yapılmalıdır. Soluk verirken, aldığına yaklaşık iki katı kadar saymalı, elden geldiğince uzun soluk vermelidir. Örneğin, 3 saniye soluk alıyorsa, 6 saniye soluk vermelidir. Böylece ciğerlerin tümünü oksijenle doldurup- boşaltmak suretiyle, düzenli bir solunum ritmi yakalanmalı ve yumuşak bir diyafram solunumu üzerinde yoğunlaşılmalıdır (Makin ve Lindley, 1995).

1.20. Profesyonel Yaşamda İş Stresi Ve Tükenmişlik

İş stresi ve tükenmişlik, performansı ve verimliliği düşürerek ve işe geç kalma gibi durumları artırarak; şirketlerde gizli kayıplara yol açmaktadır.

Bu kayıpları önlemek anlamında insan kaynakları departmanlarına bir takım rolleri düşer;

- İşe alımlarda pozisyona en uygun kişinin alınmasına dikkat edilmelidir.
- Kişilerin yapacakları işler, karakterlerine uygun olmalıdır.
- Performans değerlendirme sistemi objektif olmalıdır.
- Çoklu değişken bir sistem olmalıdır
- Çalışanlara söz hakkı verilmelidir.

Konuyla ilgili olarak, katılımcılardan Hakan Yöney olaya psikiyatrik açıdan yaklaşarak şunları anlattı:

İş stresi, işin insan üzerinde oluşturduğu baskıdır. Kişilere için de kurumlar için de sorunlara yol açar. Toplumun sağlığını etkileme ihtimali de vardır. İş stresi, çalışan bireyi üzer, yakın çevresini etkiler, verimini düşürür, sağlık harcamalarını artırır, ifade bozukluğuna neden olur ve enerji düzeyini düşürür. Öte yandan optimum seviyedeki iş stresinin performansı artırdığı da gözlenmiştir. Ayrıca, stresli çalışanın sağlık harcamalarında, stresle çalışmayanlara göre %50'lik bir artış görülmüştür. İş stresi bazen belirgin olmayabilir ya da kişi bunu doğrudan paylaşmak istemeyebilir. Fakat, kişide unutkanlık, dalgınlık, toleransında azalma, uykusuzluk ve tahammülsüzlük gözleniyorsa; iş stresi altında olduğunu anlamak mümkün olur.

İş stresi; sağlık problemlerine yol açar. Bu problemler; kalp - damar problemleri, iskelet, sırt ve boyun ağrısı, mide - bağırsak problemleri, bağışıklık sisteminin direncinin azalması ve kronik yorgunluk şeklinde gözlenebilir.

(<http://www.turkbusinesscenter.com/content/makale-3.php>, (5 Mart 2007))

1.21. Strese Neden Olan Faktörler

-İnsana ilişkin olanlar: üst yönetimden destek görememe ve diğer kişilerin sorumluluklarını yerine getirmemesi olarak ifade edilebilir.

-İşe ilişkin olanlar: meslek seçiminin iyi yapılmamasına bağlı problemler ve iş yükünü fazlalığı olabilmektedir.

-Kuruma ilişkin olanlar: rol tanımlarının iyi yapılmaması, geribildirimlerin ve kişiden beklenenlerin net olmaması, sorunların iletilebileceği mekanizma olmasından kaynaklanabilmektedir.

-Stres reaksiyonu ve beyin: Stres beyni uyarır ve bir süre sonra normale döner, fakat bu uyarılar sürekli devam ediyorsa ve beyin normale dönemiyorsa; bu noktada sağlık problemlerine yol açabilir.

(http://www.polater.com.tr/devam.php?sub_page=1&page=bilgi_agaci&new_page=33, 05.03.2007)

1.22. Kurumsal Stres Yönetimi

Kurum içinde stresi yönetebilmek için, öncelikle kurum içinde bilgi birikimi olmalı ve personel kurum özelliklerine göre ve rasyonel verilerle çalışmalıdır. Kurum içinde stres yaratan bir durumla karşılaşıldığında ise; öncelikle sorun tanımlanmalı ve durumu çalışanların nasıl algıladığı açıklığa kavuşturulmalı, daha sonra ise stres kaynakları değiştirilmelidir. Kurum içinde, üzerinde çalışılan stresin azaldığını işe gelmemelerin azalması ve sağlık harcamalarının azalması gibi durumlardan anlamak mümkün olabilmektedir.

(http://www.polater.com.tr/devam.php?sub_page=1&page=bilgi_agaci&new_page=33,
05.03.2007)

1.23. Tükenmişlik

İşle ilgili olumsuzluklar uzun süreliyse; kişi işine yabancılaşır ve duygusal olarak tükenir. Bu durumu yaşayan kişiler, sorunlarını anlatamazlar. Eğer kişinin işle ilgili ulaşamayacağı hedefler konursa, kişinin tükenmesi daha kolay olmaktadır. Belirtileri; kişide işe ve ortama karşı alaycı bir tutum ve yabancılaşma gözlenmekteyse ve kişi kendini izole etmeye başlamışsa; kişinin tükenmişlik durumu yaşamaya başladığını anlayabiliriz. Tükenmişliğin çeşitli nedenleri bulunmaktadır. Bu nedenlerden en çok göze çarpanları şu şekilde sıralayabiliriz;

(http://www.polater.com.tr/devam.php?sub_page=1&page=bilgi_agaci&new_page=33,
05.03.2007)

- Kişilere ulaşamayacağı hedefler konması
- Fazla iş yükü
- Düşük motivasyonlu kişilerle çalışma
- Kişinin karakteriyle yaptığı işin uyuşmaması
- Sosyal desteğin az olması Neler yapılabilir?

Tükenmişliği önleyebilmek için en azından aşağıdaki noktalara dikkat edilmelidir;

- Kişi, gereğinde hayır demeyi bilmeli
- Gerektiğinde her şeye ara vermeli
- Gerçekçi hedefler konmalı
- Sağlıklı yaşamalı
- Sosyal hayat canlı tutulmalıdır.

BÖLÜM II

UMUTSUZLUK KAVRAMI

2.1. Umutsuzluk Kavramının Tanımı

Türk Dil Kurumu'nun Türkçe Sözlük'ünde umut, bireyde ummaktan doğan güven duygusu olarak tanımlanmaktadır. Umutsuzluk ise bu güven duygusundan yoksun olma durumu olarak ifade edilebilir. Rideout ve Montemuro (1986) umudu bir amacı gerçekleştirmede sıfırdan fazla olan beklentiler; umutsuzluğu ise bir amacı gerçekleştirmede sıfırdan az olan olumsuz beklentiler şeklinde tanımlar (akt. Dilbaz ve Seber, 1993) . Diğer bir deyişle umut ve umutsuzluk karşıt beklentileri simgeler. Umutsuzluğun başka bir anlamda bir dizi olumsuz beklentiden oluştuğu şeklinde operasyonel bir tanım ise hem Beck ve arkadaşları (1975) hem de Abramson ve arkadaşları (1989) tarafından yapılmıştır (Durak ve Palabıyıköğlü, 1994).

Amerikan Psikoloji Birliği'nin (1997) tanımına göre umutsuzluk, bireyin seçme özgürlüğünün bulunmadığını ya da seçeneklerinin sınırlı olduğunu gördüğü ve kendi adına enerjisini harekete geçiremediği öznel duygu durumudur.

Cassidy'e (1957) göre ise umutsuzluk, kişinin içinde bulunduğu fiziksel, zihinsel veya toplumsal durumun düzelmeyeceğine ilişkin genel ruh halidir. Umutsuz kişi, yaşamını ilgilendiren önemli konularda kötü gelişmelerin olacağı ya da en azından iyi şeyler olmayacağı beklentisindedir. Bu durumu hiçbir şeyin değiştirmeyeceğine inanmaktadır.

2.2. Umutsuzluğun Nedenleri ve Belirtileri

Melges'e (1969) göre bireyde umut ya da umutsuzluk tablosu büyük ölçüde birtakım bilişsel süreçlerin etkileşimi sonunda ortaya çıkar (Dilbaz ve Seber, 1993). Bu süreçler; hedefe ulaşma yolunda şanstın ziyade yeteneği önemsemeye, başkalarına olan güven duygusuna ve uzun dönemli amaçlara oranla kısa dönemli amaçlara ulaşma çabasına olan inanç ile bu söz edilenler arasındaki etkileşim olarak sayılabilir.

Amerikan Psikoloji Birliği (1997) umutsuzluğun nedenlerini aşağıdaki gibi sıralamıştır:

- Çeşitli etkenlere bağlı olarak bireyin etkinliklerin uzun süre kısıtlanması ve bunun sonucunda ortaya çıkan yalnızlık, beden sağlığının kötüleşmesi, uzun süreli stres,
- Kendini bırakmak,
- Soyut değerlere ve/veya Tanrı'ya olan inancı kaybetmek.
- Yine aynı kuruluş, umutsuzluğun belirtilerini de sıralamıştır
- Ktmsel içerikli konuşmalar, dilde olumsuz ifadeler
- Edilgenlik, konuşmada azalma
- Duyguların ifadesinin azalması
- İniyatif kullanma eksikliği
- Dış uyarılara karşı tepkilerin azalması
- Kendisiyle konuşan kişiye ilgisizlik
- Umursamaz ve aldırılmaz tavırlar
- İştahta azalma
- Uyku saatlerinde artma ya da azalma
- Kişisel bakımına zen göstermeme
- Sosyal ortamlardan kaçınma
- Umutsuzluk duyguları çocuklarda, intihar girişiminde bulunan ergenlerde, yabancılaşma ve moral çöküntüsü içinde olanlarda özellikle kuvvetlidir.

2.3. Umutsuzluk zerine Başlıca alışmalar:

Umutsuzluk kavramıyla ilgili en eski kayıtlara 2000 yıl önce Kapadokya'lı hekim Aretaeus'un melankoli hastaları üzerinde yaptığı çalışmalarda rastlanır (Mental Health Net, 1999). O ağda, bedendeki salgıların düzeyine bağlı olarak ortaya çıktığı sanılan mizaç tiplerinden biri olarak tanımlanan melankoli; günümüzde ileriye dönük korku ve beraberinde dış uyarılara karşı duyarsızlık biçiminde kendini gösteren kuvvetli bir depresyon şekli olarak açıklanmaktadır.

Umutsuzluk üzerine yapılan çalışmalarda; Mutsuzluk, depresyon, depresif kişilik yapısı ve düşük benlik değeri kavramları yer yer birbirinin yerini alabilmekte, tanımların arasındaki ince fark çizgisi kaybolmaktadır.

Umutsuzluk, literatürde genellikle 'öğrenilmiş çaresizlik' kavramı ile birlikte ele alınmakta ve depresyonun nedenleri arasında gösterilmektedir. Bu kavram, deneğin, davranışlarının olayların sonucunu değiştirmeyeceğine ilişkin motivasyonel, bilişsel ve duygusal durumunu ifade eder. Diğer bir ifadeyle olacaklar, denekten bağımsızdır. Olayların kontrol edilememesi yeni davranışlar sergilemeye yönelik motivasyonu kırmakta, daha önceki olaylar ile davranışlar arasında bir bağ kurulamaması yeni öğrenme süreçlerini engellemekte ve tekrarlanan deneyimler depresyona benzer bir duygu durumu yaratmaktadır (Pervin, 1993). Seligman'ın (1975) yaptığı deneylerde, kafesten her çıkmak istediğinde elektrik şoku verilen köpekler bir süre sonra kafesten çıkmaya çalışmaktan vazgeçtiler. Ertesi gün elektrik şoku uygulaması sona erdirildiği halde yine de köpekler kafesten çıkmaya çalışmadılar. Seligman bu sonuçtan insanlardaki depresyonun -ve özellikle umutsuzluğun ve edilenliğin, çaresizliğin öğrenilmesinden kaynaklanabileceğini öne sürdü.

Böylece, o tarihe kadar umutsuzluk kavramını görmezden gelen deneysel psikologlarda konuya karşı bir ilgi uyanmıştır. 1978'de Abramson, Seligman ve Teasdale öğrenilmiş çaresizlik teorisini gözden geçirip güncelleyerek depresif kişilerin kötü olaylar karşısında kusuru kendilerinde aradıkları, olayların yönünün değiştirilemeyeceği ve bu gidişatın her konuda böyle olduğu şeklinde üç bileşenden oluşan bir atıf tarzı geliştirdikleri sonucuna varmışlardır.

Fakat araştırmalar depresif kişilerin çoğunun atıflarının kendileri dışındaki faktörlere yönelik olduğunu gösterince ve umutsuzluğun depresyonun bir alt boyutu mu yoksa nedeni mi olduğu sorusu kesin olarak yanıtlanamayınca, çaresizlik teorisi Abramson, Metalsky ve Ailoy (1989) tarafından daha kapsamlı bir umutsuzluk teorisine dönüştürüldü. Buna göre kişi umutsuz dediğimiz duruma gelmeden önce:

Olumsuz atıflarda bulunmaktadır ve olumsuz bilişsel şemaya sahiptir. Strese neden olan şanssız bir tecrübe yaşamıştır.

Araştırmalar umutsuzluk teorisini en azından kısmen desteklemiştir. Örneğin Metalsky ve Joiner (1992) umutsuz kişilerde ortak üç bilişsel koşullanma belirlemiştir:

Kötü olayların engellenemeyeceği ve kişinin kontrolü dışında nedenlere bağlı olduğuna ilişkin beklenti,

Olumsuz tecrübelerden kendisi hakkında olumsuz yargılara varmak. Bir kötü olayın diğer kötü olaylara neden olacağı varsaymak. Bu bilişsel koşullanmalar yüksek düzeyde stres ile birleştiğinde depresyonun zeminini hazırlamaktadır. Umutsuzluk teorisi bu biçimiyle depresyonun nedenini geleceğe yönelik kötümser beklentilere bağlamaktadır. Hâlbuki geleneksel yaklaşımlara göre depresyonun temelini geçmişe ait kayıplarla ilgili takıntılar oluşturur ('Keşke ile başlayıp giden cümlelerimiz). Belki de depresif kişilerin umutsuzluğunun kapsamının hem geçmişi hem geleceği, hem kendisini hem de başkalarını içerdiğini söylemek daha yerinde olur

Öte yandan depresyon, anksiyete, ilaç bağımlılığı ve umutsuzluk gibi klinik bulguların intihar girişimi ile ilişkilerini araştıran Aaron T. Beck, umutsuzluğun zorlayan değişkenler içinde birinci sırada olduğu sonucuna varmıştır; depresyon düzeyi ne olursa olsun hastanın intiharı düşündüğünü ya da intihar girişiminde bulunacağını en iyi gösteren faktör yüksek düzeyde umutsuzluk olmuştur (Amerikan İntihar Önleme Vakfı, 1996).

Umutsuzluk düzeyi yüksek hastalar sorunlarının çözümsüz olduğu şeklinde kendi içinde tutarlı ama yanlış bir düşünceye sahiptirler. Ayrıca kendileri hakkında da mantıksız ve depresif bir dizi düşünce geliştirmişlerdir. Diğer bir deyişle benlik kavramları olumsuz ve benlik değerleri düşüktür. Sınırlı sayıda araştırma Berk'in bilişsel terapisinin intihar eğilim ve girişimlerinin engellenmesinde kalıcı etkisi olduğunu ve ilaç tedavisinden daha başarılı sonuç verdiğini göstermiştir.

Umutsuzluk için bilişsel terapiyi geliştiren Beck'e göre depresif kişi çocukluk döneminde kendisi, dünya ve gelecek hakkında olumsuz bakış açıları geliştirir. Bu bakış açıları zamanla en ince ayrıntıları bile kurgulanmış inançlar şeklinde işlenir. Söz konusu olumsuz inançların gerçeği yansıtmayı yansıtmadığı asla sorgulanmaz. Kişi yetişkinliğe adım atıp olgunlaşırken bir yandan kendisi, dünya ve gelecek hakkında daha mantıklı görüşler geliştirir ama bir yandan da olumsuz bakış açıları durağan da olsa varlığını sürdürmektedir. Önemli bir kayıp ya da stres yaşandığında bu yıkıcı bakış açıları yine kişiye egemen olur. Coleman ve Beck'e (1981) göre, depresyonun tetiğini çeken de yaşanan olay değil bu olumsuz bakış açılarıdır.

Yukarıda anlatılan süreç boyunca mantıklı düşünme söz konusu değildir. Tek bir ayrıntı ya da tecrübeye dayanarak kişi genellemelere gitmekte ve yargılara varmaktadır. Diğer bir deyişle kişi resmin bütününe değil yalnızca ufak bir parçasını görmektedir. Kusurlar abartılmakta ve başarılar küçümsenmektedir.

Beck'in (1979) bilişsel terapisindeki temel, insanların düşünce biçimlerinin ruh hallerini etkilediğidir. Umutsuz kişiler; kendileri, dünya ve gelecek bakandaki düşünceleri ile ve olayları olumsuz benlik kavramını pekiştirecek biçimde yorumlamalarıyla, var olan depresyon ve umutsuzluk düzeylerini yükseltir. Beck, terapisinde bu kısır döngüyü kırmayı hedefler.

Umutsuzluğu depresyonun yordayıcı değişkeni olarak kapsamlı şekilde irdeleyen Beck'in araştırmalarının yanı sıra umutsuzluk ile diğer kişilik değişkenleri arasındaki ilişkileri ele alan başka araştırmalar da mevcuttur. Peterson'a (1993) göre, tipik 'umutsuz' kişi başkaları üzerinde büyük etkiye sahip olabilir; kendi yapamadıklarını başkalarından yapmalarını rica eder, kararları başkalarının vermesini bekler. Bu durum çaresizlik ve umutsuzluktan çok bağımlı, talep kar ve kontrol eden bir kişilik modelini akla getirmektedir. Aynı zamanda bu çaresizlik duygulan düşük performans için mazeret de olmaktadır. Rosenfarb ve Ararı'a (1992) göre kendisini sürekli olarak eleştiren kişi böylece başkalarından gelecek eleştirilerin önünü keser ve gelecekte alabileceği sorumluluklardan kaçmış olur. Başlangıçta etrafındakiler umutsuz kişiye sabır ve anlayış göstereceklerdir ama bir süre sonra bu desteği çekeceklerdir.

Yapko (1992) bu tablonun yalnızca kişinin zihnindeki kendisini çaresiz görme ilüzyonundan değil, aynı zamanda çevresini kontrol etme ilüzyonurından kaynaklandığına öne sürmüştür. Buradan çıkarılacak sonuç, depresyonun değişime dair umut olmamasından kaynaklanabileceği gibi, değişim olacağına dair çok fazla umut beslenmesinden de ortaya çıkabileceğidir. Bireyin belli birtakım değişikliklerin olacağına ilişkin beklenti düzeyi ve isteği çok yüksekse, söz konusu değişikliklerin gerçekleşmemesi durumunda tepkisi de daha şiddetli olmakta; hayal kırıldığı ve depresyon tablosu ortaya çıkmaktadır.

Araştırmalar umutsuz kişilerin olayları olumsuz yönleriyle ve başkalarının değil kendi gaflarını hatırlamaya eğilimli olduklarını göstermiştir. Ayrıca Garson ve Adams (1981), deneklere telkin edilen düşüncelerin duygulan ve davranışları da etkilediğini göstermiştir. Diğer bir ifadeyle, yalnızca olay değil olayın hatırlanması -ya da gelecekte yeniden yaşanabileceğine ilişkin düşünceler de depresif bir duygu durumuna neden olmaktadır. Yine de Barnett ve Gotlib'e (1998) göre olumsuz düşüncelerin depresyonun tek nedeni olduğunu söylemek söz konusu değildir. Umutsuz kişilerin bu tarz telkinlere duyarlılığı, benlik değeri düşük kişilerde gözlenen çevreden kaynaklanan geri bildirimlere olan duyarlılığı hatırlatmaktadır. Bu sonuç umutsuzluk ve düşük benlik değerinin aynı tablonun parçaları olabileceği görüşünü bir kez daha anımsatmaktadır.

Umutsuzluk düzeyinin psikosomatik hastalıklar üzerindeki etkilerini ele alan Everson (1997), 942 orta yaşlı erkek üzerinde yapılan dört yıllık bir araştırma sonucunda umutsuzluk düzeyi yüksek olan kişilerde damar sertliği artışının diğer kişilere oranla % 20 daha fazla olduğunu belirlemiştir (Amerikan Kalp Vakfı, 1998). Bu oran, günde bir paket sigara içen bir kişi ile hiç sigara kullanmayan bir kişi arasındaki farka denktir. Damar tıkanıklığı, kalp krizinin başta gelen nedenlerindedir. Umutsuzluğun bu farkı nasıl yarattığına ilişkin yeterince sınanmamış varsayım, stres, depresyon ve anksiyetenin merkezi sinir sistemini etkileyerek stres hormonlarının üretimini arttırdığı şeklindedir.

Yine de teorilerin tam anlamıyla açıldık getiremediği noktalar bulunmaktadır. Bu noktalar; olumsuz düşünme tarzlarının ne zaman ve nasıl oluştuğu, umutsuzlukta duygusal sürecin mi bilişsel sürecin mi önce geldiği ve umutsuz olmayan kişilerin sonucu iyi olaylarda sorumluluğun kendisine ait olduğunu düşünüp, sonucu kötü olaylarda sorumluluk almamak

biçimindeki atıf tarzları olarak sıralanabilir. Bu durum, umutsuzluk ile ilgili araştırmaların süreceğinin bir işareti olarak algılanabilir.

2.4. Öğretmenlerde Tükenmişlik

Son yıllarda yaşanan hızlı değişmeler, hem ailelerde hem de toplumsal değerde yapılar da çözümlenme ve dağılmalara neden olabilmektedir. Bu dağılmanın bir sonucu olarak, insanlara gerek bakım, gerekse kişisel problemlerin çözümü için yardım hizmeti sunan örgütlerin sayısı hızla artmaktadır. Modern sanayi toplumlarında mesleki örgütler, daha önceleri geleneksel olarak ailenin ya da toplumun gerçekleştirdiği işlevlerin birçoğunu yerine getirmektedirler. Bu durum özellikle kişisel ve kişiler arası problemlerin çözülmesinde çok miktarda tıbbi, eğitsel, sosyal ve psikolojik hizmet gerektirmektedir. Böylece, çok sayıda profesyonel, yan profesyonel ve gönüllü; yardım hizmetlerinin sunulduğu doktorluk, hemşirelik, polislik, öğretmenlik gibi mesleklere girmektedirler. Ancak, önceleri ailenin ya da toplumun yerine getirdiği bu hizmetlerin profesyonel meslekler haline gelmesinin, bu hizmetleri sunan profesyoneller açısından bazı bedelleri olmakta; genellikle oldukça yoğun ve süreklilik gösteren bir tempoda çok sayıda insana hizmet sunmak gerekmektedir. Çok önemli ve gerekli hizmetler olmakla birlikte, bu tür görevlerin hizmet sunanlar açısından oldukça sıkıntılı yanları bulunmaktadır, çünkü bu tür mesleki etkileşimler, hizmet sunan kişiye zarar verebilecek bazı streslere ve duygulara neden olabilmektedir. Hizmet verilen bireylere karşı mesafeli davranmak, sadece sunulacak hizmeti yerine getirerek hizmet alan bireylerle duygusal niteliği de olan ilişkilere girmekten kaçınmak daha kolaydır. Bu kaçınma, zaman içerisinde hizmet sunulanlara karşı duyarsızlaşmayı beraberinde getirmektedir. Yardım hizmeti sunan profesyonel meslek elemanları, yetiştirilmeleri esnasında işlerine özgü duygusal stresle baş etme yönünde herhangi bir eğitim almadıklarından, başlangıçta sahip oldukları bağlılık ve hizmet verme yeterlikleri bir süre sonra azalmakta, böylece tükenmişlik süreci başlamaktadır. İşyerindeki stres, günlük iş taleplerinin bir parçası olarak kabul edilebilir. Hizmet veren birey, bu iş talepleri ile kendisini ortaya koyma fırsatı buluyor ve teşvik oluyorsa; stres, iş hayatının faydalı ve sağaltım özelliği olan bir boyutunu oluşturabilir. Ancak, uzun süreli stresle baş etmede başarısızlık yaşıyorsa, stres tükenmişliğe dönüşür ve tükenmişlik ne bireye kendisini ortaya koyma fırsatı verir, ne de sağaltım yönü olabilir. Tükenmişliğin örgüt, birey ve

yardım hizmeti alanlar açısından ağır ve ciddi sonuçları vardır, bu nedenle önlenmesi gerekir. Bireyin tükenmişlik yaşayıp yaşamayacağı ya da ne düzeyde yaşayacağı gerek kendi özellikleri olarak söz edilebilecek yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, deneyim gibi bazı değişkenlerden etkilenebilmekte, gerekse çalışma saatleri, yöneticiler, işten sağladığı doyum, sosyal destek, hizmet verilen grubun özellikleri gibi iş ve iş ortamı çalışma koşulları gibi değişkenlere bağlı olarak değişebilmektedir. Tükenmişlik, doktorlar ve hemşireler, polisler, yöneticiler ve öğretmenler gibi bazı mesleklerde çalışan kişilerde daha fazla görülmekte ve birey açısından; iş değiştirme, işten ayrılma, erken emeklilik gibi sonuçlara yol açarken, toplum açısından da nitelikli iş görenlerin kaybı ile hizmet kalitesinde azalmaya ve ekonomik kayıplara yol açmaktadır. Öğretmenlerin genel olarak diğer mesleklerde çalışan kişilerin yaşadığı ortalama stresten daha fazlasını yaşadıkları kabul edilmektedir. Çünkü eğitim öğretim hizmetlerinde; öğrenci-öğretmen, okul-aile çatışmaları, öğrencilerin disiplin sorunları, aşırı kalabalık sınıflar ve yetersiz fiziki koşullar, fazla bürokratik iş, düşük ücret, terfi etme güçlükleri, toplumun eleştirileri, toplum desteğinin az olması, sosyal ve politik güçlerin eğitim kurumları üzerindeki baskıları, ödüllendirme ve kurumda karar sürecine katılımın yetersiz olması gibi sorunlar mevcuttur. Bu sorunlar stres, kaygı ve tükenmişliğin ortaya çıkmasına yol açmakta; düşük iş performansı, işe yönelik olumsuz tutumlar, sıkça tekrarlanan iş devamsızlıkları; işten ayrılmak isteme ve hatta fiziksel, ruhsal sağlıkta bozulma gibi sonuçlara yol açarak gerek eğitim ortamına, gerek öğrencilere, ailelere ve tüm topluma yansımaktadır.

BÖLÜM III

YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli

Anaokulu öğretmenlerinde tükenmişlik düzeyi ve umutsuzluk arasındaki ilişkinin kişisel özellikler düzeyinde araştırılması amaçlanmıştır. Araştırma ilişkisel tarama modeline göre gerçekleştirilmiştir.

3.2. Evren Ve Örneklem

Araştırmanın evreni İstanbul ilindeki resmi ve özel anaokullarında görev yapan anaokulu öğretmenleri oluşturmaktadır. Örneklem ise kümeleme yöntemiyle random olarak gerçekleştirilen bir seçimle oluşturulmuştur.

3.3. Veri Toplama

Veri toplama aşamasında anketler araştırmacı tarafından bizzat ilgili okullara dağıtılıp üç gün sonra toplanmıştır. Anketlerin toplanması dağıtılması ve verilerin bilgisayara aktarılması iki ay sürmüştür.

3.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama araçları 3 temel bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm demografik değişkenlerin yer aldığı kişisel bilgileri elde etmeyi amaçlayan bölümdür. Demografik bölümde yaş, cinsiyet, öğrenim durumu v.b. değişkenler yer almaktadır.

İkinci bölüm Maslach ölçeğidir. Maslach ölçeği kişilerde bağlı buldukları meslek bakımından tükenmişlik düzeyini ölçmeyi amaçlayan ölçek türüdür. Maslach ölçeğinde yirmi iki soru bulunmaktadır. Araştırmaya katılan bireylerden bu ölçekte yer alan ifadelere ne ölçüde katıldıklarını beşli likert ölçek düzeyinde belirtmeleri istenmiştir.

Üçüncü bölüm Beck umutsuzluk ölçeğidir. Beck umutsuzluk ölçeği bireylerdeki umut düzeyini ölçmeyi amaçlamıştır. Umutsuzluk ölçeği on iki sorudan oluşmaktadır. Beck umutsuzluk ölçeği çalışmaya katılan bireylerin gelecek hakkındaki düşünceleri ve umutları ile ilgili ifadeleri içermektedir. Beck umutsuzluk ölçeğinde ikili (dikotom) ölçek kullanılmıştır.

3.4.1. Anket ve Ölçekler

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket 3 bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm anaokulu öğretmenlerinin kişisel özelliklerini ifade etmek için kullanılan demografik bölümdür. Demografik bölümde anaokulu öğretmenlerinin cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı v.b. özellikleri ifade etmek için hazırlanmış sorular yer almaktadır.

İkinci bölüm Anaokulu öğretmenlerinin tükenmişlik seviyelerini ölçmek için geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmış Maslach tükenmişlik ölçeğidir. Maslach tükenmişlik ölçeği yirmi iki sorudan oluşmaktadır.

Üçüncü bölümde ise Anaokulu öğretmenlerinin gelecek hakkındaki düşüncelerini ölçmeyi amaçlayan Beck umutsuzluk ölçeği kullanılmıştır. Beck umutsuzluk ölçeği bireylerin gelecek hakkındaki düşüncelerini, gelecek hakkındaki planlarına ne kadar bağlı olduklarını ölçmektedir.

3.4.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Bu çalışmada temel olan yaklaşım, "tükenmişlik" düzeyinin uluslararası düzeyde kullanılan bir ölçek aracılığıyla belirlenmesidir. "Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)" bu amaç için geliştirilmiş bir ölçek olup, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapmak için kullanılır.

3.4.3. Beck Umutsuzluk Ölçeği

Beck Umutsuzluk Ölçeği, Beck ve arkadaşları tarafından bireyin geleceğe yönelik karamsarlık düzeyini belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Beck Umutsuzluk Ölçeği, 20 maddelik kendini değerlendirme (self-report) türü bir ölçek olup, puan ranjı 0-20 arasındadır.

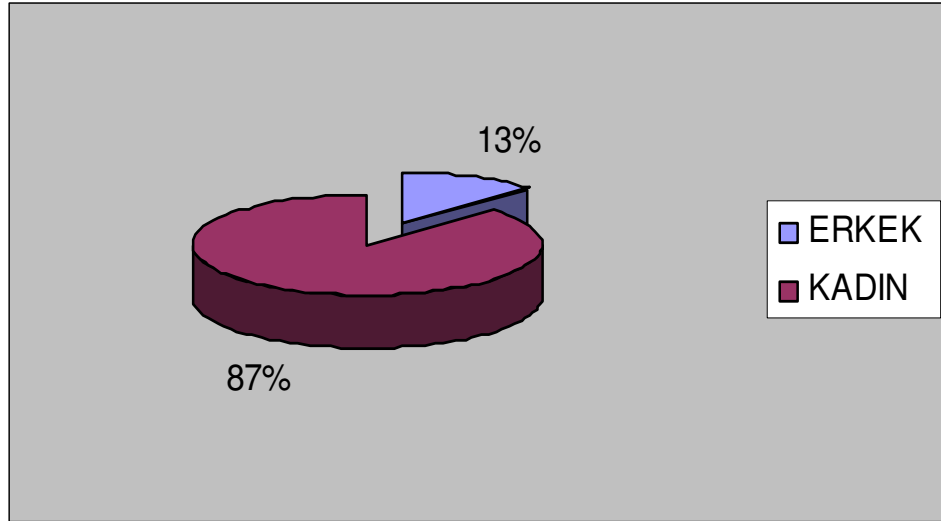
3.5. BULGULAR VE YORUM

3.5.1. Betimleyici İstatistikler

Çizelge 3.1. Cinsiyet değişkeni frekans, yüzde ve kümülatif yüzde dağılım tablosu

CİNSİYET	FREKANS	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
ERKEK	14	12,84	12,84
KADIN	95	87,15	100
TOPLAM	109	100	

Araştırmaya katılanların 95'i (%87) bayan, 14'ü (%13) erkek öğretmen katılmıştır. Araştırma anaokulu öğretmenleri ile ilgili olduğu için bayanların frekansının yüksek olması anlamlıdır.



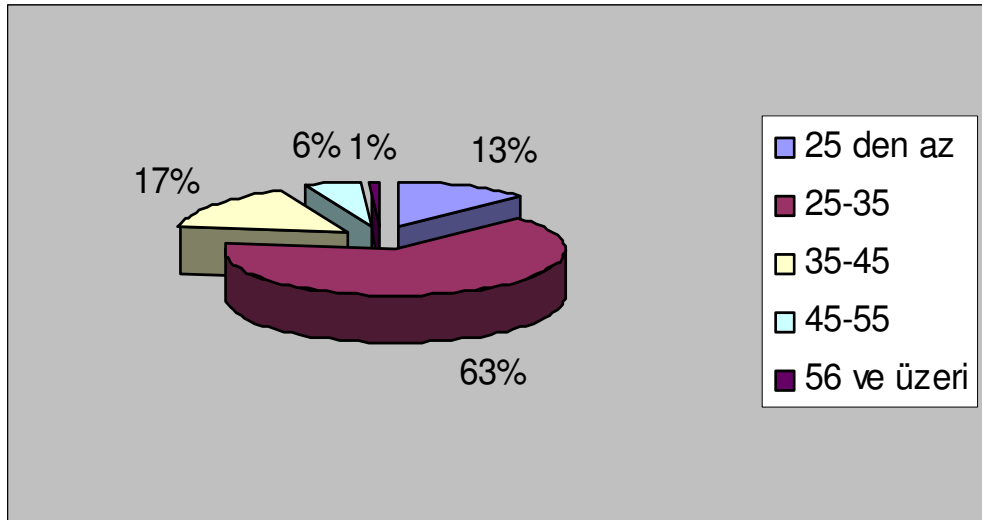
Şekil 3.1. Cinsiyet değişkeni yüzde grafiği

Çizelge 3.2. Yaş değişkeni frekans, yüzde, kümülatif yüzde dağılım tablosu.

YAŞ	FREKANS	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
25 den az	14	12,84	12,84
25-35	70	64,22	77,06
35-45	18	16,51	93,58
45-55	6	5,50	99,08
56 ve üzeri	1	0,92	100,00
TOPLAM	109	100	

Ankete katılanların 14'ü (%13) ü 25 yaşından küçük, 70'i (%64) 25-35 yaş, 18'i (%17) 35- 45 yaş, 6'sı (%6) 45-55 yaş, 1'i (%1) 56 ve üzeri yaş grubundadır.

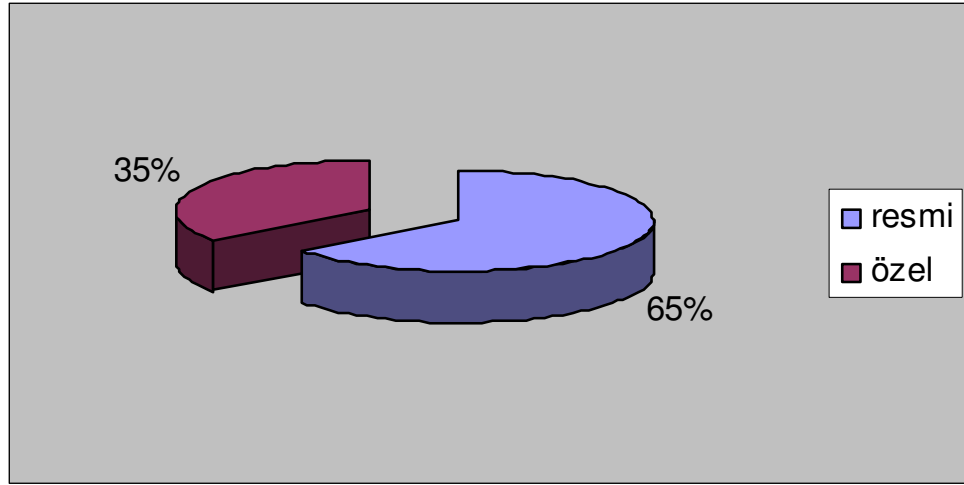
Şekil 3.2. Yaş değişkeni yüzde grafiği.



Çizelge 3.3. Ankete katılanların çalıştıkları kurumla ilgili frekans yüzde ve kümülatif yüzde dağılım tablosu

KURUM	FREKANS	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
Resmi	71	65,14	65,14
Özel	38	34,86	100,00
TOPLAM	109	100,00	

Ankete katılanların 71'i (%65) resmi kurumda, 38'i (%35) özel kurumda çalışmaktadır.



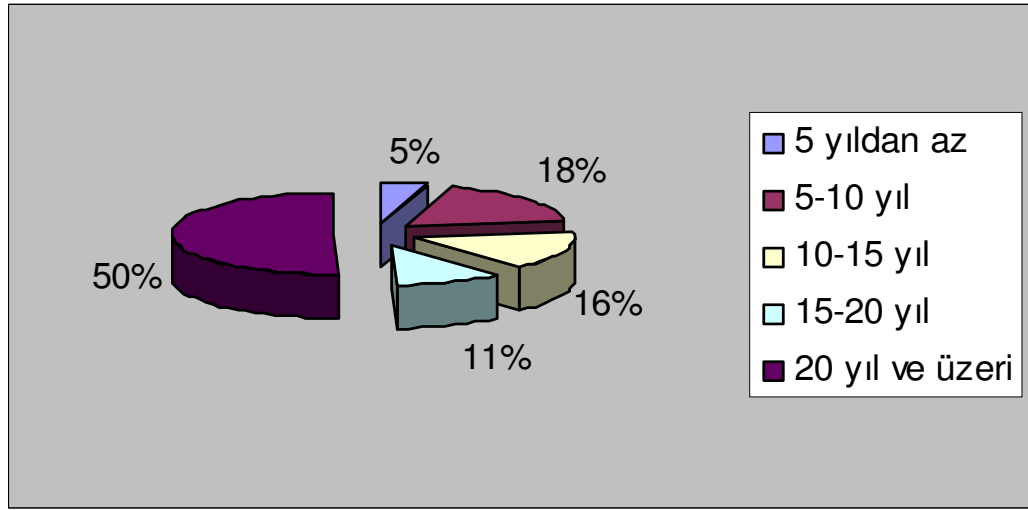
Şekil 3.3. Çalışılan kurumla ilgili yüzdesel grafik

Çizelge 3.4. Çalışanların mesleki kıdemleri ile ilgili frekans yüzde ve kümülatif yüzde dağılım tablosu.

KIDEM	FREKANS	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
5 yıldan az	5	4,59	4,59
5-10 yıl	20	18,35	22,94
10-15 yıl	17	15,60	38,53
15-20 yıl	12	11,01	49,54
20 yıl ve üzeri	55	50,46	100,00
TOPLAM	109	100,00	

Ankete katılanların 5'i (% 5) 5 yıldan az , 20'si (%18) 5-10 yıl , 17'si (%16) 10-15 yıl , 12'si (%11) 15-20 yıl , 55'i (% 50) 20 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahiptirler.

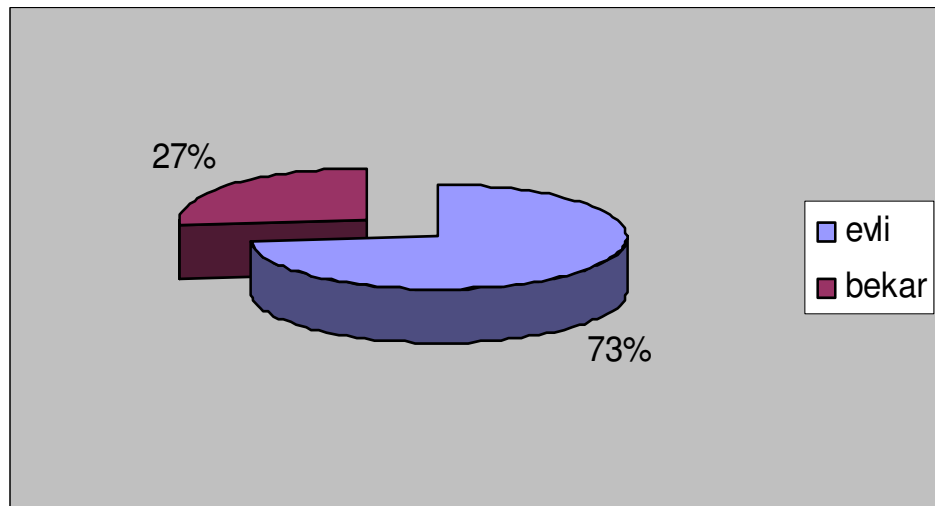
Şekil 3.4. Mesleki kıdem değişkeni yüzdesel grafiği



Çizelge 3.5. Ankete katılanların medeni durumları ile ilgili değişkenin frekans, yüzde ve kümülatif yüzde dağılım tablosu.

MEDENİ DURUM	FREKANS	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
evli	80	73,39	73,39
bekar	29	26,61	100,00
TOPLAM	109	100,00	

Ankete katılanların 80'i (%73) evli , 29'u (%27) bekar olduğu ifade edilmiştir.

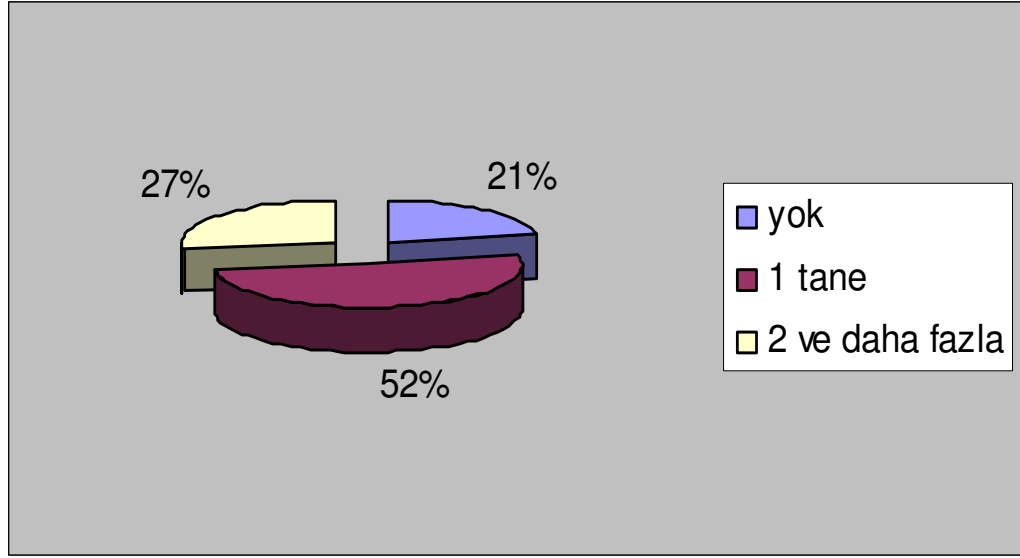


Şekil 3.5. Medeni durum değişkeni yüzdesel grafiği.

Çizelge 3.6. Çocuk sayısı ile ilgili değişkenin frekans, yüzde ve kümülatif yüzde dağılım tablosu.

ÇOCUK SAYISI	FREKANS	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
yok	23	21,10	21,10
1 tane	57	52,29	73,39
2 ve daha fazla	29	26,61	100,00
TOPLAM	109	100,00	

Ankete katılanların 23'ü (% 21) çocuk sahibi değildir. 57'si (%52) bir tane , 29'u (%27) 2 ve daha fazla çocuğa sahiptir.

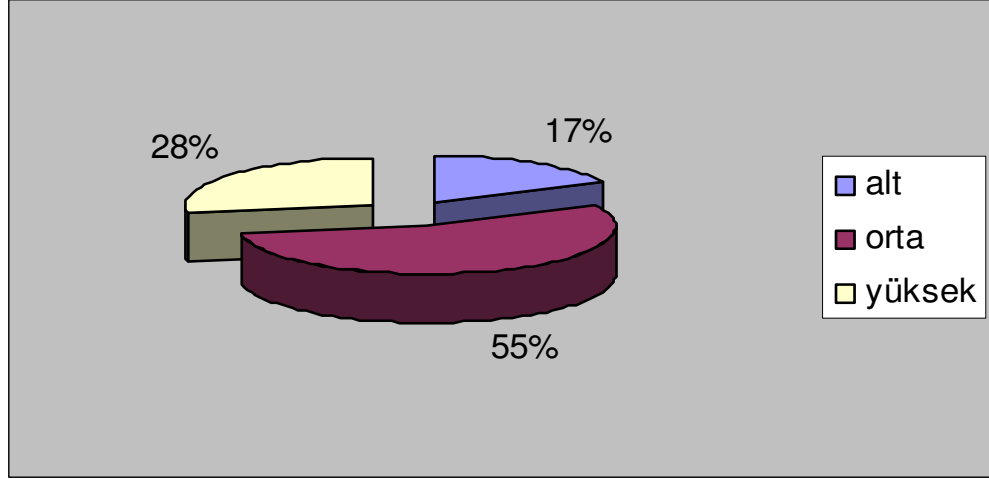


Şekil 3.6. Çocuk sayısı değişkeni yüzdesel grafiği.

Çizelge 3.7. Ankete katılanların gelirleri ile ilgili değişkenin frekans,yüzde ve kümülatif yüzde grafiği.

GELİR	FREKANS	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
alt	19	17,43	17,43
orta	60	55,05	72,48
yüksek	30	27,52	100,00
TOPLAM	109	100,00	

Ankete katılanların 19'u (%17) alt gelir seviyesinde , 60'ı (%55) orta ve 30'u (%28) yüksek gelir seviyesinde olduklarını ifade etmişlerdir.

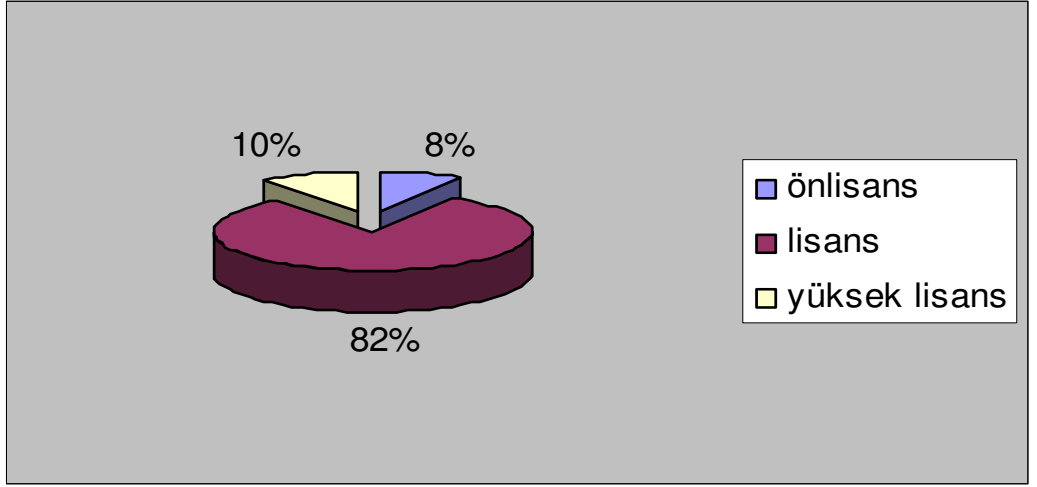


Şekil 3.7. Gelir seviyesi değişkeninin yüzdesel grafiği

Çizelge 3.8. Ankete katılanların eğitim seviyeleri frekans, yüzde ve kümülatif yüzde dağılımı.

EĞİTİM	FREKANS	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
önlisans	9	8,26	8,26
lisans	89	81,65	89,91
yüksek lisans	11	10,09	100,00
TOPLAM	109	100,00	

Ana okulu öğretmenlerinin 9'u (% 8) önlisans , 89'u (%82) lisans , 11'i (%10) yüksek lisans mezunudur.

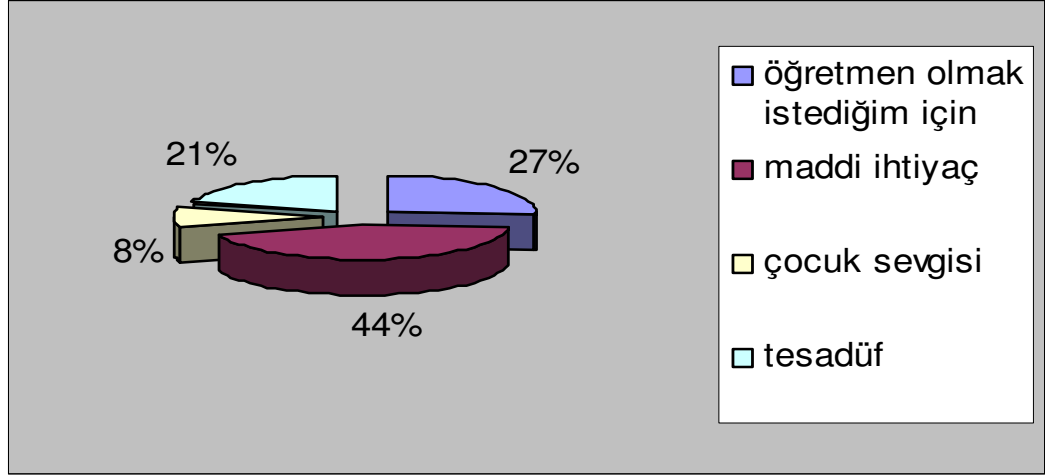


Şekil 3.8. Ana okulu öğretmenlerinin eğitim seviyesi yüzdesel grafiği.

Çizelge 3.9. Ana okulu öğretmenlerinin meslek tercih sebepleri ile ilgili değişkenin frekans, yüzde ve kümülatif yüzde dağılımı.

MESLEK TERCİHİ	FREKANS	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
öğretmen olmak istediğim için	29	26,61	26,61
maddi ihtiyaç	48	44,04	70,64
çocuk sevgisi	9	8,26	78,90
tesadüf	23	21,10	100,00
TOPLAM	109	100,00	

Ana okulu öğretmenlerinin 29'u (%27) öğretmen olmak istediği için, 48'i (%44) maddi sebeplerden dolayı, 9'u (%8) çocukları sevdiği için, 23'ü (%21) ise tesadüfen bu mesleği seçtiklerini ifade etmişlerdir.

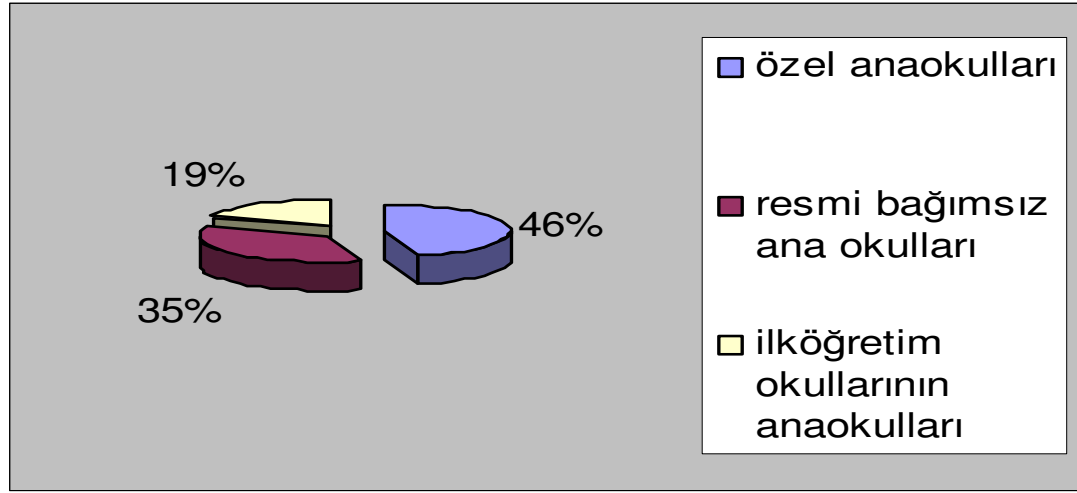


Şekil 3.9. Ana okulu öğretmenlerinin meslek tercihleri ile ilgili değişkenin yüzdesel grafiği.

Çizelge 3.10. Ana okulu öğretmenlerinin çalışma koşulları açısından daha avantajlı olduğunu düşündüğü okullarla ilgili frekans yüzde ve kümülatif yüzde dağılım tablosu.

ÇALIŞMA KOŞULLARI	FREKANS	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
özel anaokulları	50	45,87	45,87
resmi bağımsız ana okulları	38	34,86	80,73
ilköğretim okullarının anaokulları	21	19,27	100,00
TOPLAM	109	100,00	

Ankete katılan anaokulu öğretmenlerinin 50'si (%46) özel anaokullarının, 38'i (%35) resmi bağımsız anaokullarının, 21'i (%19) ise ilköğretim okullarında ki anaokullarının avantajlı olduğunu düşünmektedir.

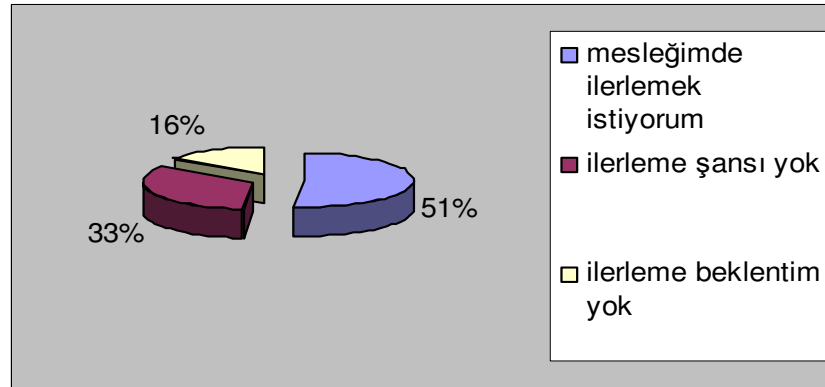


Şekil 3.10. Çalışma koşulları değişkeninin yüzdesel grafiği

Çizelge 3.11. Araştırmaya katılanların Mesleki ilerleme ile ilgili ifadelerinin yüzdesel grafiği

MESLEKİ İLERLEME	FREKANS	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
mesleğimde ilerlemek istiyorum	56	51,38	51,38
ilerleme şansı yok	36	33,03	84,40
ilerleme beklentim yok	17	15,60	100,00
TOPLAM	109	100,00	

Ankete katılan anaokulu öğretmenlerinin 56'sı (%51) mesleğinde ilerlemek istemektedir. Ana okulu öğretmenlerinin 36'sı (%33) mesleklerinde ilerleme şanslarının olmadığını düşünmekte, 17'si (%17) ise ilerleme beklentisinin olmadığını ifade etmektedir.

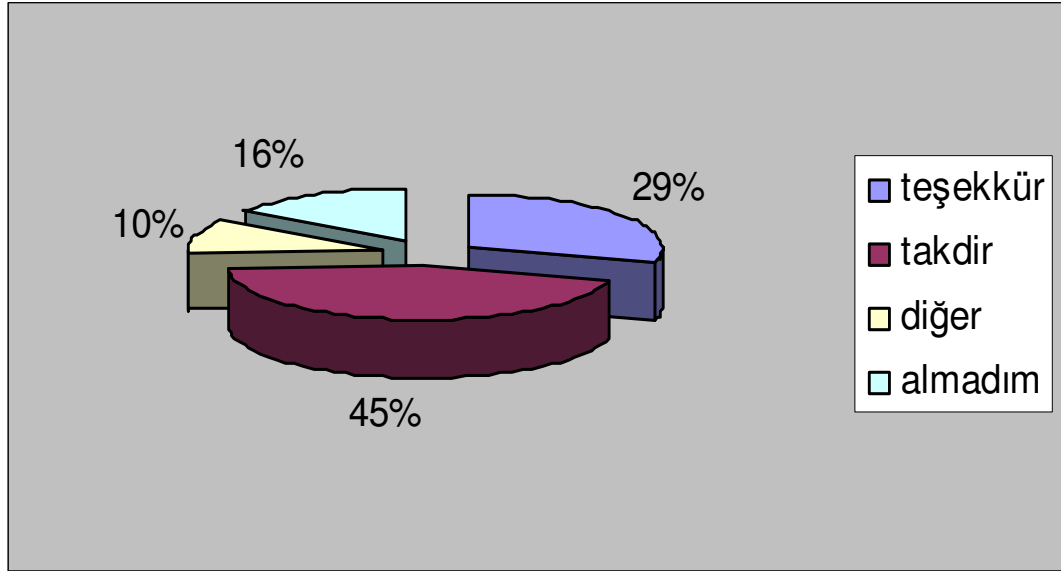


Şekil 3.11. Mesleki ilerleme ile ilgili değişkenin yüzdesel grafiği.

Çizelge 3.12. Ana okulu öğretmenlerinin aldıkları ödüllerle ilgili değişkenin frekans , yüzde ve kümülatif yüzde dağılım tablosu.

ÖDÜL	FREKANS	YÜZDE	KÜMÜLATİF YÜZDE
teşekkür	32	29,36	29,36
takdir	49	44,95	74,31
diğer	11	10,09	84,40
almadım	17	15,60	100,00
TOPLAM	109	100,00	

Araştırmaya katılanların 32'si (%29) teşekkür, 49'u (%45) takdir ile ödüllendirilmişlerdir. 17'si (% 15) ise ödül almamıştır.



Şekil 3.12. Anketteki ödül ile ilgili değişkenin yüzdesel grafiği

Araştırmaya katılan anaokulu öğretmenlerinin anketin demografik sorularına ilişkin kişisel özelliklerini tablo ve grafiklerle ifade edilmiştir.

Çizelge 3.13. Cinsiyet Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Maslach	Gruplar	N	SO	ST	MANN WHITNEY-U TESTİ		
					U	z	p
Cinsiyet	Erkek	14	67,68	947,50	487,5	-1,6	0,100
	Bayan	95	53,13	5047,50			

Tabloda görüldüğü üzere örnekleme oluşturan öğretmenlerin Maslach tükenmişlik ölçeği puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U analizi sonucunda, grupların sıralama ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır. $z = -1,6$; $p > 0,05$)

Çizelge 3.14. Kurum Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Maslach	Gruplar	N	X	ss	Sh	T testi		
						t	Sd	p
Kurum	Resmi	71	67,92	8,82	1,04	-0,54	107	0,58
	Özel	38	68,92	9,31	1,51			

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Maslach tükenmişlik ölçek puanlarının kurum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t = -0,54$; $p > 0,05$).

Çizelge 3.15. Medeni Durum Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Maslach	Gruplar	N	X	ss	Sh	T testi		
						t	Sd	p
Medeni Durum	evli	80	67,36	8,88	0,99	-1,78	107	0,077
	bekar	29	70,79	8,86	1,64			

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Maslach tükenmişlik ölçek puanlarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=-0,54; p>.05$).

Çizelge 3.16. Yaş Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	Gruplar	N	Xort.sır	X ²	Sd	p
Maslach ölçeği	25 den az	14	67,68	5,69	3	0,12
	25-35	70	49,77			
	35-45	18	63,72			
	45-55	7	59,50			
	Toplam	109	103			

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Maslach tükenmişlik ölçek puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen non-parametrik Kruskal Wallis-H testi sonucunda, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($x^2=5,69; p>.05$).

Çizelge 3.17. Kıdem Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	Gruplar	N	Xort.sır	X ²	Sd	p
Maslach ölçeği	5 yıldan az	5	66,9	5,59	4	0,23
	5-10 yıl	20	63,45			
	10-15 yıl	17	45,76			
	15-20 yıl	12	42,5			
	20 yıl ve üzeri	55	56,42			
	Toplam	109				

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Maslach tükenmişlik ölçek puanlarının kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen non-parametrik Kruskal Wallis-H testi sonucunda, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($x^2=5,59; p>.05$).

Çizelge 3.18. Kıdem Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	Gruplar	N	Xort.sır	X ²	Sd	p
Maslach ölçeği	öğretmen olmak istediği için	29	62,05	7,55	2	0,09
	maddi ihtiyaç	9	51,89			
	çocuk sevgii	47	46,19			
	tesadüfen	24	64,90			
	Toplam	109				

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Maslach tükenmişlik ölçek puanlarının mesleği seçme nedeni değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen non-parametrik Kruskal Wallis testi sonucunda, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\chi^2 = 7,55; p > .05$).

Çizelge 3.19. Öğrenim Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	Gruplar	N	Xort.sır	X ²	Sd	p
Maslach ölçeği	önlisans	9	68,05	4,26	2	0,11
	lisans	89	52,04			
	yüksek lisans	11	68,27			
	Toplam	109				

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Maslach tükenmişlik ölçek puanlarının öğrenim değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen non-parametrik Kruskal Wallis-H testi sonucunda, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\chi^2 = 4,26; p > .05$).

Çizelge 3.20. Çalışma Koşulları Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	Gruplar	N	Xort.sır	X ²	Sd	p
Maslach ölçeği	özelanaokulu	50	52,14	1,22	2	0,54
	resmibağımsız anaokulları	38	55,33			
	ilköğretimanasınıfı	21	61,21			
	Toplam	109				

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Maslach tükenmişlik ölçek puanlarının çalışma koşulları değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen non-parametrik Kruskal Wallis-H testi sonucunda, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\chi^2 = 1,22; p > .05$).

Çizelge 3.21. Çocuk Sayısı Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	Gruplar	N	Xort.sır	X ²	Sd	p
Maslach ölçeği	yok	23	65,15	7,98	2	0,018
	1 tane	57	46,86			
	2 ve daha fazla	29	62,93			
	Toplam	109				

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Maslach tükenmişlik ölçek puanlarının çocuk sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen non-parametrik Kruskal Wallis-H testi sonucunda, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Fark çocuğu olmayanlar, iki veya daha fazla olanlar lehine gerçekleşmiştir. ($\chi^2 = 7,98; p < .05$).

Çizelge 3.22. Mesleki İlerleme Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	Gruplar	N	Xort.sır	X ²	Sd	p
Maslach ölçeği	mesleğimde ilerlemek istiyorum	56	52,99	0,59	2	0,74
	mesleğimde ilerleme şansım yok	36	56,04			
	mesleğimde ilerleme beklentim yok	17	59,41			
	Toplam	109				

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Maslach tükenmişlik ölçek puanlarının mesleki ilerleme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen non-parametrik Kruskal Wallis-H testi sonucunda, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($x^2=0,59$; $p>.05$).

Beck ölçeği

Çizelge 3.23. Cinsiyet Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Beck	Gruplar	N	SO	ST	MANN WHITNEY-U TESTİ		
					U	z	p
Cinsiyet	Erkek	14	54,25	759,50	654,50	-0,10	0,92
	Bayan	95	55,11	5235,50			

Tabloda görüldüğü üzere örnekleme oluşturan öğretmenlerin Beck tükenmişlik ölçeği puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U analizi sonucunda, grupların sıralama ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır. ($z = -0,1$; $p>0,05$)

Çizelge 3.24. Kurum Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Beck	Gruplar	N	X	ss	Sh	T testi		
						t	Sd	p
Kurum	Resmi	71,00	17,63	3,14	0,37	0,55	107	0,58
	Özel	38,00	17,26	3,73	0,61			

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Beck tükenmişlik ölçek puanlarının kurum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=0,55$; $p>.05$).

Çizelge 3.25. Medeni Durum Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Beck	Gruplar	N	X	ss	Sh	T testi		
						t	Sd	p
Medeni Durum	evli	80	17,55	3,2135	0,3592802	0,23	107	0,81
	bekar	29	17,37931	3,745605	0,6955414			

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Beck tükenmişlik ölçek puanlarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=0,23$; $p>.05$).

Çizelge 3.26. Yaş Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	Gruplar	N	Xort.sır	X ²	Sd	p
Beck ölçeği	25 den az	14	54,25	0,19	3	0,97
	25-35	70	55,89			
	35-45	18	52,78			
	45-55	7	53,36			
	Toplam	109				

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Beck tükenmişlik ölçek puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini

belirlemek amacıyla gerçekleştirilen non-parametrik Kruskal Wallis-H testi sonucunda, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($x^2=0,19; p>.05$).

Çizelge 3.27. Kıdem Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	Gruplar	N	Xort.sır	X^2	Sd	p
Beck ölçeği	5 yıldan az	5,00	56,80	7,48	4	0,11
	5-10 yıl	20,00	46,73			
	10-15 yıl	17,00	56,06			
	15-20 yıl	12,00	75,17			
	20 yıl ve üzeri	55,00	53,12			
	Toplam	109,00				

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Beck tükenmişlik ölçek puanlarının kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen non-parametrik Kruskal Wallis-H testi sonucunda, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($x^2=7,48; p>.05$).

Çizelge 3.28. Mesleği Seçme Nedeni Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	Gruplar	N	Xort.sır	X^2	Sd	p
Beck ölçeği	öğretmenolmak istediği için	29	50,43	1,73	3	0,62
	maddi ihtiyaç	9	63,56			
	çocuk sevgii	47	56,96			
	tesadüfen	24	53,48			
	Toplam	109				

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Beck tükenmişlik ölçek puanlarının mesleği seçme nedeni değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen non-parametrik Kruskal Wallis testi sonucunda, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($x^2=1,73; p>.05$).

Çizelge 3.29. Puanlarının Öğrenim Değişkeni Frekans ve Yüzde Dağılımı

Puan	Gruplar	N	Xort.sır	X2	Sd	p
Beck ölçeği	önlisans	9	62,17	0,7	2	0,7
	lisans	89	54,01			
	yükseklisans	11	57,18			
	Toplam	109				

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Beck tükenmişlik ölçek puanlarının öğrenim değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen non-parametrik Kruskal Wallis-H testi sonucunda, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($x^2=0,7$; $p>.05$).

Çizelge 3.30. Çalışma Koşulları Değişkeni Frekans ve Dağılımı

Puan	Gruplar	N	Xort.sır	X2	Sd	p
Beck ölçeği	özelanaokulu	9	55,31	0,01	2	0,99
	resmibağımsız	89	54,62			
	anaokulları					
	ilköğretimanasımfı	11	54,95			
Toplam	109					

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Beck tükenmişlik ölçek puanlarının çalışma koşulları değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen non-parametrik Kruskal Wallis-H testi sonucunda, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($x^2=0,01$; $p>.05$).

Çizelge 3.31. Çocuk Sayısı Değişkeni Frekans ve Dağılımı

Puan	Gruplar	N	Xort.sır	X ²	Sd	p
Beck ölçeği	yok	23	47,67	2,46	2	0,29
	1 tane	57	58,79			
	2 ve daha fazla	29	53,36			
	Toplam	109				

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Beck tükenmişlik ölçek puanlarının çocuk sayısı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen non-parametrik Kruskal Wallis-H testi sonucunda, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ($\chi^2=2,46$; $p>.05$).

Çizelge 3.32. Mesleki İlerleme Değişkeni Frekans ve Dağılımı

Puan	Gruplar	N	Xort.sır	X ²	Sd	p
Beck ölçeği	mesleğimde ilerlemek istiyorum	56	57,81	2,8	2	0,24
	mesleğimde ilerleme şansım yok	36	48,35			
	mesleğimde ilerleme beklentim yok	17	59,82			
	Toplam	109				

Tabloda görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan anaokulu öğretmenlerinin Beck tükenmişlik ölçek puanlarının mesleki ilerleme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen non-parametrik Kruskal Wallis-H testi sonucunda, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\chi^2=2,80$; $p>.05$).

Çizelge 3.33. Maslach tükenmişlik ve Beck umutsuzluk ölçek puanları arasındaki korelasyon katsayısı

Ölçek Alt Boyutları	Beck Umutsuzluk		
	N	r	p
Duygusal Tükenmişlik	109	,907	,000
Duyarsızlaşma	109	,705	,000
Düşük Kişisel Başarı	109	,888	,000

Maslach Tükenmişlik Ölçeği 22 sorudan oluşmaktadır. Sorular 3 boyutlu değerlendirilmektedir.

1-Duygusal tükenme:1,2,3,6,8,13,14,16,20

2-Duyarsızlaşma:5,10,11,15,22,20

3 –Düşük kişisel başarı : 4,7,9,12,17,18,19,21 maddelerini içermektedir.

Çizelgeden da anlaşılacağı üzere Maslach tükenmişlik ölçeği alt boyutları arasında hesaplanan korelasyon katsayıları istatistiksel olarak anlamlı bulunmaktadır. ($p<05$)

3.6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Araştırmaya katılan anaokulu öğretmenlerinin cinsiyet dağılımı 14 erkek 95 bayan olarak ifade edilmekte ve yaş dağılımları 25-35 ve 35-45 yaş grupları arasında yoğunlaşmaktadır. Öğretmenlerin çalıştıkları okulların buldukları kurumlarla ilgili istatistikler 71 öğretmenin resmi, 38 nin ise özel kurumda çalıştığını göstermektedir.

Çalışma sonucu elde edilen bulgular öğretmenlerin kıdem sürelerinin 20 ve üzeri yıl olduğunu ifade etmektedir. Araştırmaya katılan öğretmenlerin 80 i evli 29 u bekarıdır. Öğretmenlerin sahip oldukları çocuk sayısı ile ilgili değişkenden elde edilen bulgular öğretmenlerin büyük bir çoğunluğunun 1 çocuk sahibi olduğu ifade edilmiştir.

Anaokulu öğretmenlerinin eğitim seviyeleri lisans düzeyinde artış göstermektedir. Anaokulu öğretmenlerinin meslek tercih sıralamalarında maddi ihtiyaç ilk sırada yer almakta ve özel anaokullarını diğer anaokullarında daha avantajlı olduğuna inanmaktadır. Araştırmaya katılan anaokulu öğretmenlerinin önemli bir kısmı mesleğinde ilerlemek istemektedir.

Araştırmada Maslach ve Beck ölçeği kullanılmıştır. Maslach ve Beck ölçek puanlarının cinsiyet düzeyinde farklılık sınaması için iki ölçek için ayrı ayrı Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Test sonucunda Cinsiyetin farklılaşması Maslach ve Beck ölçek puanlarının farklılaşmasına neden olmamaktadır.

Anaokulu öğretmenlerinin çalıştıkları kurumlar resmi ve özel olarak iki kategoriye ayrılmış kurum değişkeninin Maslach ve Beck ölçek düzeylerinde farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Bağımsız grup t testi sonucunda öğretmenlerin görev yaptıkları kurumun değişmesi umutsuzluk düzeylerini değiştirmemektedir.

Çalışmaya katılan anaokulu öğretmenlerinin medeni durumlarının Maslach ve Beck ölçeklerinde farklılık sınaması için uygulanan bağımsız grup t testi sonucunda medeni durumdaki farklılığın ölçek puanlarını farklılaştırmadığı ve evli veya bekar olmanın umutsuzluk ve tükenmişlik düzeyini değiştirmediğini ifade edilmektedir.

Araştırmaya katılan anaokulu retmenlerinin kıdem gruplarının farklılık sınamaları Kruskal Wallis testi ile sınanmıştır. Kıdem sürelerindeki farklılık retmenlerin umutsuzluk ve tkenmişlik düzeylerini farklılaştırmamaktadır. Kıdem değişkeni için uygulanan Kruskal Wallis testi retmenlerin yaş ve ocuk sayıları için test edilmiştir.

Maslach tkenmişlik düzeyinde ocuk sayısındaki farklılaşma bir farklılık tkenmişlik seviyesinde farklılığa sebep olmaktadır. Beck umutsuzluk ölçeğinde ise ocuk sayısının farklılaşması umutsuzluk düzeyini farklılaştırmamaktadır. Maslach ve Beck lekleri düzeyinde yaşın farklılaşması tkenmişlik ve umutsuzluk ölçeğini puanlarını farklılaştırmamaktadır. Genç retmenlerin, yaşça kendilerinden büyük olanlarla aynı umutsuzluk ve tkenmişlik düzeyinde bulunduğu ifade edilmiştir.

3.7. SONUÇ

Devlete bağı okullardaki öğrenci nüfusunun fazlalığı, buna karşın öğretmen sayısının azlığı, fiziki koşulların uygunsuzluğu ve yetersizliği mutsuzluk ve bunlarla ilişkili olarak tükenmişlik yaşamaktadırlar. Bunların yanı sıra, öğretmenlerin stresle başa çıkmalarında, öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin etkili ve tükenmişlik ile öğrenilmiş güçlülük kavramlarının da birbirleriyle iç içe olduğu düşünülmektedir.

Tükenmişliğin tedavisi bireyde, değişim ve yenilenme duygusunu sağlar. Bu sözü edilen tedavi bazen tıbbi bir alt yapılı, bazen de tamamen özel yaşamdaki etkinlikleri düzenleyici olabilmekte ve bireyin boş zamanlarını kendini iyi hissedecek şekilde planlamasını sağlayıcı etkinlikleri içermektedir. Bunların yanı sıra iş sorumluluğunda ve kadrosunda değişiklik, tatil, profesyonel gelişmeyle ilgili çalışma gruplarına katılmak, günlük egzersizler, masaj ya da yoga gibi terapiler destekleyici olabilmektedir.

Tükenmişliği azaltmanın bir başka yolu ise iş yaşamı ile iş dışındaki yaşam arasında, işteki talepleri aile ve arkadaşlarla geçirilen zamandan fedakârlık etmeden yerine getirebilecek bir denge oluşturmaktır. Öğretmenlerin işlerinde yaşadıkları stresli durumlarla başa çıkma davranışları iki yönlüdür; bunlar işe devamsızlık, sigara, alkol ve madde kullanımı gibi olumsuz ya da öğretmenlerin sorunlarını meslektaşları, ailesi ve arkadaşları ile tartışması, hobiler edinmesi ve eğlence içerikli sosyal etkinliklere yönelmesi gibi olumludur. İş ortamlarının stresli hale gelmesine neden olan şeyler, çevre tarafından biçimlenen bir çok sosyal, politik ve ekonomik faktörlerdir. Tükenmişliğin önlenmesi ve/veya azaltılması için yapılması gerekenler bulunmaktadır. Bu nedenle alanda çalışan uzmanlara (psikolog, psikolojik danışman, psikiyatrist vs.), kurum yöneticilerine ve hatta üst düzey bürokratlara çok iş düştüğü düşünülmektedir.

Öncelikle iş ortamının düzenlemesine yönelik bir takım çalışmalar yapılmalıdır; çalışılan mekânın sıcaklığı, havalandırması, gürültü düzeyinin ayarlanması, maddi kazançla iş performansının dengelenmesi, yurt içi ve dışı geziler, iş yerinde ve dışında davetler düzenlenmesi gibi sosyal etkinliklere daha çok yer verilebilir. Tükenmişliği azaltmanın bir başka yolu ise iş yaşamı ile iş dışındaki yaşam arasında, işteki talepleri aile ve arkadaşlarla

geçirilen zamandan fedâkârlık etmeden yerine getirebilecek bir denge oluşturmaktır. Çalışma ortamından memnun olanların tükenmişlik düzeyleri hiçbir zaman memnun olmayanların tükenmişlik düzeylerinden daha iyi olduğu kanısına varılmıştır. Bu konuda destek grupları oluşturulabilir.

Öğretmenler sınıfların kalabalık olması ve eğitim araçlarının az olmasından dolayı umutsuzluğa düşmeleri ve kendi ruhsal bozukluğu nedeni ile öğrenciye bilgi aktaramamanın umutsuzluğu oluşmuştur. Öğretmenlerde fiziksel ve ruhsal tükenmişliklerden oluşan umutsuzluk kavramını ortadan kaldırılması öğretmenlerin son derece verimli bir şekilde çalışması ve gelecek neslin daha kaliteli yetişmesini sağlayacaktır.

3.8. ÖNERİLER

3.8.1. Anaokulu Öğretmenlerine Öneriler

Anaokulu öğretmenleri, kendi alanlarındaki değişimleri izlemeli, diğer yandan da, hızlı değişim sonucu toplumun eğitim örgütlerinden beklentilerini karşılamaları gerekir. Bugün bir çok alanda olduğu gibi eğitim yönetimi, okul yönetimi alanında da Türkiye’de ve diğer ülkelerde araştırmalar yapılmaktadır. Bu araştırmalar eğitim yönetiminin kuramsal ve uygulama boyutuna ışık tutmaktadır. Anaokulu öğretmenlerinin vizyonu ve misyonu olmalıdır.

Ayrıca anaokulu öğretmenleri çalıştıkları kurumda, herkes tarafından paylaşılan ortak değerler ve inançlar oluşturması da gerekir. Bir eğitim örgütü, tüm politika ve eylemlerini yönlendiren sağlam bir misyonla hayatiyetini sürdürebilir. Anaokulu öğretmenleri sadece sınıfta öğrencilere gözetmenlik yapmamalı öğrencilerin sosyal hayatlarının ilk dönemi olan anaokulunda arkadaşlık, aile ve sosyal çevre ile olan ilişkilerinde gözetleyici ve uyarıcı rol üstlenmelidir. Okul ve sınıf dinamik bir çevredir. Anaokulunda verilen eğitim sınıfta kalmamalı etkileri sınıf dışında da gözlemlenmelidir.

Anaokulu öğretmenlerinin, insanı merkeze alan yeni anlayışı daha hızlı bir şekilde yakalamaları gerekir. Eğitim kurumlarının, okulların, katı bürokratik ve hiyerarşik özellikler taşıyan kurumlar olması, isleyiş süreçleriyle ve amaçlarıyla tutarlı olmamaktadır. Her birinin bireysel farklılıkları, ayrı değer ve dünyaları olan çocukları ve gençleri hayat içinde hayata hazırlamak, statik, değişmez katı ilkeler ve programlarla mümkün değildir. Mal üreten işletmelerde ve bürokratik örgütlerde bile, çalışanlarının ve müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini merkeze alan bir anlayışla uygulamaya geçilirken, eğitim kurumlarında bu yaklaşımın daha da geliştirilerek uygulanması beklenmektedir. Değişim ve gelişim bilinciyle insanı merkeze alan okul yöneticilerinden, basta öğretmenler olmak üzere tüm çalışanlara eğitim-öğretimi sevdirmeye, isteklilik içinde okulda çalıştırma, okul kurumunu benimsetme ve güçlü okul kültürünü oluşturma ve kurumsal bütünleşmeyi sağlamaları mümkün olabilir.

3.8.2. Araştırmacılara Öneriler

- Öğretmenlere olumlu kişilik özellikleri kazandıracak, seminer, hizmet içi eğitim çalışmalarına yer verilmelidir.
- Öğretmenlerin ekonomik anlamda yaşadıkları sıkıntıları hafifletmek ve gerekli olan iyileştirme çalışmalarının bir an önce yapılmasını sağlamak oldukça önem taşımaktadır. Çalışmamızda öğretmenlerin iş tatminlerinin bu durumla ilişkili olduğu neticesinden belirtilen husustaki sıkıntıların giderilmesine çalışılmalıdır.
- Okulların imkanları değerlendirildiğinde özellikle şehir merkezlerindeki bazı okulların dışında kalan okulların imkanlarının ortanın altında olduğu görülmekte olup, imkanlar için belirli standartların getirilmesine çalışılmalıdır.
- Mesleki yayın takip etmeme nedeni olarak muhtemelen yayınların kolay bulunur olmaması ve ücretle ilişkili olduğu düşünülmüş olup, bu olumsuzluğu ortadan kaldırmak için okullarda bu yayınların imkanlar ölçüsünde bulundurulmasına çalışılmalıdır. Böylelikle öğretmenlerin mesleklerindeki gelişmeleri ve yenilikleri

zamanında ve yerinde takip etme fırsatı doğacak, kendilerini yenileme çalışmaları yapabileceklerdir.

KAYNAKÇA

- Albrecht K., Gerilim ve Yönetici, (Ekip çalışması),İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü, Yayın No.: 96, İstanbul, 1988.
- Altıntaş, M. H., “Coğrafi Bilgi Sistemlerinin Hizmet Pazarlayan Yerel Yönetimlerce Kullanım Alanları”, <http://iktisat.uludag.edu.tr/dergi/3/hakan.html>, (24.10.2003), 2003
- Artan, İ., Örgütsel stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde bir Uygulama, Basisen Eğitim ve Kültür Yayınları, İstanbul, 1986
- Arnold, HJ. and Feldman, D.C., **Organizational Behavior**, McGraw Hill International Editions, Singapore,1986
- Ascher J.A. and Cole J.O. and Colin J.N. and Feighner J.P. and Ferris R.M. and Fibiger H.C. and Golden R.N. and Martin P and Potter W.Z. and Richelson E., “Bupropion: a Review Of its Mechanism of Antidepressant Activity”, **J Clin Psychiatry**, 56:395-401, 1995
- Bacharach, S.B., Bamberger, P. And Conley, S., “Work Home Conflict Among Nurses and Engineers: Mediating the Impact of Role Stress on Burnout and Satisfaction at Work“, **Journal of Organizational Behavior**, 12, s.39-53, 1991
- Baltaş, A ve Baltaş, Z., **Stresle Başa Çıkma Yolları** ,Remzi Kitabevi, İstanbul,1990
- Birdir, K., “Türkiye’ de Otel Genel Müdürlerinin İş Devir Süreleri ve Nedenleri Üzerine Bir Araştırma”, **Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi**, 11 (4), 142-143, 2000
- Bryne J.J., “Teachers As Hunger Artist : Burnout : Its Causes, Effect and Remedies”, **Contemporary Education**, Winter, Vol. 69, ssues 2., p.86-91, 1998.
- Caplan, D., “Clause boundaries and recognition latencies for words in sentences”. **Perception and Psychophysics**, 12:73-76, 1972
- Cordes, C.L. ve Dougherty T.W,A., “Review and an Integration of Research on Job Burnout”. **Academy of Management Review**, 8, 4, 621-656, 1993

Dağ, İ. “Rotter'in İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği (RİDKOÖ) nin Üniversite Öğrencileri İçin Güvenirligi ve Geçerliği” Psikoloji Dergisi, 7: 26, 10-16, 1991.

Dilbaz N and Seber G,”Umutsuzluk Kavramı; depresyon ve intiharda önemi”, **Kriz Dergisi**, 1(3): 134-138, 1993

Durak A, Palabıyıkoglu R.,”Umutsuzluk Ölçeğinin geçerlilik çalışması”, **Kriz Dergisi**, 2(2): 311-319, 1994

Edelwich, J., A.Brodsky., **Burnout:Stages of disillusionment in the helping professions**, Human Sciences Pres, Newyork, 1980

Freudenberger. N.J, “Staff burnout”. **Journal of Social Issues**. 30,159-165.

<http://www.turkbusinesscenter.com/content/makale-3.php>, (5 Mart 2007)

http://www.polater.com.tr/devam.php?sub_page=1&page=bilgi_agaci&new_page=33, 05.03.2007)

Izgar H., **Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara ,2001.

Kreitner, R and Kınıckı ,A., **Organizational Behavior**, Richard D Irwin Inc, 1989

Luthans, F., **Organizational behavior**, Mc Graw Hill, New York,1992

Marchant Robin H. and Steck Albrecht., “The Geology Of The Simplon Massif And The Lower Penninic Nappes”, **Tectonics and deep structure of the Western and Southern Swiss Alps - an excursi**, 9, 13-30, 1991

Maslach, C. and Jackson, S. H., “Patterns of Burnout Among a National Sample of Public Contact Workers”, **Journal of Health and Human Resource Administration**, Vol. 7, ss. 189-212 , 1984

Maslach, C. and Leiter, M.P, **The Truth About Burnout**, Jossey-Bass, San Francisco, CA, 1997

- Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P, **Job burnout**, Annu Rev. Psychol, 2001
- Morgan, N. and J. Saxton, "Teaching, Questioning And Learning", Routledge, London,1991
- Ordes C.L, "A review and an integration of research on job burnout" **Acad Manage Rev**, 18: 621-656, 1993
- Özer, B., **Eğitim Bilimlerinde Yenilikler İçinde Öğrenmeyi Öğretme**, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi, Eskişehir, No:559, 1998
- Pines, A.M., Aranson, E., **Career Burnout. Causes and Cures**, New York, The Free Press, 1988
- Schuler, R. S. and Jackson S.E., "Linking Competitive Strategies With Human Resource Management Practices." **Academy of Management Executive**, 1(3): 207-220,1987
- Schwab, R. and E.F.Iwanicki., "Perceived Role Conflict", **Role Ambiguity, and Teacher Burnout**, Educational Administration uarterly.18, 60-74,1982
- Shirom, A. C., Cooper, L., Robertson, T, **Burnout in Work Organizations**. International Review, 1989
- Sılığ, A., "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi", **T.C. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Tezi**, Eskişehir, 1993
- Silah, M., **Endüstride Çalışma Psikolojisi**, Sistem Yayıncılık, Ankara, 2005
- Storey, J.B. and P.N. Westfall, and M.W. Smith, "Why Do Pecans Need Zinc? The Pecan Quarterly" 13(2): 3-9, 1979
- Storlie F. J., Burnout, "The Elaboration Of Concept",**Am J Nurs** 1979, 79, 2108-2111

Suran, B. G., Sheridan E. P., “Management of burnout: Training psychologists in professional life span perspectives”, **Professional Psychology: Research&Practice**, 1985,16(6), 741-752

Sürgevil, O., **Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu**, Nobel Yayın Dağıtım,Ankara, 2006

Torun, A., **Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi**, Türk Psikologlar ve Kalder Yayınları, Ankara, 1997

Tümkaya, S., “Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başaçıkma Davranışları”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 1996

EKLER

EK 1. Demografik Sorular

Kişisel özelliklerinize uygun olan bilgilerin başındaki dairenin için karalayarak cevaplayınız.

A-KİŞİSEL BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz

- Erkek Kadın

2. Yaş Grubunuz

- 25'den az
 25-35 yaş
 35-45 yaş
 45-55 yaş
 56 ve daha fazla

3. Görev yaptığınız kurum

- Resmi
 Özel

4. Mesleki Kıdeminiz.

- 5 yıldan az
 5-10 yıl
 10-15 yıl
 15-20 yıl
 20 yıl ve üstü

5. Medeni Durumu

- Evli Bekar

6. Varsa Çocuk Sayısı

- Yok 1 2 ve daha fazla

7. Algıladığınız Gelir Düzeyi

- Alt Orta Yüksek

8. Fakülte / bölüm

- Meslek Lisesi
 Yüksek Okul
 Üniversite
 Diğer

9. Öğrenim Durumu

- Lise Ön Lisans Lisans Yüksek Lisans Doktora

10.Mesleği Seçme Nedeni

- Tesadüfen
- Çocukları çok sevdiğim için
- Maddi ihtiyaçtan dolayı
- Öğretmen olmak istediğim için.?

11.Çalışma Koşulları Açısından Daha Avantajlı,

- Özel Anaokulları
- Resmi Bağımsız Anaokulları
- İlköğretim Okullarının Anasınıfları

12.Mesleki İlerleme

- Mesleğimde ilerleme beklentim yok.
- Mesleğimde ilerlemek istiyorum.
- Mesleğimde ilerleme şansım olmadığını düşünüyorum.

13.Alınan Ödüller

- Teşekkür
- Takdir
- Diğer
- Almadım

EK 2. Beck Umutsuzluk Ölçeği

1- Geleceğe umut ve coşku ile bakıyorum

Evet----- hayır

2- Kendim ile ilgili şeyleri düzeltemediğime göre çabalamayı bıraksam iyi olur.

Evet----- hayır

3- İşler kötüye giderken bile her şeyin hep böyle kalmayacağını bilmek beni rahatlatıyor.

Evet----- hayır

4-Gelecek on yıl içinde hayatimin nasıl olacağını hayal bile edemiyorum.

Evet----- hayır

5- Yapmayı en çok istediğim şeyleri gerçekleştirmek için yeterli zamanım var.

Evet----- hayır

6- Benim için çok önemli konularda ileride basarili olacağını umuyorum.

Evet----- hayır

7- Geleceğimi karanlık görüyorum.

Evet----- hayır

8- Dünya nimetlerinden sıradan bir insandan daha çok yararlanacağını umuyorum.

Evet----- hayır

9- İyi fırsatlar yakalayamıyorum. Gelecekte yakalayacağıma inanmam için de hiç bir neden yok.

Evet----- hayır

10-Geçmiş deneyimlerim beni geleceğe iyi hazırladı

Evet----- hayır

11-Gelecek benim için hoş şeylerden çok tatsızlıklarla dolu görünüyor

Evet----- hayır

12-Gerçekten özlediğim şeylere kavuşabileceğimi ummuyorum Evet----- hayır

EK 3. Maslach İş Tatmin Ölçeği

Hiçbir zaman	Yılda birkaç kez	Ayda birkaç kez	Haftada birkaç kez	Hergün
0	1	2	3	4

1- Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.

() () () () ()

2- İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.

() () () () ()

3- Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda olduğumda kendimi yorgun hissediyorum.

() () () () ()

4- Öğrencilerimin pek çok şey hakkında neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.

() () () () ()

5- Bazı öğrencilerime onlar sanki kişilikten yoksun birer objeymiş gibi davrandığını hissediyorum.

() () () () ()

6- Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten gerginliktir.

() () () () ()

7- Öğrencilerimin sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.

() () () () ()

8- İşimin beni tükettiğini hissediyorum.

() () () () ()

9- İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.

() () () () ()

10- Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum.

() () () () ()

11- Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum

() () () () ()

12- Kendimi çok enerjik hissediyorum.

13- İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.

14- İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.

15- Bazı öğrencilerin başına gelenler gerçekten umurumda değil.

16- Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla stres oluşturuyor

17- Öğrencilerime rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim

18- Öğrencilerimle yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.

19- Bu meslekte pek çok değerli işler başardım

20- Kendimi çok çaresiz hissediyorum.

21- İşimde duygusal sorunları soğukkanlılıkla hallederim.

22- Öğrencilerimin bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.

ÖZGEÇMİŞ

11 Ekim 1970 yılı Kayseri doğumlu; ilk ve orta öğrenimini Kayseri’de tamamladıktan sonra, 1994 yılında Hacettepe Üniversitesi Çocuk Sağlığı Ve Eğitimi bölümünden mezun oldu. 1998 Ekim ayında TEB Ataşehir Anaokulunda okul öncesi öğretmeni olarak göreve başladı. 2004 Eylül ayından itibaren aynı okulda müdür yardımcısı olarak görev yapmaktadır. 2006 yılında da Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde Eğitim Yönetimi Ve Denetimi bölümünde yüksek lisans eğitimine başladı.