

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM YÖNETİMİ, TEFTİŞİ, PLANLAMASI VE EKONOMİSİ
BİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

EĞİTİM DENETİCİLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞININ MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE BAZI
DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

DANIŞMAN
Yrd. Doç. Dr. Ercan YILMAZ

HAZIRLAYAN
Talip DURDU

KONYA 2010



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü



BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Öğrencinin Adı Soyadı

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Talip DURDU".

Talip DURDU



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü



YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL FORMU

Talip DURDU tarafından hazırlanan ‘Eğitim Deneticilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Mesleki Tükenmişlik ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi’ başlıklı bu çalışma 25/06/2010 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak, jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Ünvanı, Adı Soyadı	Danışman ve Üyeler	İmza
Yrd.Doç.Dr.Ercan YILMAZ	Danışman Üye	
Doç.Dr.Ali Murat SÜNBÜL	Üye	
Yrd.Doç.Dr.Mustafa UYAR	Üye	

ÖNSÖZ

Günümüz şartlarında örgütlerin sürdürülebilir rekabeti sağlayıp koruyabilmeleri için iyi yetişmiş insangücünün yanında örgütün amaç ve hedefleri doğrultusunda personelin kendiliğinden harekete geçerek üretim veya hizmet kalitesini artırmaya dönük yeni düşünceler geliştirip uygulanması amacıyla örgüt yönetimi ile işbirliği içine girmesi örgütün devamlılığı açısından büyük önem taşımaktadır. Örgüt yönetimleri açısından personelin yeniliğe katkı sağlayabilecek düşüncelerini ve bu düşünceler içinden örgüt amaçlarına dönük olanları uygulamaya çalışmak katılımcı yönetim anlayışına bağlı olarak işgörenlerin görüş, öneri, istek ve beklentilerine değer verildiği sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Bu anlayıştaki örgütlerde personelin iş doyumunu en üst düzeye çıkarmakta, dolayısıyla örgüte bağlılık da artmaktadır.

Kendini yetiştirmiş, mesleki beklentileri üst düzeyde olan kişilere örgüt tarafından kendilerini geliştirme fırsatı verilmediği, örgüt içi rekabet şartlarının oluşmadığı, değişme ve yenileşme doğrultusunda düşüncelerine başvurulmayan personel zaman içinde kendisini değersiz hissetmeye başlamakta, bir müddet sonra da tükenmişlik duygusunu yaşamaktadır.

Bu araştırma ile İstanbul İli'nde görev yapan eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının mesleki tükenmişlik açısından incelemesi yapılmıştır.

Tarama niteliğindeki bu araştırma 2009-2010 eğitim öğretim yılında İstanbul İli'nde görev yapan 338 eğitim deneticisine dağıtılan anketlerden veri elde etmeye imkan sağlayacak şekilde geriye dönen 201 anketten elde edilen verilerin sonucunu yansıtmaktadır.

Araştırmanın yürütülmesine büyük katkıda bulunan Prof. Dr. Musa GÜRSEL'e, danışmanım Yrd. Doç. Dr. Ercan YILMAZ'a, Yrd. Doç. Dr. Ali ÜNAL'a, Yrd. Doç. Dr. Mustafa YAVUZ'a, İngilizce Öğretmeni değerli dostum Fatih YILMAZ'a ve hiçbir zaman manevi desteğini eksik etmeyen sevgili eşim Ayşe ve oğlum Mete'ye sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Talip DURDU

Konya 2010

	T.C. SELÇUK ÜNİVERSİTESİ Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü		
	Adı Soyadı	Talip DURDU	
Öğrencinin	Ana Bilim/Bilim Dalı	Eğitim Bilimleri/ Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi	
	Danışmanı	Yrd.Doç.Dr. Ercan YILMAZ	
Tezin Adı		Eğitim Deneticilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Mesleki Tükenmişlik ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi	

ÖZET

Bu araştırmanın amacı eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışları ile mesleki tükenmişlik düzeyi arasında ilişki olup olmadığını belirlemeye dönüktür.

Tarama niteliğindeki bu araştırma 2009-2010 öğretim yılında İstanbul İli'nde görev yapan 338 eğitim deneticisinin tamamına uygulanan anketlerden elde edilen veriler ışığında elde edilen bulguları göstermektedir.

Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (frekans, yüzde, ortalama, standart sapma) kullanılmıştır. Hipotez testlerinin analizinde bağımsız örnek t-testi, anova testi, non parametrik Mann Whitney U testi, korelasyon analizleri kullanılmıştır.

Araştırmanın bulguları şunlardır:

1. Eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutları olan yardımseverlik, yurttaşlık, kişisel gelişim, centilmenlik, iç tutarlılık ve örgüte sadakat duyma açısından cinsiyet, eğitim durumu, mesleki kıdem ve yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmıştır.

2. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik düzeyi cinsiyete göre duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık alt boyutlarında farklılaşmamakta; fakat mesleki tükenmişlik envanterinin duygusal tükenmişlik alt boyutunda farklılaşmaktadır.

3. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik düzeyi eğitim durumu, mesleki kıdem ve yaş değişkenlerine göre mesleki tükenmişlik envanterinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık alt boyutlarında farklılaşmamaktadır.

4. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik düzeyi yaş değişkenine göre kişisel başarısızlık alt boyutunda farklılaşmaktadır.

5. Eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık ölçeği centilmenlik alt boyutu ile yardımseverlik, yurttaşlık ve kişisel gelişim alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı, örgütsel vatandaşlık ölçeğinin diğer alt boyutlarının birbirleri arasındaki ilişkinin pozitif yönde olduğu anlaşılmıştır.



6. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik ölçeği duygusal tükenme alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışı yardımseverlik, centilmenlik ve iç tutarlılık alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı; yurttaşlık, kişisel gelişim ve örgüte sadakat duyma alt boyutları arasında ise negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğu ortaya çıkmıştır.

7. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik ölçeği duyarsızlaşma alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışı yardımseverlik, yurttaşlık, centilmenlik ve örgüte sadakat duyma alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı; kişisel gelişim ve iç tutarlılık alt boyutları arasında ise negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğu ortaya çıkmıştır.

8. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik ölçeği kişisel başarısızlık duygusu alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı anlaşılmıştır.

9. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik ölçeği alt boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğu ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel vatandaşlık davranışı, mesleki tükenmişlik.

		T.C. SELÇUK ÜNİVERSİTESİ Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü			
Student's	Name Surname	Talip DURDU		ID: 074216011005	
	Department/Field	Educational Sciences / Educational Administration, Supervision, Planning and Economics			
	Advisor	Assoc. Dr. Ercan YILMAZ			
Research Title		A Study of Educational Supervisors' Organizational Citizenship Behaviors According To Professional Burn-Out and Some Other Variables			

ABSTRACT

The aim of this research is to determine if there is a correlation between organizational citizenship behaviors of educational supervisors and their professional burn-out levels.

The research is in survey model. The data for the research have been collected from 334 supervisors working in İstanbul in 2009-2010 academic years.

For the analysis of the data such techniques as correlation, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, ANOVA and frequency have been used.

Findings of the research are as follows:

1. Organizational citizenship behaviors of educational supervisors do not vary by gender, educational background, job seniority and age in altruism, citizenship, personal development; chivalry, internal consistency and organizational loyalty subscales.

2. Professional burn-out levels of the supervisors do not vary by gender in desensitization and personal fiascos subscales, but vary in emotional burn-out subscale of the professional burn-out inventory.

3. Professional burn-out levels of the supervisors do not vary by educational background, job seniority and age in emotional burn-out, desensitization and personal fiasco subscales of the professional burn-out inventory.

4. Professional burn-out levels of the supervisors vary by age in personal fiasco subscale.

5. There is no correlation between chivalry, altruism, citizenship and personal development subscales, but there are positive correlations between other subscales of the organizational citizenship questionnaire.

6. There is no correlation between emotional burn-out subscale of the professional burn-out inventory and altruism, chivalry and internal consistency subscales, but there is a negative correlation between citizenship, personal development and organizational loyalty subscales of the organizational citizenship questionnaire.

7. There is no correlation between desensitization subscale of the professional burn-out inventory and altruism, chivalry organizational loyalty subscales, but there are negative correlations between personal development and internal consistency subscales of the organizational citizenship questionnaire.

8. There is no correlation between personal fiasco subscale of the professional burn-out inventory and all the subscales of the organizational citizenship questionnaire.

9. There are positive correlations between subscales of the professional burn-out inventory.

Key Words: Organizational citizenship behavior, professional burn-out

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK SAYFASI.....	i
YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL FORMU	ii
ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER.....	viii
TABLolar LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiv

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. PROBLEM	1
1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	1
1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	2
1.4. VARSAYIMLAR.....	3
1.5. SINIRLILIKLAR	3
1.6. TANIMLAR	4
1.7. KISALTMALAR	4

İKİNCİ BÖLÜM

PROBLEMİN KAVRAMSAL TEMELLERİ

2.1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK	5
2.1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımı	6
2.1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları	8
2.1.2.1. Özgecilik/Diğerlerini Düşünme	8
2.1.2.2. Vicdanlılık/İleri Görev Bilinci	8
2.1.2.3. Nezaket	9
2.1.2.4. Sportmenlik/Gönüllülük ve Centilmenlik.....	9
2.1.2.5. Sivil Erdem/Örgütün Gelişimine Destek Verme	10

2.1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etki Eden Faktörler	10
2.1.3.1. Örgüte Bağlılık	10
2.1.3.2. Bireyin Ruhsal Durumu	11
2.1.3.3. Kişilik Özellikleri	11
2.1.3.4. İşe Karşı Tutumlar ve İş Tatmini	11
2.1.3.5. Örgütsel Adalet	12
2.1.3.6. İhtiyaçlar	12
2.1.3.7. İşin Özellikleri	12
2.1.3.8. Liderin Özellikleri ve Buna Bağlı Olarak Örgüte Duyulan Güven	13
2.1.3.9. Kıdem ve Hiyerarşik Düzey	13
2.1.3.10. Örgütün Özellikleri	14
2.1.3.11. Örgütsel Vizyon	14
2.1.3.12. Karara Katılım	14
2.1.3.13. Kişi Örgüt Bütünleşmesi	15
2.1.4. Konu İle İlgili Yapılan Araştırmalar	15
2.2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI	17
2.2.1. Tükenmişlik Boyutları	18
2.2.1.1. Duygusal Tükenme	19
2.2.1.2. Duyarsızlaşma	19
2.2.1.3. Kişisel Başarısızlık Duygusu	20
2.2.2. Tükenmişlik Belirtileri	20
2.2.2.1. Fiziksel Belirtiler	21
2.2.2.2. Davranışsal Belirtiler	21
2.2.2.3. Psikolojik Belirtileri	23
2.2.3. Tükenmişliğin Nedenleri	23
2.2.3.1. Çevresel Nedenler	23
2.2.3.2. Kişisel Nedenler	24
2.2.4. Tükenmişliğin Sonuçları	24
2.2.4.1. Tükenmişliğin Kişi Üzerindeki Etkileri	25
2.2.4.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatı Üzerindeki Etkisi	25
2.2.4.3. Tükenmişliğin Özel Yaşama Etkileri	26
2.2.5. Konu İle İlgili Yapılan Araştırmalar	27
2.2.5.1. Türkiye’de Yapılan Araştırmalar	27
2.2.5.2. Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar	33

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ.....	35
3.2. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ	35
3.3. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARACI GELİŞTİRİLMESİ	40
3.4. VERİLERİN TOPLANMASI	41
3.5. VERİLERİN İSTATİSTİKSEL ANALİZİ	41

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

4.1. EĞİTİM DENETİCİLERİNİN GÖRÜŞLERİNE GÖRE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI GÖSTERME BECERİLERİ ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIĞIN ALT BOYUTLARI AÇISINDAN NE DÜZEYDEDİR?	45
4.2. EĞİTİM DENETİCİLERİNİN GÖRÜŞLERİNE GÖRE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK SEVİYELERİ TÜKENMİŞLİĞİN ALT BOYUTLARI AÇISINDAN HANGİ DÜZEYDEDİR?	46
4.3. EĞİTİM DENETİCİLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI CİNSİYET, EĞİTİM DÜZEYİ, MESLEKİ KIDEM VE YAŞ DEĞİŞKENLERİNE GÖRE ANLAMLI BİR FARKLILIK GÖSTERMEKTE MİDİR?.....	46
4.3.1. Eğitim Deneticilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamli Bir Şekilde Farklılaşmakta mıdır?	47
4.3.2. Eğitim Deneticilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Anlamli Bir Şekilde Farklılaşmakta mıdır?	49
4.3.3. Eğitim Deneticilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Anlamli Bir Şekilde Farklılaşmakta mıdır?	51
4.3.4. Eğitim Deneticilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Yaş Değişkenine Göre Anlamli Bir Şekilde Farklılaşmakta mıdır?	52
4.4. EĞİTİM DENETİCİLERİNİN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ CİNSİYET, EĞİTİM DÜZEYİ, MESLEKİ KIDEM VE YAŞ DEĞİŞKENLERİNE GÖRE ANLAMLI BİR FARKLILIK GÖSTERMEKTE MİDİR?.....	54

4.4.1. Eğitim Deneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamlı Bir Şekilde Farklılaşmakta mıdır?	54
4.4.2. Eğitim Deneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Anlamlı Bir Şekilde Farklılaşmakta mıdır?	56
4.4.3. Eğitim Deneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Anlamlı Bir Şekilde Farklılaşmakta mıdır?	57
4.4.4. Eğitim Deneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Yaş Değişkenine Göre Anlamlı Bir Şekilde Farklılaşmakta mıdır?	58
4.5. EĞİTİM DENETİCİLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARIYLA MESLEKİ TÜKENMİŞLİKLERİ ARASINDA ANLAMLİ BİR İLİŞKİ VAR MIDIR?.....	59

BEŞİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA

ALTINCI BÖLÜM

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

6.1. SONUÇLAR	68
6.2. ÖNERİLER	69
6.2.1. Eğitim	69
6.2.2. Araştırma	70
KAYNAKÇA	71
EKLER	82
ÖZGEÇMİŞ	86

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Uygulanan Anketlerin Dönüşümü	36
Tablo 2: Örneklem Grubunun Cinsiyetlerine Göre Dağılımı.....	36
Tablo 3: Araştırma Grubunun Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı	37
Tablo 4: Araştırma Grubunun Mesleki Kıdemlerine Göre Dağılımı	38
Tablo 5: Araştırma Grubunun Yaşlarına Göre Dağılımı	39
Tablo 6. Anketlerin İç Tutarlılığı	42
Tablo 7: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Aralık Katsayısına Bağlı Olarak Gruplandırma.....	43
Tablo 8: Mesleki Tükenmişlik Ölçeği Aralık Katsayısına Bağlı Olarak Gruplandırma	44
Tablo 9: Araştırmaya Katılan Eğitim Denetçilerinin Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Alt Boyutlarının Ortalamaları	45
Tablo 10: Araştırmaya Katılan Eğitim Denetçilerinin Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarının Ortalamaları.....	46
Tablo 11: Eğitim Denetçilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Alt Boyutları ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Mann Whitney U testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular	47
Tablo 12: Eğitim Denetçilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Alt Boyutları ile Eğitim Düzeyi Değişkeni Arasındaki t Testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular	49
Tablo 13: Eğitim Denetçilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Alt Boyutları ile Mesleki Kıdem Değişkeni Arasındaki t Testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular	51
Tablo 14: Eğitim Denetçilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Alt Boyutları ile Yaş Değişkeni Arasındaki U testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular.....	53
Tablo 15: Eğitim Denetçilerinin Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutları ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki U testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular	55

Tablo 16: Eğitim Denetçilerinin Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutları ile Eğitim Düzeyi Değişkeni Arasındaki t Testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular	56
Tablo 17: Eğitim Denetçilerinin Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutları ile Mesleki Kıdem Değişkeni Arasındaki t Testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular	57
Tablo 18: Eğitim Denetçilerinin Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutları ile Yaş Değişkeni Arasındaki U testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular	58
Tablo 19: Eğitim Denetçilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkiyi Belirleyen Pearson Korelasyonu Katsayısı Sonuçları	60

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Araştırma Grubunun Cinsiyetlerine Göre Dağılım Grafiği	36
Şekil 2. Araştırma Grubunun Eğitim Düzeyine Göre Dağılım Grafiği	37
Şekil 3. Araştırma Grubunun Mesleki Kıdemlerine Göre Dağılım Grafiği	38
Şekil 4. Araştırma Grubunun Yaşlarına Göre Dağılım Grafiği	39

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın problemi, amacı ve alt amaçları, önemi, varsayımları, sınırlılıkları ve araştırmada yer alan bazı tanımlara ve kısaltmalara yer verilmiştir.

1.1. PROBLEM

Günümüz bilgi çağının, bilginin hızla üretilmesi ve aynı hızla tüketilmesi sürecinde farklı sektörlerde çalışan insanların örgüt içindeki yeri ve konumunun önemi bir kez daha açık bir şekilde ortaya çıkmıştır. Örgütler, kendilerini örgüte ve işine adanmış, gönüllü çalışma alışkanlığına sahip, sorun çıkarmayan, kendini sürekli yenileyebilen, karşılıklı etkileşime sahip ve paylaşabilen insanlara kapılarını açmakta ve bu özelliklere sahip çalışanların işteki devamlılıklarını sağlamak için çaba sarf etmektedirler. Buna karşın yine günümüz çalışma ve hayat şartlarının ortaya çıkardığı birtakım sorunlarda varlığını artırarak devam ettirmektedir. Örgütlerin sürdürülebilir rekabeti sağlamak amacıyla çalışanları duygusuz varlıklar olarak görme anlayışları, iş ve özel yaşamın beraberinde getirdiği stres, rutin çalışma şekli ve başarısız olmaya dönük kaygılar zaman içinde çalışan üzerinde olumsuz etkilere sebep olmakta, işin istenen verimlilikte yapılmasına engel durumlar meydana gelmektedir.

İşinin gereği olarak öğretmen, öğrenci ve okul yöneticileriyle sürekli etkileşim içinde olan eğitim deneticileri gönüllü çalışma alışkanlığı, kurumunu savunma ve koruma, sorun çıkarmayan, sineye çekebilen ve olumsuz durumlarda sabretme davranışları gösterme noktasında tükenmişlik duygusu yaşayıp yaşamadıkları veya ne ölçüde yaşadıklarını ortaya çıkarmak amacıyla bu çalışma yapılmaktadır.

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının mesleki tükenmişlik ve bazı değişkenler açısından incelenmesine yöneliktir. Belirlenen bu amaçlara ulaşmak için cevaplandırılacak sorular şunlardır:

1. Eğitim deneticilerinin görüşlerine göre örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme becerileri örgütsel vatandaşlığın alt boyutları açısından ne düzeydedir?

2. Eğitim deneticilerinin görüşlerine göre mesleki tükenmişlik seviyeleri tükenmişliğin alt boyutları açısından hangi düzeydedir?

3. Eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışları;

3.1. Cinsiyet,

3.2. Eğitim düzeyi,

3.3. Mesleki kıdem,

3.4. Yaş,

Değişkenlerine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmakta mıdır?

4. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri;

4.1. Cinsiyet,

4.2. Eğitim düzeyi,

4.3. Mesleki kıdem,

4.4. Yaş,

Değişkenlerine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmakta mıdır?

5. Eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla mesleki tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Son yıllarda yönetim biliminin farklı disiplinleri örgütlerin sağlıklı ve verimli olarak yapılarını sürdürebilmesi amacıyla çeşitli araştırmalar yapmaktadır. Son otuz yılda ortaya çıkan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD) ve tükenmişlik kavramı üzerinde de çalışmalar yapılmış, örgüte olan etkilerine yönelik bulgular elde edilmiştir. Eğitim örgütleri üzerinde yapılan çalışmalarda, her iki kavramın çalışanlar üzerindeki etkileri birbirinden bağımsız olarak irdelenmiş ve bulguları literatüre girmiştir. Ancak,

mesleğin kendilerine yüklediği misyonun gereği olarak sürekli farklı insanlarla etkileşim halinde olan eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının, tükenmişlik açısından değerlendirilmesine yönelik herhangi bir bulguya yapılan literatür taramasında rastlanılmamıştır. Bu araştırma ile;

-Eğitim deneticilerinin moral seviyelerinin ve iş memnuniyetlerinin örgüt yararına davranışlar şeklinde tezahür etmesi, yani örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla mesleki tükenmişlikleri arasında bir ilişki olup olmadığı;

-Örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkileyen değişkenlerin neler olduğu ve bu değişkenlerin anlamlı bir farklılaşmaya sebep olup olmadığı;

-Denetim kurumunun moral ve iş memnuniyet düzeyi hakkında yapılacak tespitler ve getirilecek öneriler doğrultusunda denetim yapı ve işleyişinde yapılabilecek değişiklikler;

-Elde edilecek bulgularla eğitim deneticilerinin hizmet öncesi ve hizmet sırasında yapılacak yetiştirmeye dönük eğitimlerinin içerik, süreç ve değerlendirme aşamalarında yeni düzenlemeler ve değişiklikler bu araştırmanın önemi içinde görülebilir.

1.4. VARSAYIMLAR

Araştırmada kullanılan anket formlarında, anketlerle elde edilecek verilerden sadece akademik amaçlar için faydalanılacağı ve bunların hiçbir kişi ve/veya kuruluşa verilmeyeceği belirtilmiştir. Bu sebeple cevaplayıcıların anket formundaki ifadeleri doğru bir biçimde algılayıp, gerçek görüşlerini aktardıkları varsayılmaktadır.

1.5. SINIRLILIKLAR

Bu araştırma, 2009-2010 eğitim öğretim yılında İstanbul İli'nde görev yapan 338 eğitim deneticisinden elde edilen verilerle sınırlıdır.

Veri toplama yöntemlerinden anketin sınırlılıkları bu araştırma için de geçerlidir.

1.6. TANIMLAR

Vatandaşlık: Kişiler ile devlet arasında anayasa ve yasalarla tanımlanmış karşılıklı hak ve ödevlere dayanan bağ (Türk Dil Kurumu Sözlüğü; 1998).

Örgütsel Vatandaşlık: Doğrudan olmayan ya da resmi ödül sistemince açık olarak anlaşılmayan ve bir bütün olarak örgütün etkililiğini artıran isteğe bağlı bireysel davranışlar (Dennis Organ'dan aktaran Ölçüm Çetin; 2004: 4).

Tükenmişlik: Başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insanın iç kaynakları üzerinde, karşılanamayan istekler sonucunda, ortaya çıkan bir tükenme durumu (Freudenberger'den aktaran Izgar, 2001: 1).

1.7. KISALTMALAR

ÖVD : Örgütsel Vatandaşlık Davranışı.

İKİNCİ BÖLÜM

PROBLEMİN KAVRAMSAL TEMELLERİ

Bu bölüm araştırmanın alanı ile ilgili olarak “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı” ile “Mesleki Tükenmişlik” konularında yapılan literatür taraması sonucunda elde edilen bilgilerden oluşmaktadır.

2.1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK

İnsanların topluluk halinde ve yerleşik hayata geçerek siyasal bir gücün egemenliğinde yaşamaya başlamalarıyla vatandaşlık olgusu ortaya çıkmıştır. Vatandaşlık kavramının tarih boyunca değişen karmaşık bir yapısı olduğu (Abowitz ve Harnish, 2006: 653) ve toplumdan topluma da değişiklik gösterdiği görülmektedir. Farklı toplumların farklı vatandaşlık anlayışları mevcuttur. Toplu halde yaşayan bu insanların üretim alanında büyük adımlar atmaları ve sanayinin gelişimiyle endüstriyel toplumlar ortaya çıkmış ve endüstriyel vatandaşlık olgusu gündeme gelmiştir. Günümüzde ise pazar, pazarlama ve rekabet sözcüklerinin iş hayatının vazgeçilmez parçaları olmalarıyla, bir topluluğun üyesi olmaktan ve sadece metalaşmanın önlenmesi amaçlanan iş görenler olmaktan öte kişilerin tüm kapasitelerinin ve etkinliklerinin iş amaçlı olarak daha verimli kullanılması amacıyla örgütsel vatandaşlıkla tanışılmıştır (Gök, 2007: 3).

Örgütsel anlamda vatandaşlık davranışı iş performansının ve teknik yeterliğin ötesinde, örgütsel, sosyal ve psikolojik bağlamda işgörenlerden yerine getirmeleri beklenen görevlerin tamamlanmasında hızlandırıcı rol oynamaktadır (Borman, 2004: 238). Günümüzde insanlar hayatlarının büyük bir bölümünü örgütler içinde geçirmekte, kendi bireysel amaçlarını gerçekleştirmek için örgütleri araç olarak kullanmaktadırlar. Bireysel amaçlar ve örgüt amaçları ortak bir paydada birleştiğinde, yaratıcı bir enerji ortaya çıkacak ve örgütler daha sağlıklı bir biçimde işleyebileceklerdir (Gürsel ve Neğiş, 2008: 76).

2.1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımı

Örgüt, bir grup insanın, iş bölümü içinde, otorite ve sorumluluk hiyerarşisi altında; belirli ortak bir amacı veya hedefi gerçekleştirmek amacıyla oluşturdukları, akılcı, planlı ve eşgüdümlü bir yapılandırma (Oktay, 1996:257).

Vatandaşlık, kişiler ile devlet arasında anayasa ve yasalarla tanımlanmış karşılıklı hak ve ödevlere dayanan bağ olarak Türk Dil Kurumu Türkçe Sözlüğünde tanımlanmaktadır (1998). Örgütsel vatandaşlık kavramında ise, Devlet kavramı yerine örgüt düşünülmelidir. Örgütsel vatandaşlık da kişilerin görevleri dışında yaptıkları fazladan bir çaba ve çalışma söz konusu olduğu için bu çalışmalarını belirleyen belli yasa ya da kurallar yoktur. Tamamen kişilerin tercihlerine bağlı oluşan davranışlardır (Keskin, 2005: 15).

Bir örgütte çalışanlar, buldukları örgütün üyeliğine ne kadar içten ve moral olarak bağlanırlarsa, kendilerini ne kadar çok örgütün bir parçası, örgütü de kendilerinin bir parçası gibi görürlerse, örgütte o kadar çok kalmak isterler. Örgütte ortak çalışmaya katkıda bulunmak için içten fazla bir çaba gösterebilirler (Aydın, 1993).

Örgütsel vatandaşlık kavramı ilk olarak 1980'li yıllarda Dennis Organ ve arkadaşları tarafından kullanılmıştır. Ancak kavramın kökleriyle ilgili olarak bilgi birikiminin oluşumunun eskiye dayandığı görülmektedir. 1938 yılında Bernard örgütün işlevini kusursuz biçimde yerine getirebilmesi için örgüt üyeleri arasında bilgi paylaşımı konusundaki ihtiyaca dikkat çekti. Benzer şekilde Katz (1964) ise yardımlaşma ve işbirliğinin örgütün işleyişi için önemini vurguladı (Aktaran: Borman, 2004: 238-239). 1966 yılında Katz ve Kahn'ın yaptığı bir çalışmada örgütsel fonksiyonların etkinliği için belirlenmiş rol tanımlarının ötesinde bazı önemli davranışların çalışanlardan beklendiği ifade ediliyordu. Bu çalışmada ifade edilen davranışlar, daha sonraki yıllarda örgütsel vatandaşlık davranışı olarak adlandırılmıştır. Ancak bu adlandırmaya kadar ÖVD'nin kurumsal gelişiminde işbirlikçi çabaların birlikteliği ve yurttaşlık gibi kavramlar kullanılmıştır. ÖVD, biçimsel ödüllendirme olmaksızın örgütsel etkinliğin artırılması yönünde yapılan biçimsel olmayan katkıları içerir. İçerdiği vatandaşlık kavramı nedeniyle sosyal ve politik imaları olsa da yönetim ve örgütsel psikoloji alanının önemli

bir çalışma konusu olmuştur. ÖVD, gönüllü çalışma davranışlarının iyi bir şekilde temsil edilişi olarak değerlendirilmelidir (Özdemir, 2005: 62-63).

Organ (1988), örgütsel vatandaşlık davranışını biçimsel ödül sisteminde doğrudan ve açıkça dikkate alınmayan, örgütsel fonksiyonların bir bütün olarak etkinliğini destekleyen gönüllülüğe dayalı davranışlar olarak tanımlamaktadır (Aktaran: Bolino, 1999; 82). Organ (1988), gönüllülüğe dayalı davranışı ise, “rolün ya da iş tanımının gerektirmediği ve işgörenin örgütle sözleşmesinde açıkça belirlenmemiş; bireysel seçime bağlı olan ve uygulanmadığında herhangi bir ceza gerektirmeyen davranış” olarak tanımlamıştır.(Ölçüm Çetin, 2004: 4) Gönüllü olması, iş tanımları ya da rol gereği uygulanacak bir davranış olmaması, iş tanımlarında yer almamasıdır. Başka bir ifadeyle, kişisel tercihin bir sonucu olarak ortaya çıktığı için böyle bir davranış gösterilmediği takdirde cezalandırma da söz konusu değildir. (Türker, 2006: 3)

Greenberg ve Baron (2000), örgütsel vatandaşlık davranışını, bir çalışanın örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapması olarak tanımlamışlardır. Örgütsel vatandaşlık davranışı, başarılı işgörenlerin enerjileri ile işlerine katkıda bulunmaya niyetlenmeleridir (Özdevecioğlu, 2003: 118).

Formel iş değerlemesi tarafından ölçülmeyen, formel ödül sistemi ile bağlantılı olmayan ve örgütsel olarak istenenden daha fazlasını yapmaya yönelik ekstra rol davranışını ortaya koyan örgütsel vatandaşlık davranışı, informal ve gönüllü bir örgüt davranışını ortaya koyduğu için, literatürde bazı araştırmacılar tarafından “İyi Asker Davranışı” (“Good Soldier Sendrome”) olarak ifade edilmiştir (Özdevecioğlu, 2003: 118).

Örgütsel vatandaşlık davranışlarını biçimsel ödül sisteminde doğrudan ve açıkça dikkate alınmayan, örgütsel fonksiyonların bir bütün olarak etkinliğini destekleyen gönüllülüğe dayalı davranışlar olarak tanımlayabiliriz. Diğer bir ifade ile bu tür davranışlar, örgüt üyelerinin örgütsel performansın artırılması amacıyla gönüllü olarak biçimsel zorunlulukların ötesine geçerek beklenenden fazlasını yapmalarını ifade etmektedir (Özdemir, 2005: 134).

2.1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

Örgütsel vatandaşlık davranışı Organ (1988) tarafından beş farklı alt boyutta değerlendirilmiştir.

2.1.2.1. Özgecilik/Diğerlerini Düşünme

Organ'a (1988) göre özgecilik örgütteki bireylerin diğer örgüt üyelerine gönüllü olarak yardımcı olmaları ile ifade edilir (Saathoff, 2009: 12). Örgütteki işgörenlerin belirgin olarak uzman işgörene (ustabaşılara) ve diğer işgörene yardım ederek onların performanslarını arttırmaya yönelik davranışlardır. Uzman kişilerin ya da kıdemli işgörenlerin hiçbir ücret almaksızın yeni meslektaşlarına yardım etmesidir. Bu tür davranışlar, bireylerin performanslarını geliştirerek grup verimliliğine katkıda bulunurlar. Organ bir işgörenin, diğer bir işgörenin rahatsız olması nedeniyle onun işini üstlenmesi davranışını, bu boyuta örnek olarak vermektedir. Padsokoff ise bir sorun oluştuğunda, işgörenlerin; uzman kişilere yardımcı olmayı amaçlayan ve bu durum işgörenlerin daha verimli çalışmasını sağlayan davranışlar olarak belirtmiştir (Ölçüm Çetin, 2004: 19-20). Hastalanan bir meslektaşının yerine onun öğrencileriyle ilgilenen bir öğretmenin, işe yeni başlayan tecrübesiz bir kişiye bilgisayar programlarını nasıl daha etkin kullanabileceği konusunda yardımcı olmaya çalışan bir mühendisin veya iş yükü ağır olan ve işiyle ilgili sorun yaşayan bir arkadaşına destek olan bir örgüt üyesinin bu tür davranışları özgeciliğe örnek olarak gösterilebilir. Örgüt üyelerinin iş arkadaşlarına olağan dışı şartlar altında onun işini tamamlayabilmesi için yardımcı olması en çok tekrarlanan özgecilik davranış durumudur. Özgecilik davranışını sadece arkadaşına değil, müşterilere, satıcılara yönelikte olabilmektedir (İşbaşı, 2000: 25-26). Bu tür davranışların sergilenmesinde "yardımseverlik" özelliğinin bulunması ve örgütle ilgili olmasından dolayı özgecilik boyutunda ifade edilmesinin başlıca kriterlerinden biridir. Özgecilik üretimin ve yapılan işin kalitesini de arttıran faaliyetler olarak düşünülebilir (Kamer, 2001: 11).

2.1.2.2. Vicdanlılık/İleri Görev Bilinci

İşgörenlerin kendilerinden beklenen rol davranışının ötesinde bir davranış sergilemelerini ifade eder (Bolino, 1999: 84). İşgörenlerin olumsuz koşullarda bile işlerine zamanında gelmeye çalışmaları bu boyuta örnek verilebilir. Yani olması

gerekenden daha fazlasını yapmayı ifade eder (Ölçüm Çetin, 2004: 20). Bir çalışanın beklenmedik hava koşullarında veya önemsiz hastalıklarında işine gelmemesi, kullanmadığı mazeret izinlerini kullanmak istemesi, özel hayatıyla ilgili problemler nedeniyle işine bir süre devam edememesi gibi durumlar, çok sık oluşmadığı sürece, yöneticiler tarafından hoşgörü ile karşılanabilmektedir. Ancak bu hoşgörüye rağmen, işe devamlılık konusunda kendilerinden beklenenin üzerinde bir çaba gösteren çalışanların davranışları, vicdanlılık boyutunda yer alabilecek davranışlardır (İşbaşı, 2000: 26).

2.1.2.3. Nezaket

Nezaket örgüt üyeleri arasına meydana gelebilecek problemlere yönelik önlemler almak ve bireyin kendi davranışının diğer örgüt üyeleri üzerinde yaratabileceği etkiyi dikkate almaktır (Gilstrap, 2009: 32).

Başkalarının işlerini etkileyecek hareketler yapmadan veya kararlar almadan önce diğerlerini bilgilendirmeye dayanan davranışlardır. Bu nedenle, bu boyut problemleri önlemede önemli rol oynar ve zamanın yapıcı bir biçimde kullanılmasını kolaylaştırır. Nezakete dayalı davranışlar, daha çok gelecek odaklı davranışlar olarak ifade edilmektedir (Ölçüm Çetin, 2004: 20). Nezaket duygusal açıdan istikrarlığı koruyarak çatışmaları önler. Yapılacak görevler konusunda önceden iletişimi sağlayarak, bağımsız çalışılacak işlerin programlanmasını ve işlerin yürümesini kolaylaştırır (Kamer, 2001: 11).

2.1.2.4. Sportmenlik/Gönüllülük ve Centilmenlik

Organ'a (1988) göre sportmenlik, çalışanların örgüt içinde gerginliğe neden olabilecek olumsuz davranışlardan kaçınmalarını, örgütün işleyişi esnasında örgüt üyeleri arasında yaşanabilecek zorlukları göğüslemeyi ve örgüt üyelerinin birbirine karşı hoşgörülü olmalarını ifade eder (Aktaran: Aquino ve Bommer, 2003: 375; Farh vd., 2004: 242). Sorunlarını gereksiz yere büyütmeden, zamanının çoğunu işiyle ilgili sorunlardan yakınlıkla geçirmekten, iş arkadaşlarına saygısızca davranmaktan, v.b. kaçınan kişinin buna benzer davranışları sportmenliğe örnek teşkil edebilir (İşbaşı, 2000: 28).

2.1.2.5. Sivil Erdem/Örgütün Gelişimine Destek Verme

Örgüt üyelerinin örgütün çıkarlarını gözeterek komitelerde hizmet etmesi ve buna benzer diğer oluşumlara gönüllü olarak katılmalarıdır (Zhong vd., 2009: 4). Bu davranışlar, örgütlerin verimliliğinin artmasına katkıda bulunurlar (Ölçüm Çetin, 2004: 21). Graham'a (1994) göre iyi bir örgüt vatandaşı, yalnızca örgütün günlük yaşamına sorgusuzca uyum sağlamaya çalışan bir kişi olmaktan çok örgütle ilgili tüm konularda fikir geliştirmeye çalışmalı ve geliştirdiği fikirleri ifade edebilmelidir. Kurumdaki toplantılara düzenli olarak katılmak ve tartışmalara aktif olarak katılmak, gelişmelere ayak uydurmaya çalışmak, kurumdaki değişimleri yakından izlemek, bina içindeki duyuru kaynaklarından (pano, posta vb.) faydalanmaya çalışmak, örgütle ilgili konular üzerinde düşünmek ve bu düşüncelerini arkadaşlarıyla paylaşmak gibi davranışlar sivil erdem boyutunda yer alabilecek özellikte davranışlardır (İşbaşı, 2000: 30). Sivil erdem davranışı örgütü etkileyen olaylara karşı iş görenlerin kendisini bilgili kılması, kararlara ve toplantılara sorumlu biçimde katılmasıdır (Çınar, 2000: 32).

2.1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etki Eden Faktörler

2.1.3.1. Örgüte Bağlılık

Bir örgüte bağlanma anlamında kullanılan örgütsel bağlılık, bireyin örgütün hedeflerine inanması ve bunu kabul etmesi, örgüt hedeflerinin gerçekleşmesine yönelik olarak çaba sarf etmesi ve örgüte üyeliğinin devam etmesini istemesi olarak tanımlanmaktadır (Hunt ve Morgan, 1994: 1568). Örgütsel bağlılık iş görenin örgütte kalma ve örgüt için çaba gösterme isteği ile örgütün amaç ve değerlerini benimsemesidir (Balay, 2000: 13). O'Reilly ve Chapman 1986 yılında yaptıkları araştırmada, örgüte bağlılık faktörünün örgütle özdeşleşme ve hedefleri içselleştirme alt boyutları açısından örgütsel vatandaşlık davranışlarına sebep olduğunu saptamışlardır (Kamer, 2001: 14). Örgütsel bağlılığın özdeşleşme boyutu; bireyin, örgütteki diğer kişilere kendini yakın hissetmesi, içselleştirme boyutu ise; bireyin, örgütsel amaç ve değerleri kabul etmesi ve bunları kişisel amaç ve değerler sistemiyle bütünleştirmesini ifade eder (Balay, 2000: 13).

2.1.3.2 Bireyin Ruhsal Durumu

Sosyal psikoloji alanında yapılan çalışmalarda olumlu ruhsal özelliklere sahip bireylerin daha çok örgütsel vatandaşlık davranışları sergiledikleri ve çalışanların olumlu ruh hallerinin sağlandığı durumlarda bireylerin özgecilik davranışlarında artma olduğu saptanmıştır (Kamer, 2001: 16).

2.1.3.3. Kişilik Özellikleri

Dışa dönük özelliğe sahip bireyler, dış çevrelerine ve sosyal uyaranlara karşı daha duyarlı oldukları için örgütsel vatandaşlık davranışlarını göstermeye daha çok yatkındırlar. İçe dönük ve daha çok nevrotik bireyler, kendi endişeleriyle fazlasıyla meşgul olmalarından dolayı başka kişilerin problemleri ve örgütün gerekleriyle ilgilenmek için gerekli duygusallığa sahip olmadıkları için örgütsel vatandaşlık davranışlarını gösterememektedir (Kamer, 2001: 16-17).

Kişilik özellikleri, kişilerin hayat karşısındaki zorluklara bakış açısı, onların bir iş yapmaya ya da sürdürmeye yönelik çabalarını belirler. İyimser insanların iş motivasyonları yüksek olup işlerin iyi gideceğine olan inançları yüksektir. Bir şeyler yaparsam sonuç değişir inancında olup boş vermişlik gibi bir tutum sergilemezler. İyimser özellikteki kişilerin iş yaşamlarında daha başarılı oldukları gözlenmiştir (Baltaş, 2002: 185).

2.1.3.4. İşe Karşı Tutumlar ve İş Tatmini

İş tatmini uzun yıllar işgörenlerin işine karşı olumlu değerlendirmeleri olarak görülmüştür (Wharton vd. 2000: 68). İş tatmini bireyin işini yaparken elde ettiği haz; bireylerin işini sevme derecesi gibi ifadelerle açıklanmaktadır (Moyer, 2009: 8). İş tatmini en basit şekliyle, iş görenin işine karşı gösterdiği genel tutumdur. Kişinin işine karşı göstereceği tutumu olumlu ve olumsuz olabileceğinden, iş tatmini kişinin iş deneyimleri sonucunda ortaya çıkan olumlu ruh halidir. İş görenin işine karşı olumsuz tutumu ise iş tatminsizliğidir (Erdoğan, 1996: 231).

2.1.3.5. Örgütsel Adalet

İşgörenlerin örgütsel adalet algıları örgütün üyelerine adil davranıp davranmadığına ilişkin kanaatleri olarak ifade edilir. İşgörenlerin örgütsel adalet algıları bireylerin işyerindeki birçok tutum ve davranışını etkileyebilir (Aktaran: Umphress vd., 2003: 739). Örgütsel adalet, örgüt içerisinde çalışanlara iş yerinde ne kadar adil olarak davranıldığı konusundaki algılarını ve bu algının örgütsel açıdan örgüte bağlılık, iş tatmini, güven gibi sonuçları nasıl etkilediğini içeren bir kavramdır (Demir, 2009:198).

Örgütsel vatandaşlık davranışını güdüleyen faktörlerin incelendiği çalışmalarda en çok vurgulanan bilişsel faktör, çalışanların adaletle ilişkin algılamalarıdır. Kişiler tarafından adalet şeklinin olumsuz algılanması sonucunda, iş performanslarının ve iş kalitesinin düştüğü ve vatandaşlık davranışlarını sergilemedikleri, bunun yanı sıra çalışma ortamında daha az işbirliği yaparak gergin davranışlar ortaya koydukları görülmüştür. Örgütsel adaletsizliği algılayan birey, biçimsel iş tanımında belirtilen görevleri tam olarak yerine getirmediği takdirde biçimsel ödüllerden mahrum kalabileceğini bildiği için örgütsel vatandaşlık davranışlarından vazgeçmektedir (İşbaşı, 2000: 84).

2.1.3.6. İhtiyaçlar

İhtiyaç çoğu zaman belirli bir şeye olan istekle açıklanır (Wiggins ve Dermen, 1987: 62). Bireylerin, onları belirli bir şekilde hareket etmeye yöneltten tamamıyla içsel bir güdüyle ortaya çıkan birtakım ihtiyaçları vardır. İnsan davranışlarını etkileyen bu ihtiyaçlardan sosyal bir gruba yönelik olan sosyal kabul ihtiyacının ve başarıma gereksiniminin bireyin rol gereklerini aşan davranışlar göstermesine neden olabileceği saptanmıştır. Başarı odaklı kişiler performanslarından ileri derecede tatmin olmakta ve üstün olma ihtiyaçlarını giderebilmek için örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyebilme ihtimalleri de arttırmaktadır (Kamer, 2001: 17).

2.1.3.7. İşin Özellikleri

Bir işin düzenli geri bildirim ve otonomi sağlayacak nitelikte olması, çalışanların kendi davranışlarını takip etmelerini ve kişisel kontrol duygusu geliştirmelerini sağlar. Bireyin çalışmasının örgütsel performans üzerindeki etkisini

anlaması aidiyet ve sorumluluk duygusu oluşturarak vatandaşlık davranışlarının oluşmasını sağlar (Kamer, 2001: 19).

2.1.3.8. Liderin Özellikleri ve Buna Bağlı Olarak Örgüte Duyulan Güven

Genel olarak güven bireyin olumlu beklentiler sonucunda kendini karşı tarafın niyet ve tutumlarına karşı savunmasız bırakmasıdır (Aktaran: McEvily vd. 2003: 92). Güven, sosyal etkileşimin temeli olarak kabul edilmektedir. Güvenin de bir sosyal etkileşim süreciyle oluştuğu ve çalışanların yönetimin davranışlarını yorumlayarak aynı şekilde karşılık verdiği belirtilmektedir (Börü ve Güneşer, 2006:46). Liderin davranışlarının astların rol gereklerinin üstünde davranış göstermelerinde büyük etkisi vardır. Çalışanların, yöneticileri hakkında dürüst ve adil davrandıkları şeklindeki değerlendirmeleri onların karşılık verme düşüncesiyle farklı bir performans şekli olan vatandaşlık davranışlarını sergilemelerini sağlamaktadır (İşbaşı, 2000: 85).

Güven, örgütlerin sürekliliğini sağlayabilmesi için önemli ve gerekli bir unsurdur. Güven düzeyinin yüksek olması örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu etkilediği gibi, güven düzeyinin düşük olması örgütsel vatandaşlık davranışını olumsuz yönde etkilemektedir (Şişman ve Gemlik, 2009: 189).

Örgüt içinde farklı bütünlüğe sahip insanların kendisini ifade edebilmesinin ilk koşulu güvendir. Güven ortamının olduğu yerde insanlar kendisini rahat ve doğru ifade eder. Güveni oluşturmanın ilk koşullarından birisi, ortak etik değerlerin kurumda inşa edilmesi ve bu değerlerin tüm çalışanlar tarafından paylaşılmasıdır. İnsanların bir araya gelip olumlu ilişkiler kurabilmesi için, birbirlerine güvenmesi gerekir. Karşısındaki insanlara güven tahsis edenler, etik değerleri benimseyerek, içselleştiren ve bunları eylemleriyle ifade eden insanlardır. Güven, çevresindeki insanların dürüstlüğünden, doğruluğundan, saygılılığından ve bunun gibi etik değerlere bağlı olacağından emin olmaktır (Yılmaz, 2006: 64).

2.1.3.9. Kıdem ve Hiyerarşik Düzey

Uzun süre bir örgütte çalışan bireylerin örgüte karşı kuvvetli bir bağlılığı ve aidiyet duygusu olup, işlerini yerine getirmede yüksek bir özgüvenleri bulunmaktadır. Böylece bu özellikteki çalışanların olumlu duygu ve davranışlar gösterme ihtimalleri de

artmaktadır. Hiyerarşik açıdan daha üstte bulunan bireylerin örgütsel karar vermede etkin olmaları, yüksek statüye ve örgüt içerisinde daha serbest davranışlara sahip olmaları, çevreleri üzerindeki kontrollerinin fazla olması gibi ayrıcalıklarının olmasından dolayı alt düzeydekilerden daha çok örgütsel bağlılık davranışı göstermektedirler (Kamer, 2001: 20-21).

2.1.3.10. Örgütün Özellikleri

Çalışanlar, örgütlerinin kaliteli ürün ve servislere değer verdiğini düşünürlerse, yüksek kaliteye neden olacak davranışları daha çok gösterirler. Katılıma önem verdiğini düşünürlerse, bağlanma ve katılımcı vatandaşlık davranışlarını daha çok gösterirler. Yine yeniliğe ve işbirliğine önem verdiğini düşünürlerse, yenilikçi ve işbirlikçi davranışları artırırlar. Sosyal olarak istenen değerlerin örgüt kültürü için önemli olduğunu algılayan bireyler buna bağlı olarak örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha çok gösterecektir (Kamer, 2001: 21).

2.1.3.11. Örgütsel Vizyon

Vizyon bazılarında göre görülemeyenleri görme sanatı olarak ifade edilse de vizyon temel olarak doğrudan gözlenemez ve basit ve tek bir anlamın ötesinde bir anlam taşır (Larwood, 1995: 740). Vizyon, örgütün değerlerinin, amaç ve hedeflerinin bir ifadesidir. Çalışanlara vizyon sunmak daha çok çalışmalarını sağlamak için onları yönlendirmez. Bir vizyona bağlandığını hisseden iş gören ise daha çok çalışma eğilimi gösterebilmektedir (Balay, 2000: 80).

2.1.3.12. Karara Katılım

Karara katılım, öğretmenlerin okulda alınan stratejik kararlar üzerinde etkili olmalarıdır. Bu kararlar öğretmenlerin içsel güdülenmesini artırarak başarı için daha çok emek harcamalarına neden olmaktadır. Karara katılan ve okulda daha etkili olan öğretmen uzun dönemde örgüte bağlılık duyarak örgütsel vatandaşlık davranışını daha çok sergilemektedir. Ayrıca karara katılımın sağlandığı okullardaki öğretmenlerin daha yüksek düzeyde özsaygı ve okulu sahiplenme duygusu yaşadığı, buna bağlı olarak öğrencileriyle daha fazla etkileşim içinde oldukları bulunmuştur (Balay, 2000: 88).

2.1.3.13. Kişi Örgüt Bütünleşmesi

Kişi örgüt bütünleşmesi; çalışanlar arasındaki etkileşimi arttırdığı, karşılıklı yardım ve sosyal tatmin derecesini en üst düzeyde sağladığı, işten kaçmanın az olduğu ve üretim seviyesini en üst düzeyde tutan bir ortam oluşturduğu için çok önemlidir (Oktay, 1996: 290-295).

2.1.4. Konu İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Yücel (2006), tarafından öğretmenlerde mesleki tükenmişlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı konulu araştırma sonucunda; tükenmişlik düzeyleri arasında en belirgin olanın ümitsizliğe ve başaramama algısına kapılma olduğu görülmektedir. Öğretmenlerin duygusal bitkinlik ve çalışma arkadaşlarından soğuma ile karşılaştırıldığında fiziksel olarak bitkinlik ve bir şeyleri değiştirememeye duygusunun daha baskın olduğunun fark edildiği, bay ve bayan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde fiziki tükenmişlik dışında her iki grubun da benzerlik gösterdiği anlaşılmaktadır. Fiziki tükenmişlik açısından ise bayan öğretmenlerin erkek öğretmenlere oranla daha fazla fiziksel tükenme hissettikleri anlaşılmaktadır. Genel vatandaşlık tavırlarının tükenmişlik ile negatif bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir.

Kamer (2001), örgütsel güvenin örgütsel bağlılık ile ve örgüte bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilişkisinin açıklandığı araştırmasında, örgütsel bağlılık ile örgütsel vatandaşlık arasında pozitif bir ilişki olduğunu, üniversite mezunu olma ile örgütsel vatandaşlık davranışının amirleri bilgilendirme özelliği arasında pozitif bir ilişki olduğu, örgütsel vatandaşlık boyutlarından işe özen gösterme özelliğinin kadınlarda daha yüksek olduğu, kıdem ile örgütsel vatandaşlık davranışının işe özen gösterme boyutu arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Gençtürk (2005), algılanan sosyal desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi üzerine yapmış olduğu araştırma sonucunda, çalışanların iş ortamında algıladıkları sosyal destek arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışının daha sık gözlemlendiğini tespit etmiştir.

Güven (2006), örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmanın sonucunda, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları

boyutları içerisinde en fazla “şirket kaynaklarını etkin kullanma” (O=5,37) boyutunda yüksek puan aldıkları, bunu sırasıyla “amirleri bilgilendirme” (O=4,83), “işe özen gösterme” (O=4,63) ve “sahiplenme” (O=4,50) boyutlarının izlediği, örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları içerisinde en düşük puanı ise sırasıyla “özveride bulunma” (O=4,34) ve “fikirleri destekleme” (O=4,09) boyutunun aldığı tespit edilmiştir. Çalışanların demografik özelliklerine göre farklılıklar incelendiğinde sadece özveride bulunma boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre kadın çalışanların örgüt için özveride bulunma düzeyi erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kendirli (2006), çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri üzerinde örgüt kültürünün etkisi konulu araştırmasının sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışlarının sergilenme sıklığı üzerinde esnek örgüt kültürlerinin pozitif, durağan örgüt kültürlerinin negatif bir etki yaptığını saptamıştır.

Demir (2007), aile şirketlerindeki örgütsel vatandaşlık davranışlarını incelediği araştırmasının sonucunda, araştırmanın alt problemini oluşturan katılımcılarının yaş, eğitim durumu, cinsiyet, pozisyon, kıdem yılı, işletmenin bulunduğu sektör, sektörde geçirilen faaliyet yılı ve çalıştıkları bölüm gibi kriterlerin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme açısından çalışanlar üzerinde belirgin bir etkisini bulamamıştır.

Geçer (2008), bir üniversite hastanesindeki hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin belirlenmesi konulu araştırmasında, hemşirelerin yaş grupları arasındaki faktör ortalaması açısından özverili olma, nezaket ve erdemli olma boyutları açısından anlamlı olduğu, bilinçli olma ve centilmenlik boyutları açısından ise anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. Hemşirelerin hastanede çalışma süresine göre örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından nezaket ve centilmenlik boyutlarında gruplar arasında anlamlı fark bulunduğu, özverili olma, erdemli olma ve bilinçli olma boyutlarında ise anlamlı fark bulunmadığı; bulunduğu görevde çalışma süresine göre hemşirelerin nezaket ve erdemli olma boyutlarında anlamlı fark bulunduğu; özverili olma, bilinçli olma, centilmenlik boyutlarında anlamlı fark bulunmadığı; medeni durum ile özverili olma, nezaket ve erdemli olma arasında anlamlı ilişki bulunduğu; bilinçli olma ve centilmenlik boyutlarında anlamlı ilişki bulunmadığı; öğrenim durumu ile

özverili olma ve erdemli olma boyutlarında anlamlı ilişki bulunduğu; nezaket, bilinçli olma ve centilmenlik boyutlarında anlamlı ilişki bulunmadığı anlaşılmıştır.

Altınbaş (2008), örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, örgüte bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuştur.

Nar (2009), ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin arkadaşlık, başarı ve statü çabaları ve bu çabaların örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla ilişkisinin incelendiği araştırmasının sonucunda, başarıya yönelik çaba arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışlarının azaldığı, statü çabası ve arkadaşlık çabası arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışı da artmaktadır.

Aktay (2008), yönetici ve öğretmenlerin değer tercihleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasının sonucunda, yönetici ve öğretmenlerin değer tercihleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu, değerlere verilen önem arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışının da arttığını tespit etmiştir.

2.2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Modern zamanların önemli fenomenlerinden biri olarak bilinen tükenmişlik, ilk olarak 1970'lerde Amerika'da; müşteri hizmetlerinde çalışan insanların yaşadığı mesleki bunalımı ifade etmek amacıyla kullanılmıştır (Sürgevil, 2006: 3). Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974 yılında Freudenberger tarafından tanımlanmış ve son yirmi yıldır farklı iş alanları ilgili olarak bir çok araştırma yapılmıştır. Freudenberger tükenmişliği, "başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insanın iç kaynakları üzerinde, karşılanamayan istekler sonucunda, ortaya çıkan bir tükenme durumu" olarak tanımlamıştır (Fitcher, 2010: 12; Reid, 1998: 18). Başlangıçta iş anlamlı, tatmin edici ve önemlidir; ancak tükenmişlik ortaya çıktıkça iş hoş olmayan bir hal alır, tatmin edici olmaktan uzaklaşır ve anlamsız hale gelir (Johnson, 2010: 35).

Kavram, insanlarla ilişki halinde olan bütün meslek gruplarıyla alakalı olduğu için birçok araştırmacı tarafından ele alınmış, farklı araştırmalar yapılmış, aynı zamanda kavramın farklı tanımları da literatüre girmiştir. Bu tanımlara göz atarsak;

Tükenmişlik kavramının sözlük anlamı; “Enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler yoluyla tükenmesi, yorulma, başarısız olma” şeklindedir (Glasse, 1986; Aktaran: Baysal, 1995: 2).

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği, insanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları, yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendrom olarak tanımlamışlardır (Izgar, 2001: 1).

Cherniss (1980) tükenmişliği, insanın aşırı stres ya da doyumsuzluğa yaptığı işten soğuma biçiminde gösterdiği bir tepki diye tanımlamaktadır (Izgar, 2001: 1-2).

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. Tanımda yer alan çalışma koşulları kapsamında; yetersiz eğitim, müşteri yoğunluğu, uzun mesai saatleri, düşük ücret, yapılan işe minnet duymayan müşterilerle uğraşma, bürokratik ya da politik zorlamalar/sınırlamalar, kişisel idealler ve istekler ile ulaşılan nokta arasındaki uçurum gibi etmenler sayılabilmektedir (Sürgevil, 2006: 4).

Tükenmişlik, insanlara hizmet veren mesleklerde ya da işlerde çalışan bireylerin sıklıkla yaşadıkları, fiziksel, zihinsel, duygusal yorgunluğa yol açan bir sendromdur. Birey işyerinde yoğun duygusal beklentilerle karşı karşıya kaldığı zaman, bir süre sonra hizmet verdiği kişilere karşı duyarlılığını yitirmekte, kendisine ve hizmet verdiği kişilere karşı olumsuz duygular geliştirmektedir. Bu olumsuz duygular bireyin verimini düşürmekte, iş doyumunu azaltmakta ve çalışmalarında verdiği hizmetin kalitesini düşürmektedir (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001). Araştırmacılar tükenmişliğin hem bireyler hem de örgütler üzerinde olumsuz etkileri bulunduğu konusunda hemfikirdir (Carola, 2010: 47).

2.2.1. Tükenmişlik Boyutları

Tükenmişlik birey ile işi arasındaki kriz durumu olarak tanımlanır. Maslach ve arkadaşları tükenmişliği üç boyutlu bir kavram olarak algılamaktadır. Bunlar: *Duygusal*

tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissidir (Fichter, 2010 :2; Johnson, 2010: 7; Carola, 2010: 47; Reid, 1998: 12).

2.2.1.1. Duygusal Tükenme

Maslach'a göre, çalışanların fiziksel ve duygusal açıdan kendilerini aşırı yorgun ve yıpranmış hissetmeleri şeklinde tanımlanabilen duygusal tükenme (Girgin, 1995: 7), çalışanların kendilerini işlerine verememeleri ve kendilerini müşterilerine karşı eskisi kadar sorumlu hissetmemeleri gibi sonuçlara yol açabilir (Sürgevil, 2006: 43). Koesten'e (2005) göre duygusal tükenme bireyin gün içinde diğer bireylerle iletişimi sırasında enerji kaybına uğraması ve sürekli olarak genel bir yorgunluk hissetmesi şeklinde ortaya çıkar (Fichter, 2010: 2).

Duygusal tükenme, insanlara yardım ederken istenen psikolojik ve duygusal taleplerin aşırılığı yüzünden ortaya çıkan enerji eksikliği ve bireyin duygusal kaynaklarının bittiği hissini kapılmasıyla ortaya çıkar (Selçukoğlu, 2001: 13; Maraşlı, 2003: 17). Bu duygusal yoğunluğu yaşayan kişi hizmet verdiği kişilere daha önceki kadar sorumlu davranmadığını ve hizmeti vermekte yetersiz olduğunu düşünür. Gergindir ve engellenmişlik duyguları yaşar. Ertesi gün işe gitme zorunluluğu kişide büyük sıkıntı yaratır (Maraşlı, 2003: 17). Duygusal tükenme çalışanların yorgunluk ve duygusal yönden kendilerini yıpranmış hissetmelerindeki artış, enerji kaybı, halsizlik, aşırı yorgunluk olarak tanımlanır. Bu boyut, fiziksel ve duygusal yorgunluk durumlarını ifade ettiğinden tükenmişliğin merkezinde yer alır (Çokluk, 1999: 112).

2.2.1.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma bireyin hizmet alanlar veya müşteriler ile arasına mesafe koyması, onları görmezden gelmesidir (Carola, 2010: 48; Fitcher, 2010:13). Duygusal kaynakların azalmasına bağlı olarak ortaya çıkan, bireyin çalıştığı kişilere karşı olumsuz, alaycı tutumlar ve duygular geliştirmesi durumu duyarsızlaşma olarak tanımlanmaktadır. Duyarsızlaşma, genellikle bireyin rahatsızlığının artması ve işle ilgili idealinin kaybolması ile ortaya çıkmaktadır (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001). Çalışanların hizmet verdikleri kişilere birer insan yerine nesne gibi davranmaları ile kendisini gösterir (Izgar, 2001: 3). Kişi karşısındakine aşağılayıcı ve kaba davranışlar sergileyebilir, onların rica ve taleplerini göz ardı edebilir, aldırmaçlık ve katı tutumlar

gösterebilir, insanları kafasında kategorize ederek onlara klişeleşmiş kalıplar dahilinde davranabilir (Sürgevil, 2006: 44).

2.2.1.3. Kişisel Başarısızlık Duygusu

Kişisel başarı, kişinin işindeki yeterlik ve başarı duygularını tanımlar. Kişisel başarısızlık ise, kişinin kendisini işinde yetersiz ve başarısız olarak değerlendirmesini ifade eder (Izgar, 2001: 3). Bu boyut depresyon, düşük moral, kişiler arası ilişkilerde geri çekilme, üretkenliğin azalması, baskılarla baş edememe ve kişisel başarısına ilişkin olumsuz tepkileri içerir (Çokluk, 1999: 112). Dolayısıyla kişisel başarıda düşme hissi bireylerin kendileriyle ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanması şeklinde belirir. İşe ve hizmet verilen kişilerle ilişkilere bağlı başarı ve yeterlilik duygularında azalma görülür. Kişi işinde ilerleme kaydetmediğini hatta gerilediğini düşünerek kendini suçlu hisseder ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağını düşünür (Torun, 1995: 47; Maraşlı, 2003: 17). Kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olması bu boyutun karakteristik özelliğidir (Sürgevil, 2006: 45).

2.2.2. Tükenmişlik Belirtileri

Freudenberger ve Richelson (1974) göre, tükenme yavaş ve sinsice başlar. Ortaya çıkışı ne kadar ani olsa da tükenme sürekli gelişen bir durumdur. Kişi; haftalar, aylar, hatta yıllar boyunca belirlediği ideale ulaşmak için kendini zorlamıştır. Bir gün, daha önce hiçbir uyarıda bulunmadan ani bir belirti, ona tükendiğini gösterir. Tükenme durumuna gelmeden kısa bir süre önce, genellikle ya bir baskı, ya bir aile üyesinin hastalığı ya da arka arkaya gelen sınavlar gibi bazı çevresel koşullara rastlanır. Bazen çok seyrek de olsa, her hangi bir olay olmadan birden bire ortaya çıkar. Tükenmiş kişiler, zayıf yönlerini iyi gizleyebilen, becerikli ve yetenekli insanlar oldukları için, çoğunlukla bu durumun ilk dönemlerinde içlerinde olup bitenlerin farkında değillerdir (Tümekaya, 1996: 12).

Tükenmişlik, sadece negatif duyguların varlığıyla ilgili değil, pozitif duyguların yokluğuyla da ilgilidir. Kendisini işine angaje etmiş bir insanın yaptığı iş; işine karşı duyduğu heyecanla, işini iyi yaptığında aldığı doyumla, çalışma arkadaşlarıyla arasındaki keyifli ilişkilerle ve sahip olduğu değerlerin övünç kaynağı olmasıyla zenginleşecektir. Bu gibi olumlu duygular, çalışanın bağlılığını ve

motivasyonunu artıracaktır. Nitekim yaptığı iş bireyi mutlu ediyorsa, o da işini yapmaya ve daha iyi yapmaya devam edecektir. Ayrıca kendisini iyi hisseden birey; yaratıcı ve yeni çözümlere daha açık bir hale gelerek, işinde özel şeyler yapmak için ayrıca bir çaba göstermekten de çekinmeyecektir (Sürgevil, 2006: 18).

Tükenmişlik verilen hizmetin niteliğinde ve niceliğinde bozulmaya yol açtığı gibi hizmeti veren bireylerin sağlığını da olumsuz etkilemektedir. Tükenmişlik belirtileri genel olarak sürekli tekrarlayan grip, baş ağrısı, yorgunluk, düşük özsaygı, kişiler arası ilişkilerde güçlük, madde istismarı, konsantrasyon güçlüğü, gerginlik, görevleri aksatma, uykusuzluk, ağlama, yiyecek tüketiminde değişme ve problemleri nedeni ile bireyleri suçlama gibi belirtiler olarak ortaya çıkar (Acker, 1999: 112; Stephan, 2005: 62). Tükenmişliğin belirtileri araştırıldığında ise çok çeşitli belirtilerle ortaya çıktığı görülmektedir. Belirtilerin bazılarını Çam (1991) yapılan çalışmalara ve ilgili literatüre dayanarak şöyle sıralamıştır (Izgar, 2001: 7-8):

2.2.2.1. Fiziksel Belirtiler

- Yorgunluk ve bitkinlik hissi,
- Sık sık baş ağrısı,
- Uykusuzluk,
- Solunum güçlüğü,
- Uyuşukluk,
- Kilo kaybı,
- Genel ağrı ve sızılar,
- Yüksek kolesterol,
- Koroner kalp rahatsızlığı insidansının artışı,
- Çok sık görülen soğuk algınlığı ve gripler.

2.2.2.2. Davranışsal Belirtiler

- Çabuk öfkelenme,

- İşe gitmek istemeyiş hatta nefret etme,
- Birçok konuyu şüphe ve endişe ile karşılama,
- Alınganlık, takdir edilmediğini düşünme,
- İş doyumsuzluğu, işe geç gelmeler,
- İlaç, alkol ve tütün vb. alma eğilimi ya da alımında artma,
- Öz saygı ve öz güvende azalma,
- Evlilik, aile çatışmaları ile aile ve arkadaşlardan uzaklaşma,
- İzolasyon, uzaklaşma, içe kapanma ve sıkıntı,
- Teslimiyet, güncellik, suçluluk, içerlemişlik,
- Hevesin kırılması, çaresizlik, kolay ağlama, konsantrasyon güçlüğü,
- Unutkanlık, hareketli olmayış,
- Yansıtma,
- Kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma,
- Örgütlemeye yetersizlik,
- Rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklık,
- Görevlilere fazla güvenme veya onlardan kaçınma,
- Kuruma yönelik ilginin kaybı,
- Bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma,
- Başarısızlık hissi,
- Çalışmaya yönelmede direniş,
- Arkadaşlarıyla iş konusunda tartışmaktan kaçınma, alaycı olma ve suçlayıcı olma.

2.2.2.3. Psikolojik Belirtileri

- Aile sorunları,
- Uyku düzensizliği,
- Depresyon,
- Psikolojik hastalıklar (Sabuncuoğlu, 1996: 151).

2.2.3. Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişliğin ortaya çıkması ile ilgili çeşitli görüşler vardır. Freudenberger ve Fisher tükenmişliği kişilerin psikodinamik gelişmeleri ile bağlantılı bulmuş, Etzion ve Pines (1986) tükenmişliğin kültür farklılıklarından oluştuğunu belirtmiştir. Dick ve Anderson (1993) tükenmişliğe basit olarak iş stresinin sebep olmadığını, iş yaşamındaki baş edilemeyen özellikle stresin sonucu oluştuğunu söylemişlerdir. Cherniss (1980) ise özellikle insanlara hizmet verenlerdeki fazla iş yükü ve iş gerekleri ile kişinin enerjisi arasındaki dengenin bozulmasının tükenmişliğe neden olduğundan bahsetmektedir (Akt. Özmen, 2001: 9). Tükenmişliğin nedenleri iş yükü artışı hissi, verilen görevleri yerine getirmek için zamanın yetersiz olduğu hissi ve gerçekçi olamayan beklentilerdir (Stephan, 2005: 262).

Çam (1989: 5-7), tükenmişliğin nedenlerini, öncelikle çevresel ve kişisel nedenler olarak iki grupta ele almaktadır.

2.2.3.1. Çevresel Nedenler

İşin niteliği, kurumun tipi, işteki rol, haftalık çalışma saati, kurumun özellikleri, iş yükü, iş gerilimi, meslektaş desteğinin düşük düzeyleri, ilerleme fırsatının olmaması, rol karmaşası, rol belirsizliği, rol netliğinin ve örgütsel desteğin olmayışı, ödüllendirilmeyen iş koşulları, çalışma şekli, mesleğin ilerlemek için açık olup olmaması, iş ilişkileri, çalışanların toplanma sıklığı, iş aralarının (molaların) olup olmaması, diğer işler ve yönetimle ilgili işlerle geçirilen zamanın miktarı, idari baskı, yetersiz ücret, aşırı kırtasiye işi, yetersiz eğitim, gerekli takdiri görememe, önemli kararlara katılmayıp, organizasyonun hizmet alanlarının gereksinimlerini karşılamayıp, örgütsel işleyişteki kusurlar, ev -iş çatışması, işin yüksek performans gerektirmesi, iş

ortamının atmosferi, yüksek ses, kötü ulaşım, kasvetli ve monoton görsel düzenleme, uyarı ve farklılığın eksikliği, hizmet verilenlerin niteliği, sahip olunan problem tipleri ve sıklığı, iş ortamındaki iletişim örüntüsü, yetersiz görevli, yetersiz araç, bozuk tanımlanmış hiyerarşi, ailesel, ekonomik ve toplumsal etkenler.

2.2.3.2. Kişisel Nedenler

Belirli kişisel özellikler ve yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olma ve görev süresi gibi bazı demografik özellikler bireylerin tükenmişlik duygusu yaşamalarına etkili olmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993: 632-633). Bunların yanında aile statüsü, çocuk sayısı, eğitim, kendini işine adanma ve işine aşırı bağlanma, işkolik olma, bireyin vermek için gereksinimi olan bir birey olması, kişisel beklentiler, motivasyonlar, bireyin ego gücü ve kişilik, kişilik karakterinin özgün bir seyri olan dayanıklılık, yaşam olayları, A tipi kişilik (hırs, rekabet, vs.) özelliklerinin bulunması, öz-saygı engellenme, deneyim, kendindeki değişimi fark edememiş, kendi kendisi için koyduğu sınırlamalar, kişisel yaşamdaki stresler (Özdemir, 2008: 15).

2.2.4. Tükenmişliğin Sonuçları

Yapılan araştırmalar tükenmişliğin çok ciddi sonuçları olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmacılar tükenmişliğin en temel sonucunun, sunulan hizmetlerin niteliğinde bozulma olmasıdır. Tükenmişlik, bireylerde fiziksel ve zihinsel sorunlara neden olmakta, psikolojik nedenli fiziksel rahatsızlıklar, işten ayrılmalar, iş doyumsuzluğu, evlilik ve aile yaşamında sorunlar, uykusuzluk, alkol ve ilaç kullanımında artış olarak yansımaktadır (Çokluk, 2000:115). Tükenmişlik zaman zaman duygusal çöküşlere ve intihar düşüncelerine yol açabilmekte, bireylerde işine ve hayata karşı tatminsizlik duygusu oluşmakta, bireyin alçaklık ve yetersizlik hissine kapılmasına yol açmaktadır (Graf, 1996: 50-51).

Tükenmişliğin sonuçları incelendiğinde işi savsaklama, işi bırakma eğilimi, verilen hizmetin niteliğinde bozulma, işe izinsiz gelmeme, izin sonunda rapor alma gibi yollarla izni uzatma eğilimi. İşte ve iş dışında insan ilişkilerinde bozulma ve uyumsuzluk eğilimi, iş ve aile bireylerinden uzaklaşma eğilimi, düşük iş performansı, iş doyumsuzluğu, sebepsiz hastalanma eğilimleri, işteki yaralanma ve iş kazalarında artma gibi sonuçlar görülmektedir (Çam, 1992: 155). Tükenmişliğin sonuçları incelendiğinde

tükenmişlik duygusunun hem bireyler hem de örgütler için olumsuz sonuçları olduğu görülmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 621).

Tükenmişliğin sonuçları kişisel, mesleki ve özel yaşam açısından değerlendirildiğinde;

2.2.4.1. Tükenmişliğin Kişi Üzerindeki Etkileri

Aşırı stres altında çalışan kişilerde, duygusal tükenme oluşabilmektedir. Duygusal anlamdaki yorgunluk, fiziksel yorgunluğu da beraberinde getirmekte, bu kişiler kendilerini yorgun, bitkin, boşlukta, yeni bir güne başlayacak enerjiden yoksun hissetmektedirler. Bu durumdaki kişilerin, uyku problemi çekmeye başladıkları sık olarak gözlenmektedir. Kronik yorgunluk ve gerginlik, kişiyi fiziksel ve psikolojik hastalıklara açık tutmakta, depresyon, bıkkınlık, dikkati toplayamama, karar vermede güçlük çekme, unutkanlık gibi tepkiler ortaya çıkmaktadır (Sılığ, 2003: 30). Tükenmişlik yaşayan bireylerde genellikle yanlış beslenme alışkanlığından dolayı sağlık sorunları görülebilir. Duygusal baskı altındaki birey, sık olarak öğünlerini atlayabilir veya yemek molalarını, işlerini yetiştirmeye çalışmakla geçirebilir (Örmen, 1993: 29). Tükenmişliği yaşayan kişinin, işe olduğu gibi, diğer meslektaşlarına karşı da ilgisinin kaybolduğu gözlenmektedir (Girgin, 1995: 21).

2.2.4.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatı Üzerindeki Etkisi

Üretimde azalma, işgören devamsızlığında artma ve işten ayrılmalar gibi durumlar tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki olumsuz etkileri olarak belirtilebilir (Cordes ve Dougherty, 1993: 639). Maslach ve Goppelt gibi araştırmacılar, tükenmişlik etkisinin en çok görüldüğü durumun; kişinin iş performansındaki düşüş olduğunu ifade ederler. Bu durum, işin niceliğinde olmasa da niteliğinde ve kalitesinde kendini gösterir. Kişiler müşterilerine daha az zaman ayırırlar; diyalog süresini kısaltırlar. Motivasyon düşer, asabiyet artar ve antipatik tavırlar ortaya çıkar. Kararlarını verirken dikkatli olmazlar; sonuçlarını da önemsemezler. Tükenmiş şahıslar, okudukları kadarıyla yetinirler; yenilikçi değil muhafazakar ve statükocudurlar (Izgar, 2001: 23).

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

Hizmet sunan kişi yerindedir fakat yanında kimse yokmuş gibi davranır. Çok az göz göze gelir, soruları mırıltı ile cevaplar. Bedensel temastan kaçınır. Bazı durumlarda insanlarla doğrudan ilişkili olmayan görevleri tercih eder (Örmen, 1993: 32).

Tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki bir diğer etkisi de, bireylerin dikkat dağınıklığı yaşamalarıdır. Dikkatlerini belli bir konuda toplayamayan bireylerin iş kalitesinde de önemli bir düşüş meydana gelebilir. Hatta bu dikkat dağınıklığı istenmeyen kazalara ve yaralanmaların gerçekleşmesine neden olabilir (Sürgevil, 2006: 90-91).

2.2.4.3. Tükenmişliğin Özel Yaşama Etkileri

Tükenmişliğin etkileri bireyin sadece çalışma hayatını kapsamamakta, bireyin kişisel olarak yıpranmasına da neden olduğu gibi, aynı zamanda hayatının farklı alanlarında sıkıntılar yaşamasına neden olmaktadır. Bu alanlardan en önemlisi olan aile, bireyin yaşadığı sıkıntılardan doğrudan etkilenmektedir (Sürgevil, 2006: 93).

Tükenmişliğin kalıcı etkileri gün boyu sürmekle kalmayıp, kişinin evinde de etkisini göstermektedir. Dolayısıyla kişinin özel hayatına zarar verebilmektedir. Duygusal yönden yorgun olan kişi, evinde de gergin, rahatsız ve fiziksel olarak yorgun olacaktır. İş hakkında söylenme ve şikâyetler zamanın çoğunu alacaktır. Bu durumda artan kavgâ ve rahatsızlıklar aile krizlerine, ciddi evlilik sorunlarına neden olabilir. Aile üyeleri çalışan kimsenin işyerindeki müşterilere verdiği ilgi ve alakayı kıskanabilirler. Kendilerini kırılmış ve ihmal edilmiş hissedebilirler. Bazı durumlarda iş hayatında başarının aile hayatından ödünler verilerek, aile huzurunun bozulması pahasına gerçekleştiği gözlenir. Oysa ikisi de birbiriyle yakından ilişkilidir. Aile ve iş hayatındaki gelişmeler paralellik gösterdiği sürece olumlu sonuçlar beklemek mümkün olur (Örmen, 1993: 31). Polis memurları üzerinde yapılan bir araştırmada tükenmişlik duygusu yaşayan polis memurlarının eş ve çocuklarına daha sık kızgınlık duyduğu, ailesi ile vakit geçirmekten ziyade daha çok yalnız kalmak istediği, çocuklarının duygusal olarak kendinden uzak olduğunu belirttikleri, duygu ve düşüncelerini eşleri ile paylaşmadıkları ve onları dikkate almadıkları ve daha az arkadaşlıklar kurdukları belirtilmiştir (Wolstencroft, 1989: 23-24).

2.2.5. Konu İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Bu bölümde konu ile ilgili yurt içinde ve yurt dışında yapılan araştırmaların sonuçlarından söz edilecektir.

2.2.5.1. Türkiye’de Yapılan Araştırmalar

Engin (2006), Güneydoğu Anadolu Bölgesine dâhil illerde görev yapan 14 bayan ve 183 erkek olmak üzere toplam 197 ilköğretim müfettişine uygulanan anketlerin sonucunda elde ettiği verilere göre, ilköğretim müfettişlerinin duygusal tükenme boyutunda orta düzeyde tükenme yaşadıkları tespit edilmiştir. İlköğretim müfettişlerinin tükenmişlik duygusuna ilişkin algıları duygusal tükenme boyutunda cinsiyete, yaşa, kıdeme ve öğrenim durumuna göre farklılık göstermektedir. Bayan ilköğretim müfettişleri erkek meslektaşlarına göre; genç ilköğretim müfettişleri yaşça kendilerinden daha ileri yaşlarda olanlara göre; 10 yıl ve daha az süreyle müfettişlik yapanlar 21 yıl ve daha fazla süreyle müfettişlik yapanlara göre; lisans ve lisansüstü mezunu olanlar, hizmet içi eğitim veya lisans tamamlama programı mezunlarına göre duygusal tükenme boyutunda daha yüksek tükenmişlik yaşamaktadırlar. Araştırmaya katılan ilköğretim müfettişleri düşük düzeyde duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. İlköğretim müfettişlerinin tükenmişlik duygusuna ilişkin algıları duyarsızlaşma boyutunda cinsiyet ve öğrenim durumu değişkenleri açısından farklılaşmamakta; yaş ve kıdem değişkenlerine göre farklılık göstermektedir. İlköğretim müfettişleri, yaşça kendilerinden daha ileri yaşta olanlara göre; 6-10 yıl süreyle müfettişlik yapanlar, 5 yıl ve daha az süreyle müfettişlik yapanlara göre duyarsızlaşma boyutunda daha yüksek tükenmişlik yaşamaktadırlar. Araştırmaya katılan ilköğretim müfettişleri, kişisel başarı boyutunda orta düzey ile düşük düzey arasındaki sınırdaki tükenmişlik yaşamaktadırlar. İlköğretim müfettişlerinin tükenmişlik duygusuna ilişkin algıları kişisel başarı boyutunda cinsiyet, kıdem ve öğrenim durumu değişkenleri açısından farklılaşmamakta; yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir. Genç ilköğretim müfettişleri, yaşça kendilerinden daha ileri yaşta olanlara göre kişisel başarı boyutunda daha yüksek tükenmişlik yaşamaktadırlar.

Yılmaz (2007), ilköğretim müfettişlerinin mesleki görevlerini yerine getirme durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği doktora çalışmasında,

Türkiye genelinde 2005-2006 öğretim yılında görev yapan 260 ilköğretim müfettişi ve 1250 öğretmene uygulanmış, 175 ilköğretim müfettişi ve 1109 öğretmenin anketi değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma sonucunda ilköğretim müfettişlerinin genel anlamda tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında az tükenmişlik yaşadıkları, kişisel başarısızlık alt boyutunda ise çoğunlukla tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. İlköğretim müfettişlerinin cinsiyet, yaş, medeni durum, mesleki kıdem, branş değişkenlerine göre “duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık” alt boyutlarında anlamlı fark olmadığı; öğrenim durumu açısından “kişisel başarısızlık” alt boyutunda farklılık görülmezken, “duygusal tükenme ve duyarsızlaşma” alt boyutlarında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. İlköğretim müfettişlerinin rehberlik ve iş başında yetiştirme, teftiş ve değerlendirme, inceleme, soruşturma, araştırma ile ilgili mesleki görevlerini yerine getirme durumlarına ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif kuvvetli ilişki (korelasyon) bulunduğu ve tükenmişliğin % 69'u ilköğretim müfettişlerinin mesleki görevleriyle ilgili değişkenlere bağlı olduğu, buna göre ilköğretim müfettişleri mesleki görevlerini yerine getirdikçe tükenmişlik düzeylerinin azalacağı sonucu bulunmuştur.

Tanrıverdi (2008), ilköğretim müfettişlerinin iş tatmini ile tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi konulu araştırmasında İstanbul'da görev yapan 10 bayan ve 139 erkek olmak üzere toplam 149 ilköğretim müfettişine uygulanan anketlerden elde edilen sonuçlara göre, ilköğretim müfettişlerinin cinsiyet, yaş, medeni durum ve mesleki kıdem değişkenleri açısından tükenmişlik ölçeği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında gruplar arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Ergin (1992), 297 hemşire ve 255 doktor üzerinde yürüttüğü araştırmanın sonucunda, cinsiyetin önemli bir tükenmişlik değişkeni olduğunu, kadınların duygusal tükenmeyi ve kişisel başarıda düşmeyi erkeklerden daha fazla yaşadıkları, duyarsızlaşma açısından cinsiyetler arası bir farka rastlanmadığı, erkeklerin ise kişisel başarı duygusunda azalmayı daha fazla yaşadığını belirtmektedir.

Örmen'in (1993) 150 banka yöneticisine yönelik yaptığı araştırma sonucunda, kadınların erkeklere göre daha fazla kişisel başarısızlık duygusu yaşadıkları, gençlerde yaşlılara göre daha fazla duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık duygusu olduğu,

medeni durum, eğitim düzeyi ve aynı kurumda çalışma süresi yönünden anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir.

Baysal (1995), lise öğretmenlerinde mesleki tükenmişliği etkileyen etmenleri incelediği araştırmada, bayan öğretmenlerde duygusal tükenmenin erkek öğretmenlerden daha fazla olduğunu, 20-30 yaş gurubunda görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik açısından daha riskli grup olduğunu, mesleğini severek sürdüren öğretmenlerin, mesleğini zorunlu olarak sürdüren öğretmenlerden duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusu boyutlarında tükenmişliği daha az yaşadıklarını bulmuştur.

Korkmaz (2004), yılında İstanbul İli Anadolu yakasındaki özel ve resmi ilköğretim ve ortaöğretim okullarında görev yapan 100 müzik öğretmeni ile ilgili yaptığı “Müzik Öğretmenlerinin Motivasyon Kaynakları ve Mesleki Tükenmişlikleri” isimli yüksek lisans tezinde, müzik öğretmenlerinin duygusal tükenme ve kişisel başarı alt ölçeğinden aldıkları puanların ortalamaları, farklı branşlardan öğretmenlerle yapılan araştırmaların sonuçlarına göre daha yüksek oranda bulunmuştur. Müzik öğretmenlerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt ölçeklerinden aldıkları puanlar, okul türüne ve görev yaptıkları okulun bulunduğu sosyo-ekonomik çevreye göre farklılaşmaktadır. Müzik öğretmenlerinin tükenmişlik puanlarının cinsiyetlerine göre farklılaştığı tek ölçek duyarsızlaşma alt ölçeğinde olmuş, kadın müzik öğretmenlerinin erkek müzik öğretmenlerine göre daha çok duyarsızlaşma yaşadıkları bulunmuştur. Müzik öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik alt ölçeklerinden aldıkları puanlar ile mesleki kıdemleri ve yaşları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Araştırmada tükenmişliğin alt boyutları ortalamalarının duygusal tükenme için 18,82, duyarsızlaşma için 3,55 ve kişisel başarı için ise 34,88 olarak bulunduğu görülmüştür.

Vızlı'nın (2005), 37 Görme Engelliler İÖÖ öğretmeni ve 125 normal ilköğretim okulu öğretmenin karşılaştırmasını yaptığı araştırma sonucunda; her iki okul öğretmenlerinin tükenmişlik puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farka rastlanılmamıştır. Görme Engelliler İÖÖ'nda çalışan erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre daha fazla duyarsızlaşma yaşadıkları, normal ilköğretim okulunda çalışan öğretmenlerin cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik puanları arasında anlamlı bir farka rastlanılmamıştır. Normal ilköğretim okulunda çalışan 30-45 yaş arasındaki

öğretmenlerin 20-30 ve 45 yaş üstü öğretmen grubuna göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları tespit edilmiştir.

Babaoğlan (2006), Düzce İli'nde çalışan 12 kadın ve 191 erkek olmak üzere toplam 204 müdür ve müdür yardımcısına anket çalışması uygulamış ve elde edilen sonuçlara göre, okul yöneticilerinin genel anlamda az düzeyde tükenmişlik yaşadıkları, en fazla tükenmişliği duygusal tükenmede, en az tükenmişliği duyarsızlaşmada yaşadığı; toplam tükenmişlikte kadınların erkeklerden; duygusal tükenme, kişisel başarısızlık ve toplam tükenmişlikte bekarların evlilerden; duyarsızlaşmada eşinden destek almayan yöneticilerin eşinden destek alan yöneticilerden; duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlikte çocuksuz yöneticilerin çocuğu olan yöneticilerden; duyarsızlaşmada diğer branşlarda olan yöneticilerin sınıf öğretmenliği branşında olanlardan; duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlikte çocuksuz yöneticilerin 3-5 çocuklu yöneticilerden, duyarsızlaşmada yaş grubu ve mesleki kıdemi yüksek yöneticilerin daha düşüklerden; duygusal tükenme ve toplam tükenmişlikte yöneticilik kıdemi az olan yöneticilerin fazla olanlardan daha fazla tükenmişlik yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Çiper'in (2006), 174 kişiye yönelik olarak yürüttüğu araştırma sonucunda, çağrı merkezi çalışanlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında yüksek tükenmişlik yaşadıkları; cinsiyet, eğitim durumu, yaş değişkenleri açısından çalışanların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür.

Erdemoğlu Şahin (2007), 2005-2006 öğretim yılında Ankara merkez ilçeleri olan Çankaya, Yenimahalle ve Keçiören İlçelerinde görev yapan 322 kadın ve 193 erkek olmak üzere toplam 515 öğretmene uygulanan anketlerin sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda; öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin yaş değişkenine bağlı olarak, kişisel başarı alt boyutunda anlamlı ölçüde farklılaşmadığı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı ölçüde farklılaştığı, 51 üstü yaş grubundaki öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerindeki farklılığın anlamlı olduğu, öğretmenlerin yaşı ilerledikçe tükenmişlik düzeylerinin arttığı tespit edilmiştir. Öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet değişkenine bağlı olarak üç alt boyut açısından da anlamlı bir fark oluşturmadığı görülmüştür. Öğretmenlerin öğrenim düzeyleri değişkenine göre kişisel başarı alt boyutu açısından farklılaşmadığı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında eğitim enstitüsü mezunun olan öğretmenlerin yüksek düzeyde tükenmişlik

yaşarken, fakülte mezunu öğretmenlerin en düşük düzeyde tükenmişlik yaşadığı saptanmıştır. Kişisel başarı alt boyutunda öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri mesleki kıdemlerine göre anlamlı ölçüde farklılaşmamıştır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında ise öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri mesleki kıdemlerine göre anlamlı ölçüde farklılaşmaktadır. Duygusal Tükenme alt boyutunda tükenmişlik düzeyi en yüksek grup mesleki kıdemi 26 yıl ve üzeri olan öğretmenlerin oluşturduğu grup, tükenmişlik düzeyi en düşük grup ise mesleki kıdemi 21–25 yıl arasında olan öğretmenlerin oluşturduğu grup olmuştur. Duyarsızlaşma alt boyutunda tükenmişlik düzeyi en yüksek grup mesleki kıdemi 26 yıl ve üzer i olan öğretmenlerin oluşturduğu grup, tükenmişlik düzeyi en düşük grup ise mesleki kıdemi 6–10 yıl arasında olan öğretmenlerin oluşturduğu grup olmuştur.

Urfalı Aksoy (2007), Eskişehir ili özel eğitim okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi konulu araştırmasının sonucunda, cinsiyet açısından, kadınların erkeklere göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıklarını, bununla birlikte duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutunda anlamlı farklar olmadığını; yaş ve toplam çalışma yılı değişkeni incelendiğinde, yaşla tükenmişlik düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığını bulmuştur.

Çimen (2007), ilköğretim öğretmenlerinin tükenmişlik yaşantıları ve yeterlik algıları isimli araştırmasında, öğretmenlerin cinsiyetleri ile tükenmişlik yaşantıları arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bayan öğretmenlerin erkek öğretmenlere oranla daha fazla duygusal yorgunluk yaşadıklarını; ayrıca öğretmenin yaşı ile tükenmişlik yaşantısı arasında olumsuz bir ilişkinin olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bulgulara göre 31-40 yaş arasındaki öğretmenler ile 6-10 yıl hizmet süresine sahip öğretmenlerin daha fazla duygusal yorgunluk hissettikleri tespit edilmiştir.

Kösterelioğlu (2007), okul yöneticilerinin problem çözme becerileri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki konulu araştırmada Bolu İli merkez ve köylerinde görev yapan müdür ve müdür yardımcılara uygulanan anketlerden elde edilen sonuçları göstermektedir. Araştırma kapsamında 13 bayan ve 107 erkek olmak üzere 120 anket değerlendirilmiştir. Buna göre yöneticiler duygusal tükenme, uyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık alt boyutlarında düşük seviyede tükenmişlik yaşamaktadırlar. Yöneticilerin tükenmişlik düzeyleri, öğrenci sayısı ve personel sayısı değişkenlerine göre anlamlı farklılık

gösterirken, yaş, cinsiyet öğrenim durumu, mesleki kıdem, yöneticilik kıdemi, branş, kurum türü değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Sarıkaya'nın (2007), 2006-2007 Öğretim yılında İstanbul İli Beşiktaş İlçesinde bulunan 4 ortaöğretim okulunda görev yapan 154 öğretmene uygulanan anketlerden elde ettiği verilerin sonucunda, cinsiyet değişkeni açısından tükenmişlik boyutlarında anlamlı bir farklılık olmadığı; medeni durum açısından evli öğretmenlerin bekarlara göre daha az duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi yaşadıkları; yaş ilerledikçe duygusal tükenmenin azaldığı, duyarsızlaşma açısından herhangi bir farklılığın olmadığı, yaş değişkeninin kişisel başarı hissini etkilediği; hizmet süresi arttıkça, birey daha fazla tecrübe edindikçe daha az duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma yaşamaktadır. Araştırma sonucunda tükenmişliğin alt boyutlarının puan ortalamaları duygusal tükenme 16,10, duyarsızlaşma 5,92 ve kişisel başarı hissi 21,95 olarak bulunmuştur.

Ramazanoğlu'nun (2007), spor tesislerinde çalışan 61 bayan ve 107 erkek olmak üzere toplam 168 kişilik grup üzerinden elde edilen veriler ışığında; cinsiyet, medeni durum değişkenine göre spor işletmelerinde çalışan kişilerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı, ancak ortalamalar dikkate alındığında bayanların erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ortaya çıkmıştır.

Kavlu'nun (2008), acil servislerde çalışan 322 hemşire üzerinde yaptığı araştırma sonucunda; hemşirelerin % 54,3'ü duygusal tükenmişlik, % 54,7'si duyarsızlaşma ve % 46'sı kişisel başarı noksanlığı yaşadığı, yaş arttıkça duyarsızlaşmanın azaldığı, çocuk sahibi olmayanların daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda tükenmişliğin alt boyutlarının puan ortalamaları duygusal tükenme 19,78, duyarsızlaşma 8,30 ve kişisel başarısızlık duygusu 10,35 olarak bulunmuştur.

Karahan'ın (2008), özel eğitim okullarında çalışan 176 kadın ve 87 erkek öğretmen olmak üzere toplam 263 öğretmen üzerinde yaptığı araştırma sonucunda; tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutu açısından 25 yaş altı, 26-30 ve 31-35 yaş aralığındaki eğitimcilerin 51 yaş ve üzerindeki eğitimcilere göre anlamlı düzeyde tükenmiş oldukları; kadın eğitimcilerin cinsiyete göre kişisel başarı alt boyutunda erkek eğitimcilere göre anlamlı derecede daha tükenmiş oldukları; eğitim düzeyi açısından

lisans mezunu eğitimcilerin lise mezunu eğitimcilere göre kendilerini duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı düzeyde daha tükenmiş olarak algıladıkları; kıdem açısından 11-15 yıl kıdeme sahip eğitimcilerin kendilerini 16 yıl ve üstü kıdeme sahip eğitimcilere göre duygusal tükenme alt boyutunda tükenmiş hissettikleri ayrıca 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11-15 yıl kıdeme sahip eğitimcilerin ise kendilerini 16 yıl ve üzeri eğitimcilere göre kişisel başarı alt boyutunda anlamlı düzeyde daha tükenmiş olarak algıladıkları saptanmıştır. Araştırma sonucunda tükenmişliğin alt boyutlarının puan ortalamaları duygusal tükenme 2,13, duyarsızlaşma 1,58 ve kişisel başarı 3,94 olarak bulunmuştur.

Teltik (2009), okul öncesi eğitim kurumlarında çalışan 258 öğretmenden elde ettiği verilerin sonucunda yaş, eğitim düzeyi, gelir durumu, mesleki kıdem, okul türü, okuldaki anaokulu öğretmeni sayısı, eğitim verilen yaş grubu gibi değişkenler açısından toplam tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutlarında farklılaşma olmadığını tespit etmiştir.

2.2.5.2. Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

Yurtdışında yapılan araştırmaların başında tükenmişlik alanında otorite kabul edilen Christina Maslach ve Susan Jackson'ın yaptıkları araştırmalar gelmektedir. Maslach ve Jackson (1981), kamu hizmeti çalışanlarında yasanmış olan tükenmişliğin ölçülmesi için yaptıkları araştırmada, tükenmişlik sendromunun değerlendirilmesi amacıyla bir ölçek hazırlamışlardır. Ortaya çıkan ilk Maslach Tükenmişlik Ölçeği 47 maddeden oluşmuş ve 605 kişiye uygulanmıştır. Daha sonra bazı maddeler elenerek hazırlanan veri analizinde duygusal tükenme boyutunda 9, duyarsızlaşma boyutunda 5 ve kişisel başarı boyutunda 8 olmak üzere üç alt ölçek ortaya çıkmış ve yeni envanter bu kez 420 değişik kişiye uygulanmıştır. Uygulananlar içinde hemşireler, öğretmenler, avukatlar ve polisler yer almıştır. Araştırma sonunda, alt ölçeklerine göre kadın ve erkek cinsiyeti arasında farklı sonuçlar ortaya çıkmıştır. Kadınların erkeklere göre fazla duygusal tükenme yaşadıkları bulunmuştur. Yaş durumu göz önüne alındığında, genç yaştakilerin daha fazla duyarsızlaşma ve duygusal tükenme yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Duygusal tükenme boyutu ile doğrudan ilgili olan evlilik durumu açısından bakıldığında, bekâr veya boşanmış olanların evli olanlara göre duygusal tükenme düzeylerinin yüksek olduğu bulunmuştur. Yüksek okulu bitirenlerin duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarında tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu ortaya çıkmıştır (Aktaran: Tanrıverdi, 2008: 64).

Chesnutt (1997), Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile Almış Oldukları Destek İlişkisi ile ilgili araştırmasının sonucunda; tükenmişlik alt boyutlarının destek ağının genişliği, sağlanan destekten alınan doyum ve desteğin miktarı ile ilişkili olduğu; cinsiyet ve yaşın destek örüntüsünün yapısı ve tükenmişlikle ilgili olduğu; sosyal destek ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğu; yönetici desteği ile meslektaşlardan sağlanan destek ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında ters yönde ilişki olduğu; kadınların erkeklere göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları; 45 yaş ve altında olan öğretmenlerin bu yaşın üzerindekiyle oranla daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadıkları şeklindedir.

Walter ve Gates (1998), kişisel, mesleki, örgütsel özelliklerin eğitim müfettişleri ve yönetici tükenmişliği üzerindeki etkilerini araştırmışlardır. Araştırmalarını tükenmişliğe katkıda bulunan en belirgin kişisel, mesleki ve yönetsel özellikleri tanımlamak, ilişkisel bağlantıları belirlemek ve iş tatmininin tükenmişlik ile performans üzerindeki etkisini değerlendirmek amacıyla yapmışlardır. Toplam 1000 okul yöneticisi ve müfettişe gönderilen anketten 656 anket analiz edilmiştir. Ölçüm için kullanılan Yönetici İş Envanteri, Yönetici Stres İndeksi ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğini içeren toplam altı bölümden oluşmaktadır. Araştırmada Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde yer alan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı duygusu bağımlı değişkenler olarak belirlenmiştir. Yaş, yöneticilikte geçen süre, iş doyum, performans, rol belirsizliği ve rol çatışması gibi etkenler bağımsız değişken olarak seçilmiştir. Katılımcıların çoğunluğu tekrar şans verilse yine yöneticiliği seçeceklerini ve yöneticilikten tatmin olduklarını belirtmişlerdir. Sonuçlar, işinden memnun olanlarda tükenmenin özellikle duygusal tükenme boyutunda düşük olduğunu, ayrıca yine iş memnuniyeti ile görev kaynaklı stres arasında ters bir ilişki olduğunu göstermektedir. Ayrıca tükenme boyutlarından olan duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı duygusunun en çok rol çatışmasından etkilendiği, rekabetçi yaklaşımı benimseyen yöneticilerin, daha yüksek stres yaşamaya eğilimli oldukları ortaya çıkmıştır. Araştırma sonuçları çalışanlardaki iş tatmininde, denetleyicilerden gelen sosyal desteğin, iş arkadaşlarından ve aileden gelen sosyal destekten daha önemli olduğunu göstermektedir (Aktaran: Engin, 2008: 56-57).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, evreni ve örneklemini, bilgi toplama araçlarının geliştirilmesi, verilerinin toplanması ve çözümlenmesine ilişkin açıklamalara yer verilmiştir.

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Bu araştırmada, eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının mesleki tükenmişlik ve bazı değişkenler açısından aralarındaki ilişki inceleneceğinden *ilişkisel tarama modeli* kullanılacaktır. İlişkisel tarama modeli, iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelidir (Karasar; 1995: 81).

3.2. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Bu araştırmanın evrenini, 2009–2010 eğitim öğretim yılında İstanbul İli'nde görev yapan 338 eğitim deneticisi oluşturmaktadır. Araştırma evrenini oluşturan sayının 338 olması nedeniyle ayrıca örneklem belirlenmemiş olup evrenin tamamı araştırmaya dâhil edilmiştir.

Araştırma grubuna dağıtılan 338 anket formundan 217 adedi geri dönmüştür. Verilerin oluşturulması aşamasında 16 ankette yer alan eksik bilgiler, işaretlenmemiş sorular ve yetersiz cevaplandırmalar nedeniyle işlem dışı bırakılmıştır. Bu süreç sonunda 10 bayan ve 191 erkek olmak üzere araştırma örneklemini 201 (% 59,46) kişiden oluşmuştur. Uygulanan anketlerin dönüşümü ile ilgili bilgiler Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Uygulanan Anketlerin Dönüşümü

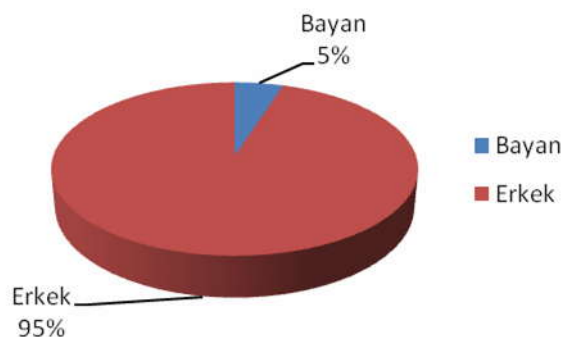
	n	%
Dağıtılan	338	100
Yanıtlanan	217	64,20
Değerlendirme Dışı Bırakılan	16	4,73
Değerlendirilen	201	59,46

Uygulama sonucunda değerlendirilen 201 anketin 10 (% 5) bayan ve 191 (% 95) erkek tarafından doldurulduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre örneklem grubunun büyük çoğunluğunun erkek eğitim deneticilerinden oluştuğu ortaya çıkmaktadır. Değerlendirmeye alınan anketlerde cinsiyete göre dağılımı Tablo 2 ve Şekil 1' de yer almaktadır.

Tablo 2: Örneklem Grubunun Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Sıklık n	Yüzde %
Bayan	10	5,0
Erkek	191	95,0
Toplam	201	100,0

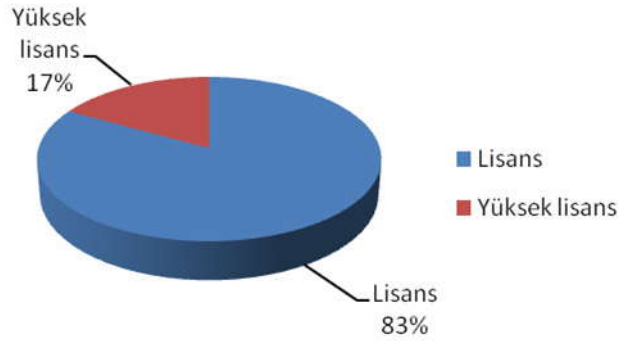
Araştırma grubunun cinsiyetlerine göre dağılımı Tablo 2'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin 10'u (% 5,0) bayan, 191'i (% 95,0) erkektir.

**Şekil 1. Araştırma Grubunun Cinsiyetlerine Göre Dağılım Grafiği**

Tablo 3: Araştırma Grubunun Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

	Sıklık n	Yüzde %
Ön Lisans	0	0
Lisans	167	83,1
Yüksek Lisans	34	16,9
Doktora	0	0
Toplam	201	100

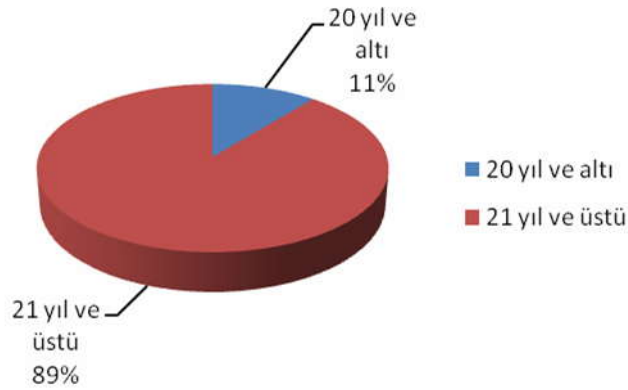
Araştırma grubunun eğitim düzeyine göre dağılımı Tablo 3’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin 167’si (% 83,1) lisans mezunu, 34’ü (% 16,9) yüksek lisans mezunudur. Bu sonuca göre eğitim deneticilerinin büyük çoğunluğu lisans düzeyinde eğitim görmüş kişilerden oluşmaktadır. Araştırma grubunda ön lisans ve doktora düzeyinde eğitim almış kişi bulunmamaktadır.

**Şekil 2. Araştırma Grubunun Eğitim Düzeyine Göre Dağılım Grafiği**

Tablo 4: Araştırma Grubunun Mesleki Kıdemlerine Göre Dağılımı

	Sıklık n	Yüzde %
1-5 Yıl	0	0
6-10 Yıl	0	0
11-15 Yıl	0	0
16-20 Yıl	22	10,9
20 Yıl ve Üzeri	179	89,1
Toplam	201	100,0

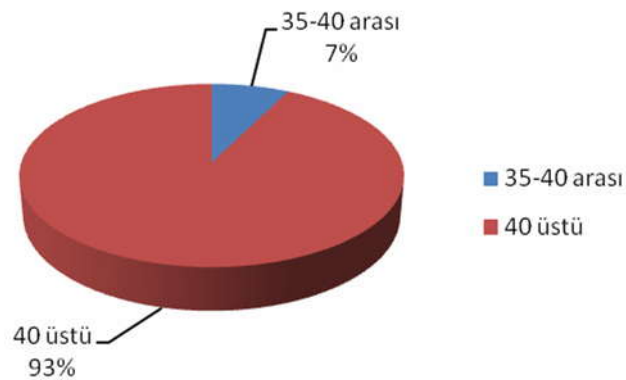
Araştırma grubunun mesleki kıdemlerine göre dağılımı Tablo 4’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin 22’sinin (% 83,1) 16-20 yıl aralığında, 179’unun (% 89,1) 21 yıl ve üstü mesleki kıdeme sahiptir. Bu sonuca göre İstanbul İli’nde görev yapan eğitim deneticilerinin mesleki kıdem olarak ülkenin farklı yerlerinde eğitim deneticisi olarak görev yaptıktan sonra buraya atandıklarını veya son yıllarda yapılan eğitim deneticisi alımlarında ilk görev yeri olarak İstanbul İli’ne atama yapılmamasından kaynaklanmaktadır.

**Şekil 3. Araştırma Grubunun Mesleki Kıdemlerine Göre Dağılım Grafiği**

Tablo 5: Araştırma Grubunun Yaşlarına Göre Dağılımı

	Sıklık n	Yüzde %
20-25 Yaş	0	0
26-30 Yaş	0	0
31-35 Yaş	0	0
36-40 Yaş	15	7,5
41 Yaş ve Üzeri	186	92,5
Toplam	201	100,0

Araştırma grubunun yaşlarına göre dağılımı Tablo 5’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin yaş aralıkları incelendiğinde, 15’i (% 7,5) 36-40 arası, 186’sının (% 92,5) 41 ve üstü yaş aralığındadır. Bu tabloya göre mesleki kıdem durumuna paralel olduğu görülmektedir. Tablonun bu şekilde oluşmasının nedenlerinden birisi de eğitim deneticilerinin bu göreve geçmeden önce uzun bir süre öğretmen olarak görev yapma zorunluluğundan kaynaklanmaktadır.

**Şekil 4. Araştırma Grubunun Yaşlarına Göre Dağılım Grafiği**

3.3. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARACI GELİŞTİRİLMESİ

Araştırmanın verileri araştırma grubu olan 338 eğitim deneticisine ölçek uygulama yolu ile elde edilmiştir. Amacı doğrultusunda demografik sorularla birlikte 50 adet soru belirlenmiştir. Bu sorulardan 4 tanesi demografik bilgileri ölçmeye dönüktür. Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği 24 sorudan, mesleki tükenmişlik ölçeği de 22 sorudan oluşmaktadır (Bkz. Ek:1). Katılımcılara sorulan sorular, anketin cevaplandırılmasını kolaylaştırmak, araştırmacının verileri daha hızlı değerlendirmesini sağlamak amacıyla kapalı uçludur. Araştırmada kullanılan Likert Ölçeği, kolaylığı nedeni ile tercih edilmiştir.

İkinci bölümde Mine TÜRKER'in 2006 yılında yaptığı "Çalışanların Rol Tanımlamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi" konulu araştırmasında, örgütsel vatandaşlık davranışlarını ölçmek amacıyla literatür taraması yapılmıştır. Bu tarama sonucunda 38 örgütsel vatandaşlık davranışı seçilmiştir. Bu davranışların 23 tanesi Morrison'un, 15 tanesi de Podsakoff'un literatür çalışmasından derlenmiştir. Anketlere son şekli verilmeden önce pilot araştırma yapılmış, rahat anlaşılmayan veya diğer sorularla örtüşen 5 soru ankette çıkarılarak 33 soruluk anket uygulanmıştır. Uygulama sonucunda araştırmacı tarafından deneklerin cevapladığı anket sonuçları faktör analizine tabi tutulmuş, analiz sonucunda faktör yükü. 50'den küçük olan dokuz ifade elenerek 24 ifadeden oluşan Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçeği ortaya çıkmıştır. (Türker; 2006: 44).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı altı alt boyuttan oluşmaktadır. Anketin birinci alt boyutu "Yardımseverlik" 1 ve 2'nci maddelerden; ikinci alt boyutu "Yurttaşlık" 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 ve 14'ncü maddelerden; üçüncü alt boyutu "Kişisel Gelişim" 20, 21, 22, 23 ve 24'ncü maddelerden; dördüncü alt boyutu "Centilmenlik" 15, 16 ve 17'nci maddelerden; beşinci alt boyutu "İç Tutarlılık" 4,5 ve 6'ncı maddelerden; altıncı alt boyutu olan "Örgüte Sadakat Duyma" ise 18 ve 19'ncü maddelerden meydana gelmektedir. Araştırma ölçeğinin ikinci bölümünde Türker tarafından uyarlanan ve geliştirilen bu ölçek kullanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışlarını ölçmek için ise 24 davranışa, kesinlikle katılıyorumdan kesinlikle katılmıyorum kadar uzayan ve altılı likert ile ölçülebilen cevaplama anahtarı kullanılmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde tükenmişlik düzeyini ölçmek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve toplam 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri üç alt boyutu ölçmektedir. Bu alt boyutlardan “Duygusal Tükenme” 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20’nci maddelerden; “Duyarsızlaşma” alt boyutu 5, 10, 11, 15 ve 22’nci maddelerden ve “Kişisel Başarısızlık Duygusu” alt boyutu ise 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21’nci maddelerden meydana gelmektedir. Mesleki tükenmişlik düzeyini ölçmek için 22 davranışa “hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman ve her zaman” seçeneklerinin sıralandığı beşli likert ile ölçülebilen cevaplama anahtarı kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin genel güvenilirlik analizi yapıldığında $\alpha = 0,640$; örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin genel güvenilirlik analizi yapıldığında $\alpha = 0,922$ güvenilirlik katsayısı elde edilmiştir. Elde edilen bulgular ışığında mesleki tükenmişlik ölçeğinin oldukça güvenilir olduğu, örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin ise yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

3.4. VERİLERİN TOPLANMASI

Çalışmada kullanılan veri toplama tekniği anket olarak belirlenmiştir. Katılımcılara dağıtılan anketlerin tamamı bireysel olarak ulaştırılarak cevap alınmıştır.

3.5. VERİLERİN İSTATİSTİKSEL ANALİZİ

Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 15.0 programı kullanılmıştır. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır. Hipotez testlerinin analizinde bağımsız örnek t-testi, Mann Whitney U testi, anova testi, korelasyon analizleri kullanılmıştır.

Örgütsel vatandaşlık ve mesleki tükenmişlik ölçekleri için güvenilirlik analizleri tekrar edilmiştir. Güvenirlik aynı değişkenin bağımsız ölçümleri arasındaki tutarlılık-kararlılık durumudur (www.egitim.aku.edu.tr). Yani güvenilirlik, çalışma yapılırken oluşabilecek rastgele hataları dışlamaktır. Aynı çalışma farklı zamanlarda tekrar tekrar

yapıldığında aynı cevaplar alınıyorsa yapılan çalışma güvenilirdir. Ölçeğin güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla geliştirilmiş yöntemlere güvenilirlik analizi ve bu ölçekte yer alan soruların irdelenmesine ise soru analizi (İtem Analysis) denilmektedir. Güvenilirliğin incelenmesinde en yaygın kullanılan yöntem Cronbach's Alpha Katsayısıdır. Cronbach's Alpha Katsayısının değerlendirilmesinde kullanılan değerlendirme kriteri; (Özdamar; 2004:633).

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güveniliridir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tablo 6. Anketlerin İç Tutarlılığı

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
Mesleki Tükenmişlik	22	,640
Örgütsel Vatandaşlık	24	,922

Araştırmaya katılan eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin genel güvenilirlik analizi yapıldığında $\alpha = 0,640$; örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin genel güvenilirlik analizi yapıldığında $\alpha = 0,922$ güvenilirlik katsayısı elde edilmiştir. Elde edilen bulgular ışığında mesleki tükenmişlik ölçeğinin oldukça güvenilir olduğu, örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin ise yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Araştırmada kullanılan bağımsız örnek t – testi, iki ilişkisiz grup ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını test etmek için kullanılır (Büyüköztürk, 2008:39). Çalışmada grupların birbirine yakın olduğu (parametrik) durumlarda t- testi, gruplardan birinin yirminin altında olduğu (parametrik olmayan) durumlarda Mann Whitney U testi kullanılmıştır. İki'den fazla grup durumunda parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Tek yönlü (One way) Anova testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Post Hoc Tukey testi kullanılmıştır. Tek yönlü varyans analizi,

ilişkisiz iki ya da daha çok örneklem ortalaması arasındaki farkın sıfırdan anlamlı bir şekilde farklı olup olmadığını test etmek üzere uygulanır. (Büyüköztürk, 2008:47).

Post hoc testi, varyans analizi sonucunda eğer gruplar arasında bir fark bulunmuşsa, farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını görebilmemiz için oldukça önemlidir. Anova tablosu, grupların ortalamaları arasında bir fark olup olmadığını genel olarak söylemektedir. 3 grup da olsa, 10 grup da olsa bütün grup ortalamalarının birbirine eşit olup olmadığını test eder. Sadece iki grup arasında farklılık olsa ve diğerleri arasında fark olmasa, varyans analizi “gruplar arasında fark vardır” sonucunu verir. Fakat farklılığını nereden kaynaklandığını, hangi gruplar arasında olduğunun sonuçlarının post hoc testi açıklayacaktır. Post hoc testleri içerisinde çalışmalarda en yaygın kullanılan Tukey testidir (Kalaycı, 2005:135).

Ölçekler arası ilişkileri saptamak için Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır. Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi test etmek, varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan istatistiksel bir yöntemdir. Korelasyon analizinde amaç; bağımsız değişken değiştiğinde, bağımlı değişkenin ne yönde değişeceğini görmektir (Kalaycı, 2005:115).

Eğitim deneticilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeği “kesinlikle katılıyorum” dan “kesinlikle katılmıyorum” a giden likert türü altılı dereceleme tekniği ile ölçülmüştür. Bu seçenekler üzerinde analiz yapabilmek için; 6 ve 1 arasında değişen sayısal değerler verilmiştir. Aritmetik ortalamasının değerlendirme aralığı için; $(6-1=5)$ olarak hesaplanan aralık katsayısına göre $(5/5=1.00)$ seçenek aralıkları düzenlenmiştir. Buna göre düzenlenen değerlendirme aralıkları Tablo 7 ve Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 7: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Aralık Katsayısına Bağlı Olarak Gruplandırma

Puan Aralıkları	Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi
1-1,99	Çok Düşük
2,00-2,99	Düşük
3,00-3,99	Orta
4,00-4,99	Yüksek
5,00-6,00	Çok Yüksek

Eğitim deneticilerinin mesleki tüklenmişlik düzeyini ölçmek amacıyla likert türü beşli dereceleme tekniği kullanılmıştır. Dereceleme maddeleri “hiçbir zaman”, “çok nadir”, “bazen”, “çoğu zaman” ve “her zaman” seçeneklerinden oluşmaktadır. Bu seçenekler üzerinde analiz yapabilmek için; 5 ve 1 arasında değişen sayısal değerler verilmiştir. Aritmetik ortalamanın değerlendirme aralığı için; $(5-1=4)$ olarak hesaplanan aralık katsayısına göre $(4/5=0.80)$ seçenek aralıkları düzenlenmiştir.

Tüklenmişliğin yüksekliği duygusal tüklenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında yüksek puanı, kişisel başarısızlık duygusu alt boyutunda ise düşük puanı yansıtır. Tüklenmişliğin düşük düzeyi ise duygusal tüklenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında düşük, kişisel başarısızlık duygusu alt boyutunda ise yüksek puanı yansıtır. Tüklenmişliğin bu üç yönü arasındaki ilişki ile ilgili olarak, her alt boyutun puanı ayrı ayrı değerlendirilir ve tek bir toplam puanla birleştirilemez. Sonuç olarak, her birey için üç ayrı puan hesaplanır (Çam, 1991).

Tablo 8: Mesleki Tüklenmişlik Ölçeği Aralık Katsayısına Bağlı Olarak Gruplandırma

Puan Aralıkları	Mesleki Tüklenmişlik Düzeyi
1-1,80	Çok Düşük
1,81-2,60	Düşük
2,61-3,40	Orta
3,41-4,20	Yüksek
4,21-5,00	Çok Yüksek

Sonuçlar % 95 güven aralığında, anlamlılık $p<0,05$ düzeyinde çift yönlü olarak değerlendirilmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

Bu bölümde, araştırmaya katılan eğitim deneticilerinden anket yoluyla elde edilen veriler, alt problemlerin çözümlenmesi için gerekli olan istatistiksel işlemler ve yorumlar yer almaktadır.

4.1. EĞİTİM DENETİCİLERİNİN GÖRÜŞLERİNE GÖRE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI GÖSTERME BECERİLERİ ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIĞIN ALT BOYUTLARI AÇISINDAN NE DÜZEYDEDİR?

Eğitim deneticilerinin görüşlerine göre örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme becerilerinin örgütsel vatandaşlığın yardımseverlik, yurttaşlık, kişisel gelişim, centilmenlik, iç tutarlılık ve örgüte sadakat duyma alt boyutları açısından hangi düzeyde olduğu Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9: Araştırmaya Katılan Eğitim Denetçilerinin Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Alt Boyutlarının Ortalamaları

	N	Min.	Mak.	Ort	S.s
Yardımseverlik	201	1,000	6,000	3,664	1,030
Yurttaşlık	201	1,222	6,000	4,549	1,072
Kişisel gelişim	201	1,000	6,000	4,712	1,190
Centilmenlik	201	1,000	6,000	3,391	1,012
İç tutarlılık	201	1,000	6,000	4,327	1,128
Örgüte sadakat duyma	201	1,000	6,000	4,087	1,247

Tabloya göre araştırmaya katılan eğitim deneticilerinin genel olarak örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme durumunun yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarının ortalamaları incelendiğinde ise, kişisel gelişim alt boyutunun ortalamasının en yüksek, centilmenlik alt boyutunun ortalamasının en düşük olduğu görülmektedir.

Tabloya göre, araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin yurttaşlık, kişisel gelişim, iç tutarlılık ve örgüte sadakat duyma alt boyutlarında yüksek düzeyde davranış gösterdikleri; yardımseverlik ve centilmenlik alt boyutlarında orta düzeyde davranış gösterdikleri görülmektedir.

4.2. EĞİTİM DENETİCİLERİNİN GÖRÜŞLERİNE GÖRE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK SEVİYELERİ TÜKENMİŞLİĞİN ALT BOYUTLARI AÇISINDAN HANGİ DÜZEYDEDİR?

Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik davranışı gösterme durumlarının tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık duygusu alt boyutları açısından hangi düzeyde olduğu Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 10: Araştırmaya Katılan Eğitim Denetçilerinin Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutlarının Ortalamaları

	N	Min.	Mak.	Ort	S.s
Duygusal tükenme	201	1,000	4,222	2,627	0,482
Duyarsızlaşma	201	1,000	4,000	2,607	0,577
Kişisel başarısızlık duygusu	201	1,125	4,375	2,914	0,443

Tablo 10'a göre, araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarının ortalamaları incelendiğinde, kişisel başarısızlık duygusu alt boyutunun ortalamasının en yüksek, duyarsızlaşma alt boyutunun ortalamasının en düşük olduğu görülmektedir. Bu sonuçlardan hareketle eğitim deneticilerinin genel olarak orta düzeyde tükenmişlik yaşadıkları, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında ortanın alt sınırında oldukları, düşük düzeye yakın tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

4.3. EĞİTİM DENETİCİLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI CİNSİYET, EĞİTİM DÜZEYİ, MESLEKİ KIDEM VE YAŞ DEĞİŞKENLERİNE GÖRE ANLAMLI BİR FARKLILIK GÖSTERMEKTE MİDİR?

Eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının cinsiyet, eğitim düzeyi, mesleki kıdem ve yaş değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip

göstermediği yapılan analizlerden elde edilen bulgular ışığında ayrı ayrı ele alınarak değerlendirilmiştir.

4.3.1. Eğitim Deneticilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamli Bir Şekilde Farklılaşmakta mıdır?

Eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarının cinsiyet değişkeni açısından farklılaşıp farklılaşmadığı gruplardan birinin yirminin altında olması nedeniyle Mann Whitney U testi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11: Eğitim Denetçilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Alt Boyutları ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Mann Whitney U testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular

	Grup	N	Ort	S.s	U	P
Yardımsverlik	Bayan	10	3,950	0,956	768,5	0,292
	Erkek	191	3,649	1,034		
Yurttaşlık	Bayan	10	4,267	1,331	902,5	0,394
	Erkek	191	4,564	1,059		
Kişisel gelişim	Bayan	10	4,840	1,285	855,5	0,729
	Erkek	191	4,706	1,189		
Centilmenlik	Bayan	10	3,400	1,153	938	0,978
	Erkek	191	3,391	1,007		
İç tutarlılık	Bayan	10	4,600	0,991	798,5	0,433
	Erkek	191	4,312	1,136		
Örgüte sadakat duyma	Bayan	10	4,500	1,509	717,5	0,284
	Erkek	191	4,065	1,233		

Tablo 11’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin yardımsverlik alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U = 768,5; p > .05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin yurttaşlık alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U=902,5; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin kişisel gelişim alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U= 855,5; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin centilmenlik alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U= 938; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin iç tutarlılık alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U= 798,5; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin örgüte sadakat duyma alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U= 717,5; p>.05$).

Tabloya göre örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarının gruplara göre sıra ortalamaları incelendiğinde, bayanlar ve erkekler arasında örgütsel vatandaşlık davranışını gösterme yönünden belirgin bir farklılığın olmadığı anlaşılmaktadır.

4.3.2. Eğitim Deneticilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Anlamlı Bir Şekilde Farklaşmakta mıdır?

Eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarının eğitim düzeyi değişkeni açısından farklılaşıp farklılaşmadığı t testi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12: Eğitim Denetçilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Alt Boyutları ile Eğitim Düzeyi Değişkeni Arasındaki t Testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular

	Grup	N	Ort	S.s	t	P
Yardımseverlik	Lisans	167	3,653	1,034	-0,350	0,727
	Yüksek lisans	34	3,721	1,024		
Yurttaşlık	Lisans	167	4,611	0,986	1,827	0,069
	Yüksek lisans	34	4,245	1,401		
Kişisel gelişim	Lisans	167	4,760	1,143	1,270	0,206
	Yüksek lisans	34	4,476	1,394		
Centilmenlik	Lisans	167	3,441	1,023	1,550	0,123
	Yüksek lisans	34	3,147	0,929		
İç tutarlılık	Lisans	167	4,349	1,086	0,628	0,530
	Yüksek lisans	34	4,216	1,328		
Örgüte sadakat duyma	Lisans	167	4,141	1,236	1,354	0,177
	Yüksek lisans	34	3,824	1,290		

Tablo 12’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin yardımseverlik alt boyutu puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t = -0,350$; $p > .05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin yurttaşlık alt boyutu puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir

farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t= 1,827; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin kişisel gelişim alt boyutu puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t= 1,270; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin centilmenlik alt boyutu puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t= 1,550; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin iç tutarlılık alt boyutu puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t= 0,628; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin örgüte sadakat duyma alt boyutu puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t= 1,354; p>.05$).

Buna göre eğitim denetçilerinden yüksek lisans eğitimi alarak daha üst bir eğitim düzeyine sahip olanların lisans düzeyinde eğitim düzeyine sahip eğitim denetçileriyle örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme boyutlarında farklılık görülmemektedir.

4.3.3. Eğitim Denetçilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Anlamlı Bir Şekilde Farklılaşmakta mıdır?

Eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarının mesleki kıdem değişkeni açısından farklılaşıp farklılaşmadığı t testi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar tablo 13’de verilmiştir.

Tablo 13: Eğitim Denetçilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Alt Boyutları ile Mesleki Kıdem Değişkeni Arasındaki t Testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular

	Grup	N	Ort	S.s	t	P
Yardımseverlik	20 yıl ve altı	22	3,659	1,169	-0,024	0,980
	21 yıl ve üstü	179	3,665	1,015		
Yurttaşlık	20 yıl ve altı	22	4,343	1,306	-0,955	0,341
	21 yıl ve üstü	179	4,575	1,041		
Kişisel gelişim	20 yıl ve altı	22	4,564	1,266	-0,620	0,536
	21 yıl ve üstü	179	4,731	1,183		
Centilmenlik	20 yıl ve altı	22	3,606	1,482	1,055	0,293
	21 yıl ve üstü	179	3,365	0,941		
İç tutarlılık	20 yıl ve altı	22	4,485	0,913	0,696	0,487
	21 yıl ve üstü	179	4,307	1,153		
Örgüte sadakat duyma	20 yıl ve altı	22	4,227	1,518	0,558	0,578
	21 yıl ve üstü	179	4,070	1,214		

Tablo 13’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin yardımseverlik alt boyutu puanlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t = -0,024$; $p > .05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin yurttaşlık alt boyutu puanlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir

farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t = -0,955; p > .05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin kişisel gelişim alt boyutu puanlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t = -0,620; p > .05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin centilmenlik alt boyutu puanlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t = 1,055; p > .05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin iç tutarlılık alt boyutu puanlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t = 0,696; p > .05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin örgüte sadakat duyma alt boyutu puanlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t = 0,558; p > .05$).

Buna göre eğitim denetçileri farklı kıdeme sahip olsalar da örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme açısından aralarında belirgin farklılık görülmemektedir.

4.3.4. Eğitim Deneticilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Yaş Değişkenine Göre Anlamlı Bir Şekilde Farklılaşmakta mıdır?

Eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarının yaş değişkeni açısından farklılaşıp farklılaşmadığı gruplardan birinin yirminin altında olması nedeniyle Mann Whitney U testi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar tablo 14'de verilmiştir.

Tablo 14: Eğitim Denetçilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Alt Boyutları ile Yaş Değişkeni Arasındaki U testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular

	Grup	N	Ort	S.s	U	P
Yardımselik	35-40 arası	15	3,467	1,157	1233	0,449
	40 üstü	186	3,680	1,021		
Yurttaşlık	35-40 arası	15	4,407	1,328	1382,5	0,953
	40 üstü	186	4,561	1,052		
Kişisel gelişim	35-40 arası	15	4,773	1,356	1290,5	0,627
	40 üstü	186	4,708	1,180		
Centilmenlik	35-40 arası	15	3,622	1,479	1217,5	0,409
	40 üstü	186	3,373	0,968		
İç tutarlılık	35-40 arası	15	4,711	0,795	1079	0,142
	40 üstü	186	4,296	1,147		
Örgüte sadakat duyma	35-40 arası	15	4,500	1,389	1080,5	0,143
	40 üstü	186	4,054	1,233		

Tablo 14’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin yardımselik alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U= 1233; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin yurttaşlık alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U= 1382,5; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin kişisel gelişim alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U=1290,5; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin centilmenlik alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U= 1217,5; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin iç tutarlılık alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U= 1079; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin örgüte sadakat duyma alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U= 1080,5; p>.05$).

Buna göre eğitim denetçilerinin yaşları arasındaki farklılık örgütsel vatandaşlık davranışı gösterilmesinde farklılık yaratmamaktadır.

4.4. EĞİTİM DENETİCİLERİNİN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ CİNSİYET, EĞİTİM DÜZEYİ, MESLEKİ KIDEM VE YAŞ DEĞİŞKENLERİNE GÖRE ANLAMLILIK BİR FARKLILIK GÖSTERMEKTE MİDİR?

Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri cinsiyet, eğitim düzeyi, mesleki kıdem ve yaş değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği yapılan analizlerden elde edilen bulgular ışığında ayrı ayrı ele alınarak değerlendirilmiştir.

4.4.1. Eğitim Deneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamlı Bir Şekilde Farklılaşmakta mıdır?

Eğitim denetçilerinin tükenmişlik düzeyi alt boyutlarının cinsiyet değişkeni açısından farklılaşıp farklılaşmadığı gruplardan birinin yirminin altında olması nedeniyle Mann Whitney U testi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar tablo 15’de verilmiştir.

Tablo 15: Eğitim Denetçilerinin Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutları ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki U testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular

	Grup	N	Ort	S.s	U	P
Duygusal tükenme	Bayan	10	3,067	0,503	459	0,006
	Erkek	191	2,604	0,471		
Duyarsızlaşma	Bayan	10	2,640	0,704	939	0,928
	Erkek	191	2,605	0,572		
Kişisel başarısızlık duygusu	Bayan	10	2,875	0,408	840,5	0,520
	Erkek	191	2,916	0,446		

Tablo 15’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($U=459; p<.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, bayan eğitim denetçilerinin duygusal tükenmeleri, erkek eğitim denetçilerinin duygusal tükenmelerinden yüksektir.

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U= 939; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarısızlık duygusu alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U= 840,5; p>.05$).

4.4.2. Eğitim Denetçilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Anlamli Bir Şekilde Farklaşmakta mıdır?

Eğitim denetçilerinin tükenmişlik düzeyi alt boyutlarının eğitim düzeyi değişkeni açısından farklılaşıp farklılaşmadığı t testi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar tablo 16’da verilmiştir.

Tablo 16: Eğitim Denetçilerinin Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutları ile Eğitim Düzeyi Değişkeni Arasındaki t Testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular

	Grup	N	Ort	S.s	t	P
Duygusal tükenme	Lisans	167	2,619	0,471	-0,527	0,599
	Yüksek lisans	34	2,667	0,539		
Duyarsızlaşma	Lisans	167	2,587	0,580	-1,097	0,274
	Yüksek lisans	34	2,706	0,558		
Kişisel başarısızlık duygusu	Lisans	167	2,910	0,449	-0,239	0,811
	Yüksek lisans	34	2,930	0,419		

Tablo 16’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutu puanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t = -0,527; p > .05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma alt boyutu puanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t = -1,097; p > .05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarısızlık duygusu alt boyutu puanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t = -0,239; p > .05$).

Buna göre eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik düzeyi ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

4.4.3. Eğitim Deneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Anlamlı Bir Şekilde Farklılaşmakta mıdır?

Eğitim denetçilerinin tükenmişlik düzeyi alt boyutlarının mesleki kıdem değişkeni açısından farklılaşıp farklılaşmadığı t testi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar tablo 17’de verilmiştir.

Tablo 17: Eğitim Denetçilerinin Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutları ile Mesleki Kıdem Değişkeni Arasındaki t Testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular

	Grup	N	Ort	S.s	t	P
Duygusal tükenme	20 yıl ve altı	22	2,808	0,391	1,881	0,061
	21 yıl ve üstü	179	2,605	0,488		
Duyarsızlaşma	20 yıl ve altı	22	2,691	0,500	0,722	0,471
	21 yıl ve üstü	179	2,597	0,586		
Kişisel başarısızlık duygusu	20 yıl ve altı	22	2,847	0,281	-0,750	0,454
	21 yıl ve üstü	179	2,922	0,459		

Tablo 17’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutu puanlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t= 1,881; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma alt boyutu puanlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t= 0,722; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarısızlık duygusu alt boyutu puanlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t = -0,750; p > .05$).

Buna göre eğitim deneticilerinin mesleki kıdemlerinin tükenmişlik düzeyi açısından anlamlı bir farklılığa sebep olmadığı anlaşılmaktadır.

4.4.4. Eğitim Deneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Yaş Değişkenine Göre Anlamlı Bir Şekilde Farklılaşmakta mıdır?

Eğitim denetçilerinin tükenmişlik düzeyi alt boyutlarının yaş değişkeni açısından farklılaşp farklılaşmadığı gruplardan birinin yirminin altında olması nedeniyle Mann Whitney U testi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 18: Eğitim Denetçilerinin Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutları ile Yaş Değişkeni Arasındaki U testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular

	Grup	N	Ort	S.s	U	P
Duygusal tükenme	35-40 arası	15	2,807	0,310	976,5	0,053
	40 üstü	186	2,612	0,491		
Duyarsızlaşma	35-40 arası	15	2,680	0,654	1253	0,510
	40 üstü	186	2,601	0,572		
Kişisel başarısızlık duygusu	35-40 arası	15	2,667	0,474	877,5	0,016
	40 üstü	186	2,933	0,436		

Tablo 18’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U = 976,5; p > .05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda,

grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($U= 1253; p>.05$).

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarısızlık duygusu alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($U= 877,5; p<.05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, 35-40 yaş aralığındaki eğitim denetçilerinin kişisel başarısızlık duygu düzeyi 41 ve üstü yaş aralığındaki eğitim denetçilerinin kişisel başarısızlık duygu düzeyinden belirgin şekilde yüksek olduğu, bu durumun mesleğe yeni başlamış ve idealleri bulunan eğitim denetçilerinin sisteme yeterince adapte olamamaları veya sistem içinde pek çok şeyi değiştirmeyi hedefleyip herhangi bir şey yapamamanın verdiği yılgınlıktan dolayı farklılığın olduğu, yaş ilerledikçe bu duygunun yerini mevcut durumu kabullenme ve bu doğrultuda rollerini yerine getirme alışkanlığı kazanılmış olduğundan kişisel başarısızlık duygusunun da zaman içinde azaldığı kanaatine varılabilir.

4.5. EĞİTİM DENETİCİLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARIYLA MESLEKİ TÜKENMİŞLİKLERİ ARASINDA ANLAMLİ BİR İLİŞKİ VAR MIDIR?

Eğitim denetçilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirleyen korelasyon analiz sonuçları tablo 19’da gösterilmiştir.

Tablo 19: Eğitim Denetçilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkiyi Belirleyen Pearson Korelasyonu Katsayısı Sonuçları

Değişkenler	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarısızlık Duygusu
Yardımsızlık	0,087	0,014	0,021
Yurttaşlık	-0,193**	-0,129	-0,040
Kişisel Gelişim	-0,194**	-0,208**	-0,075
Centilmenlik	0,087	0,128	-0,041
İç Tutarlılık	-0,099**	-0,190**	-0,050
Örgüte Sadakat Duyma	-0,139*	-0,080	-0,055

Tablo 19'dan anlaşılacağı üzere, araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin yardımsızlık alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($r= 0,087$; $p>0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin yurttaşlık alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan negatif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($r= -0,193$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin kişisel gelişim alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan negatif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($r= -0,194$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin centilmenlik alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. ($r= 0,087$; $p>0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin iç tutarlılık alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. ($r= -0,099$; $p>0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin örgüte sadakat duyma alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan negatif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($r= -0,139$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin yardımseverlik alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($r= 0,014$; $p>0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin yurttaşlık alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. ($r= -0,129$; $p>0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin kişisel gelişim alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan negatif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($r= -0,208$; $p<0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin centilmenlik alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. ($r= 0,128$; $p>0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin iç tutarlılık alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan negatif yönde bir ilişki saptanmıştır. ($r= -0,190$; $p>0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin örgüte sadakat duyma alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. ($r= -0,080$; $p>0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarısızlık duygusu alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin yardımseverlik alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($r= 0,021$; $p>0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarısızlık duygusu alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin yurttaşlık alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. ($r= -0,040$; $p>0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarısızlık duygusu alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin kişisel gelişim alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. ($r= -0,075$; $p>0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarısızlık duygusu alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin centilmenlik alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. ($r = -0,041; p > 0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarısızlık duygusu alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin iç tutarlılık alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. ($r = -0,050; p > 0.05$)

Araştırmaya katılan eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarısızlık duygusu alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğinin örgüte sadakat duyma alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. ($r = -0,055; p > 0.05$)

BEŞİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA

Bu bölümde eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarını ne düzeyde gösterdikleri, mesleki tükenmişlik yaşayıp yaşamadıkları veya hangi boyutta ve hangi düzeyde yaşadıkları, örgütsel vatandaşlık davranışı ve mesleki tükenmişliğin cinsiyet, yaş, kıdem ve eğitim düzeyi değişkenleri açısından farklılaşıp farklılaşmadığı ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile mesleki tükenmişlik arasında bir ilişki olup olmadığı elde edilen bulgular doğrultusunda yorumlanacaktır.

1. Eğitim deneticilerinin görüşlerine göre örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme becerileri örgütsel vatandaşlığın alt boyutları açısından ne düzeydedir?

Eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlığın alt boyutları olan yardımseverlik, yurttaşlık, kişisel gelişim, centilmenlik, iç tutarlılık ve örgüte sadakat duyma davranışlarının genel ortalamasının 4,121 olmasına bağlı olarak bu davranışları gösterme düzeyinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Örgütsel vatandaşlık boyutları kişisel gelişim, yurttaşlık, iç tutarlılık ve örgüte sadakat duyma boyutlarında yüksek düzeyde; yardımseverlik ve centilmenlik boyutlarında da orta düzeyde gösterildikleri görülmektedir.

Ülkenin ve toplumun geleceğini şekillendirme misyonu olan eğitimin, bu görevi yürüten işgörenlerinin de hangi düzeyde olursa olsun görevin önemine binaen çeşitli olumsuzluklar yaşasalar dahi görevlerini yerine getirirken bu misyonun kendilerine yüklediği sorumluluktan dolayı yapılan görevin benimsendiği ve örgütün sahiplenildiği görülmektedir. Araştırma yapılan grupla ilgili örgütsel vatandaşlık davranışı alanında bugüne kadar yapılmış bir çalışma bulunmamaktadır. Bu yüzden daha önce yapılan çalışmalarla bir karşılaştırma yapılamamaktadır. Ancak farklı meslek grupları ve özellikle öğretmenlere dönük yapılan çalışmalarda elde edilen bulgular ile araştırma sonuçları örtüşmektedir. Güven (2006) tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarından elde edilen örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme ortalamaları ile bu çalışmadan elde edilen sonuçlar küçük sapmalar dışında aynı özellikleri

göstermektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışını yüksek düzeyde gösterme durumları daha çok örgütün koyduğu kurallara uyma, örgütsel etkinliklere katılma, kendini geliştirmeye dönük faaliyetlere katılma gibi örgütün bugünü ve geleceğini olumlu kılmayı amaçlayan adımlar olarak görülmelidir. Centilmenlik boyutunun düşük düzeyde çıkmasının nedeni soru köklerinin olumsuz çağrışımda bulunuyor olmasından da kaynaklanmış olabileceğidir. Örneğin kurumun kusurlu yanlarını ortaya çıkarmak, işle veya kurumla yakınmak gibi sorular olumsuzluğu çağrıştırmaktadır.

2. Eğitim deneticilerinin görüşlerine göre mesleki tükenmişlik seviyeleri tükenmişliğin alt boyutları açısından hangi düzeydedir?

Eğitim deneticilerinin genel tükenmişlik ortalamasının 2,716 olduğu, bu sonuçtan hareketle orta düzeyde tükenmişlik yaşadıkları ifade edilebilir. Ortanın alt sınırı 2,61 olduğu düşünülürse genel tükenmişlik düzeyinin düşük sınıra yakın olduğu söylenebilir. Tükenmişliğin alt boyutları açısından duygusal tükenme (2,627) ve duyarsızlaşma (2,607) boyutlarından elde edilen sonuçların birbirine çok yakın olduğu ve bu boyutların tükenmişlik düzeyinin düşük sınırında olduğu görülmektedir. Kişisel başarısızlık duygusu boyutunun yüksek çıkması beklenen bir sonuç kabul edilmelidir. Çam'ın (1991) da belirttiği gibi, tükenmişliğin düşük düzeyi duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında düşük, kişisel başarısızlık duygusu alt boyutunda ise yüksek puanı yansıtır doğrultusunda Maslach Tükenmişlik Envanterinde kişisel başarısızlık duygusuyla ilgili sorular ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarına ait soruların cevaplandırılma biçimi ters yönlü bir ilişki göstermektedir. Dolayısıyla kişisel başarısızlık duygusu puanının yüksek olması tükenmişliğin düşük olduğuna delalettir. Bu noktadan hareketle eğitim deneticilerinin kişisel başarısızlık duygusu ortalamasının 2,914 olması orta düzeyde tükenmişlik yaşandığını göstermektedir.

Konuyla ilgili olarak Engin (2006), Yılmaz (2007) ve Tanrıverdi'nin (2008) ilköğretim müfettişleri ile ilgili tükenmişlik araştırmaları yaptıkları, bulunan sonuçların Engin'in ulaştığı sonuçlarla paralellik gösterdiği görülmüştür. Eğitim deneticilerinde düşük düzeye yakın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma görülmesine rağmen kişisel başarısızlık duygusunun orta düzeyde yaşanması bağlı olunan Bakanlığın mesleğe yeterli önemi vermemesi, yapılan işin sonucunun sağlıklı olarak görülememesi gibi etkenlere bağlı olduğu ileri sürülebilir.

3. Eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışları cinsiyet, eğitim düzeyi, mesleki kıdem ve yaş değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının cinsiyet, eğitim düzeyi, mesleki kıdem ve yaş değişkenlerine göre yapılan analiz sonucunda gruplar arasında anlamlı bir değişiklik görülmemiştir. Dolayısıyla aynı işi yapan bu kişilerin görevleriyle ilgili ortak bir anlayış ve çalışma düzeni kurdukları, belirtilen değişkenlerin görevin yerine getirilmesinde anlamlı sonuçlar doğurmadığı anlaşılmıştır.

4. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri cinsiyet, eğitim düzeyi, mesleki kıdem ve yaş değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir fark oluşturup oluşturmadığına dönük olarak yapılan analiz neticesinde, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Ortalamalar arasındaki farka göre bayan eğitim deneticilerinin erkek eğitim deneticilerine göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmıştır. Elde edilen bu bulgu aynı meslek grubuna yönelik yapılan araştırma sonuçlarından Engin (2006) ile uyumluluk göstermekte, Yılmaz (2007) ve Tanrıverdi (2008) ile uyumsuzdur. Farklı mesleklere yönelik yapılan araştırmalarda bayan ve erkeklerde duygusal tükenme durumunun bayanlara dönük olduğuna dair araştırmalar mevcuttur. Ergin'in (1992) hemşire ve doktorlar, Baysal'ın (1995) öğretmenler, Urfalı Aksoy (2007) ve Karahan'ın (2008) özel eğitim okulu öğretmenleri ve Çimen'in (2007) ilköğretim öğretmenlerine dönük yapmış oldukları araştırmalarda kadınların erkeklere göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Yurt dışında yapılan araştırmalardan Maslach ve Jackson (1981) ve Chesnutt'un (1997) araştırmalarında da bayanların erkeklere göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları bulunmuştur.

Bu durumun nedeni bayanların daha duygusal varlık olarak görülmesi, olaylar ve durumlardan daha çabuk etkilendikleri genel bir kanaat haline gelmiştir. Bayan eğitim deneticileri de özellikle inceleme ve soruşturma gibi görevler nedeniyle

sık sık olumsuzluklarla karşı karşıya geldiklerinden bu durumun yıpratıcı etkilerine maruz kalarak duygusal tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir.

Eğitim denetçilerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin yaş değişkeni açısından anlamlı bir fark oluşturup oluşturmadığına dönük olarak yapılan analiz neticesinde grupların aritmetik ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olduğu, 35-40 yaş arası eğitim deneticilerinin 40 yaş üzeri eğitim deneticilerine göre daha yüksek düzeyde kişisel başarısızlık duygusu yaşadıkları tespit edilmiştir. Elde edilen bulguyu Engin'in (2006) ilköğretim müfettişlerine yönelik yaptığı araştırma ile Örmən'in (1993) banka yöneticilerine yönelik yaptığı araştırmanın sonuçları desteklemektedir. Ayrıca kişisel başarısızlık duygusu dışında genel tükenmişlik veya tükenmişliğin diğer boyutları açısından yaşın tükenme nedeni olduğuna dönük araştırmaların olduğu, bu araştırmaların sonuçları değerlendirildiğinde yaş bakımından küçük olanların ileri yaştakilere göre daha fazla tükenmişlik yaşadıklarına yöneliktir. Bu noktada yaşın verdiği tecrübesizlik, teori ile pratiğin uyumsuzluğu, çok şey yapmayı hedefleyip kısa zaman içinde bir şeyleri değiştiremeyeceğine dönük oluşan inanç gibi faktörler tükenmişliğe neden olmakta, zaman içinde artan tecrübe ve problemleri daha sağlıklı değerlendirebilme yetisi bu durumu ortadan kaldırmaktadır.

Eğitim deneticilerinin yukarıda belirtilenler dışında kalan, eğitim düzeyi ve kıdemin tükenmişliğin bütün alt boyutları; cinsiyetin duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık duygusu ile yaşın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları açısından yapılan analiz sonuçlarına göre anlamlı farklar meydana getirmediği anlaşılmıştır.

5. Eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla mesleki tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışları ile mesleki tükenmişlikleri arasında genel anlamda negatif bir ilişki olduğu görülmektedir. Yani örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme durumu arttıkça tükenmişliğin azaldığı, buna bağlı olarak tükenmişlik arttıkça da örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme sıklığının azaldığı söylenebilir.

ALTINCI BÖLÜM

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırmanın bulguları doğrultusunda ulaşılan sonuçlara ve bu sonuçlar ışığında yapılan önerilere yer verilmiştir.

6.1. SONUÇLAR

1. Eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutları olan yardımseverlik, yurttaşlık, kişisel gelişim, centilmenlik, iç tutarlılık ve örgüte sadakat duyma açısından cinsiyet, eğitim durumu, mesleki kıdem ve yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmıştır.

2. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik ölçeği alt boyutları olan duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık duygusu açısından cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği, duygusal tükenme alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği, bayan eğitim deneticilerinin erkek eğitim deneticilerinden daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmıştır.

3. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik ölçeği alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık duygusu açısından eğitim durumu, mesleki kıdem ve yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmıştır.

4. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik ölçeği kişisel başarısızlık duygusu alt boyutunun yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmış, 35-40 yaş aralığındaki eğitim denetçilerinin kişisel başarısızlık duygusu, 40 üstü yaş aralığındaki eğitim denetçilerinin kişisel başarısızlık duygusundan daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

5. Eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık ölçeği centilmenlik alt boyutu ile yardımseverlik, yurttaşlık ve kişisel gelişim alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı, örgütsel vatandaşlık ölçeğinin diğer alt boyutlarının birbirleri arasındaki ilişkinin pozitif yönde olduğu anlaşılmıştır.

6. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik ölçeği duygusal tükenme alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışı yardımseverlik, centilmenlik ve iç tutarlılık alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı; yurttaşlık, kişisel gelişim ve örgüte sadakat duyma alt boyutları arasında ise negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğu ortaya çıkmıştır.

7. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik ölçeği duyarsızlaşma alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışı yardımseverlik, yurttaşlık, centilmenlik ve örgüte sadakat duyma alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı; kişisel gelişim ve iç tutarlılık alt boyutları arasında ise negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğu ortaya çıkmıştır.

8. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik ölçeği kişisel başarısızlık duygusu alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı anlaşılmıştır.

9. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik ölçeği alt boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğu ortaya çıkmıştır.

6.2. ÖNERİLER

6.2.1. Eğitim

1. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik ölçeği alt boyutları olan duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık duygusu açısından cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği, duygusal tükenme alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği, bayan eğitim deneticilerinin erkek eğitim deneticilerinden daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmıştır. Eğitim deneticilerinin bağlı bulunduğu Milli Eğitim Bakanlığı bayan eğitim deneticilerine duygusal tükenme yönünden psikolojik destek sağlaması için ilave çalışma yapabilir.

2. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik ölçeği kişisel başarısızlık duygusu alt boyutunun yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmış, 35-40 yaş aralığındaki eğitim denetçilerinin kişisel başarısızlık duygusu, 40 üstü yaş aralığındaki eğitim denetçilerinin kişisel başarısızlık duygusundan daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre 40 yaş altında olan eğitim deneticilerinde görülen kişisel başarısızlık duygusunu gidermeye dönük eğitim faaliyetleri düzenlenmesi yoluyla

kendine güven duygusu artırılarak başarısızlık duygusunun azaltılması yoluna gidilebilir.

3. Eğitim deneticilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları ile mesleki tükenmişlik alt boyutlarının kendi içinde birbirleriyle olumlu yönde ilişkili oldukları, dolayısıyla her iki alanı geliştirmeye dönük eğitimsel faaliyetlerin düzenlenmesi personelin örgütü geliştirmeye dönük çabalarına katkı sağlayacaktır.

6.2.2. Araştırma

1. Eğitim deneticilerinin mesleki tükenmişlik düzeyinde anlamlı farklılıklar bulunan cinsiyet ve yaş değişkenlerinde oluşan bu farklılığın kaynağının ne olduğu araştırılabilir.

2. Bu araştırma farklı illerde veya ülke genelinde yapılarak sonuçlar karşılaştırılabilir.

KAYNAKÇA

- Abowitz, K. K., Harnish, J. (2006). Contemporary Discourses of Citizenship. *Review of Educational Research*, 76(4), 653–690. JSTOR The Scholarly Journal Archive.
- Acker, G. M. (1999). The Impact of Clients' Mental Illness on Social Workers' Job Satisfaction and Burnout. *Health and Social Work*, 24(2), 112–120.
- Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik İş Doyumu ve Kişilik*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Aktay, Ali (2008). *Yönetici ve Öğretmenlerin Değer Tercihleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Altınbaş, Burç (2008). *Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aydın, Mustafa (1993). *Çağdaş Eğitim Denetimi*, Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Aquino, K., Bommer, W. H. (2003). Preferential Mistreatment: How Victim Status Moderates the Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Workplace Victimization. *Organization Science*, 14(4), 374–385. JSTOR The Scholarly Journal Archive.
- Babaoğlu, Emine (2006). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik (Düzce İli Örneği)*, Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Balay, Refik (2000). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Baltaş, Acar (2002). *Ekip Çalışması ve Liderlik*, İstanbul: Remzi Kitapevi.

- Baysal, Asuman (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Bolino, M. C. (1999). Citizenship and Impression Management: Good Soldiers or Good Actors?. *Academy of Management*, 24(1), 82–98. JSTOR The Scholarly Journal Archive.
- Borman, W C. (2004). The Concept of Organizational Citizenship. *Current Directions in Psychological Science*, 13(6), 238–241. JSTOR The Scholarly Journal Archive.
- Börü, D., Güneşer, B., (2006). Algılanan Örgütsel Destek ve Lider Üye Etkileşiminin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlişkisi ve Güvenin Rolü. *ÖNERİ- Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(7), 43-58.
- Büyüköztürk, Şener (2002). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı El Kitabı*, Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Carola, J. M. (2010). *Perceived Frequency of Change and Burnout among Employees of Varying Position Levels and Organization Types*. Doktora Tezi, Northcentral University Graduate Faculty of the School of Behavioral and Health Sciences, Arizona.
- Chesnutt, W. J. “The Relationship Between Social Support and Professional Burnout Among Public Secondary School Teachers in Northeast Tennessee” *Dissertation Abstract International*, 52 (6), 2070 A, 1997.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W. (1993). A Review and Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management*, 18(4), 621–656. JSTOR The Scholarly Journal Archive.

- Çam, Olcay (1989). *Hemşirelerde Tükenmişlik ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Çam, Olcay (1992). Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması, *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı*. 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Çınar, Füsun (2000). *Organizasyonel Yurttaşlık Davranışı ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Çimen, Sibel (2007). *İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Yaşantıları ve Yeterlik Algıları*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Çiper, Ayşe (2006). *Tükenmişlik Sendromunun Hizmet Kalitesine Etkisi ve Çağrı Merkezi Uygulaması*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çokluk, Ömay (1999). *Zihinsel ve İşitme Engelliler Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerde Tükenmişliğin Kestirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Demir, Nevzat (2009). Sosyal Değişim Teorisi Çerçevesinde Örgütsel Adalet ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki ve Güvenin İlimlaştırıcı Etkisi. *ÖNERİ- Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31(8), 197-208.
- Demir, Pelin (2007). *Aile Şirketlerinde Örgütsel Vatandaşlık: Gaziantep Uygulaması*, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Engin, Adnan (2006). *Milli Eğitim Bakanlığı İlköğretim Müfettişlerinin Tükenmişlik Duygusu Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şanlıurfa.

- Erdemoğlu Şahin, Dilek (2007). *Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Erdoğan, İlhan (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İstanbul: Avcıol Basım Yayın.
- Ergin, Canan (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, s.143-154, Ed. R.Bayraktar, I.Dağ, 22-25 Eylül, Ankara.
- Ergün, Mustafa. Bilimsel Araştırma Yöntemleri: Bazı Temel Kavramlar, <http://www.egitim.aku.edu.tr/temelkavramlar.ppt> Erişim Tarihi: 30.03.2010
- Farh, J. L., Zhong, C. B., Organ, D. W. (2004). Organizational Citizenship Behavior in the People's Republic of China. *Organization Science*, 15(2), 241–253. JSTOR The Scholarly Journal Archive.
- Fichter, C. (2010). *A Research Study of Role Conflict, Role Ambiguity, Job Satisfaction, and Burnout among Financial Advisors*. Doktora Tezi, Lynn University, Boca Raton.
- Geçer, Hüseyin (2008). *Bir Üniversite Hastanesindeki Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Düzeylerinin Belirlenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gençtürk, O.Cem (2005). *Algılanan Sosyal Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gilstrap, J. B. (2009). *Deviations from the Norm: Vital Signs Affecting Attributions of Organizational Citizenship Behavior Motives*. Doktora Tezi, University of Oklahoma Graduate Collage, Oklahoma.

- Girgin, Günseli (1995). *İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi (İzmir İli Kırsal ve Kentsel Yöre Karşılaştırması)*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Gök, Elif E. (2007). *Örgütsel Kültür Bağlamında Örgütsel Vatandaşlık Olgusu ve Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Graf, L. W. (1996). *Superintendent Burnout in the Public Schools: A Study of Demographic and Environmental Variables and Their Effects on the School Superintendent*. Doktora Tezi, School of Organizational Management University of La Verne, California.
- Gürsel, M., Negiş, A., (2008). Liderlik ve Roller. (Editör:Hüseyin Izgar). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Eğitim Akademi Yayınları, 59-77.
- Güven, Murat (2006). *Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Hunt, S.D., Morgan, R. M. (1994). Organizational Commitment: One of Many Commitments or Key Mediating Construct?. *The Academy of Management Journal*, 37(6), 1568–1587. JSTOR The Scholarly Journal Archive.
- Izgar, Hüseyin (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Ankara: Nabel Yayın Dağıtım.
- İşbaşı, Janset Ö. (2000). *Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

- Johnson, B. W. (2010). *Job Satisfaction, Self-Efficacy, Burnout, and Path of Teacher Certification: Predictors of Attrition in Special Education Teachers*. Doktora Tezi, Capella University, Minneapolis.
- Kalaycı, Şeref (2005). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayınları.
- Kamer, Meltem (2001). *Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karahan, Şükriye (2008). *Özel Eğitim Okullarında Çalışan Eğitimcilerin Öz-Yeterlik Algılarının ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul 2008.
- Karasar, Niyazi (1995). *Bilimsel Araştırma Yöntemi Kavramlar, İlkeleri Teknikler*. Ankara: Araştırma Eğitim Danışmanlık Ltd. Şti.
- Kavlu, İnci (2008). *Acil Servislerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik ve İş Doyumlarının Yaşam Kalitesine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kendirliçil, Sevilay (2006). *Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Sergileme Eğilimleri Üzerinde Örgüt Kültürünün Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Keskin, Sevim (2005). *Öğretmenlerde Çalışma Değerleri ve Örgütsel Vatandaşlık*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Korkmaz, Özlem (2004). *Müzik Öğretmenlerinin Motivasyon Kaynakları ve Mesleki Tükenmişlikleri*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Kösterelioğlu, Meltem (2007). *Okul Yöneticilerinin Problem Çözme Becerileri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Larwood, L., Farbe, C. M., Kriger, M. P., Miesing, P. (1995). Structure and Meaning of Organizational Vision. *The Academy of Management Journal*, 38(3), 740–769. JSTOR The Scholarly Journal Archive.
- Maraşlı, Müge (2003). *Lise Öğretmenlerinin Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri*, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- McEvily, B.C., Perrone, V., Zaheer, A. (2003). Trust as an Organizing Principle. *Organization Science*, 14(1), 91–103. JSTOR The Scholarly Journal Archive.
- Moyer, A. L. (2009). *Characteristics Equated with Job Satisfaction for Registered Nurses in the Area of Obstetrics*. Yüksek Lisans Tezi, Faculty of D'Youville College, Buffalo, New York.
- Nar, Osman (2009). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Arkadaşlık, Başarı ve Statü Çabaları ve Bu Çabaların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarıyla İlişkisinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Oktay, Mahmut (1996). *İşletmeciler İçin Davranış Bilimlerine Giriş*, İstanbul: Der Yayınları.
- Ölçüm Çetin, Münevver (2004). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Örmen, Uğur (1993). *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdamar, K. (2002). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi-1: SPSS-MINITAB* (4. Baskı). Eskişehir: Kaan Kitabevi.

- Özdemir, Nilgün (2008). *Sınıfında Kaynaştırma Öğrencisi Olan ve Olmayan İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyinin Karşılaştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Özdemir, Yasemin (2005). *Kariyer Devreleri İle Örgütsel Vatandaşlık Eğilimi Arasındaki İlişki: Sakarya Üniversitesi İ.İ.B.F. Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Özdevecioğlu, Mahmut (2003). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20, 117-135.
- Özmen, Hicran (2001). *Görme Engelliler Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ramazanoğlu, M.Oğuz (2007). *Spor İşletmelerinde Çalışan Personelin Tükenmişlik Durumunun İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Reid, J. B. (1998). *The Relationships among Personality Type, Coping Resources and Burnout in Female Elementary Teachers*. Doktora Tezi, University of Florida, Gainesville.
- Saathoff, K. I. (2009). *Adapting to Supervisor Styles: The Moderating Role of Employee Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior*. Yüksek Lisans Tezi, University of Nebraska Faculty of the Graduate Collage, Omaha.
- Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M. (1996). *Örgütsel Psikoloji*, Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları.

- Sarıkaya, Pınar (2007). *Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı İle İlişkisi ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Selçukoğlu, Zeliha (2001). *Araştırma Görevlilerinde Tükenmişlik Düzeyi İle Yalnızlık Düzeyi ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Sılığ, Aylin (2003). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Stephan, J. B. (2005). *School Environment and Coping Resources: A Predictive Model Of School Counselor Burnout*. Doktora Tezi, Faculty of the Graduate School The University of North Carolina, Greensboro.
- Sürgevil, Olca (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şişman, F.A., Gemlik, H.N., (2009). *Çalışanların Örgüte Güvenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi (İstanbul İline Bağlı Bir İlçe Belediyesinde Araştırma)*, *ÖNERİ - Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hakemli Dergisi*, 31(8), 179-190.
- Tanrıverdi, Leyla (2008). *İlköğretim Müfettişlerinin İş Tatmini İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (İstanbul İli Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Teltik, Hilal (2009). *Okul Öncesi Öğretmenlerinin Mesleki Yeterlilik Algularının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleriyle İlişkinin Belirlenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Torun, Alev (1995). *Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tümkeya, Songül (1996). *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Türk Dil Kurumu (1998). *Türkçe Sözlük*, Ankara.
- Türker, Mine (2006). *Çalışanların Rol Tanımlamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Umphress, E. E., Giuseppe, L., Brass, D. J., Kass, E., Scholten, L. (2003). The Role of Instrumental and Expressive Social Ties in Employees' Perceptions of Organizational Justice. *Organizational Science*, 14(6), 738–753. JSTOR The Scholarly Journal Archive.
- Urfalı Aksoy, Şeyda (2007). *Eskişehir İli Özel Eğitim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Vızlı, Cihat (2005). *Görme Engelliler İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerle Normal İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması Üsküdar İlçesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Wharton, A. S., Rotolo, T., Bird, S. L. (2000). Social Context at Work: A Multilevel Analysis of Job Satisfaction. *Sociological Forum*, 15(1), 65–90. JSTOR The Scholarly Journal Archive.
- Wiggins, D., Dermen, S. (1987). Needs, Need, Needing. *Journal of Medical Ethics*, 13(2), 62–68. JSTOR The Scholarly Journal Archive.

- Wolstencroft, J. M. (1989). *Burnout and Marital Adjustment in Urban and Rural Clergy Families*. Doktora Tezi, Florida State University College of Human Sciences, Tallahassee.
- Yılmaz, Ahmet (2007). *İlköğretim Müfettişlerinin Mesleki Görevlerini Yerine Getirme Durumları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Yılmaz, Ercan (2006). *Okullardaki Örgütsel Güven Düzeyinin Okul Yöneticilerinin Etik Liderlik Özellikleri ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Yücel, G. Funda (2006). *Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Zhong, J. A., Lam, W., Chen, Z. (2009). Relationship between Leader–Member Exchange and Organizational Citizenship Behaviors: Examining the Moderating Role of Empowerment. *Asia Pacific Journal of Management*, 1–18. DOI: 10.1007/s10490-009-9163-2

EKLER

EK-1: Araştırmada Kullanılan Anket

EĞİTİM DENETİCİLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARININ MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

Değerli Eğitim Müfettişleri;

Bu araştırma, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Yüksek Lisans Programında yürütülen “Eğitim Deneticilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Mesleki Tükenmişlik ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi” konulu yüksek lisans tezi ile ilgili çalışmaları kapsamaktadır.

Elinizdeki anket yalnız bilimsel bir çalışma için kullanılacak olup, elde edilen bulgular hiçbir kurum ya da kişiye verilmeyecektir. Lütfen anket formuna isminizi yazmayınız. Bu çalışma ile iş hayatından beklentilerimizden bir kısmının ne derece karşılandığı ve bu durumun bizim çalışma biçimimizi nasıl etkilediği incelenmeye çalışılmaktadır.

Aşağıdaki sorulara ne kadar samimi, ciddi, dikkatli ve gerçekçi cevaplar verirseniz araştırmamızın geçerliliği ve güvenilirliği o oranda artacaktır. Anketimiz üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde siz değerli eğitim müfettişlerimizin kişisel özelliklerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. Anketin ikinci bölümünde örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili sorular yer almaktadır. Anketin üçüncü bölümünde ise mesleki tükenmişlik ile ilgili sorular yer almaktadır. Lütfen soruları dikkatle okuduktan sonra size en uygun gelen seçeneğe (X) işaretini koyunuz. Lütfen cevapsız soru bırakmayınız ve her soru için tek bir seçeneği işaretleyiniz.

Bilimsel araştırmamıza zaman ayırdığınız ve katkıda bulunduğunuz için teşekkürlerimizi sunar, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Danışman Yrd. Doç. Dr. Ercan YILMAZ

Talip DURDU

Selçuk Üniv. Eğitim Bil. Ana Bilim Dalı
Eğitim Yönetimi ve Teftişi Yük. Lisans Öğrencisi

BİRİNCİ BÖLÜM
KİŞİSEL BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz

Bayan

Erkek

2. Eğitim Düzeyiniz

Ön lisans

Lisans

Yüksek Lisans

Doktora

3. Mesleki Kıdeminiz

1-5 Yıl

6-10 Yıl

11-15 Yıl

16-20 Yıl

21 Yıl ve üzeri

4. Yaş Grubunuz

20-25 Yaş

25-30 Yaş

30-35 Yaş

35-40 Yaş

40 Yaş ve üzeri

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ANKETİ

Lütfen belirtilen ifadelere ne ölçüde katıldığınızı aşağıdaki değerlendirme ölçeğine göre belirtiniz.

Davranışlar	Kesinlikle Katılıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum			
	1	2	3	4	5	6
1. İşte olmayan ya da ara veren arkadaşları idare etmek						
2. Ağır iş yükü olanlara yardım etmek						
3. İşyerinizdeki kişilerin başarılarını ve profesyonel gelişimlerini destekleyici ve pekiştirici davranışlarda bulunmak						
4. İşe sürekli erken gelerek, zamanında işe başlamaya hazır olmak						
5. Kötü hava, yoğun trafik vb. gibi koşullarda dâhil olmak üzere her gün tam zamanında işte olmak						
6. Mesai saatleri içinde işle ilgisi olmayan konuşmalarla zaman harcamamak						
7. İşinizi bitirmek için, gerekirse mesai saatleri dışında da çalışmak						
8. İşinizle ilgisi olmasa bile, kurum içi sorunların çözümünde sorumluluk almak						
9. Kurum performansını arttırmak için diğer çalışanlarla iletişim ve işbirliği içinde olmak						
10. Bölümler arası koordinasyonun sağlanmasına yardımcı olmak						
11. Kurumla ilgili çevredeki değişim ve gelişmeleri takip etmek						
12. Kurumsal duyuruları okumak ve takip etmek						
13. Kurum için neyin iyi olduğu konusundaki değerlendirmelere katılmak ve bu konuda görüş bildirmek						
14. Yangın tehlikesi, şüpheli faaliyetler gibi durumları rapor etmek						
15. Kurumun kusurlu yanlarını ortaya çıkarmak						
16. İş ve kurumla ilgili yakınmak						
17. İşle ya da kurumla ilgili problemleri olduğundan fazla göstermek, abartmak						
18. Çalıştığınız kurumu, dışarıya karşı "çalışanlarını destekleyen bir kurum" olarak tanıtmak						
19. Kurum hakkında olumsuz fikri olan kişilere karşı, kurumu savunmak						
20. İşe gelemeyeceği zaman önceden haber vermek						
21. İş arkadaşlarınızla yeni teknik ve gelişmelerle ilgili fikir ve bilgiyi paylaşmak						
22. Kendi alanınızla ilgili yayınları takip etmek						
23. Kendi alanınızla ilgili konferans, seminer ve kursları takip etmek ve fırsatınız varsa katılmak						
24. Yeni teknik ve gelişmeleri görevinizi yerine getirirken kullanmak						

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Bu bölümde görevinizle ilgili tutumlarınızı yansıtan ifadeler yer almaktadır. Sizden istenen, her bir ifade de belirtilen durumu ne sıklıkla yaşadığınızı belirtmenizdir. Bunun için her ifadeye katılma derecenizi “Hiçbir Zaman”, “Çok Nadir”, “Bazen”, “Çoğu Zaman” ve “Her Zaman” seçeneklerinden birisine (X) işareti koyarak belirtiniz. Ölçekte yer alan “işim gereği karşılaştığım insanlar” işinizle ilgili olarak karşılaştığınız öğretmenler, yöneticiler, öğrenciler ve diğer personeli ifade etmektedir. Lütfen, cevaplarınızı bunu dikkate alarak veriniz.

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

EK – 2: ÖZGEÇMİŞ



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü



ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı:	Talip DURDU			
Doğum Yeri:	Kızılelma-Giresun			
Doğum Tarihi:	10.01.1970			
Medeni Durumu:	Evli			
Öğrenim Durumu				
Derece	Okulun Adı	Program	Yer	Yıl
İlköğretim	Kızılelma-Ortamahalle İlkokulu		Yağlıdere-Giresun	1975-1980
Ortaokul-Lise	Samsun Ladik Akpınar Öğretmen Lisesi		Ladik-Samsun	1980-1986
Önlisans	KTÜ Giresun Eğitim Yüksekokulu	Sınıf Öğretmenliği	Giresun	1986-1988
Lisans	Gazi Üni. Gazi Eğt. Fak. Eğitim Bilimleri Bölümü	Eğitim Yöneticiliği ve Deneticiliği	Ankara	1992-1996
Yüksek Lisans	Selçuk Üniversitesi	Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi	Konya	2007-2010
İş Deneyimi:	1989-1997 yılları arası sınıf öğretmeni. 1997 yılı sonrası İlköğretim Müfettişliği.			
Tel:	0-505-613 59 28			
E-Posta:	talipdurdu28@hotmail.com			
Adres	İl Milli Eğitim Müdürlüğü İlköğretim Müfettişleri Başkanlığı Beyazıt-İSTANBUL			