

**T.C.**  
**MALTEPE ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI**  
**ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT PSİKOLOJİSİ PROGRAMI**

**İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ**  
**ENGELLİLER MÜDÜRLÜĞÜNDE ENGELLİLER**  
**İLE ÇALIŞAN EĞİTMENLERİN İŞ DOYUMU İLE**  
**TÜKENMİŞLİK SENDROMU ARASINDAKİ**  
**İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HİLAL BÜŞRA DADISMAN**

**141107108**

**İstanbul, Aralık 2016**

**T.C.**  
**MALTEPE ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI**  
**ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT PSİKOLOJİSİ PROGRAMI**

**İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ**  
**ENGELLİLER MÜDÜRLÜĞÜNDE ENGELLİLER**  
**İLE ÇALIŞAN EĞİTMENLERİN İŞ DOYUMU İLE**  
**TÜKENMİŞLİK SENDROMU ARASINDAKİ**  
**İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HİLAL BÜŞRA DADISMAN**

**141107108**

**Danışman Öğretim Üyesi:**

**Yrd. Doç Dr. Levent ÖNEN**

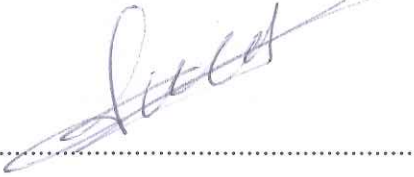
**İstanbul, Aralık 2016**

T.C. Maltepe Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

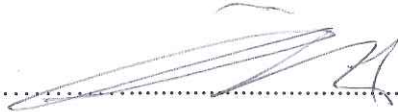
29.09.2016 tarihinde tezinin savunmasını yapan Hilal Büşra DADISMAN'a ait "İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğünde Engelliler ile Çalışan Eğitimcilerin İş Doyumu ile Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" başlıklı çalışma, Jürimiz Tarafından Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Psikoloji (Endüstri ve Örgüt Psikolojisi) Tezli Yüksek Lisans Programında Yüksek Lisans Tezi Olarak Oy Birliği/Oy Çokluğuyla Kabul Edilmiştir.



Yrd. Doç. Dr. Levent ÖNEN  
(Başkan) Danışman



Doç. Dr. İlknur ÖZALP TÜRETGEN  
(Üye)



Yrd. Doç. Dr. Mürşide ÖZGELDİ  
(Üye)

## ÖNSÖZ

Eğitim hayatım boyunca desteklerini benden esirgemeyen ve bana inanan başta annem Hayrunnisa Yazıcı ve babam şener Yazıcı olmak üzere tüm aileme teşekkür ederim.

Tezimin her aşamasında tüm yakınmalarımı sabırla dinleyen, ihtiyacım olan her türlü desteği bana sunan çalışma arkadaşım, Kübra Hacıoğlu Sarı'ya ve Zehra Tarhan'a teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak tez sürecimde bütün stresli hallerime tahammül gösteren, desteğini her zaman hissettiğim sevgili eşim Jonathan Micheal Dadisman'a sonsuz teşekkürler...

Hilal Büşra DADISMAN

Aralık, 2016

## ÖZET

### İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ENGELLİLER MÜDÜRLÜĞÜ'NDE ENGELLİLER İLE ÇALIŞAN EĞİTMENLERİN İŞ DOYUMU İLE TÜKENMİŞLİK SENDROMU ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

**Hilal Büşra DADISMAN**

**DANIŞMAN: Yard. Doç. Levent ÖNEN**

İş doyumunu günümüzde çok önemli bir kavram olup, bireyin zihninde yer alan beklentileri ile karşılaştığı sonuçlar arasındaki fark olarak tanımlanabilir. Bilindiği üzere tükenmişlik sendromu çalışma hayatını negatif yönde etkilemektedir. Ayrıca içinde bulunduğumuz çağın önemli sorunları arasında yer almaktadır. Bu araştırma İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğünde engelli bireylerle çalışan öğretmenlerin iş doyumunu ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır. Ayrıca incelenen demografik özellikler; cinsiyet, yaş, medeni durum, hizmet süresi şeklinde sıralanmıştır.

Araştırmada veriler “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” , “Minnesota İş Doyumu Ölçeği” ve “Kişisel Bilgi Formu” kullanılarak toplanmıştır. Analiz yapılırken SPSS programı kullanılmış; T-testi, Pearson Korelasyon Analizi, Tek Yönlü Varyans Analizi uygulanmıştır. Araştırmanın evreni 30 tane kadın ve 30 tane erkek olmak üzere toplamda 60 kişiden oluşmaktadır. Araştırmanın sonucunda iş doyumunu ile tükenmişlik sendromu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

**Anahtar Sözcükler:** İş doyumunu, Tükenmişlik Sendromu, Engellilik

## **ABSTRACT**

**STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND BURNOUT SYNDROME FOR PEOPLE WHO WORK ON DISABLED PEOPLE IN ISTANBUL METROPOLITAN MUNICIPALITY DIRECTORATE OF DISABILITIES.**

**Hilal Büşra DADISMAN**

**ADVISOR: Yard. Doç. Levent ÖNEN**

In this business world for employers and employees job satisfaction is an important concept. We can define job satisfaction as; differences between located expectations in minds of individuals and the problems that they have encountered. As is known burnout syndrome affects business life in a negative way. Also in this era, we can say that it is a very important issue. This research was made to find the relationship between job satisfaction and burnout syndrome for people who work on disabled people at Istanbul Metropolitan Municipality Directorate of Disabilities. Demographic characteristics that examined are; gender, age, marital status, length of service.

Research data was collected with "Maslach Burnout Inventory", "Minnesota Job Satisfaction Scale" and "Personal Information Form". SPSS program was used to analyze the data with; T-test, Pearson correlation analysis, one-way analysis of variance. The study consists of 30 women and 30 men with a total of 60 people. Results of this researchment show us that, burnout syndrome and job satisfaction has significant negative correlation between them.

**Key Words:** Job satisfaction, Burnout syndrome, Disability

## İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI .....	iii
ÖNSÖZ .....	iv
ÖZET .....	v
ABSTRACT .....	vi
İÇİNDEKİLER .....	vii
KISALTMALAR .....	ix
SİMGELER LİSTESİ .....	ix
TABLolar .....	x
1. GİRİŞ .....	1
1.1. İş Doyumu .....	2
1.1.1. İş Doyumunun Önemi .....	3
1.1.2. İş Doyumuna Etki Eden Unsurlar .....	4
1.1.3. İş Doyumu İle İlgili Kuramlar .....	9
1.2. Tükenmişlik Sendromu .....	14
1.2.1. Tükenmişlik Sendromunun Önemi .....	15
1.2.2. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri .....	15
1.2.3. Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler .....	18
1.2.4. Tükenmişlik Sendromu Modelleri .....	20
1.2.5. Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları .....	25
1.2.6. Tükenmişlik Sendromu İle Başa Çıkma Yöntemleri .....	27
1.3. Araştırmanın Amacı .....	29
1.4. Araştırmanın Önemi .....	31
2. YÖNTEM .....	32
2.1. Araştırmanın Evreni .....	32
2.2. Veri Toplama Araçları .....	33
2.2.1. Kişisel Bilgi Formu .....	33
2.2.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği .....	33
2.2.3. Minnesota İş Doyumu Ölçeği .....	34
2.3. Verilerin Çözümlemesi .....	35
3. BULGULAR .....	36
3.1. Çalışmadaki Değişkenler Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi .....	36
3.2. İş Doyumu ve Tükenmişliğin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması .....	39
3.3. İş Doyumu ve Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması .....	41

3.4. İş doyumu ve Tükenmişliğin Yaşa Göre Karşılaştırılması .....	43
4. TARTIŞMA .....	47
4.1. Çalışanların İş Doyumları ve Tükenmişlik Sendromları Arasındaki İlişkilere İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi.....	47
4.2. Çalışanların İş Doyumu ve Tükenmişlik Sendromunun Cinsiyete Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi.....	46
4.3. Çalışanların İş Doyumları ve Tükenmişlik Sendromlarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi .....	49
4.4. Çalışanların İş Doyumları ve Tükenmişlik Sendromlarının Yaşa Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi.....	50
4.5. Çalışanların İş Doyumları ve Tükenmişlik Sendromlarının Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi .....	51
4.6. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	52
4.7. Öneriler.....	50
5. KAYNAKLAR .....	54
6. EKLER.....	65
Ek-1: Bilgi Formu .....	65
Ek-2: Minnesota İş Doyumu Ölçeği .....	66
Ek-3: Maslach Tükenmişlik Ölçeği .....	68



## KISALTMALAR

MİDÖ : Minnesota İş Doyumu Ölçeği

MTÖ : Maslach Tükenmişlik Ölçeği

## SİMGELER LİSTESİ

ort: Ortalama

f: Frekans

s.s: Standart Sapma

*p*: Anlamlılık Düzeyi

r: Korelasyon

## TABLULAR

<b>Tablo 2.1. Çalışmaya Katılan Egitmenlerin Sosyo-Demografik Değişkenlerine Göre Dağılımı.....</b>	<b>32</b>
<b>Tablo 3.1. Çalışmanın Değişkenleri Arasındaki İlişkilere İlişkin Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları.....</b>	<b>38</b>
<b>Tablo 3.2. Minnesota İş Doyumu Ölçeği Puanlarının Cinsiyete Göre Bağımsız t Testi Sonuçları.....</b>	<b>39</b>
<b>Tablo 3.3.Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Cinsiyete Göre Bağımsız t Testi Sonuçları.....</b>	<b>40</b>
<b>Tablo 3.4. Minnesota İş Doyumu Ölçeği Puanlarının Medeni Duruma Göre Bağımsız t Testi Sonuçları.....</b>	<b>41</b>
<b>Tablo 3.5.Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Medeni Duruma Göre Bağımsız t Testi Sonuçları.....</b>	<b>42</b>
<b>Tablo 3.6. Minnesota İş Doyumu Ölçeği Puanlarının Yaşa Göre Bağımsız t Testi Sonuçları.....</b>	<b>43</b>
<b>Tablo 3.7.Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Yaşa Göre Bağımsız t Testi Sonuçları.....</b>	<b>44</b>
<b>Tablo 3.8. Minnesota İş Doyumu Ölçeği Puanlarının Hizmet Süresine Göre Bağımsız t Testi Sonuçları.....</b>	<b>45</b>
<b>Tablo 3.9.Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Hizmet Süresine Göre Bağımsız t Testi Sonuçları.....</b>	<b>46</b>

# 1. BÖLÜM

## 1. GİRİŞ

“Toplum Özürüllüğü Nasıl Anlıyor” araştırması sonucuna göre, ülkemizde engel oranı %12.29 olarak tespit edilmiştir (Devlet İstatistik Enstitüsü, 2002). Bu oran, 8,5 milyon civarında vatandaşa denk gelmektedir. İstanbul’da yaşayan engelli sayısı 1,7 milyon olarak tahmin edilmektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü İstanbul sınırları içerisinde yaşayan tüm engellilere hizmet vermekte ve 150 bin engelli vatandaş aktif olarak bu hizmetlerden yararlanmaktadır. Bunun yanı sıra müdürlüğümüze bağlı merkezlerimizde 17-35 yaş arası zihinsel engelli bireylere eğitim hizmetleri verilmektedir. Eğitim hizmetlerinin içerisinde; bağımsız yaşam, resim, müzik, bahçe eğitimi gibi dersler mevcuttur (İBB Engelliler Müdürlüğü, 2015).

Bilindiği üzere öğretmenlik mesleği tükenmişlik sendromunun en çok yaşandığı mesleklerden birisidir. Diğer mesleklerde olduğu gibi öğretmenler de kendi oluşturdukları programlarda olumlu etki yaratmak, okuldaki idari amirleriyle olumlu ilişkiler kurmak ve öğrencilerin aileleri ile iyi anlaşmak isterler (Çokluk, 2001). Bir öğretmenin öğrencisinden yeterli verim alamaması, öğrenciye harcadığı vakitin boşa gittiğini düşünmesi, öğrenciye bir şeyler öğretemediğini düşünmesi ve kendini işe yaramaz hissetmesi tükenmişlik sendromuna sebep olabilir (Aydemir, Dikmen, Yıkılmış, Aksoy ve Özokçu, 2014). Özellikle de engelli bireylerle çalışan öğretmenlerin diğer öğretmenlere göre daha fazla tükenmişlik sendromuna yakalandığı bilinmektedir (Girgin ve Baysal, 2005). Yaşıtlarına göre eğitimlerin çok daha fazla özveri ve sabır gerektirmesinden dolayı öğretmenler için engelli çocuklarla çalışmak daha zorlayıcı olduğu gibi tükenmişlik sendromu kavramı daha da önem kazanmaktadır (Sürgevil, 2006).

Çalışanlar işlerinde başarısız olduklarında, işlerinin önemsiz olduğunu ve kendilerine hiçbir katkı sağlamadığını düşünmeye başladıklarında ve mesleki yaşantılarında umduklarını bulamadıklarında heyecan, şevk ve ideallerini kaybederek

olumsuzluk ve umutsuzluk duygularının yer aldığı tükenme sendromunu yaşamaktadırlar (Şahin ve Şahin, 2012). İş doyumunu kavramı her ne kadar günümüzde kişisel bir olgu olarak kabul edilse de aslında örgütler ve dolayısıyla performansları üzerinde kuvvetli bir etkiye sahiptirler. İş doyumunu en basit tanımla, bireyin zihninde yer alan beklentileri ile karşılaştığı sonuçlar arasındaki fark olarak nitelendirebiliriz (Karaalioglu, 2015). Öğretmenlerin yaptıkları işi iyi bir şekilde gerçekleştirebilmeleri, yaptıkları işi sevmeleri ve bu işi gerçekleştirebilmelerine olan inançları arasında doğrudan bir ilişki söz konusudur fakat öğretmenlerin baş etmek durumunda olduğu ve karşı karşıya geldiği bir çok sorun, işlerinden doyum alamamalarına ve yaptıkları mesleğin stresinden de kaynaklı ortaya çıkabilen tükenmişlik duygusunu yaşamalarına sebep olabilir (Karahan ve Balat, 2011).

### **1.1. İş Doyumu**

İş doyumunu kavramı her ne kadar günümüzde kişisel bir olgu olarak kabuledilse de aslında örgütler ve dolayısıyla performansları üzerinde kuvvetli bir etkiye sahiptirler. İş doyumunu en basit tanımla, bireyin zihninde yer alan beklentileri ile karşılaştığı sonuçlar arasındaki fark olarak nitelendirebiliriz (Karaalioglu, 2015). Kısaca iş doyumunu kişinin işinden aldığı zevk ile alakalıdır, iş doyumsuzluğu da kişilerin işlerinden hoşlanmama derecesidir (akt. Yelboğa, 2007). İş doyumunu ile ilgili yapılan tüm araştırmalarda araştırmacılar iş doyumunu ile ilgili değişik teorilerden yararlandılar da genel olarak birleştikleri nokta söz konusu bir olgunun içsel ve dışsal doyum birleşmelerinden oluştuğu yönündedir. İçsel faktörler bireyin işinden doyum sağlamasına etki eden ve kişiyi içten motive edici olan başarı, tanınma, ilginç veya rekabet gerektiren görev, sorumluluk, yükselme ve gelişme olanağı gibi faktörleri içine almaktadır. Dışsal faktörler ise, kişilerin işlerinden doyum sağlamasına katkı sağlayan kurum içinde sağlıklı çalışması için kurumun kişiye sağlaması gereken koşullar, beklenen örgüt prosedürleri, kişiler arası ilişkiler, çalışma koşulları gibi koşulları kapsamaktadır (Pelit ve Öztürk, 2010).

İş doyumunu çalışan personelin içinde bulunduğu psikolojik, biyolojik farklılıklarına; çalışılan yerin çalışma koşullarına, işin kendisine ve çalışılan diğer personele göre farklılıklar gösterebilir. İş doyumunu örgütlerde kaliteyi ve daha iyi bir çıktının

sağlanabilmesi için önemli bir faktör olmuştur. Kişiler her türlü ihtiyaçlarını karşılamak adına çalışma güdüsünü bünyelerinde taşırlar. Çalışarak ruhsal, fizyolojik, ekonomik doyuma ulaşmaya çalışırlar. Bu olguları elde ettikçe daha çok motive olabilirler. Kişiler özel hayatlarındaki sıkıntıları iş hayatlarına da yansıtabilirler. Bundan dolayı özel hayat da çalışma hayatının aslen bir parçasıdır. Kişilerin herhangi bir konuda yaşadıkları stres durumu işe ve işverene olumsuz etkide bulunabilir. Herhangi bir konudan kaynaklanan bu stres unsuru çalışanlarda iş doyumun düşmesine yol açabilir (Küçük, 2014).

### **1.1.1. İş Doyumunun Önemi**

İş doyumunu ve bu alanda yapılan araştırmalar çok önemlidir. Kurum için çalışan personelin motivasyon düzeylerini ölçmek, insan kaynakları departmanlarının uygulamaların ne kadar etkin olduğunu görmek, personelin işletmeye olan bağlılığını görmek, iş görenlerin çalışma koşulları ve kurum ile ilgili duygu ve düşüncelerini öğrenmek, gerek görülen kurum içi iyileştirme olanaklarını belirlemek ve insanlardan buna yönelik fikirler almak, çalışan personelin değişime olan bakış açılarını da belirlemek gibi bir çok unsur kurumlarda netleştirilebilmektedir. Bir örgütte işletme sahibi iş doyumunu ölçümleri yaparsa; işletme içinde çalışan iş görenin fikirlerine kulak verip onları daha iyi ve yakından tanıyabilir, olabilecek bir takım krizler önceden görülebilir, kurumda yetişmiş ve belli bir seviyeye gelmiş kaybedilmesi kurumu incitecek olan insan kaybı önlenebilir böylece işe yeni insan alma masrafından da kurtulunabilir. Ayrıca çalışan ve müşteri arasındaki memnuniyet artar ve takım ruhu güçlendirilebilir (Şengül, 2008).

İş doyumunu genellikle çalışanların özellikleri ile işin özellikleri bir araya geldiğinde tamamlanır. İşe olan genel tutum iş doyumunun asıl göstergesidir. İnsanlar hayattaki vakitlerinin çoğunu iş yerlerinde geçirirler. İş doyumunu olmayan bir insan iş yerinde mutsuz olur ve bu hayatının her noktasında olumsuz dengelere yol açabilir (Rençber, 2012). Çalışan personelin işine devamı, işini çekici bulması, işine bağlılığı ve verimliliği için iş doyumunu önemlidir (Tarlan ve Tütüncü, 2001). Kişilerin çalışma ortamından aldıkları tatmin genel olarak işin kendisi ile ilgili gereksinimleri karşılamaya bağlıdır. İş doyumunu demek çalışan personelin aldığı maaş veya çalışma

koşullarının yanı sıra çalışma arkadaşlarıyla olan hoş veya nahış olan ilişkilerin birleşimidir. Bir işletmede dengelerin bozulduğunun, işlerin artık yürümez hale gelmesinin en büyük sebeplerinden birisi iş doyumsuzluğudur. Bu tatminsizlik, işi yavaş yapma, sürekli molalara çıkma, kurum içi personel arası dedikodu, grevler, düşen verimlilik, disiplinsizlik gibi sorunları beraberinde getirebilir. Girdi ve çıktıları eşit gören iş görenler ise iş doyumunu bakımından sorun yaşamazlar. İş doyumunu aslen iki temel unsura bağlıdır (Rençber, 2012).

İlk olarak kişinin kişilik yapısı, düşünce ve duyguları, hayata bakış açısı ve arzuları ile içinde bulunduğu ihtiyaçlar ve bunların ne derecede olduğudur. Bunun sebebine bakılacak olursa, kişinin motivasyonunun onun gereksinimleri ve bu gereksinimlerin ne şiddette olduğu ile yakından ilgili olmasıdır. Bireylerin ihtiyaçları kişiden kişiye farklılık gösterir ve her bireyin bu ihtiyaçları içinde bulunduğu sosyo-ekonomik, kültürel çevre, cinsiyet ve bireyin yaşı gibi özelliklerden etkilenir (Sünter, Canbaz, Dabak, Öz, Pekşen, 2006). Bahsettiğimiz ikinci olgu ise işin kendisiyle ilgili olan çalışma koşullarıdır. Bu koşullar; işin kendisi, ücret, yükselme olanakları, yönetim şekilleri, çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkilerdir. İşin psikolojik ve fizyolojik şartları çalışan bireyin beklentilerine ne kadar fazla uyarsa iş doyumunu okadar yüksek olacaktır (Rençber, 2012).

### **1.1.2. İş Doyumuna Etki Eden Unsurlar**

Literatürde iş doyumunu ile ilgili incelemeler yaptığımızda iş tatmini kavramıyla da karşılaşırız. İş doyumunu ve iş tatmini literatürde aynı anlamı taşımaktadır. İş doyumunu ile ilgili diğer bir kavram ise güdülenmedir. Güdüleme, bazı bireysel ihtiyaçları sağlayan çalışmaların olması şartıyla kurumsal amaçlara yönelik gösterilen çabadır (Tunacan ve Çetin, 2009). İş doyumunu doğrudan etkileyen iki tane faktör vardır. Bunlar bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki grupta toplanabilir. Bireysel özellikleri; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, meslek, sosyokültürel çevre, zeka, kişilik özellikleri, meslekte veya işyerinde çalışma süresi, meslek seçimi, meslekle ilgili geleceğe yönelik düşünceler olarak sıralayabiliriz. Örgütsel özellikler ise; ücret, işin niteliği, güvenlik, gelişme ve yükselme olanakları,

çalışma koşulları, yönetim biçimi, yöneticilerle ilişkiler ve grup etkileşimidir (Durmuş ve Günay, 2007).

İş doyumunu tükenmişlik sendromunu etkileyen bir etmendir (Üngören, Doğan, Özmen, Tekin, 2010). İş doyumunu; yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi gibi özelliklerin yanı sıra kişinin yaptığı işin kendisi, şirketin ücret politikası, çalışma koşulları gibi örgütsel ve çevresel faktörler de etkilemektedir. Çalışma saatlerinin uzun olması, kötü davranışa maruz kalma, gelecek ile ilgili kişinin kafasında bir sürü soru işaretinin olması ve ekonomik güçlüklerin varlığı, çalışan personelin iş doyumunu olumsuz yönde etkileyebilir (Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu, 2001).

İşgörende iş doyumunun tam anlamıyla gerçekleşebilmesi için mesleğin gerektirdiği koşul ve uygulamaların bireyin karakteristik yapısına, becerilerine ve bilgi düzeyine uygun olması gerekmektedir. Eğer çalışan kişi bu alanda gerekli becerilere sahip değilse ve yeterli bilgisi yoksa alanda doğal olarak başarısız olacaktır. Bu da kişinin iş doyumunu sağlayamamasına sebep olur. Personelin çalışma ortamının fiziksel olarak da uygun olması önemlidir. Kişi çalıştığı yerde fizyolojik olarak kendini güvende hissetmelidir. Örgütsel ortamda insan ilişkileri yani arkadaşlık ilişkileri de ayrı bir boyutu oluşturmaktadır. Her insan bilindiği üzere bulunduğu ortam sevgi görmek ve saygı duyulmak ister. Eğer çalışılan ortamda böyle bir durum söz konusu değilse bu kişi için işe gitmek sıkıntılı bir hal alabilir. Böylece yine iş doyumunu sağlanamaz. Yöneticilerin çalışan personellerini takdir edip ödüllendirmesi önemlidir. Personele yaptığı iyi bir davranış veya başarısı karşılığında ödül vermek onu herkesin içinde takdir edip desteklemek iş doyumunu arttıracak koşullardan birisidir. Günlük çalışma süresi de iş doyumunu etkileyen önemli faktörler arasında yer almaktadır. Çalışma saatlerinin çok uzun olması ve kişinin aldığı ücrete karşılık gelmemesi kişide iş doyumunu azaltacaktır, hatta tükenmişliğe bile yol açacaktır (Kuzgun, Sevim ve Hamamcı, 1999).

### **1.1.2.1. Kişisel Faktörler**

Kişisel faktörler denince akıla gelen; yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, daha önceden edinilmiş iş deneyimleri, medeni durum, kişisel yapı, inançlar, tutumlar, zekâ, sosyo-kültürel seviye, sosyo-ekonomik seviye, meslek, hizmet süresi, işe karşı olan ilgi ve

alaka, yetenekler, aile ve sosyal çevre ile olan ilişkiler, boş zamanda yapılan hobiler gibi bir çok unsurdur (Emiroğlu, 2015).

*Yaş*, kişilerin içinde bulunduğu hayat dönemi ve kişilerin tutumları davranışları ve kararları üzerinde büyük rol oynamaktadır. Bu nedenden dolayı kişilerin iş ile alakalı düşüncelerinde yaşa bağlı olarak bir takım farklılıkların görülmesi mümkün olabilir (Eğimli, 2009).

Hezberg'e göre yaş ve iş doyumunu arasındaki ilişki bir U düzeni içerisinde yer almaktadır. Çalışan kişi iş hayatına ne kadar erken atılmışsa iş doyumunu o kadar yüksek olacaktır. Kişinin yaşı ilerledikçe bu doyum yavaşça düşüşe geçer. İş gören 35-40 yaşını aşmış yaş biraz daha ilerledikçe de iş doyumunu yeniden artmaya başlar. Şöyle bir durumda vardır ki bu araştırmanın sonuçları, araştırmanın yapıldığı dönemi yansıtmaktadır. Sonuca bakacak olursak, kişinin yaşı arttıkça iş doyumunu da doğrusal anlamda artış sağlamaktadır. Ancak istisnai durumlarda söz konusu olabilmektedir. (akt. Umay, 2015).

Yapılan iki ayrı araştırmaya göre yine yaş ile iş doyumunu arasında doğru orantılı bir ilişki olduğunu bulmuştur. Bu araştırmalara göre 46 yaş ve üzeri iş görenlerde iş doyumunu düzeyinin daha fazla arttığı görülmüştür (akt.Kösel, 2015). Literatür incelendiğinde iş doyumunu ile yaş arasında anlamlı farklılık bulamayan araştırmalar da bulunmaktadır (Yılmaz, 2015; Diri ve Kıral, 2016; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005; Çağlıyan, 2007).

*Cinsiyet* ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi ölçmek adına birçok araştırma yapılmıştır ve bu araştırmalar üç farklı sonucun olabileceğini göstermiştir. İlk olarak; kadınların erkeklere oranla daha fazla iş doyumuna sahip oldukları yönündedir. İkinci sonuca göre erkeklerin kadınlara oranla daha fazla tatmin oldukları yönündedir. Son olarak, kadınlar ve erkekler arasında iş doyumunu bakımından bir farklılığın olmadığı yönündedir (Sığrı ve Basım, 2004). Bazı çalışmalarda cinsiyetin iş doyumunu üzerine bir etkisi olmadığı sadece çevresel koşullar ve alınan ücret açısından erkeklerin kadınlara göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu sonucuna varılmıştır (Derin, 2007). Daha önce de belirtildiği gibi bazı araştırmalarda kadınların iş doyumları yüksek çıkarken bazı araştırmalarda da erkeklerin iş doyumları yüksek çıkmıştır. Kadın iş görenlerin iş doyumlarının erkeklere göre daha yüksek olmasının sebebi kadın çalışanların ailenin ekonomik sorumluluğunu tam olarak almaması ve bunun



vermiş olduğu rahatlık hissi yine aynı şekilde kadın çalışanların iş ile ilgili beklentilerinin çok fazla olmamasındandır. Cinsiyet ve iş doyumunu arasındaki ilişkiye bakan araştırmalarda bu zamana kadar iş yerinde kadınların erkeklere göre yeteneksiz ve eşit şartlarda olmadığı gibi bir takım düşünceler öne sürülmekteydi. Bu düşünce aynı pozisyonda çalışan kadınların erkeklere göre daha az maaş almasına ve kadın iş görenlerin işlerinde yükselmesine engel olmaktaydı. Ancak şu ana bakıldığında yapılan araştırmalara göre bu anlayış neredeyse tamamen yıkılmış olarak görülmektedir. Bu anlayışın yıkılmasıyla birlikte kadınların da iş doyumlarında yükselme söz konusu olmuştur (Kalebaşı, 2014).

*Hizmet süresi*, iş yerinde çalışmaya başladığı günden itibaren geçirdiği toplam süre demektir. İş doyumunu ve hizmet süresi arasındaki ilişki zamanla iş görenin göstermiş olduğu çaba ve karşılığında aldıkları ile biçimlenecektir. Çalışan personel işi kendi seçtiği için başta iş doyumunu daha yüksek olabilir. İş görenin hizmet süresi arttığında, işe ilk başladığı yıllardaki arzu ve beklentilerinin yeterli olarak karşılanmadığını fark ederse iş doyumunda da doğal olarak bir azalma olabilir (Sığırı ve Basım, 2004).

Yapılmış olan bazı araştırma ve incelemelerde bir kurumda verilen hizmet süresi arttığında kişinin kazandığı deneyimlerden örgüte faydalı olma isteğinin azaldığı savunulmuştur. Yani iş görenin hizmet süresi arttıkça iş doyumunun düşeceği görüşü savunulmuştur. Aynı kurumda uzun süre çalışan bireyler çalışma hayatları boyunca kazandıkları ödül veya terfilerin yetersiz olduğu düşüncesine kapılırsa iş doyumlarında düşüş yaşanabilmektedir (akt.Kösel, 2015).

### **1.1.2.2. Fiziksel ve Çevresel Faktörler**

Fiziksel ve çevresel faktörler işin kendisi ile ilgilidir. Verilen ücret, yönetim, çalışma koşulları, terfi imkânları, kurumsal ilişkiler, işin zorluk derecesi, iş güvenliği, yükselme ve kendini geliştirme olanakları, çalışma arkadaşları ve üstlerle olan ilişkiler, takdir edilme ve motivasyon gibi faktörler bir işletmede var olan fiziksel ve çevresel faktörlerin içerisinde yer almaktadır (Emiroğlu, 2015).

*Ücret*, verilen emeğin genel karşılığıdır ve iş doyumunu belirlemede önemli bir faktördür. Kişiler aldığı ücretin yaptığı işe oranla düşük olduğunu düşünürlerse

haksızlığa uğradıklarını düşünebilirler ve iş doyumunu yaşayamayabilirler. Aldıkları ücreti hak ettiklerini düşünen işçiler ise iş doyumunu açısından daha şanslı grupta olacaklardır (Sığı ve Basım, 2004).

Yapılan araştırmalarda görüldüğü üzere çalışanın aldığı ücretin yeterli olmaması iş doyumunu için bir neden olduğunu fakat düşük ücret diğer ek olgularla (meslektaşlar, yönetici, sınırlı terfi imkânları gibi) bir araya geldiğinde onun tükenmişlik duygusuna yol açtığını böylelikle iş doyumunun olmadığı görülmüştür. Her meslekdüşük iş doyumuna oranına sahip değildir. İnsanlar ile ilgili verilen hizmetler veya gönüllülük esasına dayalı hizmetlerde (engelliler veya yaşlılar ile çalışmak gibi) iş doyumunun genellikle yüksek düzeyde olması beklenir. Ancak yine çalışılan ortam, ast üst ilişkileri gibi şartlar bu durumun belirleyicisi olabilir (Yücel, 2012).

*Çalışma koşulları*, yani iş gören personel için çalışılan yerin uygun şartlarda olması (uygun sağlık koşulları, güvenli fiziki şartlar) işe olan doyumunu arttıran önemli unsurlardandır. Çalışma koşullarından kasıt; oda sıcaklığı, nem, havalandırma, binanın aydınlatması, temizlik koşulları, çalışılan yerin fiziki güvenliği gibi unsurlardır. Bu koşullar iş görenin davranışlarını, psikolojisini etkileyen faktörlerdir. İnsanlar hayatlarının yarısını iş yerlerinde geçirmektedirler. Bundan dolayı bir iş yerinde çalışma koşullarının mutlaka istikrarlı hale gelmiş olması gerekmektedir. Aksi takdirde çalışan personel mutsuz olur ve iş doyumunu ise azalabilir (Akbaş, 2015).

*Yönetimin*, yöneticilerin çalışan personelin iş doyumuna sahip olup olmaması üzerine büyük bir etkisi bulunmaktadır. Yöneticilerin personeline her hangi bir iş ile ilgili güvenmesi, onların fikirlerine saygı duyması, onları dinlemesi, adalet kavramına sahip olması, personeline karşı davranış biçimleri iş doyumunu etkileyen en büyük faktörler arasında bulunmaktadır. Eğer bir yönetici saydığımız bütün bu faktörleri doğru bir şekilde yerine getiriyorsa iş yerinde sevilen ve saygı duyulan bir yönetici haline gelecektir. Böylelikle çalışan personel güven duyduğu yöneticisiyle çalışmaktan zevk duyacak ve iş doyumunu doğal olarak artacaktır (Akbaş, 2015).

*Terfi imkânları*, bir iş yerinde terfi edebilmek ve ilerleyebilmek çalışan kişileri olumlu anlamda motive edebilmek ve iş doyumunu sağlayabilmek adına çok önemli bir etkidir. Çalışan kişi ne yaparsa yapsın terfi edip ilerleyemeyeceğini bildiği bir yerde mutlaka geçici olarak çalışır ve bu kurumda iş doyumunu olması pek de mümkün

değildir. Bu da tatminsizliği beraberinde getiren en büyük unsurdur. Bu kişi ilk fırsatta çalıştığı kurumdan ayrılıp terfi ve ilerleme imkanı olabilecek herhangi başka bir kuruma geçiş yapacaktır (Umay, 2015).

### **1.1.3. İş Doyumu İle İlgili Kuramlar**

İş doyumu bir tutum olarak, davranış içeren motivasyondan farklı olmasına karşın literatürde ilk kez iş doyumunun sistematik biçimde incelenmesi motivasyon kuramlarıyla ele alınmıştır (Toker, 2011). İş doyumunu açıklamak için çok sayıda kuramlar ortaya atılmıştır. Bu kuramlar kapsam kuramları ve süreç kuramları olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Kapsam kuramları; Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı, Herzberg'in çift etmen kuramı, Alderfer'in ERG kuramı, David Mc Clelland'ın başarıma ihtiyacı kuramı olarak sıralayabiliriz. Süreç kuramları ise; Vroom'un beklenti kuramı, Porter ve Lawryer'in beklenti kuramı, Adams'ın eşitlik kuramı ve Locke'nin amaç yönelimi kuramı olarak sıralayabiliriz (Yüksel, 2005).

#### **1.1.3.1. Kapsam Kuramları**

İş doyumu kuramları arasında yer alan kapsam kuramları kendi arasında altıya ayrılmaktadır. Bu kuramdaki temel olan algı bir işletmede hijyen faktörleri tam anlamıyla uygulanıyorsa çalışan personelin motivasyonu ve iş doyumunun yüksek olacağı yönündedir. Hijyen faktörleri denilince akla gelmesi gereken unsurlar; ücret, iş güvencesi, statü, çalışma koşulları, yönetici davranışları, yöneticilerle ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerdir (Arslan, 2015).

### **1.1.3.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı**

Çalışanların iş doyumunu yaşamaları için yaptıkları işe motive olmaları gerekmektedir. Motive olabilmek için ise güdülenmek gerekir (Eğinli, 2009). Maslow'a göre güdülenmenin özünde ihtiyaçların varlığı yatmaktadır. Karşıllanması gereken ilk ihtiyaç fizyolojik ihtiyaçlardır. Kişinin içinde bulunduğu ergonomik yapı aldığı ücret ve kişisel yaşantı fizyolojik ihtiyaçlar kısmına girer. Güvenlik ihtiyacı, fizyolojik ihtiyaçları seyreden ikinci olgudur. İşletme politikası iş güvenliği ve çalışma koşulları bu alanın içerisine girer. Daha sonra ait olma ve sevgi ihtiyacı gelecektir. Amirlerle ilişkiler, üstlerle ilişki, astlarla ilişkiler, teknik denetim konuları bu ihtiyaçların içerisine girer. Çalışan kişiler saygı ihtiyacı da duyarlar. İlerleme, tanınma ve statü sahibi olmak saygı ihtiyacını giderecektir. En son olarak da kişi kendini gerçekleştirme ihtiyacı duyacaktır. İşin kendisi, başarıma isteği, gelişme olanakları ve sorumluluk gibi olgular kendini geliştirme ihtiyacını karşılamaktadır. Bu ihtiyaçlar giderildiğinde çalışan kişiler motive olurlar ve iş doyumları da dolayısıyla sağlanmış olur (akt. Önen ve Tüzün, 2005). Maslow'un insanın güdülenmesiyle ilgili piramidinde bir merdiven gibi olan aşamalardaki gereksinimleri tek tek karşılamadan bir diğer gereksinime ihtiyacımız olduğunu anlamamız mümkün değildir (Cüceloğlu, 2008).

### **1.1.3.1.2. Herzberg'in Çift Etmen Kuramı**

Çift Etmen Kuramı Herzberg ve arkadaşları tarafından 1950'li yılların başında geliştirilmiş bir kuramdır. Bu kuram 200 muhasebeci ve mühendise yapılan bir araştırmadan sonra ortaya çıkmıştır. Herzberg'in kuramına göre motivasyon faktörleri hijyen ve motive edici faktörler olarak ikiye ayrılır. İş görenleri motive edici faktörler; başarı, tanınma, işin kendisi, gelişme imkânları, ilerleme imkânları, sorumluluk ve geri bildirim olarak sıralanır. Hijyen faktörleri ise; denetim kalitesi, şirket kuralları ve politikası, ücret, çalışma koşulları, iş güvenliği, kişisel yaşantı, statü, bireyler arası ilişkiler olarak tanımlanmıştır. Kurama göre hijyen faktörleri yüksek olan bir kurumda çalışan iş görenlerin iş doyumunu sağlar ve bu kişiler motive olurlar. Motive edici olan faktörler de direkt olarak işin kendisine yöneliktir

ancak hijyen faktörler için çevresiyle ilgili olan faktörler boyutuna girer. Motive edici olan faktörler bireyin kişisel gelişimi için önemli faktörlerdir. Kurama göre, iş göreni doyumsuzluğa ve mutsuzluğa sürükleyebilecek faktörler ile onları mutlueden, iş doyumunu sağlayan faktörlerin farkında olunması ve bunları birbirinden ayırabilmek önemlidir (Arslan, 2015).

#### **1.1.3.1.3. Alderfer'in ERG Kuramı**

Alderfer'in ERG kuramına göre Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisinin tam aksine kişi alt düzey ihtiyaçlarını karşılamadan üst düzey ihtiyaçlarını karşılayabilir. Kişiler üç ihtiyaçlarını da aynı anda fark edebilir ve buna yönelik bir karşılama yapabilirler. Bu kuram gereksinimler hiyerarşisinin eksikliklerini tamamlamak için ortaya atılmış bir kuramdır. Ayrıca da Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi kuramını desteklemektedir (Umay, 2015).

#### **1.1.3.1.4. David Mc Clelland'ın Başarım İhtiyacı Kuramı**

David Mc Clelland'ın başarım ihtiyacı kuramına göre kişilerin başarılı olma istekleri motivasyona çevrilebilir. Ortaya atılmış olduğu bu görüş ile çalışılan örgütte var olan başarı ve başarısızlıkların nedenleri motivasyona bağlanmıştır. İnsan ihtiyaçları üç grupta toplanmaktadır. Bunlar; başarım ihtiyacı, güç kazanma ihtiyacı ve ilişki kurma ihtiyacıdır. Başarım ihtiyacı kişinin başarılı olma ve diğer çalışanlardan üstün olma isteğini sembolize eder. Başarı güdeleri yüksek olan bireyler; problem çözmede sorumluluk almak, zor olarak gözüken işlere diğer kişilere göre daha istekli girmek ve yapılan işlerin olumlu sonuçlandığını görmek isterler. Güç kazanma ihtiyacı; diğer bireylerin kontrollerini ele alma, insanları etkilemek ve elinde var olan gücünü korumaya çalışmak gibi istekleri kapsamaktadır. Güç sahibi olmak isteyen bireyler diğer bireylerin üzerinde etki kurmak ve onları yönetmek isterler. İlişki kurma ihtiyacı ise; kişiler arası sosyalleşme, güzel arkadaşlık ilişkileri kurma isteği ve aidiyet olarak tanımlanabilir. Bu kurama yöneticilerin bakış açısıyla bakıldığında çalışan personelin gereksinimlerinin belirlenmesi için önem arz etmektedir. Kısacası

başarı güdüsü yüksek olan kişilerin kendi marifet ve bilgilerini gösterebilecek, kendilerini kanıtlayabilecek bir iş ile görevlendirilmesi çalışan personelin motivasyonunu arttırarak daha verimli çalışmasına neden olacaktır. Bu da kişiye doğal olarak iş doyumunu sağlayacaktır (Akbaş, 2015).

### **1.1.3.2. Süreç Kuramları**

Süreç kuramları Vroom'un beklenti kuramı, Porter ve Lawyer'in beklenti kuramı, Adams'ın eşitlik kuramı ve Locke'in amaç yönelimi kuramından oluşmaktadır. Bu kuramların temeli "Bir davranışı tekrarlayan insanın bu davranışı tekrarlaması ya da tekrarlamaması nasıl sağlanabilir?" sorusuna cevap bulmaya çalışmıştır. Süreç kuramları; işletme ile ilgili özelliklerin, iş niteliğinin, performans, işe devam veya işin değiştirilmesi gibi kişilerin davranışsal tercihlerini konu alır (Küçük, 2014).

#### **1.1.3.2.1. Vroom'un Beklenti Kuramı**

1964 Yılında Vroom tarafından bulunan beklenti kuramı "Work and Motivation" adlı eserde yer almaktadır. Bu teorinin düşüncesi kişilerin sadece ihtiyaçları tarafından yönlendirilmediği aynı zamanda yapılan iş ile ilgili kararlar olarak yapılan davranışları yönlendirdiği düşüncesi mevcuttur. Vroom yaptığı araştırmalar sonucunda toplamda iki tane modeli ortaya atmıştır. Modelleri oluştururken beklenti, araçsallık ve çekicilik değişkenlerinden bahsetmiştir. Modellerden ilki kişilerin yaptıkları davranışların sonucunda ödül alacaklarını bildiklerinde kişide oluşturduğu güdülenmeyi açıklamıştır diğeri ise beklentinin kuvvetini açıklamaktadır. İş gören personel kendi sorumluluğunda olan işleri yapmak zorundadırlar ve bu işleri yapmak için onları harekete geçirecek bir şeye ihtiyaçları vardır. Beklenti teorisinde görülen kavramsal değer önemli olduğudur. Somut değer bir önemi yoktur. Özet olarak düşündüğümüzde arzulama derecesi bekleme süresine etki eder, o da motivasyona etki edecektir. Arzulama derecesi kişinin yapacağı iş sonucunda alacağı ödüle

karşılık gelir. Kişi ödülü ne kadar çok arzu ederse işi o kadar kaliteli ve hızlı bir şekilde bitirir ve motive olur (Kösel, 2015).

#### **1.1.3.2.2. Porter ve Lawyer'ın Beklenti Kuramı**

Beklenti kuramını kısaca özetleyecek olursak, bireyin işten beklentisine karşılık gelmektedir. İş gören birey çalıştığı işte istediği pozisyona gelebileceğini umuyor ve buna inanıyorsa iş doyumunu artacak ve daha çok çalışacaktır ancak kişiler çalıştıkları iş yerinde istedikleri pozisyona gelebileceklerine dair inanç taşımıyorlarsa burada iş doyumunu olması olanaksızdır (Kalebaşı, 2014).

#### **1.1.3.2.3. Adams'ın Eşitlik Kuramı**

Eşitlik kuramını bulan Adams'a göre bir iş yerindeki adalet çalışan bireylerin iş ile ilgili güdülenmelerini önemli derecede etkiler. İş görenler daima çalıştığı iş ile ilgili gösterdiği çaba karşılığında alacaklarını hesaplama eğilimi içerisinde. Elde edilen sonuç ile harcanılan çabanın eşit olması çok önemlidir. Kendi elde ettiği sonuç ve harcadığı çabayı diğer çalışanların elde ettikleri ve gösterdikleri çabalar ile de karşılaştırır. Eğer iş gören kişi bir haksızlığa uğradığını düşünürse iş doyumunu doğal olarak azalacaktır. Çalışan bireylerin emeği çalıştığı işletme için girdidir. Girdiden kastımız iş görenin bilgi, beceri ve tutumlarıdır. İşletme için girdi olarak görülen emek birey için çıktıdır. Kişide motivasyon ve güdülenme girdi ve çıktıların tutarlı olmasıyla güç kazanır. Adams'ın eşitlik kuramının işletmeler açısından en önemli tarafı ise işletmenin sağladığı ödüller ve bu sistemdir. Eğer herhangi bir eşitsizlik mevcut ise kurumda dengesizlik hali ortaya çıkar (Karakullukçu, 2015).

#### 1.1.3.2.4. Locke'ın Amaç Yönelimi Kuramı

Locke'un amaç yönelimi kuramının temelinde iş gören kişilerin kendi amaçları doğrultusunda kendi kendini motive etmesi vardır. Latham ve Locke'a göre amaç yönelimi k uramını şu şekilde açıklayabiliriz;

- İş görenin amaçlarının açık ve net olması işten elde edeceği başarının artmasını sağlamaktadır.
- İş gören tarafından bulunup belirlenen amaçların zor başarılabacak türden olması kurumda daha istekli ve hırslı çalışmasını sağlayacaktır.
- Kişisel amaçların işletmenin amaçlarıyla çatışma derecesi oldukça önemli bir etkidir. Önemli olmasının nedeni ise çatışma azaldıkça başarı artacak, çatışma arttıkça başarı azalacaktır (Küçük, 2014).

#### 1.2. Tükenmişlik Sendromu

Tükenmişlik sendromunun günümüze kadar en iyi, en açık olan tanımını yapan ve Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren kişi Christina Maslach'dır. Maslach, tükenmişlik kavramını; duygusal tükenme duyarsızlaşma ve kişisel başarıya ilişkin duyguları gruplandırarak üç ayrı şekilde ele almıştır (Budak ve Sürgevil, 2005).

Başarısızlık, isteksizlik, güç kaybı ya da yerine getirilmeyen istekler sonucunda ortaya çıkan kişiyi mutsuzluğa ve depresyona sürükleyen bir durumdur (Şahin ve Şahin, 2012). İş ile ilgili stres sürecinden sonra ortaya çıkan ruhsal ve fizyolojik güç kaybı durumu için kullanılan bilinen bir terimdir (Tümkiye, 2000). İçinde bulunulan durumla ilgili hissedilen stres ile baş etmeye çalışmak sonucunda ortaya çıkan bir takım fizyolojik, psikolojik, duygusal ve duygusal anlamda hissedilen durumdur (Naktiyok ve Karabey, 2005).

Tükenmişlik ilk kez 1970 yılında hizmet sektöründe çalışanların yaşadığı mesleki stres ve depresyonu anlatmak amacıyla Herbert Freudenberger tarafından ortaya çıkarılmıştır. Kişilerde tükenmişlik ilk olarak duygusal tükenme ile başlayıp, duyarsızlaşma ile devam eder daha sonra da bireyin yaptığı iş ile ilgili kendisini başarısız olarak görmesi boyutu ile de bu süreç devam etmektedir. Kişi içinde



bulunduğu durumdan dolayı derin bir mutsuzluk yaşamaktadır. Kişisel başarı duygusu ortadan kalktıkça bu olumsuz duygular ortaya çıkmaktadır (Sünter, Canbaz, Dabak, Öz ve Pekşen, 2006). Ani sinirlenme krizleri, sürekli sınırlı olma hali, yalnız olma ve mutsuzluk duyguları, çaresizlik ve engellenmişlik duyguları bu süreçte olan bireylerin en sık dile getirdikleri ifadeler olarak bilinmektedir (Gündüz, 2005). Çalışanlar arasındaki ilişkiler, aşırı iş yükü, yöneticilerle kurulan bir takım ilişkiler ve kişinin artık bu olgularla baş edememe durumu tükenmişlik sendromuna yakalandığının göstergesi olabilir (Naktiyok ve Karabey, 2005). Tükenmişlik sendromu uzun bir tatilden ya da dinlenmeden döndükten sonra geçebilecek olan bir durum değildir ve iş hayatında çeşitli durumlarda ortaya çıkma riski her zaman vardır (Arı ve Bal, 2008).

### **1.2.1. Tükenmişlik Sendromunun Önemi**

Kişisel anlamda, tükenmenin işten kovulmadan aile içi karışıklıklara, psikolojiye bağı fizyolojik hastalıklardan, alkol-uyuşturucu-sigara bağımlılığına ve yorgunluk, isteksizlik, uykusuzluk, baş ağrıları, çabuk sinirlenme, kaygı bozukluğu, benlik saygısında düşme, eleştiriye açık olmama ve alınganlık gibi duygusal problemlerin sıklıkla görüldüğü bilinmektedir. Örgütsel anlamda ise; çalışan personelin işe zamanında gelmemesi, erkenden işten ayrılması, işi bırakması, sık sık rapor ve vizite alması, hatalar yapma, birçok şeyi erteleme, kaza ve yaralanmalarda artış, işte yeniliklerin, yapıcı eleştirilerin, üretkenliğin ve yaratıcı girişimlerin kısırlığı aksine sürekli yıkıcı eleştiri yapıp diğer çalışanları olumsuz etkilemesi ve dolayısı ile verilen hizmetlerin nicelik ve niteliğinin de hoş gözükmemesine sebep olmaktadır (Altay, Gönener ve Demirkıran, 2010).

### **1.2.2. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri**

Tükenmişlik sendromu insanlarla yüz yüze ilişki kurulması gereken mesleklerde; doktorlar, hemşireler, sosyal hizmet uzmanları, psikologlar, fizyoterapistler gibir sektörlerde çalışan kişilerde görülen bir durumdur (Demir, 2010). Özetle tükenmişlik kavramı, yapılan işten kaynaklanan stres ile birlikte kendini gösteren, stresin yoğunluğuna ve süresine göre değişiklik gösterebilmektedir (Üngören, Doğan,

Özmen ve Tekin, 2010). İş hayatında önümüze çıkan problemlerden biri olan tükenmişlik sendromu, kişilerin psikolojisine, aile yaşantılarına, insan ilişkilerine, iş yaşamına kısacası bütün topluma yansıttığı negatif durumlar nedeni ile son zamanlarda tükenmişlik sendromu ile ilgili bir çok araştırma yapılmıştır ve hala daha yapılmaktadır (Okutan, Yıldız ve Konuk, 2013).

Günümüz iş hayatında tükenmişlik sendromu ile sürekli karşılaşmaktayız. Tükenmişlik sendromu adeta kronik bir hastalığa benzemektedir. Ayrıca maalesef yıpratıcı psikolojik sorunların bir çeşit anahtarıdır denilebilir. Tükenmişlik sendromu oluşmaya başladığından itibaren çalışan kişilerde fizyolojik ve psikolojik bir takım rahatsızlıklar ortaya çıkabilir (Arı ve Bal, 2008). Tükenmişlik belirtisi genel olarak çok başarılı olmak için sürekli ve durmadan çalışan, yapabileceğinden daha fazla iş yükünü alan ve sınır tanımayan kişilerde görülebilmektedir. Tükenmişlik belirtileri kişiden kişiye farklılık gösterebilir (Kulaklıkaya, 2013). Fiziksel belirtiler kişilerde; uykusuzluk ve uyku bozuklukları, yeme bozuklukları, uyuşukluk, bitkinlik hissi, hastalıklara yatkınlık, sık sık gribe yakalanma, nedeni belirlenemeyen vücut ağrıları, mide ve bağırsak sorunları, solunum güçlükleri, kalp rahatsızlıkları, kronik gerginlik, kas krampları, bel ve sırt ağrıları, baş ağrıları, çeşitli işlev bozuklukları ve psikosomatik rahatsızlıklar olarak görülebilmektedir. Tükenmişlik sendromunun duygusal/bilişsel yani psikolojik belirtilerini; engellenmişlik hissi, sinirlilik hali, agresif ve saldırganlık, korku ve kaygı, psikolojik incinmeye açıklık, desteksiz ve güvensiz hissetme, sabırsızlık, can sıkıntısı, huzursuzluk, çabuk öfkelenme, özgüvende azalma, nezaket, saygı ve pozitif duygularda azalma, olumsuzluk, suçluluk, içerlemişlik, sürekli mutsuzluk hali, yabancılaşma, konsantrasyon bozukluğu, iş doyumsuzluğu, işten nefret etme hatta işe hiç gitmek istememe, başarısızlık hissi, çalışılan kuruma ilgi duymama, hayal kırıklığı, unutkanlık, baskı hissi, kararsızlık, dikkat dağınıklığı, hayatında büyük değişiklikler gerektiğine inanma, örgütlemeye ve planlamaya yetersizlik gibi sıralamak mümkündür (Ardıç ve Polatçı, 2009). Tükenmişlik sendromunun davranışsal olan belirtilerine baktığımızda ise; kötü yemek alışkanlıkları, düzenli beslenmeme, ilaç, alkol, tütün kullanımına eğilim, hareketlerde azalma, uyuşukluk, kaba davranışlar, uyumsuzluk, teslimiyet, kolay ağlama, duygusal patlamalar, içe kapanma, küçümseme, alay etme, suçlama, iş kalitesinde düşme, verimliliğin azalması, işi sürekli erteleme, isteksizlik, yüz yüze ve telefon görüşmelerine direnç gösterme, kuruma yönelik ilginin kaybı, kahve molalarını ve öğle yemeklerini fazla uzatma, performans miktarı ve kalitesinde

düşüş, yeni bir meslek için eğitim alma davranışı, evlilikte ailede ve sosyal yaşantıda sürekli çatışmalar yaşama gibi sorunlarla karşılaşmak mümkündür (Kulaklıkaya, 2013).

Engelli bireylerle çalışan ve onları eğiten öğretmenlerin enaz engelli çocukların aileleri kadar özverili olmaları gerekmektedir. Bilinmektedir ki engelli çocukların bakımları ve eğitimleri normal olan çocuklara göre çok daha zor bir iştir (Şahin, 2012). Ayrıca bu çocukların kendi yaşitlarına göre çok daha fazla ilgiye, sevgiye, bakıma ve eğitime ihtiyaçları vardır (Girgin ve Baysal, 2005). Öğretmenlik mesleği kendi başına stresli bir meslek olarak bilinmektedir. Bunun üzerine bir de engelli öğrenciler eklenince stress seviyesi daha da üste taşınmaktadır (Şahin, 2012). Bu durum da bu tarz mesleklerde yeralan kişiler için zorlayıcı bir faktör olabilir. Genellikle eğitimlerde tükenmişliğin sebepleri çocukların kontrol edilmesindeki zorluklar, herhangi bir konunun çocuğa anlatılıp sonucunda anlaşılmadığını görmek ve bu alanda çalışan eğitimcilerin bu anlamda doyuma ulaşamamaları gibi sorunlar ortaya çıkmaktadır (Girgin ve Baysal, 2005).

Genel olarak yapılan çalışma ve araştırmalarda görülmüştür ki özel eğitim öğretmenleri normal çocuklara eğitim veren öğretmenlerden çok daha fazla tükenmişlik sendromuna yakalanmaktadır (Karahana ve Balat, 2011).

Tükenmişlik, engelliler ile çalışılan her alanda önemli bir problemdir. Özel eğitim eğitimcileri ve bu alanda başka branşlarda çalışan kişiler aşırı bürokratik işler, öğrencilerin derslerde gösterecekleri gelişimle ilgili hayalperest beklentiler, eğitimciler olarak başarı algısındaki yetersizlikler, sürekli olarak engelli öğrencilerle çalışma, onlarla aynı ortamda bulunma ve normal çocuklara eğitim veren eğitimcilerden soyutlanma gibi sorunlardan dolayı sıklıkla tükenmişlik hissetmektedirler. Özel eğitim eğitimcisi olarak yetiştirilmeyen daha sonra alandeki işiyle ilgili bu branşta çalışmaya başlayan eğitimcilerin de öğrenciler ile ilgili gerçekçi olmayan, hayalperest beklentilere sahip olmalarının tükenmişlik yaşamalarına dolayısıyla alana ve mesleğe ilişkin olumsuz fikirlere sahip olmalarına yol açmaktadır. Engelli bir bireyle çalışmak, ona bir şeyler öğretebilmek bilindiği üzere uzun zaman alacaktır. Çocuğa birebir yüz yüze eğitim vermek, özverili ve sabırlı olmak gerekmektedir. Bazen eğitimci bir konuyu ya da yapılması gereken bir şeyi ne kadar anlatırsa anlatsın engelli birey bunu anlayamayabilir ve bu da eğitimde hayal kırıklıklarına ve

tükenmişliğe yol açabilir. Bu sebeplerden dolayı engelli bireylerle çalışan eğitmen ve meslek grupları risk faktörü olarak görülebilir (Arslan ve Aslan, 2014).

### **1.2.3. Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler**

Tükenmişlik sendromu kavramı günümüzde çok önemli bir yer edinmiştir. Tükenmişlik sendromuna etki eden faktörler bireysel ve örgütsel faktörler olarak iki gruba ayrılmaktadır. Bireysel faktörler kişinin kendisiyle alakalı olan unsurların kapsamıdır. Örgütsel faktörler ise çalışılan kurum ile ilgili olan faktörlerden oluşmaktadır. Ele alınan bu faktörler tükenmişlikle başa çıkılabilmesi ve bu konuda önlemler alınabilmesi açısından önem arz etmektedir (Polatçı, 2007). Tükenmişliğe neden olan faktörler Maslach ve Leiter tarafından örgütsel ve bireysel olmak üzere ayrı şekilde incelenmiştir. Maslach ve Leiter'e göre örgütsel faktörler bireysel faktörlerden daha büyük bir öneme sahiptir ve örgütsel faktörler üzerine daha çok düşünülmesi gerektiğini söylemişlerdir. Bunların yanı sıra farklı araştırmacılar tükenmişlik sendromuna sebep olan başka etmenlerden de bahsetmişlerdir (Gençyürek, 2014).

#### **1.2.3.1. Bireysel Faktörler**

Bireysel beklentiler, kişinin içerisinde bulunduğu stres durumları, bireysel özellikler, sorumluluk duygusunun olup olmaması, kişinin içe ya da dışa dönük olması, medeni durumu, yaşı, cinsiyeti, kişinin çalıştığı süre, kişinin almış olduğu eğitim gibi unsurlar yapılan araştırmalara göre tükenmişlik sendromuna büyük ölçüde etki eden bireysel faktörlerdir. Kişiliği güçsüz olan bireyler olaylara daha karamsar bakarlar ve olayları kontrol altına alamayacaklarını düşünürler bu da onların huzursuz olmalarına yol açabilir. Bu durum da yine kişilerde duyarsızlaşma yol açabilir (Taştan, 2015).

Bireysel tükenmişlik nedenleri demografik faktörler, kişilik özellikleri ve beklentiler olarak üç gruba ayrılabilir. Demografik özelliklerin içerisinde; yaş, cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi, eğitim durumu gibi özellikler vardır (Kulaklıkaya, 2013). Yapılan bir araştırmada yaşı daha büyük olan çalışanlar genç olan çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma

yaşlılarda daha fazla görülmüş ancak yaşlılık ile kişisel başarı arasında bir ilişki bulunamamıştır (Azizoğlu ve Özyer, 2010). Başka bir araştırmaya bakıldığında da yaş ile tükenmişlik sendromu alt boyutları arasında hiç bir ilişki bulunamamıştır (Koçak, Yavuz, Yavuz, 2010). Yaş ve tükenmişlik sendromu ile ilgili literature bakıldığında bir başka bulunan sonuç ise yaş arttıkça tükenmişlik sendromunun azalacağı yönündedir (Arı ve Bal, 2008). Literatürde cinsiyet değişkeni ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişki ile ilgili yapılmış birçok araştırma mevcuttur. Bazı araştırmalarda cinsiyet ve tükenmişlik sendromu arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır (Koçak, Yavuz, Yavuz, 2015; Aslan ve Özata, 2008). Yapılan bir başka araştırmaya göre ise kadınlar erkeklere göre daha fazla duygusal tükenme göstermektedir (Budak ve Sürgevil, 2005; Üngören, Doğan, Özmen, Tekin, 2010). Medeni durum ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiye bakıldığında bazı araştırmalarda evli olanların bekar olanlara göre duygusal tükenme düzeyleri daha yüksek bulunmuştur (Oğuzberk, Aydın, 2008). Tükenmişlik sendromu ve medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulunmuşlardır. Bunu da evli olan kişilerin problem çözebilmede daha başarılı olmalarına bağlamışlardır (Maslach ve Jackson, 1985). Ayrıca kişilerin beklentileri de yine tükenmişlik sendromunu yakından etkileyen faktörler arasında yer almaktadır. Beklentiler; kurumsal ve kişisel yeterlilik beklentileri, başarı beklentileri ve örgütsel beklentiler olarak ele alınmaktadır. Çalışan kişilerin beklentileri olabileceklerin daha üzerinde ise huzursuzluk ve tükenmişlik yaşamaları mümkündür. Bu kişiler kendi içlerinde çatışmalar yaşayabilirler ve bu durumda onları tükenmişliğe itebilir. Çalışılan kurumla ilgili beklentiye sahip olan insanlar kariyere atıldıkları zaman motive olurlar ve idealist bir düzen ile aynı şeyi örgütten beklerler. Çalışılan örgüt bu beklentileri karşılayamayacak bir kurum ise personelde tükenmişlik sendromu ortaya çıkar (Kulaklıkaya, 2013).

### **1.2.3.2. Örgütsel Faktörler**

Yapılan bazı araştırmalara göre çalışma koşullarının tükenmişlik sendromu ile yakından ilişkili olduğu ortaya koyulmuştur. Ayrıca bireysel faktörlerin örgütsel faktörlere göre daha az öneme sahip olduğu da yine bu araştırmada ortaya çıkan bulgular arasında yer almaktadır (akt. Dursun, 2015).

Çalışan personelde tükenmişlik sendromuna neden olabilecek etkenler; kişinin iş yükü, sürekli kontrol edilmesi, aidiyet hissi, ödüllendirme sistemi, örgütün adalet ve değer sistemi olarak belirlenmiştir. Personele verilen iş yükü; belirlenmiş bir süre zarfında verilen iş olarak tanımlanmaktadır. Ödüllendirme sistemi, bireylerin çalıştıkları kuruma yaptıkları katkılar karşılığında maddi veya manevi açıdan takdir edilmesi anlamına gelmektedir. Aidiyet hissi çalışılan kurumun sosyal çevresini ifade etmektedir. Sosyal çevre çalışan personele ne kadar uyumluysa kişi kendini kuruma o derece ait hissedecektir. Adalet kavramından kastımız ise, herhangi bir konuda alınan kurumsal kararların doğruluğu hakkındaki olumlu veya olumsuz olan düşünceler bütünlüğüdür. Değerler sistemi ise kişilerin belirli konularla alakalı kendine ait olan inanç sistemidir. Çalışılan işletmenin sahip olduğu değerler ile personelin değerleri arasında büyük uçurumlar olduğunda tükenmişlik sendromu daha fazla ortaya çıkar. Ayrıca işin niteliği, kişinin mesleği, çalışılan ortamın fiziki koşulları, çalışan personelin eğitim durumu, personelin alınan kararlara etki derecesi, üstlerin ve çalışanların desteği, kurumun yönetim yapısı gibi faktörler örgütsel faktörler içersinde yer alabilir. İyi bir yönetim anlayışı ile bu tarz örgütsel faktörler düzenlenebilir. Personel kurumdan beklentilerini, değer yargılarını dile getirebilirse kendini daha mutlu hisseder ve tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılığı da düşer (Özer, 2013).

#### **1.2.4. Tükenmişlik Sendromu Modelleri**

Tükenmişlik sendromu ile ilgili araştırmalara bakıldığında birçok tükenmişlik modeli mevcuttur. Tükenmişlik modellerinden inceleyeceğimiz modeller; Cherniss Tükenmişlik Modeli, Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli, Maslach'ın Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli, Pines ve Aronson Tükenmişlik Modeli ve Pearlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modelidir (Kulaklıkaya, 2013).

#### 1.2.4.1. Cherniss Tükenmişlik Sendromu

Cherniss'in kurduğu bu model stres temelli bir modeldir ve 1980 yılında kurulmuştur. Cherniss'e göre tükenmişlik sendromu, bulunulan işle alakalı oluşan strese bir tepki olarak başlayan ve bu durumla bir şekilde başa çıkma davranışlarını içeren bir durumdur. Bu tanımla Cherniss'in anlatmak istediği olgu rol yapısının tükenmişlik üzerinde ne kadar etkili olduğu gerçeğidir. Bu duruma bağlı olarak rol belirsizliği, fazla derecede iş yükü, sürekli olarak insanlarla yüz yüze olma durumu tükenmişliğe sebep olan nedenlerle potansiyel olan stres nedenlerinin arasındaki karmaşıklıktan bahseder. Bu model tükenmişlik sendromunu zamanla ortaya çıkan bir süreç olarak göstermektedir. Stres kaynaklarını oluşturan durumlar; kişilerin sürekli yüz yüze iletişim kurduğu ortamlarda çalışması, aşırı derecede yüklenmiş iş yükü, iş yerindeki rollerin belirsizliği ve rol karmaşası, denetim ve desteğin eksik olması, çalışan personelin kişilik yapısı, özel hayattan alınan haz ve geleceğe yönelik olan planlardır. Ayrıca yine bu modelin içerisinde değinilmiş olan bir diğer konu kurum içi çatışmalar ve olumsuz olan çalışma koşullarının tükenmişlik sendromunu arttırmasıdır. Cherniss'in düşüncesine göre tükenmişlik sendromuna sıklıkla yakalanan kişiler genellikle hizmet sektöründe çalışan ve tutarsızlıklarla karşı karşıya kalan kişilerdir. Bu modelde genel olarak tükenmişlik sendromu, çalışma ortamında meydana gelen stres kaynaklarına uyum sağlama ve bunlarla başa çıkma olarak tanımlanmıştır. Stresle baş etme teknikleri kişinin içinde bulunduğu kötü ruh halinin daha iyiye gitmesinde etkili olmuşsa kişilerde olumlu davranış değişikliği belirlemektedir. Fakat bu teknikler işe yaramazsa ve başarısız olunursa kişilerde iş doyumunu düşer, müşteri ilişkileri olumsuz etkilenir, iş arkadaşları ve üst ilişkilerine yönelik olumsuz tutumlar gelişmeye başlar. Cherniss araştırmalarına değer çatışmaları ve iş yükünü temel alarak devam etmiştir. Tecrübesiz ve çalışma hayatına yeni başlayan kişiler işe ilk başladıkları günlerde heyecanlıdırlar. Çalışma ortamındaki herkesin onlara destek olacağını, müşterilerin onlara karşı çok iyi davranacağı gibi hayalî düşüncelere sahiptirler. Ancak gerçek ile var olan düşüncelerinin arasındaki büyük uçurumu fark ettiklerinde hayal kırıklığına uğralar. Cherniss'de araştırmalarında daha çok bu konudaki hayal kırıklıklarına değinmiştir (Kırkan, 2014).

#### 1.2.4.2. Edelmich ve Brodsky Modeli

Edelwich ve Brodsky 1980 yılında bu modeli ortaya atmışlardır. Modele göre, tükenmişlik yardım edici mesleklerde çalışan personelde işin koşulları sonucu ortaya çıkan enerji ve amaç kaybıdır. Tükenmişlik sendromuna yol açan maddeler aşağıda sıralanmıştır;

- Fazla sayıda kişiye hizmet verme
- Yapılan işe göre yeterli ücret alınamaması
- Uzun mesai saatleri
- Müşteri memnuniyetsizliği
- İş gören kişinin yüksek idealleriyle gerçek iş arasındaki fark
- Bürokratik ve politik engellemeler

Edelwich ve Brodsky'nin 1980 yılındaki yaptıkları araştırmada görüldüğü üzere tükenmişlik sendromunun belirli aşamaları takip eden ve birbirini izleyen bir süreç olduğu görülmüştür. Tükenmişlik sendromunu dört aşamaya ayırmışlardır. Bunlar; idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve duyarsızlaşma olarak sınıflandırılmıştır.

##### 1- İdealistik Coşku

İlk aşama olan idealistik coşku aşamasında kişiler daha çok gerçekçi olmayan hayallere sahiptirler.İşe yeni başlayan kişiler genellikle enerjik ve hevesli olurlar.İşle ilgili birçok beklentiye sahip olurlar.Bu dönemde bulunulan pozisyonun sorumluluklarını kestirememeye, çalışılan işin kişiye her şeyi sağlayacağı gibi ütopyik inançlar görülebilen tehlikeler arasında yer almaktadır.

##### 2- Durgunluk

Eğer yapılan işin verdiği zevk uzun süre devam etmezse durgunluk dönemi başlar.Personelin idealistik coşku aşamasındaki var olan enerjisi yavaş yavaş düşmeye başlar ve motivasyon kaybı yaşanır. Yapılan iş ile ilgili olan beklentilerde hayal kırıklıkları başlar ve bu durumda kişiyi bunalıma sürüklemeye başlar. Bu durumun devamında da işten memnun olmamakla birlikte para kazanma, daha iyi koşullarda yaşayabilme gibi işi ilgilendirmeyen kavramlar önem kazanır.



### 3- Engellenme

Bu aşamada kişiler yaptıkları işin sonuçlarını sorgulamaya başlarlar. Bunun beraberinde duygusal, fiziksel ve davranışsal olan problemle ortaya çıkabilir. İş gören kişi zamanla başarılı olmak adına harcadığı çabanın boşuna olduğunu düşünmeye başlar. Bu durumda kişilerde engellenmişlik hissi oluşur.

### 4- Duygusuzlaşma

Duygusuzlaşma aşaması sürekli engellenme yaşayan iş gören için doğal bir savunma mekanizması olarak görülebilir. Sürekli engelleme duygusunu yaşayan kişi duyarsızlaşır ve duygusuzlaşmaya başlayabilir. Bu aşamada olan çalışanlar iş ile ilgili her türlü mücadeleden kaçmaya yan yüklüdürler. (Karacaoğlu, 2010).

Tükenmişlik bir bakıma doyumsuzluk ve aşırı stres sonucunda işten soğuma şeklinde ortaya çıkan bir rahatsızlık olarak tanımlanır. Daha çok başka insanlara yardım sağlayan mesleklerde çalışan kişilerde çalışma koşullarının bir sonucu olarak görülen enerji ve amaçta sürekli artış gösteren bir kayıp şeklinde de tanımlanır. (Yıldız, 2012)

Son aşama olarak müdahale aşamasından da bahsetmek mümkündür. Bu aşamanın anlamı bulunulan ortamı yeniden yapılandırmak veya terk etmektir. Yeniden yapılandırma; işin yeniden tanımlanması, hizmet alan müşteriler, çalışma arkadaşları ve yöneticilerle olan ilişkilerin yeniden düzenlenmesi anlamını taşımaktadır. Bu modeli kullanan araştırmacılar tükenmişlik sendromunun ilk dört aşamada gerçekleştiğini söylerler ve son olan mücadele aşamasını da tükenmişliği önleme stratejileri olarak nitelendirirler (Karacaoğlu, 2010).

#### **1.2.4.3. Maslach'ın Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli**

Maslach'ın üç boyutlu tükenmişlik modelinin diğer isimleri de “üç boyutlu tükenmişlik modeli” ya da “çok boyutlu tükenmişlik modeli” dir. Maslach'ın bulmuş olduğu bu model; insanlarla bir süreklilik içerisinde yüz yüze çalışılması, bu kişilerin kendilerini duygusal açıdan yıpranmış hissetmeleri, gün içerisinde karşılaşılan kişilere yönelik duyarsızlaşma ve bireysel başarı düzeyinde düşme şeklinde

gözlemlenen bir sendromdur. Maslach'ın bulmuş olduğu bu model üç boyutlu olarak tanımlanır. Bu boyutları şu şekilde sıralayabiliriz; duygusal açıdan tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi. Maslach Tükenmişlik Envanteri tükenmişlik sendromunda kullanılan en yaygın ölçeklerden birisidir. Kısaca üç boyutlu olan bu modelden bahsedecek olursak modelin ilk basamağı duygusal tükenmedir. Duygusal tükenme, kişinin yapmakta olduğu meslek sebebiyle tüketilmesi şeklinde ifade edilebilir. Genellikle yüz yüze müşterilerle çalışılan ve insan sayısının fazla olduğu yerlerde daha fazla görülmektedir. İkinci basamak duyarsızlaşmadır. Duyarsızlaşma, çalışan kişilerin mesleğinde karşılaştığı sorunlardan dolayı ilgisiz, soğuk ve insani olmayan tutum ve davranışların tamamına denilebilir. İşine karşı duyarsızlaşan kişiler çalıştıkları ortamda yüz yüze geldikleri müşterilerine karşı katı bir tutum sergileyebilirler. Bu modelin üçüncü olan basamağı ise kişisel başarıdır. Kişisel başarıdan kasıt kişinin mesleği ile ilgili yeterlilik ve başarı duygularını ifade eder. Bu da yine tükenmişlik sendromunun doğal olan bir parçasıdır. Kişinin yaptığı işte ve mesleğinde kendini başarısız hissetmesi, motivasyon düşüklüğü, mutsuzluk, başarısızlık hissi, sorunlarla baş edememe, kurum içi çatışmalar gibi birçok sorunu beraberinde getirebilir (Demirkaya, 2014).

#### **1.2.4.4. Pines ve Aronson Tükenmişlik Modeli**

1988 yılında Pines ve Aronson tarafından bulunan bu tükenmişlik modelin boyutları, fiziksel tükenme, duygusal tükenme ve zihinsel tükenmeden oluşmaktadır. Fiziksel tükenme, iş görenlerdeki fizyolojik enerjinin azalması, kronik hale gelen halsizlik ve bitkinlik olarak tanımlanabilir. Fiziksel olarak tükenme yaşayan kişiler bu tükenmenin sonucunda; uyku hapları kullanma, sigara ve alkol tüketimini arttırabilmektedirler. Duygusal olarak tükenme, mutsuzluk, huzursuzluk, çaresizlik, köşeye sıkışmışlık hissi gibi duyguları içermektedir. Zihinsel olarak tükenme ise; bireyin kendisine, çevresinde bulunan insanlara ve içinde bulunduğu hayata karşı geliştirmiş olduğu olumsuz duyguları kapsamaktadır. Bu modele göre yüksek güdülenme ile işe başlayan kişiler yüksek beklentiler içerisindedirler ve beklentilerinin karşılanmaması sonucunda bu kişiler tükenmişlik sendromuna yakalanırlar (Armutcuk, 2010).

#### **1.2.4.5. Pearlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modeli**

Pearlman ve Hartmanın yaratmış olduğu bu model duygusal veya fiziksel tükenme, düşük olan iş üretimi ve duyarsızlaşmayı içeren birleşenlerden oluşmaktadır. Bu model tükenmişliğin üç boyutunu yansıtmaktadır.

- 1- Fizyolojik: Yorgunluk, kas ağrıları, kendini iyi hissetmeme gibi bileşenlerden oluşmaktadır.
- 2- Duyuşsal/Bilişsel: Duygusal olarak tükenme gibi duygu, düşünce ve tutumlardan oluşmaktadır.
- 3- Davranışsal: Duyarsızlaşma, motivasyon eksikliği, düşük olan iş verimliliği gibi davranışsal boyutlardan oluşmaktadır.

Bu modele göre kişinin sosyal çevresi, çalışma arkadaşları, ailesi tükenmişlik sendromu ile başa çıkma konusunda çok önemli bir yer almaktadır. Pearlman ve Hartman'ın modeli dört tane aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar; durumun strese götürme derecesi, algılanan stres düzeyi, strese verilen tepki ve strese verilen tepkinin sonucu olarak sıralanır (Bahar, 2006).

#### **1.2.5. Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları**

Tükenmişlik sendromunun doğurabileceği sonuçları; kişi üzerinde olumsuz etkileri, iş hayatına olan etkileri ve aile yaşamına olan olumsuz etkileri olarak üç gruba ayırmamız mümkündür (Kırkan, 2014).

##### **1.2.5.1. Tükenmişlik Sendromunun Kişi Üzerindeki Etkileri**

Tükenmişlik sendromu kişileri pek çok açıdan etkilemektedir. Kişilerin yaşadıkları tükenmişlik sendromu strese neden olmaktadır ve streste bireylerde fizyolojik bir takım rahatsızlıklara sebep olabilmektedir. Bilinmelidir ki bireylerin yaşadıkları bu fizyolojik rahatsızlıklar iş yerinde yaşamış oldukları tükenmişlik sendromuyla çok

yakından alakalıdır. İş hayatında gergin ve stresli olan kişi uyku problemleri yaşayabilir bu da gündelik olan enerjisinde daha fazla düşüş yaşayacağını gösterir. Bu durumda çalışan kişi sürekli her şeyin ters gideceği gibi negatif düşüncelere sahip olabilir. Öteki yandan kronik hale gelen stres ve gerginliğin sonucunda kişi kolay bir şekilde hasta olabilir, gribe çabuk yakalanabilir, nedensiz yere baş ağrıları, vücut ve kas ağrıları olabilir. Bu durumu çeşitli psikosomatik rahatsızlıklar izleyebilir (Dursun, 2015).

### **1.2.5.2. Tükenmişlik Sendromunun İş Hayatına Etkileri**

Maslach ve Goppelt tükenmişlik sendromunun iş hayatında yarattığı stres ve isteksizlikten dolayı çalışan kişinin veriminin ve performansının düşeceğini araştırmalarında ifade etmişlerdir. Bu performans düşüklüğü yapılan işin kalitesine yansımaktadır. Tükenmişlik sendromu yaşayan personelin müşteri ilişkileri de olumsuz etkilenmektedir. Bu kişilerin motivasyonları düşer, antipatik tavırları ve asabiyetleri artar. Verdikleri kararlarda dikkatli değillerdir, yeniliklere açıklık yoktur ve iletişime kapalı bir moda geçerler. Bu durumda kişilerde verimliliğin düşmesi, iş devamsızlık, molaları uzun tutma, iş değiştirme isteği gibi bir çok olumsuz sonuca sebep olmaktadır. Ayrıca tükenmişlik sendromunun iş hayatındaki en önemli etkilerinden birisi de çalışanın iş doyumudur. Yapılan araştırmalara göre tükenmişlik sendromuna yakalanan kimselerde iş doyumuna da doğal olarak düşer. İş doyumuna, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları arasında genellikle anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Yapılan araştırmalarda üzerinde aynı fikirde bulunulmayan bir konu mevcuttur. Bu konu da iş doyumunun tükenmişliğin bir sonucu mu yoksa nedeni mi olduğu üzerinedir. Yapılan bir araştırmaya göre; tükenmişlik ve iş doyumuna arasında anlamlı bir ilişki mevcuttur ancak bu ilişkinin temelleri tartışmaya açıktır. Çünkü bu araştırmalara bakılarak tükenmişliğin iş doyumuna etki ettiği ya da iş doyumunun tükenmişliğe etki ettiğini söyleyebilmek zordur (akt. Kırkan, 2014).

### **1.2.5.3. Tükenmişlik Sendromunun Aile Hayatına Olan Etkileri**

Kişilerin iş yaşamında yaşadıkları stres ve tükenmişlik sendromu ile ilgili sorunları mutlaka aile hayatına da bir şekilde yansıtacaktır. Tükenmişlik sendromunu iş yerinde yaşayan kişi eve geldiğinde eşi, anne, baba, çocukları veya kardeşleri tarafından ihmal edilmiş hissine kapılabilir. Bu durumda kişide yalnızlık duygusuna sebep olabilir. Bunun gibi bir takım yanlış anlaşılmalarda kişilerde suçluluk duygusuna neden olabilir. Bu da aile içerisinde huzursuzluk, çatışma, evliliklerin sona ermesi, ilişkilerde sabırsızlık, anlayışsızlık gibi bir takım olumsuz sonuçlar doğurabilir. Aile yaşamında kişinin takdir edilmemesi de tükenmişlik sendromunun gelişmesinde rol oynayabilir. Ailesiyle ilgili bütün sorumlulukları yerine getiren ve üzerine düşen görevleri yapan kişi gereken takdiri görmezse bu kişi yaşadığı tükenmişlik sendromunu çok daha fazla hissedecektir (Gökoğlan, 2010).

### **1.2.6. Tükenmişlik Sendromu İle Başa Çıkma Yöntemleri**

Tükenmişlik sendromuyla başa çıkabilmek için ortaya koyulmuş birçok yöntem mevcuttur. Bu yöntemlerin bazıları tükenmişlik sendromu belirlediği zaman bu durumu iyileştirmek için kullanılır, bazıları ise tükenmişlik sendromunun hiçbir zaman ortaya çıkmaması için geliştirilmiş yöntemlerden oluşmaktadır. Tükenmişlik sendromuyla ilgili yapılan araştırmalarda genellikle bulunan sonuç bu sendromun ortaya çıkma sebebinin örgütsel ve çalışma koşulları olduğu doğrultusundadır ancak ilgi çekici olan konu ise tükenmişlik sendromu ile başa çıkma yöntemlerinde genellikle bireysel odaklı yöntemlere önem veriliyor olmasıdır. Ayrıca bireysel yöntemlere odaklanmanın diğer bir nedeni ise kurumsal olan yöntemlere göre daha ucuz ve kolay olduğu ifade edilmektedir. Tükenmişlik sendromu ile başa çıkma ve bu durumu engelleme yöntemleri iki şekilde karşımıza çıkmaktadır; bireysel odaklı (kişinin kendisini değiştirmeye yönelik) ve örgütsel odaklı (kurumun özelliklerini değiştirmeye yönelik). Bu iki yöntem çoğunlukla iç içe birlikte kullanılmaktadır (Baduroğlu, 2010).

### 1.2.6.1. Bireysel Odaklı Yöntemler

Bireysel odaklı yöntemleri; kişinin çalışma yöntemini değiştirmesi, önleyici başa çıkma becerilerinin geliştirilmesi, sosyal desteğin kullanılması, rahat bir yaşam tarzı geliştirmek, kişinin sağlık durumunu iyileştirmesi, kişinin kendi analizini yapabilmesi şeklinde sıralayabiliriz. Genel olarak çalışan kişilerin tükenmişlik sendromu ile ilgili belirli bir bilgiye sahip olması kişinin bu sendroma yakalanmasına bir derece engel olacaktır. Çalışan kişinin kendine özel hayatında yeterince vakit ayırması, kendine göre huzurlu ve mutlu bir yaşam tarzı belirlemesi, kötü alışkanlıklarından kurtulması, boş zamanlarında yapabileceği ve sevdiği işlerle ilgilenmesi, yine boş zamanlarında bolca egzersiz yapması, kişinin kendisini iyi analiz ederek sınırlılıklarını bilmesi, yapabileceği ve kabiliyetleri doğrultusunda yapamayacağı işlerin ayırımını yapabilmesi, herhangi bir işe başlamadan önce bu iş ile ilgili risk faktörlerinin bilinmesi ve ne gibi sonuçlar doğuracağı ile ilgili doğru bilgilerin edinilmesi, zaman yönetiminin doğru bir şekilde yapılması, stresle başa çıkma ile ilgili gerekirse grup danışmanlıklarından yardım alınması tükenmişlik sendromuna yakalanma riskini azaltacaktır (Dursun, 2015).

### 1.2.6.2. Örgütsel Odaklı Yöntemler

Tükenmişlik sendromunun aşılmasında örgütsel odaklı yöntemlerin yeri büyük önem taşımaktadır. Çalışanlarının performansına ve örgüt çıkarlarına önem veren bir işveren aşağıda sıralanmış olan yöntemleri mutlaka uygulamalıdır;

- İhtiyaç durumunda ek donanım ve yardımcı personel alımı planlanmalı
- Çalışanların inisiyatif kullanabilmeleri için onları kararlarında desteklemeli
- Çalışan personelin gösterdikleri başarılar karşılığında onları takdir etmeli
- Yetki ve verilen sorumlulukları işin gerekleri doğrultusunda doğru şekilde paylaşmalı
- Ödül sistemini adil bir şekilde geliştirmek
- Örgütsel bağlılığı desteklemek
- Takım çalışmasını gerektirecek icraatlarda bulunmak

- Tüm personelin görev tanımlarını açık ve net bir şekilde belirlemek
- Kişilere kariyerlerini geliştirmek adına fırsat tanımak
- Kişisel gelişim için kurslar düzenlemek veya toplu etkinliklere katılmak
- Kurum içi iletişimin yeterli düzeyde olmasını sağlamak
- Mola ve öğle yemeklerini iş ortamından uzak ve kişilerin kendilerini daha rahat hissedecekleri bir ortamda almalarını sağlamak
- Kişilere yapabilecekleri derecede sorumluluklar vermek ve onlardan yapabileceklerinden fazla şey beklememek
- Uzun olan çalışma saatlerini kısaltmak
- Sıkça pozitif geri bildirim vermek
- Kurum içi eğitimler planlayarak personelin bireysel gelişiminin desteklenmesi
- Sosyal etkinlik ve tatil imkânlarını çoğaltmak

Bu yöntemler işverenler tarafından doğru bir şekilde uygulanırsa çalışan personelin verimi yükselecek ve tükenmişlik sendromuna yakalanma riskleri azalacaktır (Kulaklıkaya, 2013).

### 1.3. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü'nde çalışan ve engelli bireylere hizmet veren eğitimcilerin işlerinden aldığı doyum ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Bu çalışmada incelenen demografik özellikler ise; **cinsiyet, yaş, medeni durum, hizmet süresidir.** Bu çalışmada engelliler ile çalışan personelin iş doyumunu arttıkça tükenmişlik sendromunun azalacağı düşünülmektedir. Çalışmanın diğer araştırma soruları şöyle belirlenmiştir:

- ✓ İş doyumunu ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- ✓ İş doyumunu ile ilişkili tükenmişlik alt boyutları hangileridir?
- ✓ İş doyumunu alt boyutları ile tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- ✓ Tükenmişlik ile iş doyumunu alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

- ✓ Tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutları bazı sosyo-demografik değişkenlere (cinsiyet, yaş, hizmet süresi, medeni durum) göre anlamlı bir farklılık gösteriyor mu?
- ✓ İş doyumu ve iş doyumu alt boyutları bazı sosyo-demografik değişkenlere (cinsiyet, yaş, hizmet süresi, medeni durum) göre anlamlı bir farklılık gösteriyor mu?

Araştırmanın hipotezleri aşağıda verilen şekildedir:

- H<sub>1</sub>: İş doyumu ve tükenmişlik arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.
- H<sub>2</sub>: İş doyumu ile duyarsızlaşma arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.
- H<sub>3</sub>: İş doyumu ile duygusal tükenme arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.
- H<sub>4</sub>: İş doyumu ile kişisel başarı arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.
- H<sub>5</sub>: Tükenmişlik ile içsel doyum arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.
- H<sub>6</sub>: Tükenmişlik ile dışsal doyum arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.
- H<sub>7</sub>: İçsel doyum ile duyarsızlaşma arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.
- H<sub>8</sub>: İçsel doyum ile duygusal tükenme arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.
- H<sub>9</sub>: İçsel doyum ile kişisel başarı arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.
- H<sub>10</sub>: Dışsal doyum ile duyarsızlaşma arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.
- H<sub>11</sub>: Dışsal doyum ile duygusal tükenme arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.
- H<sub>12</sub>: Dışsal doyum ile kişisel başarı arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.



#### 1.4. Araştırmanın Önemi

Araştırma İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü'nde engellilerle çalışan eğitimcilerin iş doyumu ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkinin incelenmesi üzerinedir. Araştırmada veriler “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” ve “Minnesota İş Doyumu Ölçeği” kullanılarak toplanmıştır. Veriler İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğünde çalışan personelden elde edilmiştir. Araştırma literatüre katkı yapması açısından önem arz etmektedir.

Bilindiği üzere tükenmişlik sendromu günümüzde çalışma hayatında en çok karşılaşılan problemlerden bir tanesi haline gelmiştir. Literatüre bakıldığında da bu konuyla alakalı olarak bir çok çalışma mevcuttur. Bu çalışmanın, engelliler ile çalışan kişilerin iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin incelenmesi ve bu konuda anlamlı ilişkiler elde edilmesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Ayrıca elde edilen bilgiler ile engelliler ile ilgili merkezlerde çalışan personellerin iş doyumlarına göre tükenmişlik sendromunu incelemek isteyen örgütler veya yetkili devlet kurumları, personelin örgüt içindeki görevlerinde sorumluluklarında daha başarılı olabilmeleri, verimliliklerini arttırabilmeleri, motive olabilmelerini sağlayabilir ve tükenmişlik sendromu ile ilgili ön görüde bulunabilir, iş doyumlarını arttırma yönünde de çözüm yolları üretmeyi düşünebilirler. Böylelikle iş doyumu artan personel genel olarak daha az tükenmişlik sendromuna yakalanacaktır ve iş yerindeki verim çok daha fazla artacaktır. Tükenmişlik ile ilgili personelin, çeşitli etkinlikler ve eğitimlerle bu durumdan kurtulmaları sağlanabilir. Örgüt içerisinde çalışan personel daha bilinçli hale getirilebilir. Araştırmanın sonuçları doğrultusunda iş doyumunu arttıracak programlar veya etkinlikler oluşturulabilir. Böylece örgüt ve çalışan çatışmaları da belli bir ölçüde engellenmiş olabilir.

## 2. BÖLÜM

### 2. YÖNTEM

#### 2.1. Araştırmanın Evreni

Araştırmanın evreni İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü'nde eğitimci olarak çalışan personelden oluşmaktadır. Araştırmaya toplamda 60 tane eğitimci katılmıştır. Bu 60 eğitimciden 30'u bayan, 30'u erkek olacak şekilde gruplandırılma yapılmıştır. Toplanmış olan verileri aşağıdaki Tablo 2.1. 'de görebilirsiniz.

**Tablo 2.1. Çalışmaya Katılan Eğitimcilerin Sosyo-Demografik Değişkenlerine Göre Dağılımı**

<b>Cinsiyet</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Kadın	30	50
Erkek	30	50

<b>Yaş</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
35 yaş ve altı	31	51.6
35 yaş üstü	29	48.3

<b>Medeni Durum</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Evli	43	71.6
Bekar	17	28.3

<b>Hizmet Süresi</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
5 yıl ve altı	26	43.3
5 yıl üstü	34	56.6

## **2.2. Veri Toplama Araçları**

Araştırmada çalışanların demografik bilgilerini belirleyebilmek için “Kişisel Bilgi Formu”, tükenmişlik sendromunu belirleyebilmek için “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” ve İş doyumu derecesini belirleyebilmek için de “Minnesota İş Doyumu Ölçeği” kullanılmıştır.

### **2.2.1. Kişisel Bilgi Formu**

Kişisel bilgi formu; cinsiyet, yaş, medeni durum, hizmet süresi bilgilerini sorma amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanmıştır.

### **2.2.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği**

Mesleki açıdan tükenmişliklerin değerlendirilmesi amacıyla yapılmış olan Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTI) Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiştir. Literatürde bu envanter yaygın olarak kullanılmaktadır. Tükenmişlik sendromunun alt boyutları duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi olarak üç gruba ayrılmaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarından elde edilen yüksek puan ile kişisel başarı alt boyutundan elde edilen düşük puan yüksek tükenmişliği göstermektedir. Tükenmişlik sendromunu üç boyutta değerlendiren bu envanter toplamda 22 tane maddeden oluşmaktadır. Duygusal tükenme (DT) boyutunda yorgunluk ve duygusal anlamda enerji düşmesi ile ilgili toplamda 9 tane

madde bulunmaktadır. Duyarsızlaşma (D) boyutunda olumsuz duyguları ifade eden 5 tane madde yer almaktadır. Kişisel başarı hissi (KB) alt boyutu da 8 tane maddeden oluşmaktadır. Bu ölçeğin türkçeye uyarlanması sağlık çalışanları üzerine olan bir araştırmada yapılmıştır. Ergin tarafından uygulaması daha kolay olması açısından ölçek yeniden düzenlenmiştir ve orijinali 7'li likert tipi olan uygulama 5'li likert tipi olarak değiştirilmiştir (Ergin, 1992).

(0) Hiçbir zaman (1) Çok nadir (2) Bazen (3) Çoğu zaman (4) Her zaman şeklinde 5'li derecelenmeye başvurulmuştur. Ölçeğin güvenilirlik ve geçerlilik çalışmaları Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğininin kişisel başarı alt boyutu ters veya düz olarak puanlanabilmektedir. Bazı araştırmalarda “kişisel başarının azalması” ya da “kişisel başarısızlık” olarak da yorumlanmaktadır. Bir diğer yorumlama şekli de “kişisel başarı hissi” olarak bilinmektedir (Karahana ve Balat, 2011).

Bu çalışmada kullanılan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin” araştırmadaki güvenilirlik değerlerini belirlemek amacıyla iç tutarlık analizi yapılmıştır. Ölçeğinin cronbach alfa sayısı .797 olarak bulunmuştur. Alt ölçeklerde cronbach alfa duygusal tükenme için .841, duyarsızlaşma için .705, kişisel başarı için .701'dir.

### **2.2.3. Minnesota İş Doyumu Ölçeği**

İş doyum ölçeği olan Weiss ve ark (1976) tarafından geliştirilen Minnesota Doyum Soru Formu (Minnesota Satisfaction Questionnaire- MSQ) iş doyumunu toplam 20 boyut üzerinde değerlendirmektedir. MSÖ dünyada ve Türkiye'de yaygın bir biçimde kullanılmaktadır. Geliştirilmekte olan İş Doyumu Ölçeğinin hali hazır geçerliliğini belirlemek üzere Minnesota Doyum Soru Formu kullanılmıştır. Minnesota Doyum Soru Formu iş boyutunun 20 alt boyutunu değerlendirmeye yönelik olarak hazırlanmış bir ölçektir. Boyutlar şunlardır: “Sosyal yardım/hizmet”, “Yaratıcılık”, “Ahlaki Değerler”, “Bağımsızlık”, “Çeşitlilik”, “Otorite”, “Yeteneğin İfadesi”, “Sosyal Statü”, “Şirket Uygulama ve Politikaları”, “Süpervizyon; İnsan İlişkileri”, “Sosyal Güvenlik”, “Ücret”, “Çalışma Koşulları”, “İlerleme İmkânı”, “Süpervizyon; Teknik Alan”, “Birlikte Çalışılan Kişiler”, “Sorumluluk”, “Saygı”, “Başarı” ve “Aktivite”. Uzun formu toplam 100 maddeden oluşan ölçeğin kısa

formunda 20 madde bulunmaktadır. Yukarıdaki sözü edilen her bir 20 alt boyuttan birer madde bir araya gelerek kısa formu oluşturmaktadır. Ölçek beşli Likert tarzı olup şu cevap kategorilerine sahiptir; “Hiç tatmin edici değil (1)”, “Tatmin edici değil (2)”, “Ne tatmin edici ne değil (3)”, “Tatmin edici (4)”, “Çok tatmin edici (5)”. Ölçekten alınabilecek en az puan 20 en yüksek puan ise 100’dür (Pınar ve İlknur, 2005).

Bu çalışmada kullanılan “Minnesota İş Doyumu Ölçeği’nin” araştırmadaki güvenilirlik değerlerini belirlemek amacıyla iç tutarlık analizi yapılmıştır. Ölçeğin cronbach alfa sayısı .921 olarak bulunmuştur. Alt ölçeklerde cronbach alfa içsel doyum için .889, dışsal doyum için .837’dir.

### **2.3. Verilerin Çözümlemesi**

Araştırmada toplam 2 tane ölçek ve 1 tane kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Ölçeklerin ve kişisel bilgi formunun, katılımcılardan bilgilendirilmiş onay alındıktan sonra eğitmenlere eşlik edilerek doldurmaları istenmiştir. Daha sonra elde edilen veriler analiz edilerek literatür ışığında tartışılmıştır. Çalışmada yeralan değişkenler arasındaki ilişkiler Pearson Korelasyon analizi ile incelenmiştir. Demografik değişkenler ile ölçeklere ait alt boyutlar arasındaki ilişkiler analiz edilirken normal dağılım gösteren iki grup arasındaki karşılaştırma da Bağımsız T Testi (Independent Sample t-Test), normal dağılım gösteren ikiden fazla gruplar için Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way Anova) testi kullanılmıştır.

## 3. BÖLÜM

### 3. BULGULAR

#### 3.1. Çalışmadaki Değişkenler Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Tablo 3.1.'de görüldüğü üzere engelliler ile çalışan eğitimcilerin iş doyumu ve tükenmişlik sendromu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır ( $r = -.579, p < .01$ ). “H<sub>1</sub>: İş doyumu ve tükenmişlik arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi böylelikle kabul edilmiş oldu.

İş doyumu ölçeğinden alınan tam puanlar ile tükenmişlik ölçeğinin alt boyutu olan duygusal tükenme ( $r = -.626, p < .01$ ), duyarsızlaşma ( $r = -.354, p < .01$ ) arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İş doyumu ölçeği genel puanları ile tükenmişlik ölçeği alt boyutu olan kişisel başarı ( $r = -.108, p > .01$ ) arasında bir ilişki bulunamamıştır. Yani “H<sub>2</sub>: İş doyumu ile duyarsızlaşma arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.” ve “H<sub>3</sub>: İş doyumu ile duygusal tükenme arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezleri kabul edilirken, “H<sub>4</sub>: İş doyumu ile kişisel başarı arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi kabul edilememiştir.

Aynı zamanda iş doyumu genel puanları ile iş doyumu alt boyutları içsel doyum ( $r = .956, p < .01$ ), dışsal doyum ( $r = .905, p < .01$ ) arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur. Tükenmişlik ölçeğinden alınan tam puanlar ile iş doyumu ölçeğinin alt boyutu olan içsel doyum ( $r = -.534, p < .01$ ), dışsal doyum ( $r = -.552, p < .01$ ) arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Böylece “H<sub>5</sub>: Tükenmişlik ile içsel doyum arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.” ve “H<sub>6</sub>: Tükenmişlik ile dışsal doyum arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezleri de kabul edilmiştir.

Tükenmişlik ölçeğinden alınan tam puanlar ile tükenmişlik ölçeğinin alt boyutu olan duygusal tükenme ( $r = .850, p < .01$ ), duyarsızlaşma ( $r = .778, p < .01$ ) ve kişisel başarı ( $r = .364, p < .01$ ) arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur. İş doyumunun alt

boyutu olan içsel doyum ile tükenmişlik alt boyutu duygusal tükenme( $r=-.626$ ,  $p<.01$ ) ve duyarsızlaşma ( $r=-.311$ ,  $p<.05$ ) ile negatif yönde anlamlı bir ilişki, iş doyumunun alt boyutu dışsal doyum ( $r=.740$ ,  $p<.01$ ) ile pozitif yönde anlamlı derecede ilişki bulunmuştur. Görüldüğü üzere “H<sub>7</sub>: İçsel doyum ile duyarsızlaşma arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.” ve “H<sub>8</sub>: İçsel doyum ile duygusal tükenme arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezleri de kabul edilirken, “H<sub>9</sub>: İçsel doyum ile kişisel başarı arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi kabul edilmemiştir.

İş doyumunu alt boyutu olan dışsal doyum ile tükenmişlik alt boyutu duygusal tükenme( $r=-.436$ ,  $p<0,01$ ), duyarsızlaşma ( $r=-.526$ ,  $p<.01$ ), arasında negatif yönde bir ilişki bulunmuştur. Tükenmişlik alt boyutu olan kişisel başarı ile duygusal tükenme ( $r=-.062$ ,  $p>.01$ ) duyarsızlaşma ( $r=-.046$ ,  $p>.01$ ) iş doyumunu alt boyutu içsel doyum ( $r=.043$ ,  $p>.01$ ), dışsal doyum ( $r=-.185$ ,  $p>.01$ ) arasında bir ilişki bulunamamıştır. Yani “H<sub>10</sub>: Dışsal doyum ile duygusal tükenme arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.” ve “H<sub>11</sub>: Dışsal doyum ile duyarsızlaşma arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezleri kabul edilirken “H<sub>12</sub>: Dışsal doyum ile kişisel başarı arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi kabul edilmemiştir.

**Tablo 3.1. Çalışmanın Değişkenleri Arasındaki İlişkilere İlişkin Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları**

	1	2	3	4	5	6	7
1.Genel Doyum	1						
2.Genel Tükenmişlik	-.579**	1					
3.İçsel Doyum	.956**	-.534**	1				
4.Dışsal Doyum	.905**	-.552**	.740**	1			
5.Duygusal Tükenme	-.626**	.850**	-.626**	-.526**	1		
6.Duyarsızlaşma	-.354**	.778**	-.311*	-.360**	.624**	1	
7.Kişisel Başarı	-.108	.364**	.043	-.185	-.062	-.046	1

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$



### 3.2. İş Doyumu ve Tükenmişliğin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Tablo 3.2.'de görüldüğü üzere araştırmaya katılan personelinin cinsiyetlerine göre iş doyumu puanları ( $t=1, 25, p>.01$ ) ve iş doyumu alt boyutu içsel doyum ( $t=.405, p>.01$ ) puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Dışsal doyum ( $t=2, 34, p<.05$ ) puanında cinsiyete göre anlamlı farklılık bulunmuştur.

**Tablo 3.2. Minnesota İş Doyumu Ölçeği Puanlarının Cinsiyete Göre Bağımsız t Testi Sonuçları**

	Kadın	Erkek	
	N=30	N=30	t
Cinsiyet	Ort. (S)	Ort. (S)	
Genel Doyum	68,8 (13,4)	64,6 (12,4)	1,25
İçsel Doyum	42,03 (8,1)	41,1 (8,4)	.405
Dışsal Doyum	26,8 (5,9)	23,4 (4,9)	2,34*

\*  $p < .05$

Tablo 3.3.'te görüldüğü üzere araştırmaya katılan personelin cinsiyetlerine göre tükenmişlik puanları ( $t=-1,32$ ,  $p<.01$ ) ve tükenmişlik alt boyutu duygusal tükenme ( $t=-.713$ ,  $p>.01$ ) duyarsızlaşma ( $t=-.802$ ,  $p>.01$ ) ve kişisel başarı ( $t=-1,30$ ,  $p>.01$ ) puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

**Tablo 3.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Cinsiyete Göre Bağımsız t Testi Sonuçları**

Cinsiyet	Kadın	Erkek	t
	N=30	N=30	
	Ort. (S)	Ort. (S)	
Genel Tükenmişlik	38,4 (11,3)	41,9 (8,7)	-1,32
Duygusal Tükenme	12,4 (6,2)	13,6 (6,4)	-.713
Duyarsızlaşma	3,5 (4,1)	4,4 (4,1)	-.802
Kişisel Başarı	22,4 (5,1)	23,8 (3,1)	-1,30

### 3.3. İş Doyumu ve Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

Tablo 3.4.'te görüldüğü üzere araştırmaya katılan personelin medeni duruma göre iş doyumu puanları ( $t=-.300, p>, 01$ ) ve iş doyumu alt boyutu içsel doyum ( $t=-.187, p>, 01$ ) dışsal doyum ( $t=-.416, p<.01$ ) puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

**Tablo 3.4. Minnesota İş Doyumu Ölçeği Puanlarının Medeni Duruma Göre Bağımsız t Testi Sonuçları**

Medeni Durum	Evli	Bekar	t
	N=43	N=17	
	Ort. (S)	Ort. (S)	
Genel Doyum	66,2 (13,02)	67,4 (13,6)	-.300
İçsel Doyum	41,4 (8,3)	41,8 (8,3)	-.187
Dışsal Doyum	24,8 (5,5)	25,5 (6,3)	-.416

Tablo 3.5.'de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğretmenlerin tükenmişlik puanları ( $t=-1,57, p>.01$ ) ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ( $t=-1,13, p>.01$ ), duyarsızlaşma ( $t=-2,35, p>.01$ ) ve kişisel başarı ( $t=.182, p>.01$ ) puanları medeni duruma göre farklılaşmamaktadır.

**Tablo 3.5. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Medeni Duruma Göre Bağımsız t Testi Sonuçları**

Medeni Durum	Evli	Bekar	t
	N=43 Ort. (S)	N=17 Ort. (S)	
Genel Tükenmişlik	38,8 (10,1)	43,5 (10,0)	-1,57
Duygusal Tükenme	12,3 (6,0)	14,5 (6,9)	-1,13
Duyarsızlaşma	3,2 (3,3)	6,0 (5,5)	-2,35
Kişisel Başarı	23,2 (4,7)	23,0 (2,7)	.182

### 3.4. İş Doyumu ve Tükenmişliğin Yaşa Göre Karşılaştırılması

Tablo 3.6.'da görüldüğü üzere araştırmaya katılan personelin yaşa göre iş doyumu puanları ( $t=.676, p>.01$ ) ve iş doyumu alt boyutu içsel doyum ( $t=.106, p>.01$ ) dışsal doyum ( $t=1,40, p>.01$ ) puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

**Tablo 3.6. Minnesota İş Doyumu Ölçeği Puanlarının Yaşa Göre Bağımsız t Testi Sonuçları**

Yaş	35 yaş ve altı	35 yaş üstü	t
	N=31 Ort. (S)	N=29 Ort. (S)	
Genel Doyum	67,8 (14,03)	65,5 (11,9)	.676
İçsel Doyum	41,7 (8,4)	41,4 (8,0)	.106
Dışsal Doyum	26,1 (6,4)	24,06 (4,7)	1,40

Tablo 3.7.'de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğretmenlerin tükenmişlik puanları ( $t=-.358, p>.01$ ) ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ( $t=.877, p>.01$ ), duyarsızlaşma ( $t=-.061, p>.01$ ) puanları yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Kişisel başarı ( $t=-2,15, p<.05$ ) puanıyaşa göre farklılaşmaktadır.

**Tablo 3.7. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Yaşa Göre Bağımsız t Testi Sonuçları**

	35 yaş ve altı N=31	35 yaş üstü N=29	t
Yaş	Ort. (S)	Ort. (S)	
Genel Tükenmişlik	39,7 (11,8)	40,6 (8,1)	-.358
Duygusal Tükenme	13,7 (7,1)	12,3 (5,3)	.877
Duyarsızlaşma	3,9 (3,7)	4,0 (4,6)	-.061
Kişisel Başarı	22,03 (4,9)	24,3 (3,0)	-2,15*

\* $p<.05$

### 3.5. İş Doyumu ve Tükenmişliğin Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması

Tablo 3.8.'de görüldüğü üzere araştırmaya katılan personelin hizmet süresine göre iş doyumu puanları ( $t=1, 92, p>.01$ ) ve iş doyumunun alt boyutu olan içsel doyum ( $t=1, 38, p>.01$ ) puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. İş doyumunun alt boyutu olan dışsal doyumun ( $t=2, 39, p<.05$ ) hizmet süresine göre farklılaştığı görülmüştür.

**Tablo 3.8. Minnesota İş Doyumu Ölçeği Puanlarının Hizmet Süresine Göre Bağımsız t Testi Sonuçları**

Hizmet Süresi	5 yıl ve altı N=26 Ort. (S)	5 yıl üzeri N=34 Ort. (S)	t
Genel Doyum	70,3 (14,8)	63,9 (11,6)	1,92
İçsel Doyum	43,2 (8,6)	40,3 (7,7)	1,38
Dışsal Doyum	27,0 (6,2)	23,6 (4,8)	2,39*

\* $p<.05$

Tablo 3.9.'da görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğretmenlerin tükenmişlik puanları ( $t=-1,53, p>.01$ ) ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ( $t=-1,34, p>.01$ ), duyarsızlaşma ( $t=-.747, p>.01$ ) ve kişisel başarı ( $t=-.905, p>.01$ ) puanları hizmet süresine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

**Tablo 3.9. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Hizmet Süresine Göre Bağımsız t Testi Sonuçları**

Hizmet Süresi	5 yıl ve altı	5 yıl üzeri	t
	N=26	N=34	
Genel Tükenmişlik	Ort. (S)	Ort. (S)	
Genel Tükenmişlik	37,9 (12,07)	41,9 (8,1)	-1,53
Duygusal Tükenme	11,8 (7,7)	14,0 (4,7)	-1,34
Duyarsızlaşma	3,5 (3,8)	4,3 (4,4)	-.747
Kişisel Başarı	22,5 (4,8)	23,5 (3,8)	-.905



## 4. BÖLÜM

### 4. TARTIŞMA

#### 4.1. Çalışanların İş Doyumları ve Tükenmişlik Sendromları Arasındaki İlişkilere İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü bünyesinde çalışan, engelli bireylere hizmet veren eğitimcilerin tükenmişlik sendromu ile iş doyumları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Yani tükenmişlik arttıkça iş doyumunu azalacaktır. Alan yazın incelendiğinde tükenmişlik sendromu ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki olduğunu gösteren araştırmalar bulunmaktadır (Üngüren, Doğan, Özmen, Tekin, 2010; Brewer ve Clippard, 2002; Çağlıyan, 2007; Günay, 2016; Ertürk ve Keçecioglu, 2012; Diri ve Kırıl, 2016).

İş doyumunu ölçeğinden alınan tam puanlar ile tükenmişlik ölçeğinin alt boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Ancak iş doyumunu ölçeği genel puanları ile tükenmişlik ölçeği alt boyutu olan kişisel başarı arasında bir ilişki bulunamamıştır. Bu kurumda çalışan eğitimcilerin engelli öğrencilere verdiği bilgilerin kısıtlı olabilmesi, verilen bilgilerin karşılığının tam anlamda alınmaması, öğrenme sürecinin uzun olması, verilen bilgilerin kısa zamanda unutulabilmesi iş doyumunu genel puanı ile kişisel başarı arasında anlamlı ilişki bulunamamasının sebepleri arasında gösterilebilir.

Yapılan bir başka araştırmalarda da görüldüğü üzere iş doyumunu ölçeğinden alınan tam puanlar ile tükenmişlik ölçeğinin alt boyutu olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında ilişki saptanmışken, kişisel başarı ile arada bir ilişki bulunamamıştır. Bu araştırmanın sonucunun sebebi bölgesel farklılık olarak açıklanmıştır (Kurçer, 2005). Tükenmişlik ölçeğinden alınan tam puanlar ile iş

doyumunu ölçeğinin alt boyutu olan içsel doyum ve dışsal doyum arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu araştırmaya bakarak kurumda çalışan öğretmenlerin içsel ve dışsal doyumları fazlaysa tükenmişlik sendromuna yakalanma riskleri de daha az olacaktır diyebiliriz.

İş doyumunun alt boyutu olan içsel doyum ile tükenmişlik alt boyutu duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif yönde anlamlı bir ilişki ancak kişisel başarı ile arasında bir ilişki bulunamamıştır. İçsel doyum çalışan kişilerin başarı, tanınma, sorumluluk, rekabet gerektiren görev, yükselme olanağı gibi olguları içinde barındıran bir özelliktir (Pelit ve Öztürk, 2010). İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü'ne ait merkezlerde çalışan öğretmenlerin çalıştıkları alanda rekabet gerektiren görevlerinin bulunmaması, kurumda yükselme alanlarının mevcut olmaması içsel doyum ile kişisel başarı arasında bir ilişki bulunamamasının sebebi olabilir. Alan yazın incelendiğinde görülmektedir ki içsel doyum ile duygusal tükenme arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulan başka araştırmalar da mevcuttur (Akpınar ve Taş, 2011; Arı, 2015). Ayrıca yine içsel doyum ile duyarsızlaşma arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulan araştırma da bulunmaktadır (Arı, 2015). İş doyumunu alt boyutu olan dışsal doyum ile tükenmişlik alt boyutu duygusal tükenme, duyarsızlaşma, arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ancak kişisel başarı ile arasında bir ilişki bulunamamıştır.

Dışsal doyumun tanımına bakıldığında; kişilerin işlerinden doyum sağlamasına katkı sağlayan kurum içinde sağlıklı çalışması için kurumun kişiye sağlaması gereken koşullar, beklenen örgüt prosedürleri, kişiler arası ilişkiler, çalışma koşulları gibi koşulları kapsamaktadır (Pelit ve Öztürk, 2010). Bu durumun sebebi olarak örgüt içinde çalışan bütün öğretmenlerin aynı kefedede tutulması, daha yoğun ya da az çalışan öğretmenlerin ayrımının iyi bir şekilde yapılamaması veya herhangi bir yaptırımının olmaması olasılıklar içerisinde düşünülebilir. Yapılan başka bir araştırmada da görüldüğü üzere yine dışsal doyum ile duyarsızlaşma arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Akpınar ve Taş, 2011; Arı, 2015). Literatür incelendiğinde dışsal doyum ile duygusal tükenme arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulan araştırmalar da mevcuttur (Arı, 2015).

#### **4.2. Çalışanların İş Doymu ve Tükenmişlik Sendromunun Cinsiyete Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi**

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü bünyesinde çalışan, engelli bireylere hizmet veren eğitimcilerincinsiyetlerine göre iş doymu puanları ve iş doymu alt boyutu içsel doyum puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ancak dışsal doyum puanında cinsiyete göre anlamlı farklılık gözlemlenmektedir. Dışsal doyum puanları incelendiğinde az bir fark ile kadınların erkeklerden daha fazla dışsal doyum sağladıkları görülmektedir. Alan yazın incelendiğinde iş doyumunun cinsiyete göre farklılık göstermediği araştırmalar bulunmaktadır (Özayfın ve Özdemir, 2014; Pelit ve Öztürk, 2010; Tengilioğlu ve Yiğit, 2005; Yelboğa, 2007; Demirtaş, 2010; Adıgüzel, Karadağ ve Ünsal, 2011; Çağlıyan, 2007). Dışsal doyumun tanımına bakıldığında işin kendisi ile ilgili direk bağlantılı olmayan daha çok çalışma koşullarını kapsayan politikalar olduğu görülmektedir (Mert, 2010). Dışsal doyum puanına bakıldığında kadınların erkeklerden daha fazla dışsal doyuma sahip olmasının sebebi olarak kadınların genel olarak erkeklere göre aile yaşamlarında maddi açıdan daha az sorumluluğa sahip olmaları kültürel bir boyut olarak değerlendirilebilir. Görüldüğü üzere araştırmaya katılan personelin cinsiyetlerine göre tükenmişlik puanları ve tükenmişlik alt boyutu duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Literatürdeki bazı çalışmalara bakıldığında cinsiyet ve tükenmişlik düzeyleri arasında farklılıklar olduğu görülmektedir. Bu durumu kadın ve erkeklerin içinde buldukları ortam, kişilik yapıları ve özel hayatlarındaki rol modelleri ile açıklamak mümkün olabilir. Ancak yine literature bakıldığında araştırmamızı destekler nitelikte araştırmalar mevcuttur (Polatçı, 2007). Alan yazın incelendiğinde araştırmamızı bu boyutta destekleyen birçok çalışma bulunmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2011; Filiz, 2004; Gündoğdu, 2013; Dilber, 2009; Çelikkaleli, 2011; Özcan, 2008; Çağlıyan, 2007; Akgüç, 2011; Cemaloğlu ve Şahin, 2007). Bunun tam tersi olarak Ergin'nin (1993) yılında yapmış olduğu araştırmada cinsiyet önemli bir tükenmişlik değişkeni olarak görülmektedir (akt. Dikmetaş, Top, Ergin, 2011).

### **4.3. Çalışanların İş Doyumları ve Tükenmişlik Sendromlarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi**

Araştırmaya katılan personelin medeni duruma göre iş doyum puanları ve iş doyum alt boyutu içsel doyum, dışsal doyum puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Alan yazın incelendiğinde iş doyum düzeylerinin medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği birçok araştırma görülmektedir (Adıgüzel, Karlıdağ ve Ünsal, 2011; Sat, 2011; Tor, 2011; Filiz, 2004; Çağlıyan, 2007; Atabey, 2012). Bunun yanı sıra iş doyum düzeylerinin medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterdiği araştırmalarda mevcuttur (Filiz, 2014; Bostancıoğlu, 2008; Telman ve Ünsal, 2004).

Görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğretmenlerin tükenmişlik puanları ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puanları medeni duruma göre farklılaşmamaktadır. Literatür incelendiğinde araştırmamızla aynı sonuçları bulan çalışmalar olduğu görülmektedir (Kaçmaz, 2005; Şahin ve Şahin, 2012; Yılmaz, Yazıcı ve Yazıcı, 2014; Güven, 2013; Çavuş, Gök ve Kurtay, 2007). Alan yazın incelendiğinde medeni durum ve tükenmişlik arasında anlamlı ilişki bulan araştırmalarda vardır (Kılıç ve Seymen, 2011). Başka bir araştırmaya göre medeni durum ve tükenmişlik arasında anlamlı farklılıklar bulunmasını evli olan çalışanların kişiler arası ilişkilerde ve kriz durumlarıyla başa çıkmada deneyimlerinin daha çok olması sonucu daha iyi sorun çözme konusunda başarılı olabileceği şeklinde açıklanmıştır. Ancak genellikle ülkemizde yapılan çalışmalara bakıldığında çok da anlamlı sonuçlar ortaya çıkmamaktadır (Oğuzberk ve Aydın, 2008).

#### **4.4. Çalışanların İş Doyumları ve Tükenmişlik Sendromlarının Yaşa Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi**

Görüldüğü üzere araştırmaya katılan personelin yaşa göre iş doyumunu puanları ve iş doyumunu alt boyutu içsel doyum dışsal doyum puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Alan yazın incelendiğinde iş doyumunu ile yaş arasında anlamlı farklılık bulamayan araştırmalar bulunmaktadır (Yılmaz, 2015; Diri ve Kırıl, 2016; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005; Çağlıyan, 2007). Ancak literatürde genel olarak bakıldığında iş doyumunu arttıkça yaşın da paralel olarak arttığı gözlemlenmektedir (Filiz, 2014; Bostancıoğlu, 2008; Dilsiz, 2006). Bunun sebebi olarak kişinin yaşı ilerledikçe işe uyumunun ve deneyimin artması olarak gösterilebilir (Dilsiz, 2006). Genel literature göre araştırmamızda sonuçların daha farklı çıkmasının sebebi olarak; birimlerimizde çalışan öğretmenlerin hepsinin aynı sınıflara ders vermeleri ve öğrencilerin ortak olması olarak gösterilebilir. Ayrıca öğretmenlerin kullandıkları çalışma programlarının aynı olması, anlatılacak konuların öğrencilerin seviyelerine indirgenerek anlatılması da bu bağlamda değerlendirilebilir.

Araştırmaya katılan öğretmenlerin tükenmişlik puanları ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme, duyarsızlaşma puanları yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ancak bakıldığında kişisel başarı puanının yaşa göre farklılaştığı görülmektedir. Literatür incelendiğinde tükenmişlik ile yaş değişkeni arasında farklılık görülmeyen araştırmalar mevcuttur (Sayıl, Haran, Ölmez, Özgüven, 1997; Oğuzberk ve Aydın, 2009; Şahin ve Şahin, 2012). Araştırmanın sonucuna göre 35 yaş üzeri olan personelin kişisel başarı puanları 35 yaş ve altı olan personele göre daha fazla görülmektedir. Alan yazın incelendiğinde yaş değişkenine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçekleriyle anlamlı bir ilişki tespit edilmeyip kişisel başarı ile anlamlı ilişki bulan araştırmaları görmek mümkündür (Çavuş, Gök ve Kurtay, 2007). Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996) yaptığı araştırmada da görüldüğü üzere kişisel başarı ile yaş arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir. Yaş ilerledikçe kişisel başarı da bu doğrultuda artmaktadır. Araştırmada kişisel başarı hissi ile yaş değişkeni arasında anlamlı farklılık

bulunmasının sebebi olarak 35 yaş üzeri kişilerin 35 yaş ve altı olan kişilere oranla daha fazla deneyime sahip oldukları düşünülebilir.

#### **4.5. Çalışanların İş Doyumları ve Tükenmişlik Sendromlarının Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi**

Görüldüğü üzere araştırmaya katılan personelin hizmet süresine göre iş doyumunu puanları ve iş doyumunun alt boyutu olan içsel doyum puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ancak iş doyumunun alt boyutu olan dışsal doyumun hizmet süresine göre farklılaştığı görülmüştür. Kurumda 5 yıl ve daha az süre çalışan personelin dışsal doyumunu 5 yıl üzeri çalışan personele oranla daha fazladır. Dışsal doyumun içeriğine bakıldığında; yöneticinin çalışanları yönetme biçimi, şirket politikaları ve uygulamaları, ücret, ilerleme fırsatları, takdir edilme ve çalışma arkadaşlarının birbirleri ile olan ilişkileri gibi unsurları görmekteyiz (Özaydın ve Özdemir, 2014). Kurumda 5 yıl ve altında hizmet veren kişilerin dışsal doyumunun 5 yıl üzerinde hizmet veren personele göre fazla olmasının sebebi varolan duruma alışılması ve zaman içerisinde monotonlaşma ile açıklanabilir. Zaman geçtikçe ve kişilerin kurumda verdikleri hizmet süreleri arttıkça personelde körelme olabilir ve bundan dolayı dışsal doyum 5 yıl ve altında çalışan personele nazaran daha az olabilir. Alan yazın incelendiğinde genel iş doyumunu ile hizmet süresi arasında anlamlı ilişki bulamayan araştırmalar görülmektedir (Aksayan, 1990). Ancak literatürün geneline bakıldığında iş doyumunu ile hizmet süresi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu gösteren bir çok araştırma mevcuttur (Piyal, Çelen, Şahin ve Piyal, 2000; Filiz, 2014; Özaydın ve Özdemir, 2014; Saygılı ve Çelik, 2011).

Araştırmaya katılan öğretmenlerin tükenmişlik puanları ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puanları hizmet süresine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Alan yazın incelendiğinde tükenmişlik puanlarının hizmet süresine göre anlamlı farklılık göstermediği araştırmalar görülmektedir (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005; Selçukoğlu, 2001; Aydemir, Diken, Yıkılmış, Aksoy ve Özokçu, 2014). Bunun yanı sıra hizmet süresi ve tükenmişlik puanları

arasında anlamlı ilişki bulan araştırmalar da bulunmaktadır (Gündüz, 2004; Karahan ve Balat, 2011).

#### **4.6. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Bu araştırmanın sonuçları, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğünde çalışan 16-35 yaş arası engelli bireylere hizmet veren eğitmenler ile sınırlıdır. Bu araştırmada incelenen demografik özellikler; cinsiyet, yaş, medeni durum, hizmet süresi olarak belirlenmiştir. Araştırma veri toplamada kullanılan ölçme araçları ve değerlendirmede kullanılan istatistiksel tekniklerin yeterlilikleri ile sınırlandırılmıştır. Bu araştırmaya katılan kişilerin sayısı 60 kişi ile sınırlı olduğundan dolayı konunun genellenmesi pek mümkün değildir. Katılımcılar devlet kurumunda çalıştıkları ve yapılan araştırmadan haberleri oldukları için bu durum araştırmada kişilerin kendi gerçek duygularını yansıtmalarını engellemiş olabilir bunu en aza indirmek için bireylere isimlerinin kullanılmayacağını ve elde edilen sonuçların kurum ile paylaşılmayacağını bildirilmiştir. Uygulanan ölçekleri dolduran personelin verdikleri yanıtların gerçek duygu ve düşüncelerini yansıttıkları varsayılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği ve geçerliliği test edilmiş ve daha önce yapılmış olan bir çok araştırmada da kullanılmıştır. Araştırmanın konusuna bakıldığında literatürde tükenmişlik ve iş doyumunu ile ilgili bir çok makale veya tez bulabilmek mümkündür ancak engelliler ile ilgili yapılmış çok fazla araştırma bulunmamaktadır. Bu da yine araştırmanın sınırlılıkları içerisinde değerlendirilebilir.

#### 4.7. Öneriler

- Öğitmenlerin iş doyumunun sağlanması, onların mesleki tükenmişliklerinin minimum seviyeye indirgeyebilecek bir etken olduğu dikkate alınmalı, düzenlemeler buna göre yapılmalıdır.
- Çalışan personele motivasyonu arttırmaya yönelik seminer ve etkinlikler düzenlenmelidir.
- Örgüt içerisinde çalışan öğretmenlere farkındalığı arttırmak amacıyla tükenmişlik sendromu ile ilgili bilgi verilmelidir.
- Özellikle mesleğe yeni başlayacak olan kişiler için engellilik ile ilgili hizmet içi eğitimlerin verilmesi, iş doyumunu arttırmaya yönelik uygulamaların yapılması tükenmişlik ile başa çıkma açısından önem arz etmektedir.
- Öğitmenlerin kişisel başarılarını yükseltmek için müdürlük tarafından ödüllendirme sistemi getirilebilir ve böylece motivasyon artırılabilir.
- Kurum içerisinde farklı organizasyonlar yapılarak çalışanların bir araya getirilmesi sağlanabilir.



## 5. KAYNAKLAR

- Adıgüzel, Z., Karadağ, M. ve Ünsal, Y. (2011). Fen ve teknoloji öğretmenlerinin iş tatmin düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Batı Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2 (4), 49-74.
- Akbaş, D. (2015). *Beykent üniversitesi sosyal bilimler enstitüsü işletme yönetim ana bilim dalı örgütsel bağlılık ve iş doyumunu*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Akgüç, O. M. (2011). *Özel güvenlik görevlilerinin iş doyum ve motivasyonlarıyla tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Akpınar, A.T., Taş, Y. (2011). Acil servis çalışanlarının tükenmişlik ile iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Türkiye Acil Tıp Dergisi - Tr J Emerg Med*, 11(4), 161-165.
- Aksayan, S. (1990). *Koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinde çalışan hemşirelerin iş doyum etkenlerinin irdelenmesi*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Altay, B., Gönener, D. ve Demirkıran, C. (2010). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve aile desteğinin etkisi. *Fırat Tıp Dergisi*, 15 (1), 10-16.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerine bir uygulama, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 / 2, 6996.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.

- Armutcuk, A.K. (2010). *Denizli Devlet Hastanesinde çalışmakta olan hekim dışı sağlık personelinde tükenmişlik sendromu ve ilişkili değişkenler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Arı, G.S. ve Bal, E.Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15 (1).
- Arslan, B. (2015). *Hastane yönetiminde liderlik ve iş doyumunu*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Arslan, G. ve Aslan, G. (2014). Zihin engelli bireylere eğitim veren öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi (Tokat İli Örneği). *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 51.
- Aslan, Ş. ve Özata, M. (2008). Duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: Sağlık çalışanlarının örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30, 77-97.
- Atabey, E. (2012). *İş doyumunu ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi: Eskişehir Orman Bölge Müdürlüğü'nde bir uygulama örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Avşaroğlu, S., Deniz, E. M. ve Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumunu iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 115-129.
- Aydemir, H., Diken, İ.H., Yıkılmış, A., Aksoy, V. ve Özokçu, O. (2013). Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ve yaşam doyumlarının incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(Özel Sayı), 68-86.
- Azizoğlu, Ö. ve Özyer, K. (2010). Polislerde tükenmişlik sendromu üzerine bir ampirik çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1), 137-147.

- Baduroğlu, G. E. (2010). *Hakim ve cumhuriyet savcılarında psikosomatik hastalıklar ve tükenmişlik sendromu*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Bahar, E. (2006). *Tükenmişlik sendromu, otel işletmelerinde ön büro çalışanlarında bir uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Bostancıoğlu, S. (2008). *Çalışma amaçlarının iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerindeki etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Brewer, E. W. ve Clippard, L.F. (2002). Burnout and job satisfaction among student support services personnel, 13(2), 169–186.
- Cemaloğlu, N. ve Şahin, D.E. (2007). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklı değişkenlere göre incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2) 465-484.
- Cüceloğlu, D. (2008). *İnsan ve Davranışı: Piskolojinin Temel Kavramları*. İstanbul: Remzi Kitapevi Basım Tesisleri.
- Çağlıyan, Y. (2007). *Tükenmişlik sendromu ve iş doyumuna etkisi (devlet ve vakif üniversitelerindeki akademisyenlere yönelik alan araştırması)*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Çavuş, M. F., Gök, T. ve Kurtay F. (2007). Tükenmişlik: Meslek Yüksekokulu akademik personeli üzerine bir araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 97-108.
- Çelik, C.K. (2006). *Eğitim yöneticilerinin mesleki tükenmişlikleri ile evlilik doyumları arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat.

- Çelikkaleli, Ö. (2011). Yetişkin eğitimcisi öğretmenlerin tükenmişlik ve mesleki yetkinliklerinin incelenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(4), 38-53.
- Çokluk, Ö. (2001). Engelliler okullarında görev yapan yöneticilerde ve öğretmenlerde tükenmişlik. *Özel Eğitim Dergisi*, 3(1), 35-47.
- Demirkaya, S. (2014). *Hastane acil servislerinde çalışan sağlık personelinin iş yükü ve tükenmişlik sendromu ilişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Demirtaş, H. (2010). Dershane öğretmenlerinde örgütsel bağlılık ve iş doyumunu. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(2), 177-206.
- Derin, N. (2007). *Devlet hastanelerinde çalışan sağlık personelinin iş doyum düzeyleri ve etkileyen faktörler*. Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.
- Devlet İstatistik Enstitüsü, 2002
- Dikmetaş, E., Top, M. ve Ergin, G. (2011). Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(3)137-149.
- Dilsiz, B. (2006). *Konya ilindeki ortaöğretim okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin bölgelere göre değerlendirilmesinin çok değişkenli istatistiksel analizi*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Diri, M.S., Kıral, E. (2016). Ortaokul Öğretmenlerinin İş Doyumlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi* 39 125-149.
- Durmuş, S. ve Günay, O. (2007). Hemşirelerde iş doyum ve anksiyete düzeyini etkileyen faktörler. *Erciyes Tıp Dergisi (Erciyes Medical Journal)* 29 (2)139-146.
- Dursun, V. (2015). *Tükenmişlik sendromu bağlamında Hakkâri şark hizmeti yapan kamu personeli üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

- Eğimli, A.T. (2009). Çalışanlarda iş doyumunu: kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3).
- Emiroğlu, P.Ş. (2015). *Bursa İl Halk Sağlığı Müdürlüğü'ne bağlı çalışan hekimlerde iş doyumunu ve yaşam kalitesi düzeyi ile etkileyen etmenler*. Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 22-25.
- Ertürk, E. ve Keçecioglu, S. (2012). Çalışanların iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler: öğretmenler üzerine örnek bir uygulama. *12(1) 39-52*.
- Filiz, Z. (2014). Öğretmenlerin iş doyumunu ve tükenmişlik derecelerinin incelenmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(23)157-172.
- Gençyürek, D. (2014). *Türkiye'de ki üniversitelerin eğitim fakülteleri güzel sanatlar eğitimi bölümleri müzik eğitimi anabilim dallarında görev yapan öğretim elemanlarının tükenmişlik sendromlarının belirlenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Girgin, G. ve Baysal, A. (2005). Zihinsel engelli öğrencilere eğitim veren öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyi ve bazı değişkenler (İzmir Örneği). *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18 1 – 10.
- Gökoğlan, K. (2010). *Kamu iç denetçilerinde tükenmişlik sendromu üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans, Niğde Üniversitesi, Niğde.
- Günay, A. (2016). *Kabin ekiplerinde iş doyumunu ve tükenmişlik sendromu*. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Gündüz, B. (2004). *Öğretmenlerde Tükenmişliğin Akılcı Olmayan İnançlar ve Bazı Mesleki Değişkenlere Göre Yordanması*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Gündoğdu, G. B. (2013). *Sınıf öğretmenlerinin iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerine bir çalışma: Mersin ili örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Mersin.

Güven, S. (2013). *Cerrahi kliniklerinde çalışan hemşirelerin mizah tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin saptanması*. Yüksek Lisans Tezi. Başkent Üniversitesi, Ankara.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü, 2015.

Kaçmaz, N., (2005). Tükenmişlik Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, (68) 29-32.

Kalebaşı, E.S. (2014). *Anaokulu öğretmenlerinde örgütsel çatışma ve iş doyumunu ilişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.

Karacaoğlan, B. Z. (2010). *Anesteziyologlar ve cerrahların iş stresi ve tükenmişlik sendromu açısından karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Karahan, Ş. ve Balat, G.U. (2011). Özel eğitim okullarında çalışan eğitimcilerin öz-yeterlik algılarının ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 29 (I) 1-14.

Karakullukçu, İ. (2015). *Dış kaynak kullanımı yönetimi uygulayan işletmelerde çalışanların örgütsel bağlılık ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Bolu İzzet Baysal Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Bolu.

Kırkan, M. (2014). *Otel işletmelerini yiyecek içecek bölümü çalışanlarında tükenmişlik sendromu: kuşadası örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.

Kılıç, T. ve Seymen, O.A., (2011). Sağlık sektöründe, tükenmişlik sendromuna etkiedenfaktörlerinanalizi ve bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi* 9(16) 47-67.

- Koçak, O., Yavuz, Ö. ve Yavuz, K. (2015). Acil tıp teknisyenlerinde tükenmişlik sendromu ve öğrenci olma durumu olma arasındaki ilişki. *Kamu- iş*; 14 (2).
- Kösel, M. (2015). *Demografik özellikler kapsamında iş doyumuna ilişkin çalışanların algısı: sanayi işletmesinde bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi, Mersin.
- Kulaklıkaya, K. (2013). *İş koliklik, tükenmişlik sendromu ve iş yükü algısı arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Kuzgun, Y., Sevim, S.A. ve Hamamcı, Z. (1999). Mesleki doyum ölçeğinin geliştirilmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi* 2(11).
- Küçük, S. (2014). *Sağlık çalışanlarında iş doyumunu ve iş doyumunu etkileyen stres faktörleri Akdeniz Üniversitesi Hastanesi laboratuvar teknikerleri örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Maslach C. ve Jackson S.E. (1985). The role and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12 (7-8) 837-850.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout, *Journal Of Occupational Behavior*, 2 (2) 99-113.
- Mert, İ.S. (2010). İş tatmini alt boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi: Yöneticiler üzerine bir araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9 (2) 117-143.
- Kurçer, M.A. (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri. *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2 (3), Şanlıurfa.
- Naktiyok, A. ve Karabey, C.N. (2005). İş koliklik ve tükenmişlik sendromu. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19 (2).

- Oğuzberk, M. ve Aydın, A. (2008). *Ruh sağlığı çalışanlarında tükenmişlik*. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Okutan, E., Yıldız, Ş. ve Konuk, F. (2013). İş hayatında tükenmişlik sendromu: Finans ve muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bir çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Fakültesi Dergisi*, (3)21-17.
- Önen, L. ve Tüzün, B. (2005). *Motivasyon*. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Özaydın, M.M. ve Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi* (6)1 251-281.
- Özcan, T. (2008). *Pendik bölgesinde görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Özer, E.K. (2013). *Tükenmişlik sendromu ve toplam kalite yönetimi arasındaki ilişki: adıyaman ilkokullarında bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Adıyaman Üniversitesi, Adıyaman.
- Pelit, E. ve Öztürk, Y. (2010). Otel işletmeleri işgörenlerinin iş doyum düzeyleri: Sayfiye ve şehir otel işletmeleri işgörenleri üzerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi* (2)1 43-72.
- Piyal, B., Çelen, Ü., Şahin, N. ve Piyal, B. (2000). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışanların iş doyumları. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası* (53) 4, 241-250.
- Polatçı, S. (2007) *Tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromuna etki eden faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi akademik personeli üzerinde bir analiz)*. Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat
- Rençber, S.Y. (2012) *Batman ili sağlık sektöründe kamu ve özel hastanelerde görev yapan yöneticilerin iş doyumları ve iş doyumunu etkileyen faktörler*. Yüksek Lisans Tezi, Batman.



Sat, S. (2011). *Örgütsel ve bireysel özellikler açısından iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki: Alanya'da banka çalışanları üzerinde bir inceleme*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Adana.

Saygılı, M. ve Çelik, Y. (2011). Hastane çalışanlarının çalışma ortamlarına ilişkin algıları ile iş doyumunu düzeyleri arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi (14)1*.

Sayıl I., Haran S., Ölmez Ş., Özgüven H.D. (1997). Ankara Üniversitesi Hastanelerinde çalışan doktor ve hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri, *Kriz Dergisi (5)2*, 71-77.

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

Sucuoğlu, B. ve Kuloğlu, N. (1996). Özürlü çocuklarla çalışan öğretmenlerde tükenmişliğin değerlendirilmesi. *Türk Psikoloji Dergisi, 10(36)*, 44-60.

Sünter, A.T., Canbaz, S., Dabak, Ş., Öz, H. ve Pekşen, Y. (2006). Pratisyen hekimlerde tükenmişlik, işe bağlı gerginlik ve iş doyumunu düzeyleri. *Genel Tıp Dergisi 2006; 16(1)*.

Sürgevil, O. (2006). Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu. Ankara: Nobel yayın dağıtım.

Şahin, F., Şahin, D. (2012). Engelli bireylerle çalışan özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi, *Öğretmen Eğitimi ve Eğitimcileri Dergisi 1(2)*, 275-294.

Şengül, A. (2008). *İş doyumunu ve tüketici doyumunu ilişkisi kamu ve özel kesim sağlık hizmetlerinde hekimlerin iş doyumununun hasta doyumuna etkisi üzerine bir araştırma*.

Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi, Manisa.

Tarlan, D. ve Tütüncü, Ö. (2001). Konaklama işletmelerinde başarımların değerlemesi ve işdoymunu analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 3(2).

Taştan, N.O. (2015). *Psikolojik şiddet algısı tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Banka çalışanları üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul

Telman, N., Ünsal, P. (2004). *Çalışan memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayınevi.

Tengilimoğlu, D. ve Yiğit, A. (2005). Hastanelerde liderlik davranışlarının personel iş doyumuna etkisini belirlemeye yönelik bir alan çalışması. *375 Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8 (3).

Toker, B. (2007). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1), 92-107.

Tor, S. S. (2011). *Örgütlerde iş tatminini etkileyen demografik faktörler ve verimlilik: Karaman gıda sektöründe bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Karaman.

Tunacan, S. ve Çetin, C. (2009). Lise öğretmenlerinin iş doyumunu etkileyen faktörlerin tespitine ilişkin bir araştırma. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 29 155-172.

Umay, G. (2015). *Psikolojik danışman ve rehberlik öğretmenlerinin iş doymu ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.

Ünal, S., Karlıdağ, R., Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde tükenmişlik ve iş doymu düzeylerinin yaşam doymu düzeyleri ile ilişki. *Klinik Psikiyatri Dergisi*; (4) 113-118.

- Üngören, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ö.A. (2010). Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri. *Journal of Yasar University* 2010 17(5) 2922-2937.
- Yelboğa, A. (2007). Bireysel demografik değişkenlerin iş doyumu ile ilişkisinin finans sektöründe incelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2).
- Yıldız, E. (2012). Mesleki tükenmişlik ve rehber öğretmenler üzerine bir araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 33(2) 37-61.
- Yılmaz, E. (2015). *İşgören iş doyumu ile işgören performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisan Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep.
- Yılmaz, S.E., Yazıcı, N., Yazıcı, H. (2014). Öğretmen ve yönetici öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi* (24) Doi: <http://dx.doi.org/10.11611/JMER357>.
- Yüksel, İ. (2005). İletişimin İş Tatmini Üzerine Etkileri: Bir işletmede yapılan görgül çalışma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (2), 291-306.

## 6. EKLER

### Ek-1: Bilgi Formu

Cinsiyet :  Bayan  Erkek

Yaş :  25-30  30-35  35-40  40-45  45-50  50-55   
55-60

Medeni Durum:  Evli  Bekar

Hizmet Süresi:  1-5 Yıl  5-10 Yıl  10-15Yıl  15-20 Yıl

Eğitim Durumu:  İlkokul  Lise  Ön Lisans  Lisans  Yüksek Lisans  
 Doktora

## Ek-2: Minnesota İş Doyumu Ölçeği

Aşağıda verilen maddeler işinizi farklı yönleriyle ele almaktadır. Kendinize “işimin bu yönünden ne kadar memnunuz?” sorusunu sorunuz ve cevabınızı 1=Hiç memnun değilim, 2=Biraz memnunuz, 3=Orta düzeyde memnunuz, 4=Memnunuz, 5=Çok memnunuz biçiminde belirtiniz.

		1	2	3	4	5
1	Sürekli birşeylerle meşgul olabilmek imkânı					
2	Tek başına çalışma imkânı					
3	Zaman zaman farklı şeyler yapabilme imkânı					
4	Toplumda bir yer edinme imkânı					
5	Yöneticimin elemanlarına karşı davranış tarzı					
6	Yöneticimin karar verme konusundaki yeterliliği					
7	Vicdanıma ters düşmeyen şeyleri yapabilme imkânı					
8	Sürekli bir işe sahip olma imkânı					
9	Başkaları için bir şeyler yapabilme imkânı					
10	Başkalarına ne yapacaklarını söyleme imkânı					
11	Yeteneklerimi kullanabilme imkânı					
12	Firma politikasını uygulama imkânı					
13	Aldığım ücret					
14	Bu işte ilerleme imkânım					
15	Kendi kararımı verme özgürlüğü					
16	İş yaparken kendi yöntemlerimi deneme imkânı					
17	Çalışma koşulları					

18	Çalışma arkadaşlarımlın birbiriyle anlaşması					
19	Yaptığım iyi bir iş karşılığında aldığım övgü					
20	İşimden elde ettiğim başarı duygusu					



### Ek-3: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Lütfen, aşağıdaki ifadeleri ne sıklıkta yaşadığınızı, ifadenin yanında yer alan seçeneklerden size uygun olanı işaretleyerek belirtiniz. 0 Hiçbir zaman - 4 Her zaman aralıkları arasında size uygun olan seçenek ile ilgili rakamı yuvarlak içine alarak değerlendiriniz.

		Hiçbir Zaman 0	Çok Nadir 1	Bazen 2	Çoğu Zaman 3	Her zaman 4
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0	1	2	3	4
2	İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.	0	1	2	3	4
3	Sabah kalkıp, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman, yorgunluk hissediyorum.	0	1	2	3	4
4	Hizmet verdiğim kişilerin, olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum.	0	1	2	3	4
5	Hizmet verdiğim bazı kişilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
6	Gün boyu insanlarla birlikte çalışmak, beni gerçekten geriyor.	0	1	2	3	4
7	Hizmet verdiğim kişilerin sorunlarını çok etkili bir şekilde ele alıyorum.	0	1	2	3	4
8	İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.	0	1	2	3	4
9	Yaptığım iş ile başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.	0	1	2	3	4
10	Bu işe girdiğimden beri, insanlara karşı daha duyarsız oldum.	0	1	2	3	4
11	Bu işin, beni duygusal olarak körelttiğinden endişe ediyorum.	0	1	2	3	4
12	Kendimi çok enerjik hissediyorum.	0	1	2	3	4
13	İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	0	1	2	3	4
14	İş yerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum.	0	1	2	3	4
15	Hizmet verdiğim bazı kişilere ne olup ne olmadığı beni gerçekten ilgilendirmiyor.	0	1	2	3	4
16	İnsanlarla doğrudan birlikte çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0	1	2	3	4
17	Hizmet verdiğim kişilerle birlikte, kolaylıkla rahat bir ortam oluşturabiliyorum.	0	1	2	3	4

18	Hizmet verdiğim kişilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanmış hissedirim.	0	1	2	3	4
19	İşimde birçok önemli şey yaptım.	0	1	2	3	4
20	Sabırımın tükendiğini hissediyorum.	0	1	2	3	4
21	İşimde, duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşıyorum.	0	1	2	3	4
22	Hizmet verdiğim kişilerin, bazı sorunları yüzünden, beni suçladıklarını hissediyorum.	0	1	2	3	4





## **ÖZGEÇMİŞ**

Hilal Büşra DADISMAN

Maltepe Üniversitesi, Psikoloji Anabilim Dalı, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Yüksek Lisans Programı

### **Eğitim Bilgileri**

Lisans (2008-2012): Kültür Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Psikoloji Bölümü

Lise (2004-2008): Cengizhan Anadolu Lisesi Kağıthane/İstanbul

### **İş Bilgileri**

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü- Psikolog (2014-.....).

Oxford House College- Yurtdışı Eğitim Satış Danışmanı (2013-2014)

Midway of Fun Brassring Amusement Park, Orville, CA (2012-2013)

### **Kişisel Bilgiler**

Doğum yeri ve tarihi: Ankara - 31 Temmuz 1990

Yabancı Dil : İngilizce

E-mail: busradadisman@gmail.com