

T.C.
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI

GÜNDÜZ ÇALIŞAN İNFAZ VE KORUMA MEMURLARI İLE VARDİYALI
ÇALIŞAN İNFAZ VE KORUMA MEMURLARI ARASINDAKİ İŞ DOYUMU VE
TÜKENMİŞLİĞİN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

CEYDA KOÇ

İstanbul, Eylül 2014

T.C.
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI

GÜNDÜZ ÇALIŞAN İNFAZ VE KORUMA MEMURLARI İLE VARDİYALI
ÇALIŞAN İNFAZ VE KORUMA MEMURLARI ARASINDAKİ İŞ DOYUMU VE
TÜKENMİŞLİĞİN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

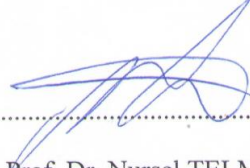
CEYDA KOÇ
121107107

Danışman Öğretim Üyesi:
Yrd. Doç. Dr. Levent ÖNEN

İstanbul, Eylül 2014

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

19.09.2014 tarihinde tezinin savunmasını yapan Ceyda KOÇ'e ait "Gündüz Çalışan İnfaz ve Koruma Memurları İle Vardiyalı Çalışan İnfaz ve Koruma Memurları Arasındaki İş Doyumu ve Tükenmişliğin 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.



Prof. Dr. Nursel TELMAN
(Başkan)



Yrd. Doç. Dr. Mürşide ÖZGELDİ
(Üye)



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

ÖNSÖZ

Yüksek Lisans Tezimi yazmaya karar verdiğimde pek çok konu arasında bir seçim yapmam gerekiyordu. Çalıştığım kurumda vardiyalı çalışma sistemi uygulanmakta olup, bu sistem uzun bir süredir uygulandığından dolayı ilgimi çeken bir konu oldu ve bu yüzden “Gündüz Çalışan İnfaz ve Koruma Memurları ile Vardiyalı Çalışan İnfaz ve Koruma Memurları Arasındaki İş Doyumu ve Tükenmişliğin İncelenmesi” konusunu Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlamaya karar verdim.

Yüksek lisans eğitimim ve araştırma sürecim boyunca, bilgi ve desteğini esirgemeyip büyük sabır gösteren değerli hocam ve tez danışmanım Yrd. Doç Dr. Leven ÖNEN'e

Değerli hocalarım Prof. Dr. Nursel TELMAN, Prof. Dr. Tülay BOZKURT, Prof. Dr. İhsan YILMAZ, Doç. Dr. Pınar ÜNSAL'a

Hayatımın her anında yanımda olan, desteklerini ve güvenlerini sürekli üzerimde hissettiğim sevgili annem Zehra KOÇ, sevgili babam Aziz KOÇ, sevgili kardeşim Osman Can KOÇ' a

Tez sürecim boyunca büyük anlayış gösteren ve desteklerini esirgemeyen kurum amirlerim ve çalışma arkadaşlarıma

Üniversite hayatıma başladığımdan beri yanımda olan, yüksek lisans boyunca manevi desteğini eksiltmeyen sevgili dostum Nilay ÇETİN'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım

ÖZET

Bu araştırmada ceza infaz kurumlarında gündüz ve vardiyalı olarak çalışan infaz koruma memurlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri incelenmiştir. Yaş, kıdem, çalışılan kurum tipi, öğrenim düzeyi gibi bağımsız değişkenlerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerine etkisi incelenmiştir.

Araştırmanın evreni Antalya ili, rneklemi ise Alanya Ceza İnfaz Kurumunda görev yapan toplam 120 infaz koruma memurudur.

Verilerin toplanmasında Kişisel Bilgi Formu, İş Doyum leği ve Maslach Tükenmişlik leği kullanılmıştır.

Verilerin analizinde bağımsız değişkenler için yüzde frekans analizi, bağımlı değişkenler için t testi, varyans analizi, anova testi kullanılmış, önem derecesi .05 olarak kabul edilmiştir.

Araştırmada alışma şekli ile iş doyumunu arasında anlamlı fark saptanırken, yaş, kıdem, öğrenim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır. Yaş, alışma şekli, kıdem ve öğrenim durumu ile tkenmişlik arasında istatistikse olarak anlamlı fark saptanmamıştır.

Anahtar kelimeler: Ceza infaz kurumu, infaz koruma memuru, tkenmişlik, iş doyumunu

ABSTRACT

In this study day in prisons and prison officers working in shifts of job satisfaction and burnout levels were examined. Age, seniority, institution type, such as education level, job satisfaction and burnout levels of the independent variables were investigated.

The research population of the province of Antalya, Alanya, who served in the sample, a total of 120 executions protection officers.

The collection of data on the Personal Information Form, Job Satisfaction Scale and the Maslach Burnout Inventory was used.

Data for the independent variables in the analysis of frequency analysis, so the dependent variable for the t test, analysis of variance, ANOVA test was used, was accepted as .05 significance.

In this study, no significant difference between mode of operation when determining job satisfaction, age, seniority, education level statistically significant difference was observed. Age, type of work, seniority and education level of burnout Statistically significant differences were detected.

Key words: prisons, prison personnel, burnout, job satisfaction

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
KISALTMALAR LİSTESİ.....	x
TABLolar LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
BİRİNCİ BÖLÜM.....	1
GİRİŞ.....	1
1.1. İş Doyumu	4
1.1.1. İş Doyumunun Tanımı.....	4
1.1.2. İş Doyumunun Önemi	5
1.1.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	6
1.1.3.1. Bireysel Faktörler	7
1.1.3.1.1. Yaş.....	7
1.1.3.1.2. Cinsiyet.....	7
1.1.3.1.3. Deneyim	8
1.1.3.1.4. Eğitim Düzeyi.....	8
1.1.3.1.5. Medeni Durum	8
1.1.3.1.6. Kişilik	9
1.1.3.2. Örgütsel ve Çevresel Faktörler	9
1.1.3.2.1. Ücret	9
1.1.3.2.2. İşin Kendisi.....	10
1.1.3.2.3. Çalışma Koşulları	10
1.1.3.2.4. Yönetici Tutumu.....	11
1.1.4. İş Doyumunun Çalışanlar Açısından Önemi.....	11
1.1.5. İş Doyumu ile İlgili Kuramlar	12
1.1.5.1. Kapsam Teorileri.....	13

1.1.5.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	13
1.1.5.1.2. F. Herzberg'in Çift Faktör Teorisi	15
1.1.5.1.3. David McClelland'ın Üç GÜdü Kuramı	15
1.1.5.1.4. Alderfer'in ERG Teorisi	16
1.1.5.2. Süreç Teorileri	17
1.1.5.2.1. Wroom'un Beklenti Kuramı	17
1.1.5.2.2. Adams'ın Eşitlik Teorisi	17
1.1.5.2.3. Edwin Locke'nin Amaç Kuramı	17
1.1.6. İş Doyumunun Sonuçları	18
1.1.6.1. Yüksek Moral	19
1.1.6.2. İşe Bağlanma	20
1.1.6.3. İş Yerinde Bütünleşme	20
1.1.7. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları	20
1.1.7.1. İş Doyumsuzluğunun Birey Açısında Sonuçları	21
1.1.7.2. İş Doyumunun Örgütsel Açidan Sonuçları	23
1.1.8. İş Doyumunun Ölçülmesi	24
1.2. Tükenmişlik	25
1.2.1. Tükenmişlik Kavramı ve Tanımı	25
1.2.2. Tükenmişlik Belirtileri	26
1.2.2.1. Fiziksel Belirtiler	26
1.2.2.2. Psikolojik ve Duygusal Belirtiler	27
1.2.2.3. Davranışsal Belirtiler	27
1.2.3. Tükenmişliğin Nedenleri	28
1.2.3.1. Bireysel Nedenler	28
1.2.3.2. İşle ve Örgütle İlgili Nedenler	30
1.2.4. Tükenmişliğin Evreleri	31
1.2.5. Tükenmişlik Kuramları	32
1.2.5.1. Maslach'ın Tükenmişlik Modeli	32
1.2.5.2. Cherniss Modeli	32
1.2.5.3. Edelhich Tükenmişlik Modeli	33
1.2.5.4. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	33

1.2.5.5. Meier'in Tükenmişlik Yaklaşımı	34
1.2.5.6. Suran ve Sheridan'ın Tükenmişlik Modeli	35
1.2.5.7. Pines Tükenmişlik Modeli.....	35
1.2.5.8. Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli	36
1.2.5.9. Freudenberger'in Tükenmişlikle İlgili Görüşleri	36
1.2.6. Tükenmişliğin Alt Boyutları	36
1.2.6.1. Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)	36
1.2.6.2. Duyarsızlaşma (Depersonalization)	37
1.2.6.3. Kişisel Başarı (Diminished Accomplishment).....	37
1.2.7. Tükenmişliğin Sonuçları	37
1.2.8. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları	38
1.3. Araştırmanın Amacı	39
1.4. Hipotezler	39
1.5. Araştırma Soruları	39
1.6. Araştırmanın Önemi	40
1.7. Sınırlılıklar.....	40
1.8. Varsayımlar	40
İKİNCİ BÖLÜM	41
YÖNTEM.....	41
2.1. Araştırmanın modeli.....	41
2.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme	41
2.2.1. Araştırma Grubunun Demografik Özellikleri	41
2.3. Veri Toplama Araçları.....	42
2.4. Kişisel Bilgi Formu	42
2.5. Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	42
2.6. İş Doyum Ölçeği	43
2.7. Verilerin Analizi.....	44
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	45
BULGULAR	45
3.1. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ve İş Doyumunun Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi	45

3.2. Araştırma Grubunun Tükenmişlik Durumları Ve Tükenmişliğin Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi.....	51
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	59
TARTIŞMA VE SONUÇ.....	59
4.1. İnfaz Koruma Memurlarının İş Doyumu Düzeyleri ile İlgili Tartışma.....	59
4.2. İnfaz Koruma Memurlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile İlgili Tartışma	64
4.3. Sonuç.....	72
4.4. Öneriler.....	73
KAYNAKLAR.....	74
EKLER.....	81
Ek-1: Bilgi Formu	81
Ek-2: İş Doyumu Ölçeği.....	82
Ek-3: Tükenmişlik Ölçeği	83
ÖZGEÇMİŞ.....	84

KISALTMALAR LİSTESİ

MBI: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

EE: Duygusal tükenme (emotional exhaustion)

DP: Duyarsızlaşma (depersonalization)

PA: Kişisel başarı hissi (personal accomplishment)

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1.1. İş doyumunu konusundaki ulaşılan sonuçlar	6
Tablo 1.2. İş doyumunu teorilerinin karşılaştırılması	13
Tablo 1.3. Herzberg Çift Faktör Teorisi Değişkenleri	15
Tablo 1.4. Alderfer'in İhtiyaçlar Basamağı.....	16
Tablo 1.5. Örgütsel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları.....	38
Tablo 1.6. Bireysel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları	39
Tablo 2.1. Araştırmaya katılanların demografik yüzde dağılımları	41
Tablo 2.2. Tükenmişlik Ölçeği Puan Tablosu	43
Tablo 3.1: Araştırmaya katılanların iş doyumunu ve iş doyumunu alt ölçeklerinin en düşük ve en yüksek puanları ve standart sapma değerleri.....	45
Tablo 3.2. İş doyum alt ölçeklerinden alınan puanların yüzdeleri, ortalama ve standart sapma değerleri.....	45
Tablo 3.3. Yaş ile iş doyumunu ve iş doyumunu alt ölçeklerinin karşılaştırılması	47
Tablo 3.4. Çalışma şekli ile iş doyumunu ve iş doyumunu alt ölçeklerinin karşılaştırılması	48
Tablo 3.5 Kıdem ile iş doyumunu ve iş doyumunu alt ölçeklerinin karşılaştırılması.....	49
Tablo 3.6. Öğrenim durumu ile iş doyumunu ve iş doyumunu alt ölçeklerinin karşılaştırılması	50
Tablo 3.7. Araştırmaya katılanların Maslach tükenmişlik ölçeği alt ölçeklerine göre en düşük ve en yüksek puanları, ortalama ve standart sapma değerleri.....	51
Tablo 3.8. Ankete katılanların Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt ölçeklerinden alınan puanların yüzdeleri, ortalama ve standart sapma değerleri	52
Tablo 3.9. Yaşa göre tükenmişlik alt ölçeklerinin karşılaştırılması	53
Tablo 3.10. Çalışma şekline göre tükenmişlik alt ölçeklerinin karşılaştırılması.....	54
Tablo 3.11. Kıdeme göre tükenmişlik alt ölçeklerinin karşılaştırılması	55
Tablo 3.12. Öğrenim durumu ile tükenmişlik alt ölçeklerinin karşılaştırılması	56
Tablo 3.13. İş doyumunu ve tükenmişlik arasında korelasyon analizi	57
Tablo 3.14. Çalışma şekline göre iş doyumunu ve tükenmişlik arasındaki t testi	57
Tablo 3.15. İş doyumununun duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutunu açıklama gücü.....	58

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Maslow'un Gereksinim Hiyerarşisi Kuramı	14
Şekil 1.2. İş doyumu ile ilgili neden sonuç ilişkisi.....	19
Şekil 1.3. İş doyumsuzluğunun sonuçları.....	21
Şekil 1.4. İş Doyumsuzluğuna Karşı Gösterilen Tepkiler	22
Şekil 1.5. Maslach'ın Tükenmişlik Modeli	25

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Yoğun rekabetin yaşandığı günümüzde, örgütlerin ayakta kalabilmeleri ve rekabet edebilmeleri, sahip oldukları kaynakları en etkili ve verimli biçimde kullanmalarına bağlıdır. Örgütün en önemli kaynağı çalışanlardır ve çalışanların performansı ve verimi işletmelerin başarısını etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Çalışanların yüksek performans gösterebilmeleri ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri ise, onların işlerinden yeterince tatmin olmalarına bağlıdır (Akşit Aşık, 2010)

Bireylerin yaşam doyumlarını çalışma ortamı, kişiler arası ilişkileri ve iş doyumunu gibi pek çok değişken etkileyebilir. Bunlara bağlı olarak iş doyumları da farklılık gösterebilir. Hem yaşam doyumunu hem de iş doyumunu bireylerin çalışma yaşamı üzerinde etkili olabilmektedir. Özellikle emniyet personelinin çalışma koşulları dikkate alındığında yaşam doyumunu ve iş doyumunun yüksek olması önemli olmaktadır (Yiğit, Dilmaç ve Deniz, 2011).

70'li yılların ortalarında sonra dikkat çekmeye başlayan ve daha çok insanlarla yüz yüze ilişki kurmayı, zamanın çoğunu insanlarla geçirmeyi gerektiren mesleklerde görülen tükenmişlik, genel olarak işe bağlılık, sevgi ve ilginin, idealist duyguların, enerjinin azalması olarak ifade edilebilen ve üç boyutu olan bir sendromdur. Çalışan bireyin kendisini kullanılmış, yolun sonuna gelmiş olarak hissetmesi ve fiziksel yorgunluk, bitkinlik yaşaması durumunu ifade eden duygusal tükenme boyutu; işi gereği karşılaştığı insanlara ilgisini yitirmesi, onlara soğuk, alaycı ve aşağılayıcı bir tutum göstermesi olan duyarsızlaşma boyutu ve mesleğine başlarken sahip olduğu yüksek beklentiler ile gerçekler arasındaki farkı görmesi, yeterli geribildirim alamaması, kaynak yetersizliği gibi nedenlerle kişisel başarı algısının düşmesini ifade eden düşük kişisel başarı boyutu, tükenmişlik sendromunu oluşturan alt boyutlardır (Jackson ve Schuler, 1983; akt: Tunç, 2008)

Bireylerin işlerine gösterdikleri, iş tecrübeleri sonucunda elde ettiği olumlu tutum iş doyumudur. Tükenmişlik, özellikle insanlarla yoğun iletişim gerektiren meslek gruplarında çalışanlarda görülen, mesleğin gerekliliğinden dolayı karşılaşılan stresle başa çıkamama sonucunda ortaya çıkan fizyolojik ve duygusal alanlarda

hissedilen, tükenme hissiyle ortaya çıkan bir durumdur. İş doyumunun düşük olması, tükenmişliğin etkilerinin artmasına sebep olur. Ayrıca çalışanların verimliliği düşer, işten soğuma, devamsızlık, işgücü devir hızı artar. Bu durum hem işyerine hem de çalışana zarar vereceği için önemlidir (Dinler, 2010).

Bireyin işe devamsızlığı, tatminsizliği, performansındaki düşüş gibi pek çok konunun çalışma yaşamındaki doyum eksikliğine bağlandığı açıktır. Modern örgütlerde, iş doyumunun bağımsız değişken olarak ele alındığı ve bu yönde insan kaynakları politikaları geliştirildiği de görülmektedir. Bu doğrultuda, bireyin yaşam kalitesi ve çalışma yaşamı kalitesi artırılarak yaşam ve iş doyumunun yükseltilmesi önem kazanmıştır (Keser, 2005).

Çağdaş yöneticilerden, çalışanların iş doyumlarının sağlanması ve artırılması için gereken önlemleri almaları beklenmektedir. Her şeyden önce, iş doyumunu sağlamak için yöneticilerin mevcut önyargılarından kurtulmaları gerekmektedir. Yöneticiler, çalışanların sadece ekonomik bir varlık olmadığını, aynı zamanda sosyal yönlerinin de bulunduğunu, ekonomik beklentilerinin yanında farklı sosyo-psikolojik beklentilerini ve gereksinimlerini karşılamak için bir örgütte çalıştıklarını göz önünde bulundurmalıdırlar. Bu çerçevede, çalışanların iş doyumlarının sağlanması aynı zamanda örgütlerin sosyal görevidir (Akşit Aşık, 2010).

İş doyumunu ve mesleki tükenmişlik, yönetim ve organizasyon, işletme, endüstri ve örgüt psikolojisi alanlarında oldukça yoğun bir şekilde çalışılan konulardır. İşgörenlerde tükenmeye ve iş doyumusuzluğuna neden olan unsurlar incelendiğinde, stres kavramının ön plana çıktığı görülmektedir. Bireyler stres verici duygular karşısında (üzülmek, kızgın olmak, korkmak gibi) kendilerini nasıl yatıştırabileceklerini ya da sakinleştireceklerini bilememeleri halinde stres karşısında çaresiz kalmaktadırlar (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012).

Birçok araştırmada çalışarlarda sağlık problemleri ile ilişkili olduğu gösterilen iş stresi, iş doyumunu etkilemekte ve birçok çalışanda tükenme belirtilerinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. İş stresi işle ilgili faktörlerin, uyum sınırlarını aşacak şekilde bir çalışanı psikolojik ve fizyolojik olarak değişmeye zorlaması durumu olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım göz önüne alındığında ise özellikle bazı meslek grubu çalışanlarının yüksek düzeyde iş stresi yaşadığı

anlaşılmaktadır. Yüksek risk altındaki bu meslek gruplarından biri de ceza infaz kurumu çalışanlarıdır (İlgün, 2010).

Hem araştırma verilerine göre hem de kayda geçen birçok olay göz önüne alındığında infaz koruma memurlarında stres oldukça yüksektir. İnfaz koruma memurlarına mahkumlarca yöneltilen tehditler, gerçekleşen şiddet olayları, mahkum istekleri ve zaman zaman çeşitli şekillerde infaz koruma memurlarını yanıltma çabaları ve buna ek olarak çalışanlar arası ve yöneticilerle yaşanan problemler ile yüksek güvenlik önlemleri içinde sürekli kapalı ortamda bulunmak infaz koruma memurlarının son yıllarda en yakındığı sıkıntılardan bazılarıdır. Verilere göre Amerika Birleşik Devletleri'nde 1990-1995 yılları arasında infaz koruma memurlarının sayısı sadece %14 artarken, mahkumlar tarafından infaz koruma memurlarına karşı gerçekleştirilen saldırı sayısı 10731'den 14165'e yükselmiş, diğer bir deyişle neredeyse %30 oranında artmıştır. Bu faktörler vardiyalı çalışma, yıpranma yasasından yararlanamama, mesai saatlerinin uzunluğu, personel yetersizliği, resmi tatil günlerinde çalışma zorunluluğu, düşük maaş, toplumda imajlarının kötü oluşu, işte bir ihmal ve hata söz konusu olduğunda kanuni yolla yargılanma durumu, 24 saat toplum normlarına uyum sağlayamayan ve psikolojik ve fiziksel şiddete başvurmaya yatkın bireylerden sorumlu olma ve daha birçok stres kaynağı ile birlikte, infaz koruma memurlarının tükenmişlik yaşamalarına ve aile yaşantılarının da bundan olumsuz yönde etkilenmesine neden olabilir (İlgün, 2010).

İşle ilgili tutum ve davranışları etkileyen faktörlerden ikisi de iş stresiyle ilişkili bulunan tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleridir. İş yerinde stres altında bulunan çalışanların tehlike ve riske girme düzeyleri artmaktadır. Bu durum ise ceza infaz kurumlarında hem iyileştirme programlarının etkinliğini hem de kurumlarda güvenliği zaafa uğratacak önemli bir risk faktörüdür (İlgün, 2010).

1.1. İş Doyumu

1.1.1. İş Doyumunun Tanımı

İlk defa 1920’li yıllarda ortaya çıkmış olmasına rağmen önemi 1930 ve 1940’lı yıllarda anlaşılmıştır. Bu yıllardan sonra endüstri de en çok kullanılan terim iş doyumu olmuştur. İş doyumunun önemli olmasının bir çok sebebi vardır. ilki kişisel etmenlerdir. İş doyumu yaşam doyumu ile ilişkilidir ve insanın fiziksel ve ruh sağlıklarını doğrudan etkilemektedir. Bir başka neden örgütsel etmendir. İş doyumu ile üretim arasında bir ilişki söz konusudur. İş doyumunun yüksek olduğu işletmelerde bireyden daha iyi verim alınırken iş doyumsuzluğunun fazla olduğu işletmelerde ise bireyden daha düşük seviyede verim alınmaktadır (Altıncılıç, 2008).

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)'nün tanımına göre iş doyumu, işçinin işini yaparken ya da yapması sayesinde, gereksinimlerini karşılayabilme düzeyinin bir türevidir (Çakmur, 2011)

Locke ve Henne ise, iş doyumunu “bir kişinin iş yerindeki işe ilişkin deneyimleri ve işe atfettiği değerlerinin yarattığı duygusal hoşnutluk durumudur” biçiminde tanımlamaktadır. İş doyumu ile ilgili olarak yapılan tanımların kapsamında yer alan bazı önemli noktaları şu şekilde özetleyebiliriz. (Akşit Aşık, 2010)

- Farklı çalışanlar, farklı önem ve önceliklere sahiptir, bu yüzden iş doyumu düzeyleri çalışanlar arasında farklılık gösterir.
- İş doyumu, bireysel algılama biçimiyle doğrudan bağlantılıdır. Fizyolojik, biyolojik ve psikolojik farklılıkların yanı sıra gereksinimler, kişisel mantık, algısal hazırlık gibi etkenlerin de belirleyici olduğu bireysel algılama farklılıkları, çalışanı istek, değer ve doğruluk açısından etkileyecektir.
- İş doyumu, duygusal ve kişisel bir tepki olduğu için ölçümlenmesi, gözlemlenmesi ve genelleştirilmesi her zaman kolay olmayabilir.
- Çalışanların kişisel özellikleri, yaş ve cinsiyetleri, inanç ve değerleri, iş yaşamındaki deneyimleri, yetiştirme tarzları, aile yapıları ve yaşam standartları gibi özellikleri ve işe yönelik beklentileri farklılaştıkça iş doyumunu sağlayan iş özellikleri de farklılaşacaktır.

İş doyumsuzluğu; çalışanın yaptığı işten hoşnut olmamasını, yaptığı işe veya işlere karşı isteksizlik yaşamasını ve işten kaçma isteği duyması anlamına gelmektedir. İş doyumsuzluğu çalışanın ruh ve fiziksel sağlığını doğrudan etkilemektedir. İş doyumsuzluğu yaşayan bireyin işten sıkılma, isteksizlik ve çalışma arkadaşları sürekli uyumsuz davranışlar gösterdiği görülebilir. İş doyumu düşük çalışanlarda sinirsel (uykusuzluk, baş ağrısı vb.) ve duygusal çöküntülerin (stres, hayal kırıklığı vb.) oluştuğu ve iş doyumsuzluğu ile aralarında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. (Akşit Aşık, 2010)

1.1.2. İş Doyumunun Önemi

İş doyumu; hem yaşam doyumu hem de üretkenlikle ilgisi olması yönleriyle önemlidir. Bir yandan çalışanın fiziksel ve ruhsal durumuna etki ederken, diğer yandan dolaylı şekilde, işgörenin işyerindeki çalışma performansı üzerinde doyumun sağlanıp sağlanamamasına bağlı olarak farklı sonuçlara neden olabilmektedir (Dinler, 2010: s.13). Çalıştığı işyerinde ihtiyaçlarının yeterli düzeyde karşılandığı duygusunu taşıyan çalışan birey için işe şevkle gitmek zor olmayacağı gibi, işini zevkli bir uğraş olarak görebilecek ve aynı zamanda iş ortamına yenilikler getirebilecektir (Koruklu, Feyzioğlu, Kiremit, Aladağ, 2013: s.120). İş doyumu düzeyi, çalışanın işyerinde görevini ne düzeyde yerine getirebildiği ile doğru orantılı olarak ortaya çıkmaktadır (Aşık, 2010: s.32). İş doyum düzeyinin düşmesi, örgüt ortamı koşullarında bozulmalara neden olabilmekte iş verimi düzeyindeki düşüş ve disiplinsizliğin baş göstermesiyle örgütün geleceğe yönelik hedeflerinde negatif yönlü sonuçlara sebebiyet verebilmektedir (Çalışkan, 2005: s.10). Bir örgüt çatısı altında görev alan bireylerin işleriyle ilgili memnuniyet düzeyleri arttıkça, iş doyumlarında artış gözlenebilmekte ve iç müşteri olarak kabul edilebilecek çalışanların, dış müşterilerin memnuniyetlerini arttırabildikleri düşünülmektedir (Çetin, Zetter, Taş, Çaylak, 2013: s.150).

Her yönetici iş doyumsuzluğunun sadece çalışanla sınırlı kalmayacağını, bu durumun örgüte ve işe yansıtılabileceği görüşünü kabul etmez. Bazı yöneticiler, her çalışanın ihtiyaçlarını ve arzularını karşılayacak bir iş bulmanın mümkün olmadığını düşünür. Dolayısıyla da iş ne olursa olsun çalışan onu yerine getirmek zorundadır

düşüncesini benimsemiş olmaları iş doyumunu önemlidir ya da önemsizdir tartışmasını doğurmuştur. Bu konudaki tartışmaların sonucunda ulaşılan görüşleri yansıtan Tablo 1 incelendiğinde, gerçekte olması gereken ile olan arasındaki çekişmeyi ortaya koymaktadır. Bu tartışmayı daha tutarlı bir zemine oturtmak için iş doyumunu etkileyen faktörlerin içinde bireyin fizyolojik, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarının bulunduğu bilinmelidir (Gündüz, 2008)

Tablo 1.1. İş doyumunu konusundaki ulaşılan sonuçlar (Gündüz, 2008)

İş doyumunu önemlidir	İş doyumunu önemsizdir
1 İnsanlar kişisel yetilerini ortaya koymak ve gerçekleştirme isterler	Hepsi değil, bazı kişiler uğraşmasız işi yeğler. Kendilerini işlerinde gerçekleştirmeyi düşünmezler.
2 İş doyumunu el edemeyenler hiçbir zaman psikolojik olgunluğu erişemezler	Kişilik, daha birey çalışmaya başlamadan oluşur. birey olgun değilse, bunun nedeni ise işe aranmamalıdır.
3 İş doyumunu elde edemeyecek bireyi hayal kırıklığına uğratar	Çoğu kimse zaten rutin işler bekler. iş doyumunu olan arzu bireylerde değişik düzeyde olacaktır.
4 İş, bireyin hayatının odak noktasıdır	Birçok kişi için hayatın odak noktası aile ve çevresidir
5 İşsiz olan birey mutsuzdur. bireyler zorunlu olmadıkları zamanlarda bile çalışmak isterler	Bireyin bir işinin olmasına yönelik sosyal baskılar olmasına rağmen bu bireyin mutlaka doyum sağlamasını gerektirecek uğraşmalı nitelikte bir işinin olmasını gerektirmez.
6 Birey açısından uğraşmalı bir işinin olmaması, psikolojik sağlığının düşük düzeyde kalmasının nedenidir	Psikolojik sağlığının düşük olması belki düşük gelirin sonuçlarına, ya da rutin işlere, düşük sosyal düzeye bağlıdır.
7 İş ve boş zaman birbiriyle ilişkilidir. yaratıcı işi olmayan, boş zaman geçirmeye yönelir	İşe bazen fazla önem vermemek işteki artan sıkıcılığı azaltmaya, monotonluğu gidermeye yarar.
8 İş doyumundaki boşluk ve işten soğuma, düşük moralin, düşük verimliliğin ve sağlıksız bir topluma gidişin nedeni olur	Herkese uğraşmalı bir iş sağlamak kitle üretimi teknolojisini ortadan kaldırma pahasına sağlanabilir. oysa bu teknoloji sayesinde yüksek standartlı bir yaşam tarzına ulaşmış toplum bunun hedefini ödemek istemez.

1.1.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

İş doyumunu durağan değildir. Bu nedenle çeşitli nedenlerle iş doyumunu veya doyumсуuzluğu ortaya çıkabilmektedir. Böylelikle iş doyumunu ya da doyumсуuzluğunu

etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel olarak iki faktör altında incelenebilmektedir (Ağapınar, 2011: s.11).

1.1.3.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler genel olarak kişi ilgili olan faktörlerdir. Çalıştığı iş ortamından beklentiler, yaş, cinsiyet, sosyo-kültürel çevre, kişilik, genel yaşam normları, görev türü, medeni durum, eğitim düzeyi ve çalışma yılı olarak sıralamak mümkündür (Koruklu, Feyzioglu, Kiremit ve Aladağ, 2013).

1.1.3.1.1. Yaş

Bireyin içinde bulunduğu yaş ve yaşayış tarzı, kişinin davranışları ve kararları üzerinde etkili olmaktadır. Kişinin işe ilişkin düşünceleri ve tutumlarında da yaşına bağlı olarak birtakım değişikliklerin görülmesi mümkündür. Yaşları ileri olan bireylerin çalışanlar işle ilgili koşullara daha iyi uyum sağlamaktadırlar. İş doyumunu ile ilgili olumlu gelişmelerden etkilenmeleri olumsuz gelişmelere oranla daha fazladır. Yaşın ilerlemesi ile birlikte işten alınan doyum da artmaktadır (Çetin, Aygen Zetter, Taş ve Çaylak, 2013).

İş doyumunu ile ilgili çalışmalara ağırlık veren Herzberg’de yaş ile doyum arasında “U” şeklinde bir ilişki olduğundan bahsetmektedir. Yaş ile iş doyumunu arasındaki tespitlerinde çalışma yaşamına erken başlayanlarda yüksek olan iş doyumunun otuz yaşına doğru düştüğünü, yaşın ilerlemesiyle birlikte tekrar yükseldiğine işaret etmektedir. Aksungur (2009) yapmış olduğu yüksek lisans tezinde sağlık personeli çalışanlarının yaşları ile içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyumlarının arttığı sonucuna varmıştır (Çetin, Aygen Zetter, Taş ve Çaylak, 2013).

1.1.3.1.2. Cinsiyet

Cinsiyet iş doyumunu etkileyen önemli faktörlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışanların cinsiyetleri işe karşı tutumlarının oluşmasında ve iş ortamının değerlendirilmesinde farklılıklar yaratabilir. Kadınların iş doyumunun azalmasında “işte kadın olma” nedeni ile ortaya çıkan engellemelerin büyük etkisi olduğu açıklanmaktadır. Bununla birlikte, kadınların ev ve aile ile ilgili sahip

oldukları sorumluluklar nedeni ile daha fazla çatışma yaşaması da kadınların iş doyumunun azalmasında bir etken olarak gösterilebilir. Garcia-Bernal ve ark. (2005) iş doyumunu ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmasında işteki kişisel gelişim, kişilerarası ilişkiler, ekonomik kazanç, iş koşulları olmak üzere dört farklı faktöre kadınların ve erkeklerin verdikleri yanıtları değerlendirmişlerdir. Araştırma sonucunda, kişilerarası ilişkiler faktörünün erkekler için iş doyumunda oldukça önemli olduğu, kadın çalışanlar için ise bu düzeyde bir önem teşkil etmediği bulunmuştur. İş koşulları faktörü ise kadın çalışanlar için iş doyumunun yaratılmasında önemli iken, erkek çalışanlar için çok önemli olmadığı görülmüştür (Eğimli, 2009).

1.1.3.1.3. Deneyim

Bireyin işe yeni başlaması yaptığı işten yüksek doyum almasına neden olmaktadır. İş yeni olduğu için kişiye ilginç ve çekici görünebilir. Bu durum zaman ilerledikçe ve işyerinde beklenen seviyeye yükselememe durumunda iş doyumunu azalma eğilimi göstermektedir. Yapılan çalışmalarda çalışma hayatının ilk yıllarında iş doyumunun daha yüksek olduğu bulunmuştur (Yelboğa, 2007)

1.1.3.1.4. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi, iş doyumunu ile ilişkilendirilen diğer bir faktördür. Genel olarak eğitim seviyesi yükseldikçe iş doyumunu daha fazlalaşmaktadır. Eğitim seviyesi yüksek olanlar düşük olanlara göre daha yüksek iş doyumunu yaşamaktadırlar. Eğitim seviyesi yüksek olanların aldıkları sorumluluktan dolayı işi başaramama kaygısı ile yaşadıkları olumsuzluklar ve stres nedeni ile iş doyumuna azalma görülebilmektedir (Akşit Aşık, 2010).

1.1.3.1.5. Medeni Durum

Çalışanın medeni durumu iş doyumunu açısından önemlidir. Evli bireylerin evli olmayan bireylere göre daha yüksek bir iş doyumunu yaşadığı görülmektedir. Evlilikleri ile ilgili problem yaşayan bireyin, eşinden ayrı yaşayan, boşanmış ve dul çalışanların doyum düzeyi de evli çalışanlardan daha düşük olmaktadır. Evlilik

kurumunda yaşanan olumsuzluklar zamanla kişide fiziksel ve ruhsal problemlere yol açabilir. Evde yaşanan bu durum normal olarak iş hayatına da yansımaktadır. (Çalışır, 2012).

1.1.3.1.6. Kişilik

İş doyumunu etkileyen bir diğer faktör de kişilik özellikleridir. İş ortamında çalışanlara farklı beceriler kazandırılabilceği, ancak duygusal açıdan olgunluğunu tamamlayamamış bireyler, ne kadar eğitilmiş olurlarsa olsunlar çalıştıkları ortama zarar verebilecekleri belirtilmektedir. Bu durum, iş doyumunun oluşmasında kişilik özelliklerinin önemli bir etkisinin olduğunu göstermektedir (Aşık, 2010: s.40). Psikolojik açıdan yeterlilik gösteremeyen, etrafına karşı saldırgan ve agresif tavırlar sergileyen işgörenlerin iş doyum düzeyleri düşük olabilmektedir. Bu özellikleri taşıyan çalışanların hayata bakışları da farklı olabilmekte ve sahip oldukları bu olumsuz durumlarıyla kendileri dahil diğer çalışanların iş doyumlarını da olumsuz şekilde etkileyebilmektedirler (Demir, 2010: s.36). Ayrıca, kimi insanlar çalışmayı severken, kimileri çalışmaktan hoşlanmayabilmektedir (Sun, 2002: s.34).

1.1.3.2. Örgütsel ve Çevresel Faktörler

1.1.3.2.1. Ücret

İş doyumunun oluşmasında etkili olan unsurlardan biri de ücrettir. Çalışanın, yaptığı işe karşı tutumunu belirleyen, aldığı ücretin yaptığı iş ile uyumlu olması ve ihtiyaçlarını aldığı ücret ile yeterince karşılayabiliyor olmasıdır (Aşık, 2010, s.41). Yapılan araştırmalar, çalışanlar açısından ücretin çok önemli olduğunu göstermektedir. Ücretin çalışanlar arasında farklı olmasından ziyade dengeli olması iş doyumunda etkili olmaktadır. Gelir düzeyi yükseldikçe iş doyumunu da doğru orantılı artış göstermektedir. Ücretlerdeki düşüş ise çalışanların iş performansını azaltmakta, işe karşı yabancılaşmalarına, devamsızlıkların ortaya çıkmasına ve işi bırakmalarına neden olabilmektedir (Demir, 2010: s.39). İş yerinde adil olmayan ücret sisteminin çalışanlarda dengesizlik yaratacağını belirtmiştir (Jacques, 1956; akt. Sun, 2002: s.31-32). Çalışanın elde ettiği ücret, çalıştığı işyerine karşı yaptığı

katkının sonucudur. İçinde bulunduğu iş örgütü, çalışan bireye işyerine sağladığı faydanın bilgi ve becerisi ölçüsünde ücret ödemektedir. Ancak ücret tek başına iş doyumunda yeterli olmayabilir. Farklı yaşam biçimlerine sahip olan iki çalışandan biri ücretleri aynı olduğu halde, diğerine göre aynı iş doyumuna ulaşamayabilir (Kılıç, 2013: s.61).

1.1.3.2.2. İşin Kendisi

Çalışan bireylerin, işlerini yaptıkları ortamın özellikleri nedeniyle verimlilik ve performansları üzerinde farklı neticelere yol açabilmektedir. Bu etkenler, kişinin iş doyumunu ya da doyumsuzluğunu etkilemektedir. Örneğin, iş ortamının aşırı sıcak ya da soğuk olması, yapılan işin ciddi risk içermesi ve dikkat gerektirici olması iş doyumunu üzerinde belirleyici olmaktadır (Aşık, 2010: s.42). Sorumluluk hissi veren, çalışan açısından öğrenmeyi teşvik edici ve ilginç olarak görülen işler işgörenin iş doyumuna ulaşmasında ciddi katkıları olan unsurlardır (Demir, 2010: s.38). İşin içeriğinin aynı kalması yani monoton bir seyir izlemesi, çalışanın sürekli olarak aynı işi yapması ve sıkılması nedeniyle iş doyumsuzluğu görülebilmektedir. Aksine, işin dinamik bir yapısının ve çalışana zorlayıcılığının olması, işgörenin başarıya ve zorluğun üstesinden gelebilme ve kendini kanıtlama imkanı sunmasından dolayı iş doyumunun oluşmasında vasıta olabilmektedir (Kılıç, 2013: s.59).

1.1.3.2.3. Çalışma Koşulları

Çalışma koşulları, çalışma ortamı, maddi unsur olarak çalışan bireyin çalıştığı çalışma ortamının hepsidir. Bireyin çalıştığı çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar verimliliği etkileyen önemli etmenlerdir. Fiziksel koşulların iyi durumda olması çalışanın verimini olumlu yönde etkileyecektir. Bu nedenle, ışıklandırma, ısıtma, havalandırma, gürültü ve titreşim gibi fiziksel koşulların çalışanların çalışma isteğini arttıracak biçimde düzenlenmesi gerekmektedir. Genel olarak çalışanlar, ısı, nem, havalandırması, ışığı, sessizliği, rahatlığı, tehlikesiz oluşu yönlerinden çalışmaya elverişli koşulları olan örgütleri tercih etmekte, bu ortamlarda çalışarak doyum sağlayabilmektedirler. (Ersoy, 2006)

1.1.3.2.4. Yönetici Tutumu

Yönetici tutumu ve davranışları çalışana karşı olan tutumuyla yakından ilişkili olup, çalışana verdiği değer, yöneticinin çalışana karşı olumlu davranışı, yönetici ve çalışan arasındaki olumlu ilişkiler çalışanın yaptığı işten doyum sağlamasına neden olabilmektedir. Yöneticinin çalışanlara karşı iyi niyetli olması, çalışanların maddi-manevi onların sorunlarıyla ilgilenmesi, çalışanın yaptığı işin zorluğuna göre dolaylı çalışanları sürekli takdir etmesi, çalışana karşı eleştirileri yapacaksa bile bu eleştirilerin kırıcı değil yapıcı olması gibi tutumların çalışanın iş doyumunu olumlu yönde etkilemesi beklenebilir. (Doğan, 2009)

1.1.4. İş Doyumunun Çalışanlar Açısından Önemi

İş doyumunu öncelikle duygusal bir tepki olarak ifade edilebilir. Bir iş ortamında çalışan bireylerin, iş ortamının mevcut durumuna göre farklı tepkiler verebildiğini söyleyebiliriz. Bu tepkilerden ilki, çalışanın sahip olduğu özellikleri ile yaptığı iş arasında ne derece uyum oluşabildiğidir. Diğeri, yapılan işten dolayı çalışanın hoşnut kalıp kalmadığıdır. Üçüncü olarak, çalışan bir bireyin yaptığı için ne kadarlık kısmından doyum elde edebildiği ve bu doyumun, işgöreni hoşnut edip edemediğidir. Şüphesiz, çalışanları işyerinde doyuma ulaştırabilecek en önemli unsur güdülenme (motivasyon) dir. İşe güdülenmenin ne şekilde sağlanabileceği öncelikli olarak işyerinin yöneticisi durumunda olan ve sorumluluk mevkiinde bulunan idarecinin görevi olarak görülebilir. İş doyumunun işgören açısından sağlanabilmesi ve dolayısıyla işyerindeki verimliliğin artması için yönetici, çalışanın iş doyumunun oluşmasını sağlayacak tedbirleri almalıdır (Çalışır, 2012: s.35-36). Çalışan bireyler, işyerinde görevleriyle ilgili işlerinde başarı elde edip doyuma ulaştıktan sonra işle ilgili tutumları olumlu olabilecektir. Böyle bir sonuç, bireyin işine karşı daha istekli sarılmasına ve aynı zamanda işyerinin ekonomik yönden daha güçlü konuma gelmesine neden olabilecektir. Doyumun sağlanması, çalışanın aynı zamanda iş hayatı dışındaki yaşantısına da olumlu biçimde yansıtılabilecek ve çevresiyle ilişkilerinde daha pozitif olabilecektir (Ağapınar, 2011: s.14). Eğer çalışan, beklentileri karşılandığında, yaptığı işin belli bir kısmına değer veriyorsa, iş doyumunu büyük ölçüde olumlu biçimde gerçekleştirebilecektir, ancak beklentinin

karşılanmaması durumunda iş doyumunu üzerinde olumsuz bir etki görülebilmek ihtimali vardır. Bu sonuç, işin belli kısmına değer vermeyen bir çalışan ile karşılaştırıldığında görülebilir (Atoi, 2011: s.20). Günümüz modern işletme anlayışında, örgüt içi çalışanların insanlarla sürekli temas halinde olmasını zorunlu kılmaktadır. İşletmenin hedefi yüksek verimlilikle yüksek karlar elde etmek olduğuna göre, bu hedefin gerçekleşmesinde ilk sırada çalışan bireylerin işteki doyumlarından geçtiği göz ardı edilmemelidir. İş doyumunu sağlamış birey, hem işinde daha verimli olabilecektir hem de işin bir parçası olduğu hissiyle hareket ederek daha yaratıcı fikirler sunabilecektir (Emir, Pelit, Uçkun, 2004: s.7). İş doyumunu yalnızca çalışanların ihtiyaçlarının karşılanması ile bağlantılı değil, aynı zamanda nelere önem verdiğiyle de bağlantılıdır. İş doyumunu sadece iş hayatını etkilemez, oluşan doyum bireyin hayatının önemli bir kısmında etkilidir. Dolayısıyla karşılıklı etkileşimin olması nedeniyle işteki doyum, işgörenin özel hayatında da yüksek doyuma ulaşmasına yol açabilmektedir (Akyüz, Balaban, Gedik, Koçak, Yıldırım, 2010: s.21). Örgüt içi adalet kavramının oturmuş ve uygulanıyor olması, çalışanların buldukları örgüte bakışlarını olumlu yönde değiştirerek örgüte olan bağlılıklarını arttırabilecektir. Adaletli uygulamaların varlığını görüp hisseden işgörenler, yaptıkları işten doyum elde ederek, örgütsel bağlamda farklı olumlu neticelerin elde edilmesinde daha aktif girişimlerde bulunabilirler (Özer, Urtekin, 2007: s.122).

1.1.5. İş Doyumu ile İlgili Kuramlar

İş doyumunu ile ilgili teoriler motivasyon ve performans ilişkilerine göre değerlendirilmiştir. Motivasyon ve iş doyumunu ilişkisine yönelik teoriler kapsam teorileri, performans ve iş doyumunu ilişkisine yönelik teoriler de beklenti teorileri olarak adlandırılmaktadır (Köroğlu, 2011).

Tablo 1.2. İş doyumu teorilerinin karşılaştırılması (Koroğlu, 2011)

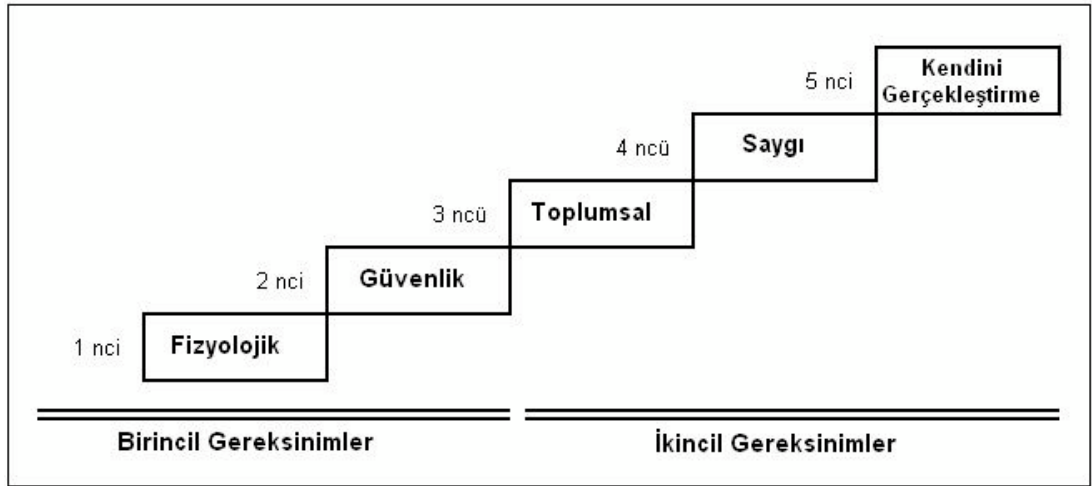
KAPSAM TEORİLERİ	BEKLENTİ TEORİLERİ
Abraham H. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi	Victor Vroom'un Beklenti Kuramı
Beş bireysel ihtiyaç: Fizyolojik, güvenlik, ait olma ve sevilme, benlik ve kendini gerçekleştirme	İş doyumu için beklenen ödüllerin ve güven düzeyinin tanımlanması için üç değişken: (hoş) beklenti, birleşme değeri (ödül değerinin algılanması) ve ölçülebilirlik.
Herzberg (Çift Faktör) Teorisi	J. Stacy Adams'ın Eşitlik Teorisi
İş doyumunun motive edici ve hijyen faktörlerini ölçer: <ul style="list-style-type: none"> Motive edici (içsel) faktörler: Başarı, terfi, gelişim şansı, takdir, sorumluluk. Hijyen (dışsal) faktörleri: İşletme politikaları ve yönetim, bireysel ilişkiler, iş güvenliği, özel hayat, ücret, statü ve çalışma şartları. 	Çalışanın çıktı-girdi oranının ölçüm temelinde bireyin kendi iş doyumunu ve eşit düzey çalışanların karşılaştırmasını ortaya koyar (yaptığım işin ödülünü yeterli olarak alıyor muyum ve benim ödülleri eşit düzeydeki çalışanlarla eşit mi?)
Mc Clelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi	Lawler ve Porter'in Sonuçsal Şartlandırma Teorisi
İhtiyaçların öğrenmeyle sonradan kazanılacağını önerir ve üç grup ihtiyaç belirtir: ilişki kurma ihtiyacı, güç kazanma ihtiyacı ve başarma ihtiyacı.	Belirli ödül ve ceza uygulaması ile arzu edilen davranışlar kuvvetlendirilir ve arzu edilmeyen davranışlar zayıflatılabilir.
Alderfer'in ERG Teorisi	Locke'un Amaç Teorisi
ERG teorisi, organizasyonun ortaya koydukları içindeki insan ihtiyaçlarını tesis etmeye çalışır. Alderfer, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisini üç kategoride toplar. Var olma, beraber olma ve gelişme.	Sahip olunan amaçların ulaşılabilirlik derecesi ile kişilerin gösterecekleri performans ve motivasyon arasında ilişki vardır.

1.1.5.1. Kapsam Teorileri

1.1.5.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Maslow, bireysel ihtiyaçların hiyerarşik bir düzende olduğunu belirtmiştir. Maslow'a göre insanlar daima daha iyisini istemekle birlikte, sahip olmadıklarını da elde etme duygusu içindedirler. İhtiyaçlar hiyerarşisinde öncelik alt düzeydeki ihtiyaçların giderilmesidir. İlk kategoriyi biyolojik ve fiziksel ihtiyaçlar oluştururken, ikinci kategoride saygınlık beklentisi ve kendini gerçekleştirme gereksinimleri yer almaktadır. Önem sırasına göre ihtiyaçlar hiyerarşisi, fizyolojik (yeme, içme, uyuma...vs.), güvenlik ve güvende olma duygusu, aidiyet ve sevgi, saygınlık ve kendini gerçekleştirme gereksiniminden oluşmaktadır. İhtiyaçlar sıralamasında, birey alt seviyedeki ihtiyaçlarında doyuma ulaştıkça bir üst seviyede gereksinimler ortaya çıkar ve doyum beklentisi görülmeye başlar. Çalışanların iş ortamında en alt düzeydeki ihtiyacı, görevlerin yerine getirilmesi sırasında alınması gereken iş güvenliği önlemleridir. Ancak, maliyetlerin minimum düzeyde tutulması politikasını

benimseyen yöneticiler, gerekli güvenlik önlemlerini yeterli seviyede almadıklarında çalışan bireylerin önceliğinin değişebileceğini ve gelirlerini yükseltmek için daha fazla çalışabileceklerini böylelikle de ihtiyaçlar hiyerarşisinde önem sırasının değişebileceğini düşünebiliriz (Kılıç, 2013: s.28). İhtiyaçların ilk sırasını, ekonomik olmayan zorunlu nitelik taşıyan fizyolojik ihtiyaçlar oluşturmaktadır. İşgören fizyolojik ihtiyaçlarının ardından güvenlik ihtiyacına gerek duymaktadır. İhtiyaçlar hiyerarşisi tüm bireyler için aynı olmakla birlikte, gereksinimlerin karşılanıp karşılanmamasına göre değişmektedir. Maslow'un teorisine göre üstler, astların karşılanması gereken ihtiyaçlarını gidererek güdülemelidir. İhtiyaçlar sıralı şekilde alttan üste doğru karşılanmak zorunda olduğundan, birey temel ihtiyaçlarını karşılamadan motivasyona ve böylece doyuma ulaşmamaktadır (Koroğlu, 2011: s.116).



Şekil 1.1. Maslow'un Gereksinim Hiyerarşisi Kuramı

Kaynak: Ralp W.Reber, Gloria E. Terry Behavioral Insights for Supervision, Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey,1975, Akt: Kılıç, 2013

Yukarıdaki şemada görüldüğü gibi, birinci basamakta fizyolojik ve en üst basamakta da kendisini gerçekleştirme gereksinimleri yer almaktadır. Gereksinim sıralamasının temelinde bulunan fizyolojik ve onu takip eden güvenlik gereksinimleri, öncelikli ya da temel gereksinimler olarak da adlandırılmaktadır. Toplumsal, saygı ve kendini gerçekleştirme gereksinimleri de ikinci grup gereksinimleri olarak görülmektedir. İnsanoğlu yaratılış gereği olarak sürekli bir

şeyler istemektedir. Bu nedenle de ihtiyaçlar, hiçbir zaman tamamen karşılanmamaktadır. Bir ihtiyaç karşılandığında, hemen ondan sonraki devreye girer. Bu da insanı sürekli teyakuzda tutan ve ömrün sonuna kadar devam eden bir süreçtir. (Kılıç, 2013)

1.1.5.1.2. F. Herzberg'in Çift Faktör Teorisi

Bu kuram Frederick Herzberg tarafından Maslow'un kuramlarının geliştirilmiş halidir. Herzberg araştırmasında çalışanların işlerini yaparken kendilerini en iyi ve en kötü hissettikleri durumları bildirmelerini istemiştir. Araştırma sonucuna göre motive edici değişkenler ile doyumsuzluğa neden olan değişkenlerin iki ayrı grupta toplanacağını söylemiştir. (Maden Turgut, 2010)

Tablo 1.3. Herzberg Çift Faktör Teorisi Değişkenleri

Hijyen(doyumsuzluğa yol açan)Faktörler	Motive edici(doyuma yol açan)Faktörler
-Yönetim	-Başarı
-Gözetim	-Tanınma
-Çalışma Koşulları	-İşin Kendisi
-Ücret	-Sorumluluk
-Arkadaşlık İlişkileri	-İlerleme

Tablodan da anlaşılacağı üzere motive edici faktörler doyuma sebep olurken, hijyen faktörler ise doyumsuzluğa neden olmaktadır (Herzberg 1968, akt; (Maden Turgut, 2010). Motive edici faktörler tek başına yeterli değildir, hijyen faktörlerinin sağlanması da kişiyi motive edici yönde etkilemektedir. (Maden Turgut, 2010).

1.1.5.1.3. David McClelland'ın Üç Günü Kuramı

McClelland ve arkadaşları kişinin ihtiyaçlarını üç grupta toplamışlardır; başarı, bağıllık ve güçlü olma ihtiyaçlarıdır. (Kılıç, 2013)

McClelland'a göre, eğer bir kişi, zamanını nasıl daha iyi şeyler yaparım diye düşünerek geçiriyorsa başarı ögesine sahiptir. Aksi durumda bu iş için zaman harcamaz. Eğer zamanını ailesini ve arkadaşlarını düşünmekle geçiriyorsa, o kişi

topluma bağıllık kavramıyla ilgilidir; eğer patronunun kimliği konusunda spekülasyonlar yapıyorsa güç (erk) kavramıyla ilgilidir (Kılıç, 2013).

a) Başarma İhtiyacı: Üstün olma dürtüsü, bir standartlar dizisiyle ilişkili olarak başarmak, başarmak için çabalamak olarak ifade edilmektedir.

b) Güç İhtiyacı: Diğer insanlarla başka bir biçimde yapmayacakları bir davranışı yaptırma ihtiyacı olarak ifade edilmektedir.

c) Bağlanma İhtiyacı: İnsanlar arasında dostça ve sıkı ilişkilere duyulan ihtiyaç olarak ifade edilmektedir. (Kumaş, 2008)

1.1.5.1.4. Alderfer'in ERG Teorisi

Bu kuramı, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi çerçevesinde oluşmuş bir kuramdır. Maslow'un teorisindeki eksik yönler dikkat çekmiştir. Maslow'dan farklı olarak ihtiyaçları üç kategoride incelemiştir. Bireyleri motive eden tatmin edilmemiş ihtiyaçlar Alderfer'in ihtiyaçlar hiyerarşisinin temelini oluşturur. Daha sonra var olma ihtiyaçları gelir. İlişki ihtiyacı basamağı sevgi, saygı, ait olma ihtiyaçlarını içerir. Son ve en üst basamağı büyüme ihtiyacı oluşturur. Bu basamaklar var olma, beraber olma(aidiyet), gelişme ihtiyacı olarak da belirtilebilir. (Aslan, 2010)

Tablo 1.4. Alderfer'in İhtiyaçlar Basamağı (Aslan, 2010)

1	Var olma ihtiyacı (Existence)	Alt basamak
2	İlişki kurma ihtiyacı (Relatedness)	Orta basamak
3	Gelişme ihtiyacı (Growth)	Üst basamak

Bu teoride üç temel nokta mevcuttur. Bunlar şöyle sıralanmaktadır((Aslan, 2010)):

1. Her basamaktaki ihtiyaç ne kadar az tatmin edilirse o kadar fazla güdüleyici olmaktadır(ihtiyaç tatmini).
2. Alt basamaktaki ihtiyaçlar fazla tatmin edildiğinde, üst basamaktaki ihtiyaçlar daha fazla güdüleyici olmaya başlar(arzunu şiddeti).
3. Üst basamaktaki ihtiyaçlar ne kadar az tatmin edilirse, alt basamaktaki ihtiyaçlar daha fazla güdüleyici olur(ihtiyaç tatminsizliğinden kaynaklanan hayal kırıklığı).

1.1.5.2. Süreç Teorileri

1.1.5.2.1. Wroom'un Beklenti Kuramı

Beklenti kavramını da Vroom, belli bir eylemin belli bir amaçla sonuçlanacağı konusunda geçici bir inanç olarak tanımlamaktadır. İşte bir insanın bir eylemde bulunma gücü valence'larla beklentilerini çarpılması ile elde edilmektedir. Arasındaki ilişkinin çarpım olması hem valence'in hem de beklentinin belli bir oranda olmasını gerektirir. Bunlardan biri sıfır olduğunda eyleme geçme gücü de sıfır olacaktır. (Yiğit, 2007)

1.1.5.2.2. Adams'ın Eşitlik Teorisi

J.Stacey Adams tarafından geliştirilen teoriye göre, kişinin iş başarısı tatmin olma derecesi çalıştığı ortamla ilgili olarak algıladığı eşitlik/eşitsizliklere bağlıdır. Kişi kendisinin sarf ettiği gayret ve karşılığında elde ettiği sonucu aynı iş ortamında başkalarının sarf ettiği gayret ve elde ettikleri sonuç ile karşılaştırır. Kişinin algılayacağı eşitlik/eşitsizlik durumuna göre davranışlarını belirleyecektir. Yöneticiler eşit ödüllendirme yapmalı, eşitsizliğe karşı olabilecek tepkilere hazırlıklı olmalıdırlar. (Kumaş, 2008)

1.1.5.2.3. Edwin Locke'nin Amaç Kuramı

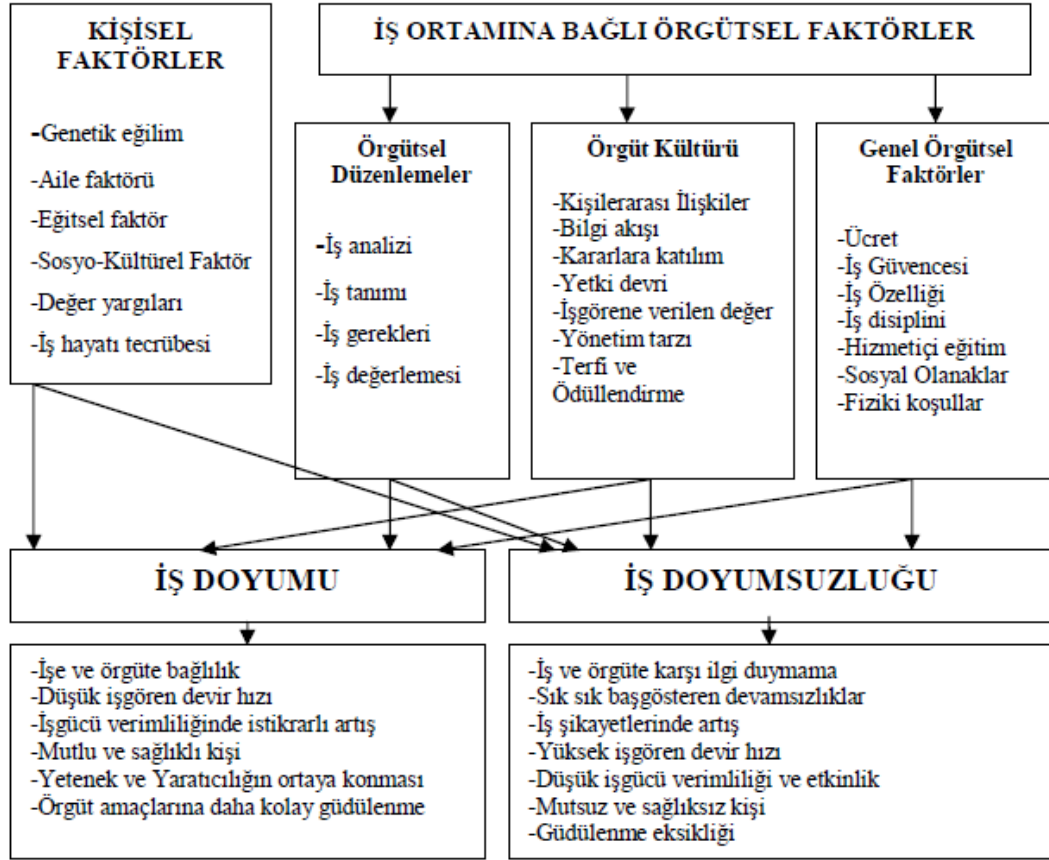
Edwin Locke tarafından geliştirilen bu teoriye göre, gerek bireysel gerekse örgütsel amaçlar bireylerin motivasyon derecelerini belirler. Bu kuramın ana fikri, işgörenlerin işin kendilerine sağladığı ücret, statü, çalışma şartları ve terfi olanaklarının her birini kendi algılarına göre ne kadar değerli oldukları ile karşılaştırması olgusuna dayandırmasıdır. Bu algılama ile sunulanların uygunluğu, iş tatmininin düzeyini belirler. Her ne kadar ücret, çalışma şartları, terfi olanakları v.b. gibi sunulanlar aynı olsa da işgörenlerin tatmin düzeyi, onların değer yargılarına göre farklılık gösterebilmektedir (Aslan, 2013).

Bu konuda yapılan araştırmaları inceleyen Locke ve arkadaşları hedef tayini(amaç) ile performans arasındaki ilişkinin mahiyetini şu şekilde belirtmişlerdir: (Aslan, 2013)

- Açık ve belirgin hedeflerin tayini, “yapabileceğinin iyisini yap” talimatından çok daha fazla güdüleyicidir.
- Çalışan kişi hedefi kabullendiğı takdirde, zor ama ulaşılabilir hedefler, kolay hedeflere göre daha fazla üretime yol açmaktadır.
- Eğer hedefler bir üst’ün talimatıyla değil de çalışan grubun katılımıyla belirlenirse, üretimde daha fazla artış olmaktadır.
- Hedef tayini ile birlikte, performanslarıyla ilgili olarak, zamanlaması uygun ve objektif geri iletim alanlar, alamayanlara göre daha fazla iş çıkarmaktadırlar

1.1.6. İş Doyumunun Sonuçları

İşyerinde yönetimin en önemli görevi çalışanların iş doyumlarını sağlamaktır. Çünkü iş doyumunu dinamiktir. İdareciler çalışanda iş doyum oranını yükselttiklerinde bu durum bir seferlik değil sürekli olmalıdır. Hızlı bir iş doyumunu sağlanan işletmede gerekli koşullar devam etmediğinde hızla sağlanan iş doyumunu hızlı bir iş doyumsuzluğuna da sebep olabilir. Bir örgütte koşulların bozulduğunu gösteren kanıt iş doyumunun düşük olmasıdır. İş doyumsuzluğunun en büyük kanıtı işyerinde çalışma koşullarının yeterince iyi olmaması olarak söylenebilir. Şekil 2’de iş doyumunun nedenleri ve sonuçları yer almaktadır (Koroğlu, .2011).



Şekil 1.2. İş doyumunu ile ilgili neden sonuç ilişkisi

Kaynak: Pelit ve Öztürk; 2010

1.1.6.1. Yüksek Moral

Çalışanın sahip olduğu yüksek moral daha iyi iş doyumuna ulaşmasına, çalışanda iş doyumunun oluşması da işyerine daha fazla katkı sağlamasına neden olur. çalışan bireyin moralinin yüksek olmasının bir çok olumlu etkisi vardır. Bunlar; (Demir, 2010)

- * Çalışanlar işyerinin hedefleri doğrultusunda iş birliği isterler.
- * Çalışanlar yöneticilere ve iş yerine karşı bağlılık duyarlar
- * Çalışanlar, yönetmeliklere, iş kurallarına ve emirlere isteyerek ve iyi bir disiplin kurur.
- * Yüksek moral, işgücü devri ve devamsızlık üzerinde de olumlu etkiler yapar.

1.1.6.2. İŖe Bağlanma

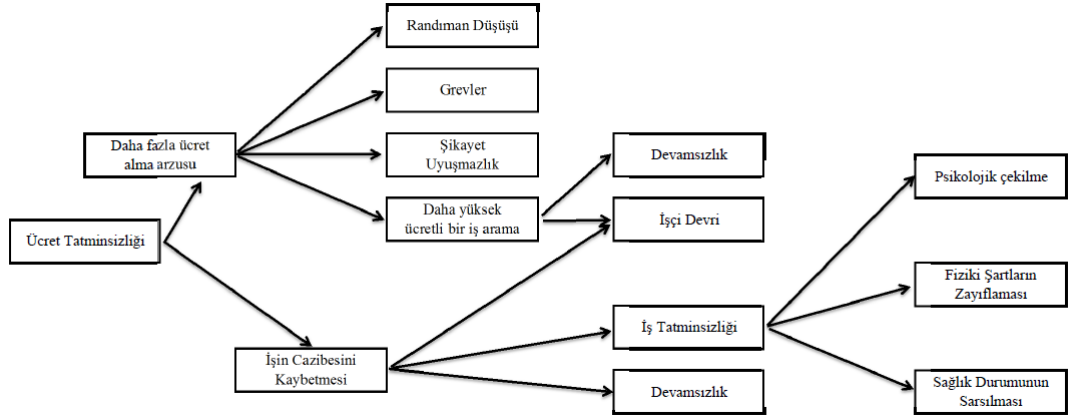
Çalışanların işlerini tam anlamıyla yapabilmeleri için ve kendilerini tam anlamıyla işe adapte edebilmeleri için bir takım koşulların oluşması gerekmektedir. Çalışanın ekonomik ve psikolojik olarak st seviyede olması iş doyumunu da beraberinde getirmektedir. Yöneticilerin de tutum ve davranışlarının çalışanın üzerindeki etkisi büyüktür. Yöneticilerin olumlu tutumu çalışan üzerindeki iş doyumunu etkisini olumlu derecede yükseltmektedir. Ortaya çıkan iş doyumunu sonucunda çalışan personeline işe ve işyerine bağlanması kaçınılmaz olacaktır (Demir, 2010)

1.1.6.3. İş Yerinde Bütünleşme

İş yerinde verimi artırmak için çalışanın iş yerine sağladığı uyum önemlidir. İşyerine uyum içerisinde çalışan personelin, örgütün amaç ve araçlarını benimseyebilir. İşyerini benimseyen personelin işi yavaşlatması, çalışanlar arasındaki uyumu bozması gibi durumlar ortadan kalkacak bu da işletme için verimi artıracaktır. alışan ile yöneten arasındaki ortak beklentilerin oluşturulması durumunda bu iki grup arasındaki sürtüşme ortadan kalkacak ve işyerinde bir bütünleşme sağlanarak daha yüksek bir verim elde edilebilecektir (Demir, 2010)

1.1.7. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları

İş doyumunu, kişinin sosyal, ruhsal ve bedensel olarak tam bir ruh hali içinde yer olmasıdır. Bu durumlardan birinin bireyde görülebilmesi iş doyumsuzluğunu ortaya çıkarabilmektedir.



Şekil 1.3. İş doyumsuzluğunun sonuçları

1.1.7.1. İş Doyumsuzluğunun Birey Açısında Sonuçları

İşgören, işinden ve iş ortamından beklentilerinin yeterince karşılanmadığı algısına sahip olduğu takdirde, iş doyumsuzluğu ortaya çıkmaktadır. İş doyumsuzluğu, işgörenin sağlık durumunu olumsuz etkilemekte ve bireylerde davranış bozukluklarına neden olabilmektedir. İş doyumsuzluğunun sinirsel ve duygusal sorunlara yol açtığı bilinmektedir. İş doyumu düşük işgörenlerde sinirsel (uykusuzluk, baş ağrısı vb.) ve duygusal çöküntülerin (stres, hayal kırıklığı vb.) oluştuğu ve iş doyumsuzluğu ile aralarında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (Koroğlu, 2011).

İşgörenlerin doyumsuzluk yaşaması halinde işinden ayrılıp ayrılmayacağı, ayrılmaz ise örgüte ne tür davranışlar sergileyeceği önemli bir sorun alanıdır. Rusbult, Farrell, Rogers ve Moinous (1988), işgörenlerin doyumsuzluk yaşadıklarında gösterebilecekleri tepkileri yapıcı/yıkıcı ve aktif/pasif boyutlarını kullanarak dörtlü bir model halinde sunmuşlardır. Bu modeldeki yapıcılık-yıkıcılık, işgörenlerle örgüt arasındaki bağın sona ermesi anlamında kullanılırken, aktiflik-pasiflik ise, işgörenin doyumsuzlukla başa çıkma tarzını ifade etmektedir. İşgörenlerin iş doyumsuzluğuna karşı göstereceği tepkiler Şekil 4’de yer almaktadır. Bunlar: (Koroğlu, 2011)



Şekil 1.4. İş Doyumsuzluğuna Karşı Gösterilen Tepkiler (Köroğlu, 2011)

□ Ayrılma, Kaçış: Örgütü terk etme biçimindeki davranış şeklidir. Bu işten istifa etmek veya yeni bir iş aramak şeklinde olabilmektedir (Aktiflik ve yıkıcılık).

□ Sesini yükseltme/dile getirme: Mevcut şartları düzeltmeye yönelik aktif ve yapıcı bir davranış biçimidir. İşteki mevcut durumu iyileştirmeye yönelik tavsiyeler, üstlerle sorunları tartışma ve bazı sendikal faaliyetler içine girme bu davranışlara örnek oluşturmaktadır.

□ Bağlılık/sadakat: Edilgen, ancak iyimser bir biçimde koşulların iyileşmesini beklemek şeklindeki davranışlardır. Bu davranışlar organizasyonu dışarıdan gelen eleştirilere karşı savunma ve yönetime güvenme şeklinde olabilmektedir (Pasiflik ve yapıcılık).

□ Kayıtsızlık/önemsememe: Edilgen olarak koşulların daha da kötüleşmesine izin verme şeklindeki davranışlardır. Bunlar kronik devamsızlıklar, geç kalmalar, düşük verim ve yüksek hata oranları şeklinde ortaya çıkabilmektedir (Pasiflik ve yıkıcılık).

Başaran (1991: 207), iş doyumsuzluğunun işgörenler üzerindeki sonuçlarını şu şekilde açıklamaktadır: (Köroğlu, 2011)

□ İşten doyumsuzluk işgörenlerde kalp, mide rahatsızlıkları, kas katılaşması, uyum bozuklukları gibi pek çok rahatsızlığa yol açabilmektedir.

□ Doyumsuzluk ruh sağlığını da bozmaktadır. Doyumsuzluk sonucu aşırı kaygı, korku oluşmaktadır.

- İşin gerektirdiği birtakım tekrarlar ve dinlenme zamanının oldukça kısa olması tekdüzeliğe dayanan iş bıkkınlığı oluşturmaktadır.
- İşinden doyumsuz olan işgörenler kavgacı ve saldırgan olmaktadır.
- İşinden doyumsuz işgörenler örgütlerine yabancılaşmakta ve örgütsel amaçları görmezden gelerek örgütün işleyişini bozmaktadırlar.

1.1.7.2. İş Doyumunun Örgütsel Açıdan Sonuçları

İş doyumu sağlanamayan işletmelerde birçok sorunla karşı karşıya kalılabilmektedir. Bunlardan belli başlıları aşağıda şöyle sıralanmaktadır: (Köroğlu, 2011)

- İşgören devrinde artış,
- Yüksek devamsızlık,
- İş yavaşlatma,
- Düşük işletme sadakati,
- Yabancılaşma, stres ve kırgınlıkların artması,
- Grevlerin gündeme gelmesi,
- Hırsızlık oranlarında artış,
- Makine veya tesislere zarar verme veya sabotaj yapılması,
- Disiplin sorunları,
- Düşük verimlilik,
- Daha düşük zihinsel ve bedensel sağlık.

Bunlar daha yüksek iş gerilimi, daha yüksek sigorta masrafları ve takip edilmesi gereken çok sayıda yargı işlemleri demektir. İş doyumsuzluğun yol açtığı sorunlar sonuçta, işletmenin dolaylı veya dolaysız maliyet kalemlerini arttırmaktadır (Köroğlu, 2011).

Ayrıca iş doyumsuzluğu nedeniyle işten ayrılan işgörenlerin yerine yeni işgörenlerin bulunması ve yeni işgörenlerin tecrübeli olsalar dahi, yeni örgütün iş sistemleri, örgütsel politikaları konusunda eğitilmesi zorunluluğu ve bu süreçte geçen zaman kaybı, örgüt işgücü başarısındaki düşüş, işletme masraflarındaki artışlar ve müşteri tatminsizliği göz önüne alındığında, iş doyumunun sağlanmasının önemi ortaya çıkmaktadır (Köroğlu, 2011).

1.1.8. İş Doyumunun Ölçülmesi

İş doyumu ölçümleri ilk yıllarda çalışanların iş doyum düzeylerini ölçmek için kullanılırken günümüzde ise iş doyumu araştırmaları örgütün gelişim programlarına dahil edilerek yürütölmektedir. İş doyumunu ölçmede başlıca psikoteknik yöntemler, soru formları ve görüşmelerdir (Maden Turgut, 2010).

İş doyumunu ölçmede genellikle tutum ölçekleri kullanılmaktadır. Bu alanda kabul görmüş ölçeklerden birisi Likert tutum ölçeğidir. Geliştirilen anketler genel olarak bu ölçekler üzerinde yoğunlaşmaktadır. Soru formları yoluyla tutum ölçülmesi en ekonomik ve cevapların nicel bir şekilde değerlendirilmesini sağlayan ölçümdür. Kullanılacak soru formlarının aşağıda belirteceğimiz kurallara uyması gerekir (Maden Turgut, 2010).

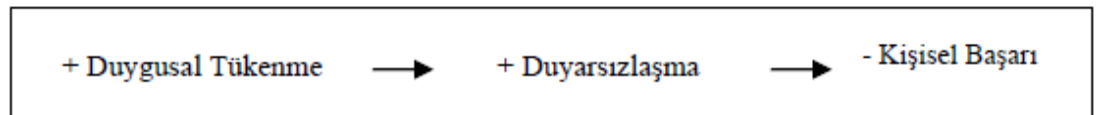
1.2. Tükenmişlik

1.2.1. Tükenmişlik Kavramı ve Tanımı

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1970'li yıllarda Freudenberger (1974) tarafından bir klinikte gönüllü olarak çalışanlar arasında gözlemlendiği duygusal tükenmişlik, bağlılık ve güdülenme düzeyinde azalma gibi belirtileri açıklamak amacıyla kullanılmaya başlanmıştır. Tükenmişlik basta belirsiz bir kavram olarak ortaya çıkmış, ne olduğu ve onunla ilgili ne yapılabileceği konusunda çok çeşitli fikirler olmasına rağmen, standart bir tanımı yapılmamıştır (Dilara Şeker ve Zırhlıoğlu, 2009).

Tükenmişlik kavramının sözlük anlamı; “Enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler yoluyla tükenmesi, yorulma, başarısız olma” şeklindedir. Tükenmişlik, bazen fiziksel rahatsızlıklarla karakterize olan, değişmeden kalan, işe ilişkin kronikleşmiş stres durumlarından sonra gelişen ruhsal ve fiziksel enerji azalması durumu için kullanılan popüler bir terimdir (Otacıoğlu, 2008).

Günümüzde tükenmişliğin en yaygın ve kabul gören tanımı, aynı zamanda kendi adıyla anılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)’ni de geliştirmiş olan Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach’a göre tükenmişlik “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendrom”dur (Maslach ve Jackson, 1981, akt: Ardı. ve Polatçı, 2008).



Şekil 1.5. Maslach'ın Tükenmişlik Modeli

Maslach ve Jackson (1986) tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşmeden oluşan, “üç bileşenli bir psikolojik sendrom” şeklinde

ifade etmişlerdir. Tükenmişlik öncelikle bireyin duygusal kaynaklarını tüketmesi ile ortaya çıkmakta ve kişinin duygusal anlamda tükenmesi ile sonuçlanmaktadır. Duygusal anlamda tükenen birey bir sonraki aşamada çevresindeki insanlarla olan ilişkisini sınırlandırarak psikolojik olarak insanlardan uzaklaşır. Bu şekilde duyarsızlaşma boyutu kendisini gösterir. Son aşamada ise birey daha önceki olumlu tutumlarıyla şimdiki tutumları arasındaki ayrımı fark eder ve bunun sonucunda mesafeli tutumlarının, çalıştığı kuruma ve topluma katkılarını sınırladığını düşünür. Böylece birey iş ve insan ilişkileri konusunda bir yetersizlik duygusu içerisine girmekte, kısacası işini yapma ve müşterilerine hizmet sunma konusunda, kendisini yetersiz görmeye başlamaktadır. Kişinin kendini olumsuz değerlendirme eğilimi içerisinde olması kişisel başarı boyutu içerisinde tanımlanmaktadır (Ardı. ve Polatçı, 2008).

Tükenmişlik stres sürecindeki son basamak olarak kabul edilmektedir. İş ortamında karşı karşıya gelinen kişilerle geçirilen sürenin uzaması, hizmet verilen kişi sayısının artması, yüz yüze ilişki kurulması ve hizmet verilen kişilerin ağır sorunlarının olması tükenmişlik düzeyini arttırmaktadır. Bu bulgulara göre çalışma şartları göz önüne alındığında çoğu ceza infaz kurumunda sayı olarak kurumun fiziksel kapasitesinin çok üstünde hükümlü ve tutuklu ile 24 saat çalışmak zorunda olan infaz koruma memurları, yüksek düzeyde tükenmişlik yaşama riskiyle karşı karşıyadır (İlgün, 2010).

1.2.2. Tükenmişlik Belirtileri

1.2.2.1. Fiziksel Belirtiler

Çalışma hayatına büyük bir enerji ile başlayan bireyler zaman içerisinde tükenmişlik sürecine girebilmektedirler. Tükenmişlik fiziksel anlamda öncelikle hafif belirtiler şeklinde kendisini göstermektedir. Bu belirtiler; yorgunluk ve bitkinlik hissi, baş ağrısı, uyuşukluk, uyku bozuklukları şekilde sıralanabilmektedir (Zeybek, 2010). Tükenmişliğin erken devresinde görülen bu belirtilere karşı önlem alınmazsa devam eden süreçte; geçmeyen soğuk algınlıkları, enfeksiyonlara karşı direncin azalması, kilo kaybı veya şişmanlık, solunum güçlüğü, genel ağrı ve sızılar, mide bağırsak hastalıkları, yüksek tansiyon, yüksek kolesterol, kas gerilmeleri, kalp

çarpıntısı ve cilt hastalıkları oluşmaya başlayabilmektedir (Freudenberger, 1974; Maslach ve Jackson, 1981, akt: Zeybek, 2010). Bireyin rahatsızlıklardan sürekli şikayet etmesi durumunda, belirtilerin göz ardı edilmemesi ve zaman geçmeden önlem alması gerekmektedir. Çünkü bu tür belirtiler tükenmişliğin habercisi olabilmektedir (Zeybek, 2010).

1.2.2.2. Psikolojik ve Duygusal Belirtiler

Psikolojik belirtiler, tükenmişlik yaşayan kişilerde görülebilecek belirtilere oranla daha az belirgindir. Bu belirtiler; engellenmişlik hissi ve sinirlilik, psikolojik incinmeye açıklık ve psikolojik sorunlar, nedeni bilinmeyen huzursuzluk ve tedirginlik duygusu, sabırsızlık, özgüvende azalma, çevreye karşı düşmanlık duygusu, güçsüzlük, enerji kaybı, iş ile ilgili ümitsizlik, diğer insanları eleştirme, ilgisizlik, aile içi sorunlarda artış, tatminsizlik, hayata karşı negatif tutumlar geliştirme, nezaket, saygı ve arkadaşlık gibi olumlu duygularda azalma, düşüncelerde belirsizlik ve karmaşıklık, asılsız şüpheler ve paranoya, depresyon, suçluluk hissi ve çaresizlik şeklinde sıralanabilir. Ayrıca tükenmişliğin psikolojik belirtileri işi bırakmayı düşünme ve sık sık işe gitmek istememe olarak da kendisini göstermektedir. Bu belirtiler yaşandığı zaman bireyin başarıma duygusu zarar görmektedir. Bir şeyi başarmayla ilgili kendine güveni ve takdiri azalan bireyde, tükenmişliğin diğer belirtileri için zemin hazırlanmış olur ve artık bu durumdan kurtulmak daha zordur. Çünkü birey; yaşadığı hayal kırıklığı, engellenme ve suçluluk duygusu ile kendisinin başarısız ve işe yaramaz olduğuna yürekten inanmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009).

1.2.2.3. Davranışsal Belirtiler

Davranışsal belirtiler ise çabuk öfkelenme, işe gitmek, istemeyiş, işten nefret etme, şüpheli ve endişeli olma, alınganlık, takdir edilmediğini düşünme, iş doyumsuzluğu, işe geç gelme, ilaç, alkol, tütün vb. alma eğilimi ya da alımında artma, öz güven ve öz saygıda azalma, evlilik ve aile çatışmaları, aile ve iş

arkadaşlarından uzaklaşma, içe kapanma, suçluluk, içermişlik, hevesin kırılması, kolay ağlama, konsantrasyon güçlüğü, unutkanlık, hareketli olmayış, kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma, rol çatışması, görev kurallarla ilgili karışıklık, görevlilere fazla güvenme veya kaçınma, kuruma karşı ilgi kaybı, bazı şeyleri erteleme veya sürüncemede bırakma, başarısızlık hissi, arkadaşlarıyla iş konularında tartışmaktan kaçınma, alaycı olma, suçlayıcı olma, belirtileri gösterme, performansta azalma, çay molaları ve öğle yemekleri sürelerini uzatma, kötü yemek alışkanlıkları, düzensiz beslenme, kişisel başarısızlık inancıyla psikiyatriste veya danışmana başvurma, kişiler arası ilişkilerde kurallara uyma güçlükleri, kaza ve yaralanmalarda artma, çaresizlik ve can sıkıntısı, yardım isteme, cesaretsizlik gibi kendine, işine ve genel olarak hayata karşı negatif tutumlardır (Erdemoğlu Şahin, 2007).

1.2.3. Tükenmişliğin Nedenleri

1.2.3.1. Bireysel Nedenler

Eğitim: Eğitim seviyesi ve tükenmişlik arasındaki ilişki çok açık değildir. Profesyonel yardım verenlerin çoğu üniversite mezunu ve uzmanlık eğitimi almış insanlardır. Tükenmişliğin en yüksek bulunduğu grup lisans eğitimini almış ama lisansüstü eğitim yapmamış olanlardır. Bu grupta duyarsızlaşma puanları yüksek, kişisel başarısızlık puanları düşüktür, duygusal tükenmeye eğilim daha fazladır. Uzmanlık eğitimi yapan grupta ise duygusal tükenme puanı yüksek, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık puanları düşüktür. (Çağlıyan, 2007)

Yaş: Tükenmişlikle yaş arasında açık bir ilişki vardır. Genç ve deneyimsiz olanlarda tükenmişlik daha yüksektir. İşe yeni başlayanlar yeni isin getirdiği roller ve sorumluluklarla karşı karşıyadır. Bu da tükenmişlik için risktir. Aynı doğrultuda otuz yaşından genç olanların da risk grubu olduğu belirtilmektedir. (Demir, 2010)

Cinsiyet: Kadınlar ve erkekler tükenmişlik sendromunda birbirine benzer bir deneyim yasarlar ama bir takım farklılıklar vardır. Kadınlar duygusal tükenmeye daha yatkındırlar ve bunu erkeklerden daha yoğun yasarlar. Erkekler ise duyarsızlaşmaya yatkındır ve birlikte çalıştıkları insanlara karşı daha katıdırlar. Kadınlar erkeklere göre duygusal etkilenmeye daha yatkındırlar. Bu da duygusal

tükenme riskini arttırır. Erkeklerde ise böyle bir eğilim daha azdır. Bu da duyarsızlaşma için bir risktir. (Çağlıyan, 2007)

Medeni Durum: Tükenmişliğin medeni durumla da sıkı bir ilişkisi vardır. En çok tükenmişliği bekarlar yasarken evliler ise en az tükenmişliği yaşayan gruptur. Boşanmış olanlar genellikle bu iki grup arasında yer almakla birlikte duygusal tükenmede bekarlara, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık puanlarında ise evlilerin sonuçlarına daha yakındırlar. Maslach ve Jackson, Schwab ve Iwanicki, Wernberg tükenmişliğin genç ve bekar olanlarda daha yüksek olduğunu bulmuşlardır. (Demir, 2010)

Kişilik: Tükenmişlik nedenlerinden biri de kişilik yapısıdır. Kişilik stres açısından iki grupta incelenebilir.

- A tipi kişilik

- B tipi kişilik

A tipi kişilik rekabetçi, kendini isine adayan, sürekli zaman endişesi duyan davranışlar gösterir, acelecedir.

B tipi kişilik daha az rekabetçi, kendini isine çok fazla vermeyen, daha az zaman endişesi duyan davranışlar gösterir, aceleci değildir, sakindir. (Çağlıyan, 2007)

Bireysel İhtiyaçlar ve Beklentiler: Bir örgütte belli işleri yapmakla yükümlü bireyler kendi rol, statü ve kişilikleri ile örgüte bir kimlik kazandırırılar. Bireylerin birbirleri ile etkileşimi örgüte kazandırılan kimliğin temelidir. Bireylerin sistem içindeki yerleri ile bireylerin ihtiyaçları ve beklentilerinin doyurulması örgütteki etkileşim açısından çok önemlidir. Her birey, bir örgüte girerken, bazı ihtiyaç ve beklentilerin etkisi altında davranır. Bu ihtiyaçlar karşılanmaz ve beklentiler gerçekleşmezse, o örgütün bir üyesi olarak morali bozulur ve verimi düşer. Çalışanların meslekleri, çalıştıkları kurum veya kişisel yeterlilikleri ile ilgili gerçekçi olmayan, dolayısıyla karşılanması güç olan beklentileri tükenmişliğin artmasında önemli bir etkidir. (Demir, 2010)

Kendilik Kavramı: Sizin kim olduğunuz, kendinizi nasıl değerlendirdiğiniz, çevredeki insanlarla ilişkilerinizde önemli rol oynar. Kendinizi tanımak ve sevmek, kendinizi diğerlerine açmanızda önemli bir noktadır. Eğer kendinize güveniniz yok

ise insanlarla ilişkilerinizde daha güçsüz ve daha az girişkensenizdir. Aktif ve bağımsız olmak yerine pasif ve bağımlı olursunuz. İçinde bulunduğunuz ortamı yönetmek yerine onun tarafından yönetilmeye başlarsınız. Bunun sonucunda tükenmek için büyük risk altındasınız. Kendilik değeri düşük olanlar engelleri gözünde büyütür. Çabuk pes eder. Bu güçsüzlük ve kararsızlık kendilikte bir devamsızlık kazanır. Bu, fakir kendilik kavramını oluşturur. Kişi başarılarının değil başarısızlıklarının üzerine odaklanır. (Demir, 2010)

Duygusal Kontrol: Duyguların gösterilmesi ve kontrolü tükenmişlikle ilişkili bir faktördür. Yardım ilişkisi de zor bir istir. Kızgınlık ve huzursuzluk sıktır. Bu duygularıyla basa çıkamayan kişi bu öfkesini yardım alana, meslektaşlarına, ailesine ve arkadaşlarına yöneltir. Bazı mesleklerde yardım verenin kendini iyi hissetmesine engel olacak ciddi fiziksel ve psikolojik tehditler vardır. Bu tehditlerin yarattığı korku ile baş edebilmek zordur. Örneğin sağlık profesyonelleri kendi ölüm korkuları ile baş etmek zorundadır. Çünkü her zaman hastalarının yaşamama olasılıkları vardır. (Çağlıyan, 2007)

Empati: Empati açıklanmaya çalışıldığında iki temel fiil belirgin olarak ortaya çıkmaktadır. İlk fiilin adı “yansıtma”dır, yani diğer kişinin yaşadıklarını ona geri bildirmedi. İkincisi ise “kabul etmek” tir, yani diğer kişinin yaşadığını onaylamaktır. Diğer insanı tam olarak anlayıp empati kurabilmek oldukça zordur. Empati kurarken bir insan diğer insanı kabul eder, onunla iletişim kurar ve onu anlamaya çaba gösterir. Empatik iletişim sırasında bir insan diğer insanı samimi bir şekilde kabul eder, onun bakışı ile bakar, onun ile birlikte hisseder. (Çağlıyan, 2007)

1.2.3.2. İşle ve Örgütle İlgili Nedenler

Aşırı İş Yükü: Tükenmişliğe etki eden faktörlerden en etkili olanlardan birisi de aşırı iş yükü ve yüklenmedir. Hiç kimseye hayır diyemeyerek altından kalkabileceğinden çok daha fazla sorumluluk yüklenen kişi sonuç olarak tükenme noktasına gelebilir. Bunların dışında çalışma ortamıyla ilgili bazı problemler de strese ve kişinin kendisini yaptığı işte mutsuz hissetmesine sebep olabilir. (Tanıkyan, 2008)

Bu problemlerden başlıcalar; (Tanikyan, 2008)

- Aşırı iş yükü ve dinlenme zamanının az olması
- Müşterilerin gereksinmelerinin finansal, bürokratik ve idari nedenlerden dolayı karşılanamaması
- Liderlerin yetersizliği, denetim yetersizliği ya da her ikisi
- Yetersiz uzman eğitimi ve yönlendirme
- Yaptığı işi kontrol etme ya da etkilenme duygusundan yoksun olma
- Çalışanlar arasında destek ve sosyal ilişkinin olmaması
- Aşırı zor ve yoğun iş ortamı olarak sıralanabilir

Yöneticilerle İlişkiler: Yöneticiler statüleri itibariyle kontrol ve güç sahibidirler. Söz ve davranışlarıyla tükenmişliği önleyebilir veya körükleyebilirler. Yönetici kaynaklı geribildirim, çalışanların çoğu zaman yoksun kaldıkları bir mekanizmadır. Yöneticilerin, çalışanlara işlerini ne kadar iyi yaptıkları, ne kadar geliştirmeleri gerektiği konusundaki övgü ve tavsiyelerini iletmeleri gerekmektedir. Yöneticilerin sürekli kritik ve negatif değerlendirmeleri çalışanlar açısından motive olmamakta; tam tersine, kendilerine olan güvenlerini kaybetmelerine ve olumsuz düşünmelerine neden olmaktadır. Çalışanlar da olumsuz yanlarının kendilerine karşı kullanılmasını istemedikleri için hatalarını gizleme yoluna giderler. Böylece tükenmişlikle kendilerini zayıf düşürmüş olurlar. (Tanikyan, 2008)

1.2.4. Tükenmişliğin Evreleri

Şevk ve Coşku Evresi: Bu evrede yüksek bir umutluluk, enerjide artma ve gerçekçi olmayan boyutlara varan mesleki beklentiler sergilenmektedir. Kişi için mesleği her şeyin önündedir, uykusuzluğa, gergin çalışma ortamlarına, kendine ve yaşamın diğer yönlerine zamanını ve enerjisini ayıramayışına karşı üstün bir uyum sağlama çabasıdadır (Üngüren, Doğan, Özmen ve Tekin, 2010).

Durağanlaşma Evresi: Bu evrede artık istek ve umutlulukta bir azalma olur. Mesleğini uygularken karşılaştığı güçlüklerden daha önce umursamadığı ya da yadsıdığı bazı noktalardan giderek rahatsız olmaya başlamıştır. Sorgulanmaya başlanan ‘işten başka bir şey yapmıyor olmaktır (Üngüren, Doğan, Özmen ve Tekin, 2010).

Engellenme Evresi: İnsanlara yardım ve hizmet etmek için çalışmaya başlamış olan kişi, insanları, sistemi, olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin ne kadar zor olduğunu anlar. Yoğun bir engellenmişlik duygusu yaşar. Bu noktada 3 yoldan biri seçilmektedir. Bunlar; adaptif savunma ve başa çıkma stratejilerini harekete geçirme, maladaptif savunmalar ve başa çıkma stratejileri ile tükenmişliği ilerletme, durumdan kendini çekme veya kaçınmadır (Kayabaşı, 2008).

4- Umursamazlık Evresi: Bu evrede, çok derin duygusal kopma ya da kısırlaşma, derin bir inançsızlık ve umutsuzluk gözlenmektedir. Mesleğini ekonomik ve sosyal güvence için sürdürmekte, ondan zevk almamaktadır. Böyle bir durumda iş yaşamı kişi için bir doyum ve kendini gerçekleştirme alanı olmaktan çok uzak, kişiye ancak sıkıntı ve mutsuzluk veren bir alan olacaktır (Kayabaşı, 2008).

1.2.5. Tükenmişlik Kuramları

1.2.5.1. Maslach'ın Tükenmişlik Modeli

Maslach Tükenmişlik modeli, literatürde “çok boyutlu tükenmişlik modeli” ya da “üç boyutlu tükenmişlik modeli” olarak da anılmaktadır. Bu modele göre tükenmişlik ; “yaygın olarak insanlarla yüz yüze çalışan mesleklerde bireylerin, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı/ yeterlilik duygularında azalma şeklinde görülen bir sendrom” olarak tanımlanmıştır. Maslach'a göre tükenmişlik; yapılan iş ile ilgili kronikleşmiş duygusal ve kişiler arası stresörlere yönelik sürekli bir tepkidir ve **duygusal tükenme (EE)** (emotional exhaustion), **duyarsızlaşma (DP)** (depersonalization) ve **kişisel başarı hissi (PA)** (personal accomplishment) şeklinde üç boyutlu olarak tanımlanmaktadır. Maslach'ın tükenmişlikle ilgili ilk çalışması tükenmişliğin sosyal ve psikolojik açıdan analizine yönelik olmuştur. Çalışanlardan insan kitlesiyle yoğun ve içten bir şekilde psikolojik, sosyal ve fiziksel sorunlarıyla ilgilenmeleri beklenmektedir. (Gürbüz, 2008)

1.2.5.2. Cherniss Modeli

Chernis, 1980'de tükenmişlik olgusu ile ilgili; örgütsel, kişisel ve kültürel etkenleri içeren bir teori sunar ve konunun kompleksliğine dikkat çeker. Bu teori ile

tükenmişlik üzerinde, rol yapısının önemine işaret eder. Bu bağlamda rol belirsizliği, aşırı iş yükü ve insanlarla çalışan yöneticilerin karşılaştığı, tükenmişliğe yol açan etkenlerle, potansiyel stres kaynakları arasındaki karmaşıklığı tanımlar (Ormen, 1993;5- 6). Tükenmişliği, aşırı bağlılığın bir rahatsızlığı olarak görerek; “aşırı stres ya da doyumsuzluğa tepki ile isten geri çekilme” olarak tanımlar (Sılığ, 2003;12). Chernis Modeli, tükenmişliği zamana yayılmış bir süreç sonunda ortaya çıkan bir durum olarak ele almaktadır. Bu modele göre, tükenmişlik işle ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlayan ve iş ile psikolojik olarak ilişkiyi kesmeyi içeren, bir başa çıkma davranışıyla son bulan bir süreçtir. Bir başka ifade ile bu modelde tükenmişlik, iş ortamında ortaya çıkan stres kaynaklarına uyum yapma ve stres ile başa çıkma yolu olarak görülmektedir. (Menteşe, 2007)

1.2.5.3. Edelwich Tükenmişlik Modeli

Edelwich modelinde, büyük umutlarla mesleğe başlamak ve beklenti düzeyinde umutlarının karşılanmamış olması, zamanla çalışanlarda tükenmişliğe neden olmaktadır. Edelwich modeline göre tükenmişlik birbirini takip eden dört aşamada ortaya çıkmaktadır.

1. İdealistik coşku: Bu dönemde kişide enerji, umut ve beklenti düzeyi yüksektir.

2. Durgunlaşma: Kişinin enerji düzeyi düşmeye başlar ve işi yavaşlatma düşünceleri ortaya çıkar.

3. Engellenme: Kişi zaman ilerledikçe mesleğinin amaçlarını başarma gayretlerinin engellendiğini düşünür.

4. Apati (duyarsızlaşma, ilgisizleşme): Artık ilgisizlik ve duyarsızlık kişinin her yerine yansır. İşe geç gelme, işten erken ayrılma, bazen işe gelmeme görünür. (Şanlı, 2006)

1.2.5.4. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Pearlman ve Hartman'a göre tükenmişlik; “kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan bir yanıttır. Bu bileşenler; duygusal ve/veya fiziksel tükenme,

düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranış boyutundaki reaksiyonlardır”.

Bu model, tükenmişlikle ilgili olabilen kişisel ve örgütsel değişkenleri tanımlar. Modele göre; tükenmişliğin üç boyutu, üç büyük stres belirtilerini yansıtır:

a.) Fizyolojik; yorgunluk gibi fiziksel semptomlara odaklanır.

b.) Duyuşsal/bilişsel; duygusal olarak tükenme gibi tutumlara ve duygulara odaklanır.

c.) Davranışsal; duyarsızlaşma ve düşük iş verimliliği gibi davranışlara odaklanır.

Bu model, bireylerin çevresel ve kişisel değişkenlerini ele alan bilişsel/algısal bir modeldir. Bu oldukça geniştir ve neredeyse tükenmişlik araştırmalarında ele alınan tüm değişkenleri kapsamaktadır. Bu modele göre bireyin özellikleri, iş çevresi ve sosyal çevresi, tükenmişlikle basa çıkma konusunda oldukça etkilidir. (Menteşe, 2007)

1.2.5.5. Meier’in Tükenmişlik Yaklaşımı

Meier’in (1983) kuramı, Bandura’nın (1977) çalışmasını temel alarak tükenmişlik kavramında değişik boyutlar içeren yeni bir yaklaşım önermektedir. Tükenmişlik, bireylerin işlerinden anlamlı pekiştireç, kontrol edilebilir yaşantı veya bireysel yeterliliğin az olmasından dolayı, küçük ödül ve büyük ceza beklentisinden kaynaklanan bir durum olarak tanımlanmaktadır.

Bu yaklaşımda tükenmişlik iş deneyimlerinin tekrarı ile sonuçlanan durum olarak ele alınmış ve üç aşamada açıklanmıştır. Bireyin;

1. İşle ilgili olumlu pekiştireç davranışı beklentisinin düşük ve ceza beklentisinin yüksek olması,

2. Varolan pekiştireçleri kontrol etme ili ilgili beklentisinin yüksek olması,

3. Pekiştireçleri kontrol etmek için gerekli davranışları göstermede, kişisel yeterlik beklentisinin düşük olması.

Böyle düşük seviyelerde beklentisi olan bireyler sıklıkla korku ve anksiyete gibi olumsuz duyguları yaşamaktadırlar. (Şanlı, 2006)

1.2.5.6. Suran ve Sheridan'ın Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan'ın (1985) modeli gözlem ve deneyimlere dayanmaktadır. Erken ve orta yetişkinlik süresince gelişimsel açıdan benzer özellikler gösteren dört basamağın, detaylı olarak incelenmesi konusunda girişimde bulunan modeldeki basamaklar şunlardır:

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

Her bir basamak, tükenmişliğin oluşumunda etkili olan hayat tarzını içermektedir. Suran ve Sheridan (1985)'a göre tükenmişlik, her basamakta yaşanma ihtimali bulunan çatışmaların doyumsuz kalması ile ortaya çıkmaktadır. Model, Erikson'un (1950) kişilik gelişimi kuramını temel almaktadır. (Gürbüz, 2008)

1.2.5.7. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines ve Aronson (1988: 9) tükenmişliği “bireyleri duygusal anlamda devamlı olarak tüketen ortamların; birey üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu” şeklinde tanımlamışlardır. Bu üç boyutlu modele göre fiziksel bitkinlik boyutu yorgunluk, enerji azalması ve güçsüzlüğü; duygusal bitkinlik boyutu çaresizlik, umutsuzluk, adanmış olma duygusu ve hayal kırıklığını; zihinsel bitkinlik boyutu ise işe yaramama, kendini değersiz hissetme, suçluluk duyguları ve kendine karşı olumsuz tutumlar içerisinde olma duygularını içermektedir. Bu modele göre tükenmişliğin temelinde bireyi sürekli duygusal baskı altında tutan iş ortamları vardır. Meslek yaşamlarına başarılı olma, takdir edilme, kalıcı izler bırakma gibi idealist hedeflerle başlayan bireyler, stresi yüksek, destek ve ödülün az olduğu çalışma koşullarında başarılı olmak için gerekli fırsatları elde edemezler. Bu bireyler için başarısızlıklar tükenmişliğin en önemli nedenidir. Tükenmişlik, bireylerin motivasyon düzeylerinin azalmasında ve işten ayrılmalarında, hatta mesleği tamamen terk etmelerinde önemli rol oynamaktadır.(Polatçı, 2007)

1.2.5.8. Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli

Tükenmişliğin ilk aşamasını oluşturan duygusal tükenmişlik, sürecin en önemli boyutudur. Bu boyut, diğer boyutlarla (duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalmayla) ardışık bir süreç oluşturmaktadır.

Duygusal tükenmişlik, fiziksel yorgunluk, kaygı, uykusuzluk, alkol ve ilaç kullanımı, kişiler arası ilişkilerden geri çekilme, eş ve/veya çocuklarla olan zayıf ilişkiler ve benzeri gerilimlerle ilgilidir. Aynı zamanda duygusal tükenmişlik, kronik ve iş deneyiminin yaygın ve etkili özelliklerinin her ikisini de kapsayan birkaç gerilim kavramından biri olarak tanımlanır. (Şanlı, 2006)

1.2.5.9. Freudenberger'in Tükenmişlikle İlgili Görüşleri

Freudenberger' e göre tükenmişlik; çabuk öfkelenme, ani huzursuzluk ve engellenme ile belirgin olup kolay ağlama, önemsiz baskıları taşıyabileceğinin üstünde algılama ve duyguları ele alma güçlüğü de görülebilmektedir. Çabuk öfkelenme ile birlikte şüphe ve alınganlık artmakta, böylece başkalarının kendini aldattığını düşünmektedir. Değişime direnç geliştirmekte, herkesin kendine çıkar sağlamak için çalıştığı bir ortam oluşmaktadır. Bundan sonraki aşamada kişinin bakışları, hareketleri ve görüntüsü depresiftir. İş yerinde harcanan zaman süresi artmasına karşın, başarı düşmektedir ve kişi arkadaşlarının çoğunu kaybedebilmektedir. (Öztürk, 2006)

1.2.6. Tükenmişliğin Alt Boyutları

1.2.6.1. Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)

Mesleki tükenmişliğin bu boyutunda bireyde yorgunluk, enerji eksikliği duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler gözlenmektedir. Bu boyut literatürde tükenmişliğin en kritik ve en belirleyici boyutu olarak ifade edilmektedir. Duygusal tükenme tükenmişliğin içsel boyutudur. Duygusal tükenmişliği yaşayan kişi hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünür, gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan birey için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe kaynağıdır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008).

1.2.6.2. Duyarsızlaşma (Depersonalization)

Başkalarına karşı olumsuz ve alaycı tutumlar gösterme, insanlara nesne gibi davranmayı içeren duyarsızlaşma, sendromun ikinci ayağıdır. Duygusal tükenmeyi yaşayan kişi diğer insanların sorunlarını çözmede kendini güçsüz ve yetersiz hisseder. Taşındığı duygusal yükü hafifletmek için sürekli kaçış yolunu kullanır. İnsanlarla ilişkilerini işini yapmaya yetecek olan en alt düzeye indirir. Bunlar duyarsızlaşmanın ilk belirtileridir. Kişi bu aşamada diğer insanlarla anlamlı ilişkiler kurmaktan kaçınır. Ama hem işi gereği insanlarla yoğun ilişkide olup hem de mesafe koymak kolay değildir. Dolayısıyla birey başkalarının hislerine, duygularına soğuk ve kayıtsız kalır (Gezer, Yenel ve Şahan, 2009).

1.2.6.3. Kişisel Başarı (Diminished Accomplishment)

Kişisel başarı hissi, tükenmişliğin bir parçasını oluşturmaktadır. Yetersizlik, başarısızlık hissi, düşük moral, iş verimliliğinde azalma, düşük üretkenlik, kişilerarası anlaşmazlık, sorunlarla başa çıkmada yetersiz kalma, özsaygıda azalma gibi belirtilerle karakterize edilen düşük kişisel başarı/kişisel yetersizlik duygusu; “kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını” ifade eder (Derin ve Demirel, 2012).

1.2.7. Tükenmişliğin Sonuçları

Araştırmalar, tükenmişliğin sonuçlarının çalışan ve hizmet verdiği kişiler için çok ciddi olabileceğini göstermiştir. Bu nedenle bu sendromun mümkün olan kısa ve kolay yoldan anlaşılması ve tanınması gerekmektedir. Eğer tükenmişlik semptomları yeterince erken keşfedilemezse daha da artar. Tükenmişlik özellikle, işe olumlu beklentilerle, ihtirasla ve kendini insanlara yardım etmeye adayarak giren profesyoneller için trajik bir sonudur. İş tükenmişliği istekle çalışmaya başlamış olan bir kişiyi bitmiş, alaycı ve etkisiz hale getirir. Eisentat ve Fenler iş stresinin çalışanın motivasyonunu önemli düzeyde etkilememesine rağmen, duygusal tükenme düzeyini oldukça çok etkilediğini belirtmişlerdir. Bunların yanı sıra tükenmişlik, psikosomatik semptomlar, ilaç kullanımı, zayıf iş performansı ve işe gelmeme gibi çeşitli olumsuz kişisel ve kurumsal sonuçlara yol açmaktadır. Hizmet verilen kişilere ilişkin

özellikler de tükenmişlikle ilgilidir. Kaç kişiye ve kimlere hizmet verildiği ve hizmet verilen bireylerin ihtiyaçlarının ne olduğu önemlidir. Bulgular tükenmişliğin çalışanlar tarafından sağlanan hizmetin ya da bakımın kalitesinde azalmaya neden olduğunu göstermiştir. işe ilişkin bıkkınlık, işe gitmeme ve düşük moralin de etkili bir faktör olduğu görülmüştür (Özkanan, 2009).

1.2.8. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

Tükenmeyi önlemek ve onunla başa çıkmak için uygulanabilecek örgütsel ve bireysel düzeydeki yöntemler aşağıda özetlenmiştir (Ardıç, Polatçı, 2008).

Örgütsel koşulları iyileştirmek için alınabilecek her türlü önlem tükenmişliği önleyici veya örgüt içerisindeki tükenmişliği azaltıcı etkiye sahiptir. Örgütsel düzeyde başa çıkma yöntemleri, hem bireysel düzeydekilere göre daha kalıcıdır, hem de tükenmişliğin örgüt için önemli bir problem olduğu ve önlenmesi gerektiği düşüncesini pekiştirmektedir. Diğer yandan örgütsel düzeyde yürütülen başa çıkma yöntemleri, tükenmişliğin örgüt bütününde kabul edilmesini ve tükenmişlikle başa çıkma konusunda daha bilgili ve dayanıklı çalışan grupların oluşmasını da sağlamaktadır. Bu yöntemler aşağıdaki tabloda sıralanmıştır (Ardıç, Polatçı, 2008).

Tablo 1.5. Örgütsel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

<ul style="list-style-type: none"> * Gerektiğinde yardımcı personel ve ek donanımına başvurmak, * Serbest karar verme imkanlarını ve kararlara katılımı artırmak, * İşin gerektirdiği sorumluluk miktarını belirleyip, yetki ve sorumluluğu denkleştirmek, * Adil bir ödül sistemi geliştirmek, * İş yükünün aynı kişilerde birikmesini önlemek için zor işlerin eşit olarak dağıtılmasını sağlamak, * Örgütsel değişimi sağlamak, * Takım çalışmalarını desteklemek, * Örgütsel bağlılığı sağlamak, * Örgüt içerisinde düzenli işleyen bir çatışma yönetim sistemi kurmak, * Görev tanımlarını açık ve net olarak belirlemek, * Kişisel gelişim ve dinlenmeye önem vermek, çalışma saatleri içerisinde bunlara yeterli zamanı ayırmak, 	<ul style="list-style-type: none"> * Örgüt içi iletişimin yeterli düzeyde ve kaliteli olmasını sağlamak, * Öğle yemeği ve dinlenme aralarını rahatlatıcı ve iş ortamından uzaklaştırıcı yerlerde vermek, * Kişileri yeni görevlere atamak, * Üst yönetimin desteğini sağlamak, * Yetki devri ile astların yaptıkları iş konusunda yönetsel beceri sahibi olmalarını sağlamak, * Sık sık pozitif geri bildirim vermek, * Uzun çalışma saatlerini kısaltmak, * Örgüt içi danışmanlık hizmeti vermek, * Yerinde bir terfi politikası izlemek * Tatil ve sosyal etkinlik imkanlarını artırmak, * Hizmet içi eğitimler planlamak, * İşyerinde sosyal destek amaçlı gruplar kurmak, * Kariyer için fırsat tanımak.
--	---

Örgütlerin tüm sistemlerini etkileyen tükenmişlik sorununu sadece örgüt içerisinde bireyleri değiştirerek çözenin mümkün olmadığı yapılan araştırmalarla ispatlanmıştır. Tükenme ile başa çıkabilmek için bireye de bazı görevler düşmektedir. Bu yöntemler aşağıdaki tabloda sıralanmıştır (Ardıç, Polatçı, 2008).

Tablo 1.6. Bireysel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

<ul style="list-style-type: none">* Tükenmişlikle ilgili bilgi sahibi olmak,* Kendini iyi tanımak ve ihtiyaçlarını belirlemek,* İşle ilgili gerçekçi beklenti ve hedefler geliştirmek,* Kişisel gelişim ve danışmanlık gruplarına katılmak,* Nefes alma ve gevşeme tekniklerini öğrenmek, rahatlamak için müzik dinlemek, spor yapmak,* Kişinin insan olarak sınırlılıklarını bilmesi ve kabullenmesi,* Hobi edinmek,	<ul style="list-style-type: none">* İşe başlamadan önce işin zorlukları ve riskleri ile ilgili bilgi edinmek,* Zaman yönetimi konusunda bilgi sahibi olmak,* Tatile çıkmak,* İşte ve özel hayattaki monotonluğu azaltmak,* Huzurlu bir yaşam tarzı belirlemek,* İşe ara vermek veya iş değişikliği yapmak* Kendisini stresle başa çıkma konusunda geliştirmek.
---	--

1.3. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, gündüz çalışan infaz ve koruma memurları ile vardiyalı çalışan infaz ve koruma memurları arasındaki iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin yaş, çalışma saatleri, kıdem, çalışılan ceza infaz kurumunun tipi ve eğitim durumuna göre incelenmesidir.

1.4. Hipotezler

Gündüz çalışan ile vardiyalı çalışan infaz ve koruma memurlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

1.5. Araştırma Soruları

1. Gündüz çalışan ile vardiyalı çalışan infaz ve koruma memurlarının yaş, çalışma şekilleri, mesleki kıdem, çalıştıkları ceza infaz kurumunun tipi, öğrenim durumu, iş doyumunu açısından farklılaşmakta mıdır?

2. Gündüz çalışan ile vardiyalı çalışan infaz ve koruma memurlarının yaş, çalışma şekilleri, mesleki kıdem, çalıştıkları ceza infaz kurumunun tipi, öğrenim durumu, tükenmişlik açısından farklılaşmakta mıdır?

1.6. Araştırmanın Önemi

Ülkemizde iş doyumu ve tükenmişlikle ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Bu araştırmalar genellikle sağlık ve eğitim alanında yapılmıştır. Ceza infaz kurumlarında çalışan infaz koruma memurlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri ile ilgili az sayıda çalışma yapılmıştır. Bu çalışma bu alanda yapılacak çalışmalara katkı sağlaması açısından önemlidir.

1.7. Sınırlılıklar

Bu araştırmanın sonuçları, araştırma kapsamına alınan Adalet Bakanlığına bağlı Alanya Ceza ve İnfaz Kurumunda çalışan infaz ve koruma memurları ile sınırlıdır.

Bu araştırmanın sonuçları, veri toplama araçları olarak kullanılan iki ölçeğin verileri ile sınırlıdır.

Bu araştırmanın sonuçları, araştırmanın evrenini oluşturan Antalya ilinin Alanya ilçesindeki infaz ve koruma memurları ile sınırlıdır.

1.8. Varsayımlar

Çalışma kapsamında veri toplama araçlarını dolduran infaz ve koruma memurlarının, yeterli mesleki donanımına sahip oldukları varsayılmıştır çünkü, gerekli sınavları ve şartları sağladıkları için bu göreve gelmişlerdir.

Araştırmaya katılan infaz ve koruma memurlarının, anketlerdeki maddeleri içtenlikle ve doğru olarak cevapladıkları varsayılmıştır çünkü, kendi istekleriyle çalışmaya gönüllü katılmışlardır.

Araştırmada kullanılan veri toplama araçlarının, araştırmanın amacına uygun olduğu varsayılmıştır çünkü, geçerliliği ve güvenilirliği yapılmış testler kullanılmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

YÖNTEM

2.1. Araştırmanın modeli

Gündüz ve vardiyalı çalışan infaz koruma memurlarının iş doyumu ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki açıklayıcı ve yordayıcı ilişkiler incelenmiştir. Ayrıca, infaz koruma memurlarının iş doyumu ile tükenmişlik düzeylerinin, cinsiyet, yaş, çalışma şekli, mesleki kıdem, çalışılan kurum tipi öğrenim durumu gibi bazı değişkenlere göre farklılıkları incelenmiştir.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni Antalya İlidir. Örneklemi ise Alanya Ceza İnfaz Kurumunda çalışan toplam 120 infaz ve koruma memurlarıdır.

2.2.1. Araştırma Grubunun Demografik Özellikleri

Tablo 2.1. Araştırmaya katılanların demografik yüzde dağılımları

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	120	100,0
Yaş	21-30 arası	40	33,3
	31-40 arası	40	33,3
	41-50 arası	40	33,3
Çalışma şekli	Gündüz	60	50,0
	Vardiya	60	50,0
Kıdem	1-5 yıl	52	43,3
	6-10 yıl	27	22,5
	11 yıl ve üzeri	41	34,2
Kurum tipi	Kapalı	120	100
Öğrenim	Ortaokul	2	1,7
	Lise	45	37,5
	Önlisans	26	21,7
	Lisans	43	35,8
	Yüksek lisans	4	3,3

Araştırmaya katılan tüm infazla korumam memurlarının hepsi erkek personeldir. Yaş frekans dağılımlarına göre 21-30 arası, 31-40 arası ve 41-50 yaş arası (n=40) %33,3 infazla koruma memurlarından oluşmaktadır. Çalışma şekline göre (n=60) %50 gündüz, (n=60) %50 vardiyada çalışan infaz koruma memurlarından oluşmaktadır. Kıdeme göre (n=52) %43,3'ü 1-5 yıl arası, (n=27) %22,5'i 6-10 yıl arası, (n=41) %34,2'si ise 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip infazla koruma memurlarından oluşmaktadır. Öğrenim düzeyine göre (n=2) %1,7'si ortaokul mezunu, (n=46) %37,5'i lise mezunu, (n=26) %21,7'si önlisans mezunu, (n=43) %35,8'i lisans mezunu ve (n=4) %3,3'ü ise yüksek lisans mezunu infaz koruma memurlarıdır.

2.3. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada infaz koruma memurlarının ilgili nitelikleri hakkında bilgi elde etmek amacıyla kişisel bilgi formu, tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) ve iş doyumunu düzeylerini belirlemek amacıyla Şahin ve Batıgün (1994) tarafından işten alınan doyumunu ölçmek için geliştirilmiş olan 32 maddeden oluşan İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır.

2.4. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmaya katılan infaz koruma memurlarının cinsiyet, yaş, çalışma şekli, mesleki kıdem, çalıştıkları ceza infaz kurumunun tipi ve eğitim durumları ile ilgili bilgileri toplamak amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilmiştir.

2.5. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory) Maslach ve Jackson (1981) tarafından duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere tükenmişliğin üç alt boyutunu ölçmek amacıyla geliştirilen, 22 maddeden oluşan likert tipi bir ölçektir. Yanıtlama seçenekleri “Hiçbir zaman” (1) ile “Her zaman” (5) şeklinde ifade edilmiştir.

Kişinin işi tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma durumunu tanımlayan duygusal tükenme (emotional exhaustion-EE) alt ölçeği 9 maddeden oluşur. Burada 1., 2., 3., 6., 8., 13., 14., 16., ve 20. numaralı maddeler yer almaktadır.

Kişinin hizmet verdiği kişilere karşı duygudan yoksun bir şekilde davranmasını tanımlayan duyarsızlaşma (depersonalization-DP) alt ölçeği 5 maddeden oluşur. Burada 5., 10., 11., 15., 22. numaralı maddeler yer almaktadır.

İnsanlarla yüzyüze çalışan kimselerde yeterlilik ve başarıyla işlerin üstesinden gelebilme duygularını tanımlayan kişisel başarı alt ölçeği 8 maddeden oluşur. Burada 4., 7., 9., 12., 17., 18., 19., 21. maddeler yer almaktadır.

Tükenmişliğin üç boyutu olduğu için bu ölçekte skor tek bir puanla ifade edilemez; bu sebeple üç alt ölçek ayrı ayrı puanlanır. Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt ölçek sorular olumsuz, kişisel başarı alt ölçek soruları ise olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Bu nedenle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerini oluşturan maddeler hiçbir zaman=0, çok nadir=1, bazen=2, çoğu zaman=3, her zaman=4 olarak; kişisel başarı alt ölçeğindeki maddeler ise tam tersine hiçbir zaman=4, çok nadir=3, bazen=2, çoğu zaman=1 ve her zaman=0 olarak puanlanmaktadır. Bu nedenle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerden alınan puan yükseldikçe, kişisel başarı alt ölçek puanı ise azaldıkça tükenmişliğin arttığı kabul edilmektedir. Puanların yorumları aşağıdaki tabloda bulunmaktadır

Tablo 2.2. Tükenmişlik Ölçeği Puan Tablosu

Tükenmişlik Düzeyleri	Yüksek	Normal	Düşük
Duygusal Tükenme-EE	27 ve üzeri	17-26	0-16
Duyarsızlaşma- DP	13 ve üzeri	7-12	0-6
Kişisel Başarı- P A	0-31	32-38	39 ve üzeri

2.6 . İş Doyum Ölçeği

Araştırmada Şahin ve Batıgün (1994) tarafından işten alınan doyumunu ölçmek amacıyla 426 kişi üzerinde çalışılarak geliştirilmiş olan ve 32 maddeden oluşan İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek 5’li Likert tipinde bir ölçektir ve katılımcılara 32 maddede verilen iş yaşamının değişik yönlerinin ne kadar doyurucu olduğu sorulmakta ve yanıtlar %0 ile %100 değişen bir ölçek üzerinden verilmektedir. Puanlama %0=1, %25=2, %50=3, %75=4 ve %100=5 biçiminde yapılmaktadır İş

doyum ölçeğinden alınacak en düşük puan 32, en yüksek puan 160'dır . Ölçekten alınan yüksek puan iş doyumunun yüksek olduğuna işaret etmektedir. Faktör analizi ile ölçeğin geçerliğine bakılmış ve 6 faktör bulunmuştur. “İşletme Politikaları” alt faktörü 15 maddeden oluşmakta ve varyansın %38.1'ini, “Bireysel Faktörler” 5 maddeden oluşmakta ve varyansın %7.2'sini, “Fiziksel Koşullar” 4 maddeden oluşmakta ve varyansın %6.1'ini, “Kontrol/Otonomi” 3 maddeden oluşmakta ve varyansın %4.2'sini, “Ücret” 2 maddeden oluşmakta ve varyansın %4.1'ini, “Kişilerarası İlişkiler” 3 maddeden oluşmakta ve varyansın %3.4'ünü açıklamaktadır

2.7. Verilerin Analizi

Bu araştırmanın bağımsız değişkenlerini infaz ve koruma memurlarının cinsiyet, yaş, çalışma şekli, mesleki kıdem, çalıştıkları ceza infaz kurumunun tipi ve eğitim durumları oluşturmaktadır. Bağımlı değişkenleri ise infaz ve koruma memurlarının iş doyum ve tükenmişlik düzeyleridir.

İş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet, yaş, çalışma şekli ve kurum tipi açısından farklılaşma durumunun tespit edilmesi için bağımsız gruplar t testi; mesleki kıdem ve eğitim durumlarına göre farklılaşma durumlarının tespiti için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılacaktır. İnfaz ve koruma memurlarının iş doyum düzeylerinin tükenmişlik düzeylerini ne ölçüde açıkladığını belirlemek için regresyon analizi yapılacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

3.1. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ve İş Doyumunun Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi

Tablo 3.1’de araştırma grubunun iş doyumu alt ölçekleri ve toplamından aldıkları puanların en düşük ve en yüksek değerleri ile ortalama ve standart sapmaları görülmektedir.

Tablo 3.1: Araştırmaya katılanların iş doyumu ve iş doyumu alt ölçeklerinin en düşük ve en yüksek puanları ve standart sapma değerleri

	Ücret	İşletme Politikaları	Bireysel Faktörler	Fiziksel Koşullar	Kişilerarası İlişkiler	Kontrol-otonomi	Toplam İş doyumu
Ortalama	6,3782	41,7117	15,8000	13,4261	10,7311	10,0169	96,4369
Standart Sapma	1,94845	12,99957	4,58870	3,20378	2,62549	3,00138	24,46954
Minimum	2,00	16,00	5,00	6,00	5,00	3,00	42,00
Maksimum	10,00	73,00	25,00	20,00	15,00	15,00	152,00

İşletme politikaları alt ölçeği için ortalama±standart sapma 49,7117±12,99, bireysel faktörler için 15,8000±4,58, fiziksel koşullar için 13,42±3,20, kontrol-otonomi için 11,01±3,00, ücret için 6,37±1,94, kişilerarası ilişkiler için 10,73±2,62, iş doyumu toplam puanı için ise 96,43±24,46’du.

Tablo 3.2. İş doyumu alt ölçeklerinden alınan puanların yüzdeleri, ortalama ve standart sapma değerleri

ALT ÖLÇEKLER	% 0	% 25	% 50	% 75	% 100	Ort	ss
İşletme Politikaları (15 madde)							
2. İşimde bana sağlanan yükselme imkânları	24.2	29.2	27.5	8.3	10.0	2,50	1,23
3. İş yerimdeki idari politikalar ve işleyiş biçimi	15.0	21.7	25.0	29.2	7.5	2,92	1,19
4. İş yerimdeki idari yapılaşma (hiyerarşik yapı)	11.7	16.7	21.7	28.3	21.7	3,31	1,30
5. İş yerimdeki hizmet içi eğitim programları	36.7	25.0	15.8	12.5	10.0	2,34	1,35
6. Amirlerimin yöneticilik stili	14.2	18.3	30.8	23.3	12.5	3,01	1,22
7. İş yerimde kararlara katılma payım	30.3	21.7	22.5	16.7	5.8	2,40	1,26
8. Birlikte çalıştığım grubun büyüklüğü	2.5	25.0	30.0	25.0	17.5	3,30	1,10
11. İş yerimdeki sorunların çözülmesine idarenin yaklaşımı	16.7	25.0	26.7	20.8	10.8	2,84	1,24
13. İş yerimde yükselebilmem için neler yapmam gerektiğine ilişkin bilgilerin açıklığı	15.0	25.0	25.0	18.3	15.8	2,94	1,30
14. İş yerimdeki rollerin belirginlik (açıklık) düzeyi	9.2	25.0	35.8	19.2	9.2	2,94	1,09
15. İş yerimdeki performansımın değerlendiriliş biçimi	25.0	23.3	21.7	17.5	11.7	2,67	1,34
17. İş yerimde benden beklenenlerin belirtiliş biçimi	13.3	31.7	29.2	19.2	6.7	2,74	1,11
18. İdarenin personele karşı tavrı	25.0	20.0	25.8	20.8	6.7	2,63	1,25

19. İş yerimde personeli doğrudan ilgilendiren konularda kararların alınmış şekli	25.8	30.8	20.8	15.8	5.8	2,44	1,20
29. İş performansıyla ilgili olarak bana verilen bilgi (geribildirim)	23.3	33.3	33.3	11.7	7.5	2,56	1,19
Bireysel Faktörler (5 madde)							
12. İşimin kapsamı	4.2	13.3	35.8	27.5	18.3	3,42	1,07
21. İşimdeki çeşitlilik miktarı	5.0	21.7	33.3	18.3	18.3	3,24	1,15
30. Yaptığım işin yeteneklerime uygunluğu	7.5	19.2	23.3	30.0	20.0	3,35	1,21
31. Yaptığım işin eğitimime uygunluğu	18.3	24.2	22.5	21.7	12.5	2,85	1,30
32. Yaptığım işin kişiliğime uygunluğu	11.7	25.8	24.2	23.3	15.0	3,04	1,25
Fiziksel Koşullar (4 madde)							
10. İş yerimin fiziksel koşulları	7.5	15.0	30.8	34.2	10.8	3,26	1,08
24. İş yerimdeki gürültü düzeyi	5.7	12.5	36.7	24.2	19.2	3,36	1,13
25. İş yerimdeki düzen ve temizlik	1.7	12.5	29.2	29.2	26.2	3,67	1,05
26. İş yerimdeki teknolojik imkânlar	10.8	20.8	25.0	23.3	18.3	3,17	1,27
Kontrol Otonomi (3 madde)							
20. Yaptığım iş üzerindeki kendi kontrol düzeyim	3.3	11.7	29.2	29.2	26.7	3,64	1,09
27. İşimi yaparken bana tanınan özgürlük derecesi	11.7	35.0	21.7	15.0	15.0	2,86	1,26
28. İşimi yaparken bana verilen sorumluluk miktarı	10.0	15.8	20.0	20.8	33.3	3,51	1,35
Ücret (2 madde)							
1. Yaptığım iş karşılığı aldığım ücret	9.2	9.2	30.0	40.0	11.7	3,53	1,09
16. İş yerimdeki ikramiye/prim/performans değerlendirme ya da diğer tür ek motivasyon olanakları	54.2	19.2	11.7	10.0	4.2	1,89	1,20
Kişilerarası İlişkiler (3 madde)							
9. İş arkadaşlarımla ilişkilerim	0.8	8.3	28.3	33.3	29.2	3,81	0,97
22. İş yerimdeki insanlar arası iletişim tarzı	8.3	15.0	34.2	22.5	19.2	3,29	1,18
23. İş yerimdeki çalışma saatlerim	6.7	10.0	25.8	28.3	28.3	3,62	1,19

Tablo 3.2 incelendiğinde her bir alt ölçekten alınan en düşük ve en yüksek ortalama değerler incelendiğinde işletme politikaları için "5. İş yerimdeki hizmet içi eğitim programları " (2,34), "6. Amirlerimin yöneticilik stili" (3,01), Bireysel faktörler için "12. İşimin kapsamı" (3,42), "31. Yaptığım işin eğitimime uygunluğu" (2,85±1,30), Fiziksel koşullar için "25. İş yerimdeki düzen ve temizlik" (3,67), "26. İş yerimdeki teknolojik imkânlar" (3,17), Ücret değerleri için "1. Yaptığım iş karşılığı aldığım ücret" (3,53), "16. İş yerimdeki ikramiye/prim/performans değerlendirme ya da diğer tür ek motivasyon olanakları" (1,89), Kontrol-otonomi için "20. Yaptığım iş üzerindeki kendi kontrol düzeyim" (3,64), "27. İşimi yaparken bana tanınan özgürlük derecesi" (2,86), Kişilerarası ilişkiler için "9. İş arkadaşlarımla ilişkilerim" (3,81), "22. İş yerimdeki insanlar arası iletişim tarzı" (3,29) olarak bulunmuştur.

Tablo 3.3 incelendiğinde yaşa göre iş doyumu ve alt ölçekleri incelendiğinde işletme politikası, bireysel faktörler, fiziksel koşullar, kişiler arası ilişkiler, kontrol otonomi ve toplam iş soyumu arasında anlamlı fark saptanmadı ($p>0,05$). Yaş ile ücret arasında anlamlı fark saptandı ($p<0,05$). Ücret alt ölçeğinde 41-52 yaş arası (ort:6,74,36), işletme politikası alt ölçeğinde 41-50 yaş arası (ort:45,4737), bireysel faktörler alt ölçeğinde 41-50 yaş arası (ort:17,0000), fiziksel koşulları alt ölçeğinde 41-50 yaş arası (ort:14,000), kişiler arası ilişkiler alt ölçeğinde 21-30 yaş arası (ort:11,1026), kontrol-otonomi alt ölçeğinde 41-50 yaş arası (ort:10,84,62) infaz koruma memurları daha yüksek iş doyumuna sahip iken Toplam iş doyumu ortalama değerler incelendiğinde 41-50 yaş arası çalışanların 21-30 ve 31-40 yaş arası çalışan personelden daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu görülmektedir. Yaş ilerledikçe iş doyumun da artış görülmektedir.

Tablo 3.3. Yaş ile iş doyumu ve iş doyumu alt ölçeklerinin karşılaştırılması

		N	Ortalama	Standart Sapma	p
Ücret	21-30 arası	40	6,4750	1,96100	0,033
	31-40 arası	40	5,9250	2,30259	
	41-50 arası	39	6,7436	1,42751	
	Toplam	119	6,3782	1,94845	
İşletme Politikası	21-30 arası	37	38,9189	12,82874	0,916
	31-40 arası	36	40,6111	12,93782	
	41-50 arası	38	45,4737	12,66563	
	Toplam	111	41,7117	12,99957	
Bireysel Faktörler	21-30 arası	39	15,1026	4,93001	0,657
	31-40 arası	40	15,4000	4,39580	
	41-50 arası	36	17,0000	4,29618	
	Toplam	115	15,8000	4,58870	
Fiziksel Koşullar	21-30 arası	37	13,0270	3,41960	0,806
	31-40 arası	40	13,2500	2,89783	
	41-50 arası	38	14,0000	3,29619	
	Toplam	115	13,4261	3,20378	
Kişilerarası İlişkiler	21-30 arası	39	11,1026	2,88184	0,390
	31-40 arası	40	10,2000	2,47241	
	41-50 arası	40	10,9000	2,48895	
	Toplam	119	10,7311	2,62549	
Kontrol-otonomi	21-30 arası	39	9,2821	2,82795	0,612
	31-40 arası	40	9,9250	2,99048	
	41-50 arası	39	10,8462	3,04820	
	Toplam	118	10,0169	3,00138	
İş Doyumu (Toplam)	21-30 arası	35	92,3143	24,77638	0,940
	31-40 arası	36	95,1944	24,10313	
	41-50 arası	32	102,3438	24,16424	
	Toplam	103	96,4369	24,46954	

Tablo 3.4 incelendiğinde çalışma şekline göre iş doyumunu ve iş doyumunu alt ölçekleri incelendiğinde yaş ile ücret, işletme politikaları, bireysel faktörler, fiziksel koşullar, kontrol-otonomi ve toplam iş doyumunu arasında anlamlı fark saptandı ($p<0,05$). İş doyumunu alt ölçekleri incelendiğinde gündüz çalışan infaz koruma memurlarının vardiya ile çalışan infaz koruma memurlarına göre daha yüksek iş doyumuna sahip oldukları, Toplam iş doyumunu ortalamalarına bakıldığında gündüz çalışan personelin vardiyalı çalışan personele göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 3.4. Çalışma şekli ile iş doyumunu ve iş doyumunu alt ölçeklerinin karşılaştırılması

		N	Ortalama	Standart Sapma	p
Ücret	Gündüz	59	6,7797	7,1818	0.025
	Vardiya	60	5,9833	6,5570	
	Toplam	119	6,3782	6,7319	
İşletme Politikaları	Gündüz	56	44,6071	47,6148	0.017
	Vardiya	55	38,7636	42,5697	
	Toplam	111	41,7117	44,1569	
Bireysel Faktörler	Gündüz	59	17,4576	18,4509	0.000
	Vardiya	56	14,0536	15,3174	
	Toplam	115	15,8000	16,6477	
Fiziksel Koşullar	Gündüz	58	14,1379	14,8758	0.016
	Vardiya	57	12,7018	13,6140	
	Toplam	115	13,4261	14,0179	
Kişilerarası İlişkiler	Gündüz	60	11,3500	12,0290	0.009
	Vardiya	59	10,1017	10,7504	
	Toplam	119	10,7311	11,2077	
Kontrol-otonomi	Gündüz	60	10,9167	11,5998	0.001
	Vardiya	58	9,0862	9,8974	
	Toplam	118	10,0169	10,5641	
İş doyumunu (toplam)	Gündüz	53	103,8113	109,5347	0.001
	Vardiya	50	88,6200	95,9634	
	Toplam	103	96,4369	101,2192	

Tablo 3.5 incelendiğinde kıdem ile işletme politikaları ve kontrol otonomi arasında anlamlı fark saptandı ($p<0,05$). Ücret, bireysel faktörler, fiziksel koşullar, kişiler arası ilişkiler ve toplam iş doyumu arasında anlamlı fark saptanmadı ($p>005$). Toplam iş doyumu ortalamalarına bakıldığında 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip çalışanların, 1-5 ve 6-10 yıl kıdeme sahip personele göre daha yüksek iş doyumu sağladıkları görülmektedir.

Tablo 3.5 Kıdem ile iş doyumu ve iş doyumu alt ölçeklerinin karşılaştırılması

		n	Ortalama	Standart Sapma	p
Ücret	1-5 yıl	52	6,4038	1,92262	0,102
	6-10 yıl	27	5,7407	2,48987	
	11 yıl ve üzeri	40	6,7750	1,44093	
	Toplam	119	6,3782	1,94845	
İşletme Politikaları	1-5 yıl	48	38,5208	12,30117	0,038
	6-10 yıl	24	41,7083	12,93623	
	11 yıl ve üzeri	39	45,6410	13,11585	
	Toplam	111	41,7117	12,99957	
Bireysel Faktörler	1-5 yıl	51	15,2157	4,66611	0,089
	6-10 yıl	26	15,0000	4,43621	
	11 yıl ve üzeri	38	17,1316	4,40621	
	Toplam	115	15,8000	4,58870	
Fiziksel Koşullar	1-5 yıl	49	13,1224	3,34560	0,442
	6-10 yıl	26	13,1923	2,99358	
	11 yıl ve üzeri	40	13,9500	3,16997	
	Toplam	115	13,4261	3,20378	
Kişilerarası İlişkiler	1-5 yıl	51	10,7843	2,68562	0,596
	6-10 yıl	27	10,2963	2,62847	
	11 yıl ve üzeri	41	10,9512	2,57829	
	Toplam	119	10,7311	2,62549	
Kontrol-otonomi	1-5 yıl	51	9,3137	2,73123	0,018
	6-10 yıl	27	9,7778	3,00427	
	11 yıl ve üzeri	40	11,0750	3,09994	
	Toplam	118	10,0169	3,00138	
İş doyumu (Toplam)	1-5 yıl	46	92,1304	23,09556	0,103
	6-10 yıl	23	94,3913	24,61474	
	11 yıl ve üzeri	34	103,6471		
	Toplam	103	96,4369		

Tablo 3.6 incelendiğinde öğrenim durumu ile ücret ve kişiler arası ilişkilerde anlamlı fark saptanmıştır ($p < 0,05$). Öğrenim durumu ile işletme politikaları, bireysel faktörler, fiziksel koşullar, kontrol otonomi ve toplam iş doyumunu arasında anlamlı fark saptanmamıştır ($p > 0,05$). Toplam iş doyumunu durumuna bakıldığında ankete katılma sayısı az olmasına rağmen ($n=3$) yüksek lisans mezunlarının daha yüksek iş doyumunu yaşadığı görülürken lisans mezunlarının daha az iş doyumunu yaşadığı görülmektedir.

Tablo 3.6. Öğrenim durumu ile iş doyumunu ve iş doyumunu alt ölçeklerinin karşılaştırılması

"	N	Ortalama	Standart Sapma	p	
ücret	ortaokul	2	6,5000	,70711	0,007
	Lise	44	6,4545	1,63472	
	Önlisans	26	5,8846	2,53499	
	Lisans	43	6,4651	1,93155	
	Yüksek lisans	4	7,7500	,50000	
	Toplam	119	6,3782	1,94845	
İşletme Politikaları	ortaokul	2	40,5000	,70711	0,144
	Lise	41	42,1951	12,99273	
	Önlisans	21	44,6667	14,65037	
	Lisans	43	39,0465	12,25319	
	Yüksek lisans	4	50,5000	11,93035	
	Toplam	111	41,7117	12,99957	
Bireysel Faktörler	ortaokul	2	17,5000	,70711	0,118
	Lise	45	16,7778	4,28999	
	Önlisans	24	14,9167	4,28259	
	Lisans	41	14,9024	4,99402	
	Yüksek lisans	3	19,3333	4,04145	
	Toplam	115	15,8000	4,58870	
Fiziksel Koşullar	ortaokul	2	13,0000	,00000	0,271
	Lise	42	13,2857	3,26314	
	Önlisans	25	13,0000	3,35410	
	Lisans	42	13,6667	3,22843	
	Yüksek lisans	4	15,2500	2,21736	
	Toplam	115	13,4261	3,20378	
Kişiler arası ilişkiler	ortaokul	2	9,0000	,00000	0,006
	Lise	45	10,7111	2,77671	
	Önlisans	25	9,7600	2,66583	
	Lisans	43	11,2093	2,42564	
	Yüksek lisans	4	12,7500	,50000	
	Toplam	119	10,7311	2,62549	
Kontrol-otonomi	ortaokul	2	12,5000	2,12132	0,108
	Lise	44	10,4318	3,25217	
	Önlisans	25	9,5600	3,00111	
	Lisans	43	9,5581	2,78860	
	Yüksek lisans	4	12,0000	,81650	
	Toplam	118	10,0169	3,00138	
İş doyumunu (toplam)	ortaokul	2	96,5000	2,12132	0,215
	Lise	37	99,1892	25,97417	
	Önlisans	20	96,1000	27,11748	
	Lisans	41	92,7561	22,42742	
	Yüksek lisans	3	115,0000	20,22375	
	Toplam	103	96,4369	24,46954	

3.2. Araştırma Grubunun Tükenmişlik Durumları Ve Tükenmişliğin Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi

Tablo 3.7. Araştırmaya katılanların Maslach tükenmişlik ölçeği alt ölçeklerine göre en düşük ve en yüksek puanları, ortalama ve standart sapma değerleri

	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel başarı	Tükenmişlik (Toplam)
Ortalama	25,4914	12,2288	27,4522	65,6697
Standart Sapma	7,94273	4,21112	4,96168	11,90320
Minimum	10,00	5,00	18,00	34,00
Maksimum	44,00	23,00	40,00	100,00

Araştırmaya katılanları duygusal tükenme alt ölçeği için ortalama±standart sapma değerleri 25,49±7,94, duyarsızlaşma için 12,22±4,21 ve kişisel başarı için ise 27,54±4,96 olarak bulunmuştur.

Tablo 3.8 incelendiğinde çalışanların Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt ölçeklerine ilişkin verdikleri cevapların yüzde dağılımları, ortalama ve standart sapma değerleri görülmektedir. Duygusal alt tükenme ölçeğinde en yüksek puan "14. İşimde çok çalıştığımı hissediyorum" (3.37) önermesinden, duyarsızlaşma alt ölçeğinden alınan en yüksek puan "11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum" (2.96) önermesinden alınırken kişisel başarı için alınan en düşük puan ise "19. Bu iste birçok kayda değer başarı elde ettim" (2.7) önermesinde alınmıştır.

Tablo 3.8. Ankete katılanların Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt ölçeklerinden alınan puanların yüzdeleri, ortalama ve standart sapma değerleri

	Hiçbir Zaman (%)	Nadiren (%)	Bazen (%)	Çoğu Zaman (%)	Her Zaman (%)	Ort	ss
ALT ÖLÇEKLER							
DUYGUSAL TÜKENME (EE)							
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum	13.3	18.3	35.0	23.3	10.0	2.98	1.16
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	11.7	20.8	28.3	25.0	14.2	3.09	1.22
3. Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	38.3	25.8	13.3	16.7	5.8	2.25	1.29
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı	11.7	22.5	30.8	21.7	12.5	3.00	1.19
8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum	25.0	20.8	26.7	15.8	11.7	2.68	1.32
13. İşimin beni kısıtladığımı biliyorum	14.2	16.7	19.2	28.3	19.2	3.22	1.33
14. İşimde çok çalıştığımı hissediyorum	10.8	11.7	25.0	34.2	18.3	3.37	1.22
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor	15.8	25.0	30.8	18.3	10.0	2.81	1.20
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	54.2	13.3	20.0	8.3	4.2	1.95	1.20
DUYARSIZLAŞMA							
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum	53.3	19.2	19.2	4.2	4.2	1.86	1.12
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim	15.0	23.3	27.5	21.7	11.7	2.91	1.23
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum	16.7	21.7	23.3	23.3	14.2	2.96	1.30
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil	50.8	20.0	15.8	5.0	8.3	2.00	1.27
22. İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum	26.7	27.5	21.7	18.3	5.3	2.49	1.22
KİŞİSEL BAŞARI							
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne düşündüğünü hemen anlarım	1.7	7.5	18.3	51.7	20.0	3.81	,90
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum	1.7	5.8	21.7	50.8	20.0	3.81	087
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum	7.5	12.5	23.3	34.2	20.0	3.47	1.17
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim	4.2	13.3	24.2	30.8	27.5	3.64	1.14
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum	3.3	14.2	29.2	38.3	15.0	3.47	1.02
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim	12.5	20.0	35.8	20.8	10.0	2.95	1.15
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim	20.8	21.7	26.7	20.0	10.8	2.78	1.28
21. İşyerimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım	5.8	9.2	21.7	42.5	20.8	3.63	1.09

Tablo 3.9 incelendiğinde yaşa göre tükenmişlik (toplam), duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt ölçekleri arasında anlamlı fark saptanmamıştır ($p>0.05$). Ortalama değerlere bakıldığında duygusal tükenme alt ölçeğinde 31-40 yaş arası çalışanların 21-30 yaş arası ve 41-50 yaş arası çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma alt ölçeğinde ise 31-40 yaş arası ile 21+30 yaş arası ortalamaları birbirine yakın olmasına rağmen 31-40 yaş arası çalışanlar daha fazla duyarsızlaşma alt ölçeğinde tükenmişlik yaşamaktadırlar. Kişisel başarı alt ölçeğinde, 21-30 ve 31-40 yaş ortalamaları birbirine yakın olmasına rağmen 31-40 yaş arası çalışanlar kişisel başarı alt ölçeğinde daha fazla tükenmişlik yaşadığı belirlenmiştir. 31-40 yaş arası (ort: 67.0000) ile 21-30 yaş arası ve 41-50 yaş arası gruba göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar.

Tablo 3.9. Yaşa göre tükenmişlik alt ölçeklerinin karşılaştırılması

	N	Ortama	Standart Sapma	P
Duygusal Tükenme	21-30 arası	39	25,2308	0,561
	31-40 arası	39	26,5641	
	41-50 arası	38	24,6579	
	Toplam	116	25,4914	
Duyarsızlaşma	21-30 arası	39	12,2564	0,269
	31-40 arası	40	12,9750	
	41-50 arası	39	11,4359	
	Toplam	118	12,2288	
Kişisel başarı	21-30 arası	38	26,7895	0,080
	31-40 arası	38	26,6316	
	41-50 arası	39	28,8974	
	Toplam	115	27,4522	
Tükenmişlik (Toplam)	21-30 arası	36	64.5833	0,680
	31-40 arası	37	67.0000	
	41-50 arası	36	65.3889	
	Toplam	109	65.6697	

Tablo 3.10 incelendiğinde çalışma şekline göre duyarsızlaşma alt ölçeği arasında anlamlılık tespit edilirken ($p<0,05$), tükenmişlik (toplam), duygusal tükenme ve kişisel başarı alt ölçeği arasında anlamlılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Ortalama değerlerine bakılarak vardiyalı çalışan personelin (26,8772), gündüz çalışan (24,1525) personele göre daha fazla duygusal tükenme yaşadığı, kişisel başarı alt ölçeğinde ise vardiyalı çalışan personelin (26,5455), gündüz çalışan personele (28,2833) göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir. Vardiyalı çalışan infaz koruma memurları (66,9216) ortalama ile daha yüksek tükenmişlik yaşamaktadırlar.

Tablo 3.10. Çalışma şekline göre tükenmişlik alt ölçeklerinin karşılaştırılması

		N	Ortalama	Standart Sapma	P
Duygusal Tükenme	Gündüz	59	24,1525	7,61988	0,421
	Vardiya	57	26,8772	8,09777	
	Toplam	116	25,4914	7,94273	
Duyarsızlaşma	Gündüz	59	12,1186	3,84208	0,031
	Vardiya	59	12,3390	4,58111	
	Toplam	118	12,2288	4,21112	
Kişisel başarı	Gündüz	60	28,2833	5,46822	0,125
	Vardiya	55	26,5455	4,20678	
	Toplam	115	27,4522	4,96168	
Tükenmişlik (toplam)	Gündüz	58	64,5690	11,44953	0,305
	Vardiya	51	66,9216	12,39329	
	Toplam	109	65,6697	11,90320	

Tablo 3.11 incelendiğinde kıdem yılına göre tükenmişlik (toplam) , duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt ölçekleri arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ($p>0,05$). Ortalama değerleri incelendiğinde 6-10 yıl arası kıdeme sahip olanların (28,0000), 1-5 yıl ve 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip olanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları, 6-10 yıl kıdeme sahip (13,1111) olanların ise 1-5 yıl ve 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip olanlara göre daha fazla duyarsızlaşma tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Kişisel başarı hissinde azalmada ise 1-5 yıl ve 6-10 yıl kıdeme sahip olanların ortalamaları birbirine yakın olmasına rağmen 6-10 yıl arası kıdeme sahip olanlar (26,6296) 1-5 yıl ve 11 yıl ve üzerine olanlara göre daha fazla kişisel başarı duygusunda daha fazla tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. 11 yıl ve üzeri personel (65.0278) ortalama ile daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar.

Tablo 3.11. Kıdeme göre tükenmişlik alt ölçeklerinin karşılaştırılması

		N	Ortalama	Standart Sapma	p
Duygusal Tükenme	1-5 yıl	51	25,2549	7,56265	0,151
	6-10 yıl	26	28,0000	7,47797	
	11 yıl ve üzeri	39	24,1282	8,51988	
	Toplam	116	25,4914	7,94273	
Duyarsızlaşma	1-5 yıl	51	12,5490	4,32811	0,153
	6-10 yıl	27	13,1111	3,95487	
	11 yıl ve üzeri	40	11,2250	4,12924	
	Toplam	118	12,2288	4,21112	
Kişisel başarı	1-5 yıl	49	26,8571	4,90748	0,123
	6-10 yıl	27	26,6296	5,11520	
	11 yıl ve üzeri	39	28,7692	4,77638	
	Toplam	115	27,4522	4,96168	
Tükenmişlik (toplam)	1-5 yıl	47	64,9787	12,28022	0,581
	6-10 yıl	26	64,8077	12,05660	
	11 yıl ve üzeri	36	65,0278	11,43300	
	Toplam	109	65,6697	11,90320	

Tablo 3.12 incelendiğinde öğrenim durumu ile tükenmişlik (toplam), duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı tükenmişlik alt ölçekleri arasında anlamlı fark bulunamamıştır ($p>0.05$). Ortalama değerleri incelendiğinde ortaokul mezunlarının (29.5000) ortalama ile lise, önlisans, lisans ve yüksek lisans mezunlarına göre daha fazla duygusal tükenme alt boyutunda tükenme yaşadıkları görülmektedir. Duyarsızlaşma alt ölçeğinde ise önlisans mezunları (13,3846) ortalama ile diğer mezunlara göre daha fazla duyarsızlaşma alt ölçeğinde tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Kişisel başarı alt ölçeğinde ise ortaokul mezunları (25.5000) ortalama ile diğer mezunlara göre daha fazla duyarsızlaşma alt ölçeğinde tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Lisans mezunları (67..3171) ortalama ile daha fazla tükenmişlik (toplam) yaşamaktadırlar.

Tablo 3.12. Öğrenim durumu ile tükenmişlik alt ölçeklerinin karşılaştırılması

	N	Ortalama	Standart Sapma	p
Duygusal Tükenme	ortaokul	2	29,5000	0,197
	Lise	44	23,6591	
	Önlisans	24	27,1667	
	Lisans	43	26,6047	
	Yüksek lisans	3	20,3333	
	Toplam	116	25,4914	
Duyarsızlaşma	ortaokul	2	10,0000	0,245
	Lise	44	11,5909	
	Önlisans	26	13,3846	
	Lisans	42	12,5476	
	Yüksek lisans	4	9,5000	
	Toplam	118	12,2288	
Kişisel Başarı	ortaokul	2	25,5000	0,108
	Lise	42	28,1429	
	Önlisans	25	25,2400	
	Lisans	42	27,9286	
	Yüksek lisans	4	30,0000	
	Toplam	115	27,4522	
Tükenmişlik (toplam)	ortaokul	2	65,0000	0,723
	Lise	40	64,1250	
	Önlisans	23	66,1739	
	Lisans	41	67,3171	
	Yüksek lisans	3	60,3333	
	Toplam	109	65,6697	

Tablo 3.13 incelendiğinde tükenme ile iş doyumu arasında $-,419^{**}$ ($p<0,000$) anlamlı ilişki saptanmıştır ($p<0,05$). İş doyumu ile tükenmişlik arasında $-,419^{**}$ ($p<0,000$) arasında anlamlı ilişki saptanmıştır.

Tablo 3.13. İş doyumu ve tükenmişlik arasında korelasyon analizi

		Tükenme Toplam	İş doyumu
Tükenme Toplam	Pearson Korelasyon	1	$-,419^{**}$
	p		,000
	N	109	95
İş doyumu	Pearson Korelasyon	$-,419^{**}$	1
	p	,000	
	N	95	103

Tablo 3.14 incelendiğinde çalışma şekli ile tükenmişlik arasında anlamlı fark saptanamazken, çalışma şekli ve iş doyumu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır. Vardiyalı çalışan infaz koruma memurları gündüz çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Vardiyalı çalışan infaz koruma memurları gündüz çalışanlara göre daha düşük iş doyumuna sahiptirler.

Tablo 3.14. Çalışma şekline göre iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki t testi

Çalışma Şekli		N	Ortalama	Standart sapma	P
Tükenme Toplam	Gündüz	58	64,5690	11,44953	0,305
	Vardiya	51	66,9216	12,39329	0,308
İş doyumu	Gündüz	53	103,8113	20,76430	0,001
	Vardiya	50	88,6200	25,83929	0,001

Tablo 3.15'te tükenmişlik alt ölçeklerinin iş doyumuna etkisi verilmiştir. Tabloda bağımlı değişkenimiz iş doyumunu, bağımsız değişkenlerimiz ise duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissidir. R İş doyumunun duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutunu açıklama yüzdesini verir. Tablo incelendiğinde modelin anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). İş doyumunu ile tükenmişlik alt ölçekleri için duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü bir ilişki varken, iş doyumunu ile kişisel başarı arasında negatif yönlü bir ilişki vardır. t değerlerine bakıldığında iş doyumunu ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark vardır ($p < 0,05$). R2 incelendiğinde duygusal tükenmenin iş doyumuna %30 oranında etkisi olduğu, duyarsızlaşmanın %26 oranında etkisi olduğu, kişisel başarı hissinde ise %8 oranında etkisi olduğu görülmektedir. İş doyumundaki bir birimlik artış duygusal tükenme alt boyutunun .1653 birim azalmasına, duyarsızlaşma alt boyutunda .2942 birim azalmasına ve kişisel başarı hissinde ise .1377 birim azalmasına yol açacaktır.

Tablo 3.15. İş doyumunun duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutunu açıklama gücü

Değişken	B (regresyon ağırlığı)	Standart H.	Beta	T	P
İş doyumunu	-1,653	,254	-,547	-6,507	,000
R=,547 R2 (belirleyicilik katsayısı)=,300 F (önem düzeyi)=42,339 Bağımsız Değişken: Duygusal tükenme					
Değişken	B (regresyon ağırlığı)	Standart H.	Beta	T	P
İş doyumunu	-2,942	,498	-,510	-5,903	,000
R=,510 R2 (belirleyicilik katsayısı)=,260 F (önem düzeyi)=34,848 Bağımsız Değişken: Duyarsızlaşma					
Değişken	B (regresyon ağırlığı)	Standart H.	Beta	T	P
İş doyumunu	1,377	,473	,284	2,912	,000
R=,284 R2 (belirleyicilik katsayısı)=,080 F (önem düzeyi)=8,479 Bağımsız Değişken: Kişisel başarı hissi					

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TARTIŞMA VE SONUÇ

4.1. İnfaz Koruma Memurlarının İş Doymu Düzeyleri ile İlgili Tartışma

Yaptığımız çalışmada yaşa göre iş doymu ve alt ölçekleri incelendiğinde işletme politikası, bireysel faktörler, fiziksel koşullar, kişiler arası ilişkiler, kontrol otonomi ve toplam iş soyumu arasında anlamlı fark saptanmadı ($p>0,05$). Yaş ile ücret arasında anlamlı fark saptandı ($p=0,033$). Ücret alt ölçeğinde 41-52 yaş arası (ort:6,74,36), işletme politikası alt ölçeğinde 41-50 yaş arası (ort:45,4737), bireysel faktörler alt ölçeğinde 41-50 yaş arası (ort:17,0000), fiziksel koşulları alt ölçeğinde 41-50 yaş arası (ort:14,000), kişiler arası ilişkiler alt ölçeğinde 21-30 yaş arası (ort:11,1026), kontrol-otonomi alt ölçeğinde 41-50 yaş arası (ort:10,84,62) infaz koruma memurları daha yüksek iş doyumuna sahip iken Toplam iş doymu ortalama değerler incelendiğinde 41-50 yaş arası çalışanların 21-30 ve 31-40 yaş arası çalışan personelden daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu görülmektedir. Yaş ilerledikçe iş doyumun da artış görülmektedir.

İlgün (2010) yaptığı çalışmada yaş değişkeni ile iş doymu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. 41-50 yaş arası infaz koruma memurlarının 21-30 ve 30-40 yaş arası infaz koruma memurlarına göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduğunu tespit etmiştir. Yaş ilerledikçe iş doyumun da artış görülmektedir.

Dinler (2010) yaptığı çalışmada yaş değişkenine göre iş doymu alt ölçekleri ile iş doymu toplam puanları arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Yaşa göre ücret alt ölçeğinde 19-28 yaş arası, işletme politikaları alt ölçeğinde 39 ve üstü yaş arası, bireysel faktörler alt ölçeğinde 39 ve üstü yaş grubu, fiziksel koşullar alt ölçeğinde 39 ve üstü yaş grubu, kontrol-otonomi alt ölçeğinde 39 ve üstü yaş grubu, kişiler arası ilişkiler alt ölçeğinde 16-18 yaş grubu, iş doymu toplam puanında ise 39 ve üstü yaş grubundakilerin olanlara daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir.

Tengilimoğlu ve Yiğit (2005) yaptıkları çalışmada yaşa göre personelin iş doyumunu düzeyleri arasında anlamlı fark saptanamazken, en yüksek iş doyumunu 26-33 yaş, en düşük doyumunu ise 31-41 yaş arası grubundakiler yaşamaktadırlar.

zkaya, Yakın, ve Ekinci (2008) yaptıkları çalışmada 20-30 yaş grubundakilerin, 31-40 yaş, 41-50 yaş ve 50 ve üzeri yaş grubundakilere göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduğunu, yaş düzeyi arttıķa iş doyumunun azaldığını tespit etmişlerdir.

Saygılı (2008) yaptığı çalışmada yaş değişkenine göre iş doyum düzeyleri ortalamalara arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit etmiştir ($p < 0.008$). 40 yaş ve üstü çalışanların (ort:3.5) ile 18-29 yaş ve 30-39 yaş grubundakilere göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir.

şanlı (2006) yaptığı çalışmada, yaş değişkeni ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edememiştir ($p > 0,187$). 46 yaş ve üzeri polislerin ($x=66.00$) 20-25 yaş, 26-30 yaş, 31-35 yaş, 36-40 yaş ve 41-45 yaş arası polislere göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir.

Yiğit, Dilmaç ve Deniz (2011) yaptıkları çalışmada 20-30 yaş aralığında olanların (ort:45.58) ile 31-40 yaş, 41 ve üzeri yaş grubuna göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmişlerdir.

Keser (2005) yaptığı çalışmada yaş değişkeni ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanamamıştır ($p=0,415$). 16-24 yaş (ort:3.93) aralığında olanların, 25-34 yaş ve 35-44 yaş aralığında olanlara göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir.

Koruklu, Feyzioğlu, Kiremit ve Aladağ (2013) yaptıkları çalışmada yaş değişkeni ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit etmişlerdir ($p=0,017$). 41 ve üstü yaş gurubunda olan öğretmenlerin (ort:41,00) 20-40 yaş grubunda olan öğretmenlere oranla daha yüksek iş doyum düzeyine sahip olduklarını tespit etmişlerdir.

Yelboğa (2007) yaptığı çalışmada yaş değişkeni ile genel iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır ($p=0,024$). 41 ve üstü yaş grubunda olanlar (ort:3.88), 30 ve altı yaş, 31-40 yaş grubuna göre daha yüksek iş doyum düzeyine sahip olduklarını tespit etmiştir.

Yaptığımız çalışmada kıdem ile işletme politikaları ve kontrol otonomi arasında anlamlı fark saptandı ($p<0,05$). Ücret, bireysel faktörler, fiziksel koşullar, kişiler arası ilişkiler ve toplam iş doyumunu arasında anlamlı fark saptanmadı ($p>0,05$). Toplam iş doyumunu ortalamalarına bakıldığında 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip çalışanların, 1-5 ve 6-10 yıl kıdeme sahip personele göre daha yüksek iş doyumunu sağladıkları görülmektedir.

İlgün (2010) yaptığı çalışmada kıdem ile iş doyumunu arasında anlamlı fark bulunurken 21 ve üzeri kıdeme sahip infaz kortuma memurlarının daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir.

Çınar ve Kavlak (2009) yaptıkları çalışmada çalışma süresi değişkeni ile iş doyumunu arasında anlamlı fark saptamışlardır. 0-5 yıl arası çalışanlarda iş doyumunu düzeyi daha az bulunurken, çalışma süresi yükseldikçe iş doyumunun arttığını tespit etmişlerdir.

Özkaya, Yakın, ve Ekinci (2008) yaptıkları çalışmada 1-5 yıl arası mesleki kıdeme sahip personelin iş doyum düzeyi diğer kıdem sürelerine göre daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.

Izgar (2008) yaptığı çalışmada yöneticilik kıdem değişkeni ile iş doyumunu puanı ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit etmiştir. 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan okul yöneticileri 0-5 yıl, 6-10 yıl kıdeme sahip olan okul yöneticilerine göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir.

Saygılı (2008) yaptığı çalışmada hizmet süreleri değişkeni ile genel iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edememiştir ($p>0,700$). Hizmet süresi 20 yıl ve üzeri olanların (ort:3.4) ile 1-9 yıl ve 10-1 yıl hizmet süresine sahip olanlara oranla daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir.

Şanlı (2006) yaptığı çalışmada, mesleki kıdem değişkeni ile iş doyumunu arasında anlamlı fark saptanmazken ($p>0,215$), 21 yıl ve daha üzeri mesleki kıdeme sahip polislerin ($x=67,57$) ortalama ile 5 yıl ve daha az, 6-10 yıl arası, 11-15 yıl arası, 16-20 yıl arası mesleki kıdeme sahip polislere göre daha yüksek iş doyumunu yaşadıklarını tespit etmiştir.

Yiğit, Dilmaç ve Deniz (2011) yaptıkları çalışmada hizmet yılı değişkenine göre 1-5 yıl (ort:45.88) hizmet yılına sahip emniyet personellerinin, 6-10 yaş, 11-15

yaş, 16-20 yaş, 21 ve üstü hizmet yılınca sahip olanlara oranla daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmişlerdir.

Keser (2005) yaptığı çalışmada çalışma süresi değişkeni ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı saptanmamıştır ($p=0,86884$). 6-10 yıl arası çalışma süresine sahip olanlar (ort:3.8767), 2 yıldan az, 2-5 yıl arası, 11-15 yıl arası, 16 yıldan daha fazla çalışma süresine sahip olanlara oranla daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir.

Koruklu, Feyzioğlu, Kiremit ve Aladağ (2013) yaptıkları çalışmada yaş değişkeni ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır ($p=0,056$). 0-5 yıl kıdeme sahip öğretmenlerin (ort:41.80), 21 ve üstü kıdeme sahip öğretmenlere oranla daha yüksek bir iş doyum düzeyine sahip olduklarını tespit etmişlerdir.

Yelboğa (2007) yaptığı çalışmada yaş değişkeni ile genel iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır ($p=0,016$). 16 yıl ve üstü kıdeme sahip olanların (ort:3.88), 5 yıl ve altı kıdeme, 6-10 yıl arası kıdeme ve 11-15 yıl arası kıdeme sahip olanlara göre daha yüksek iş doyum düzeylerine sahip olduklarını tespit etmiştir.

Yaptığımız çalışmada öğrenim durumu ile ücret ve kişiler arası ilişkilerde anlamlı fark saptanmıştır ($p<0,05$). Öğrenim durumu ile işletme politikaları, bireysel faktörler, fiziksel koşullar, kontrol otonomi ve toplam iş doyumunu arasında anlamlı fark saptanmamıştır ($p>0,05$). Toplam iş doyumunu durumuna bakıldığında ankete katılma sayısı az olmasına rağmen ($n=3$) yüksek lisans mezunlarının daha yüksek iş doyumunu yaşadığı görülürken lisans mezunlarının daha az iş doyumunu yaşadığı görülmektedir.

İlgün (2010) yaptığı çalışmada öğrenim düzeyi ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. İlkokul mezunu koruma memurlarının daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir. Bu çalışmada öğrenim düzeyi yükseldikçe iş doyumunu azalma göstermektedir.

Dinler (2010) yaptığı çalışmada eğitim değişkenine göre iş doyumunu alt ölçeklerinden ücret alt ölçeği ile arasında anlamlı fark saptandı ($p=0,035$). Bireysel faktörler, işletme politikaları, fiziksel koşullar, kontrol-otonomi, kişilerarası ilişkiler

alt ölçekleri ile iş doyumunu toplam puanı arasında anlamlı ilişki saptanmadı. Ücret iş doyumunu alt ölçeğinde ilköğretim mezunları, işletme politikaları alt ölçeğinde yüksekokul/üniversite mezunları, bireysel faktörler alt ölçeğinde ilköğretim mezunları, fiziksel koşullar alt ölçeğinde yüksekokul/üniversite mezunları, kontrol-otonomi alt ölçeğinde yüksekokul/üniversite mezunları kişilerarası ilişkiler alt ölçeğinde lise ve yüksekokul/üniversite mezunları, iş doyumunu toplam puanında ise yüksekokul/üniversite mezunlarının daha yüksek iş doyum düzeylerine sahip olduklarını tespit etmiştir.

Özkaya, Yakın, ve Ekinci (2008) yaptıkları çalışmada lise mezunlarının diğer mezun düzeylerine göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmişlerdir.

Saygılı (2008) yaptığı çalışmada eğitim değişkeni ile genel iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit etmiştir ($p < 0,002$). Lise ve altı eğitim düzeyine sahip çalışanların (ort:3.5) ile önlisans mezunları, lisans ve lisans üstü eğitim düzeyine sahip çalışanlara göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir.

Şanlı (2006) yaptığı çalışmada, öğrenim düzeyi değişkeni ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmezken ($p > 0,230$), polis akademisi mezunu polislerin ($x=69.22$) diğer mezuniyet düzeylerine göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir.

Yiğit, Dilmaç ve Deniz (2011) yaptıkları çalışmada lisans üstü eğitim düzeyine (ort:43.45) sahip olanların lise ve lisans mezunlarına göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmişlerdir.

Keser (2005) yaptığı çalışmada eğitim değişkeni ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır ($p=0,00$). Lise ve alt mezun (ort:3.93) düzeyine sahip olanlar üniversite mezuniyet düzeyine göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir.

Pelit ve Öztürk (2010) yaptıkları çalışmada eğitim düzeyi değişkeni ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p=0,000$). Lisansüstü mezunları (ort:3.91) ilköğretim, ortaöğretim, önlisans ve lisans mezunlarına oranla daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmişlerdir.

Yaptığımız çalışmada, çalışma şekline göre iş doyumunu ve iş doyumunu alt ölçekleri incelendiğinde yaş ile ücret, işletme politikaları, bireysel faktörler, fiziksel koşullar, kontrol-otonomi ve toplam iş doyumunu arasında anlamlı fark saptandı ($p<0,05$). İş doyumunu alt ölçekleri incelendiğinde gündüz çalışan infaz koruma memurlarının vardiya ile çalışan infaz koruma memurlarına göre daha yüksek iş doyumuna sahip oldukları, Toplam iş doyumunu ortalamalarına bakıldığında gündüz çalışan personelin vardiyalı çalışan personele göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu görülmektedir.

İlgün (2010) yaptığı çalışmada çalışma şekli ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit etmiştir. Gündüz çalışan infaz koruma memurlarının vardiyalı çalışan infaz koruma memurlarına göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir.

Saygılı (2008) yaptığı çalışmada çalışma şekli değişkenine göre genel iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edememiştir ($p>0,555$). Devamlı gündüz çalışanların (ort:3.4) ile Gündüz+Nöbet şeklinde çalışan personele oranla daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir.

Yaptığımız çalışmada, çalışma şekline göre iş doyumunu ve iş doyumunu alt ölçekleri incelendiğinde yaş ile ücret, işletme politikaları, bireysel faktörler, fiziksel koşullar, kontrol-otonomi ve toplam iş doyumunu arasında anlamlı fark saptandı ($p<0,05$).

İlgün (2010) yaptığı çalışmada çalışılan kurum tipi ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit etmiştir. Açık cezaevinde çalışan infaz koruma memurlarının kapalı cezaevinde çalışan infaz koruma memurlarına daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmiştir.

4.2. İnfaz Koruma Memurlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile İlgili Tartışma

Yaptığımız çalışmada yaşa göre tükenmişlik (toplam), duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt ölçekleri arasında anlamlı fark saptanmamıştır ($p>0,05$). Ortalama değerlere bakıldığında duygusal tükenme alt ölçeğinde 31-40 yaş arası çalışanların 21-30 yaş arası ve 41-50 yaş arası çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma alt ölçeğinde ise 31-40

yaş arası ile 21+30 yaş arası ortalamaları birbirine yakın olmasına rağmen 31-40 yaş arası çalışanlar daha fazla duyarsızlaşma alt ölçeğinde tükenmişlik yaşamaktadırlar. Kişisel başarı alt ölçeğinde, 21-30 ve 31-40 yaş ortalamaları birbirine yakın olmasına rağmen 31-40 yaş arası çalışanlar kişisel başarı alt ölçeğinde daha fazla tükenmişlik yaşadığı belirlenmiştir. 31-40 yaş arası (ort: 67.0000) ile 21-30 yaş arası ve 41-50 yaş arası gruba göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar.

İlgün (2010) yaptığı çalışmada tükenmişlik alt ölçekleri duygusal tükenme ile arasında anlamlı fark saptanmazken, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında anlamlı fark saptandı. 21-30 yaş grubu (ort: 29,09) infaz koruma memurları, 31-40 yaş ve 41-50 yaş grubundakilere göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. 21-30 yaş grubu (ort: 13,93) infaz koruma memurları, 31-40 yaş ve 41-50 yaş grubundakilere göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. 41-50 yaş grubu (ort: 19,01) infaz koruma memurları, 21-30 yaş ve 31-40 yaş grubundakilere göre daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

Özkanan (2009) yaptığı çalışmada yaş değişkeni ile tükenmişlik alt ölçekleri duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmiştir ($p=0,000$). 18-25 yaş arası (ort: 2,45493) ortalama ile 26-35 ve 36 ve üstü yaş grubuna göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. 18-25 yaş arası (ort: 2,2019) ortalama ile 26-35 yaş ve 36 ve üstü yaş grubuna göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. 18-25 yaş arası (ort: 3,8356) yaş grubu ortalama ile 26-35 ve 36 ve üstü grubuna göre daha düşük kişisel başarı düzeylerine sahip olduklarını tespit etmiştir.

Cemaloğlu ve Erdemoğlu Şahin (2007) yaptıkları çalışmada yaş değişkeni ile tükenmişlik alt ölçekleri duygusal tükenme, kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı fark saptanmazken, duyarsızlaşma alt ölçeği ile arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. 51 yaş ve üzeri öğretmenler (ort: 18,79) ortalama ile 21-30 yaş arası, 31-40 yaş arası, 41-50 yaş arası öğretmenlere göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. 51 yaş ve üzeri öğretmenler (ort: 7,53) ortalama ile 21-30 yaş, 31-40 yaş, 41-50 yaş gruplarına göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. 51 yaş ve üzeri öğretmenler (ort: 11-67) ortalama ile 21-30 yaş arası, 31-40 yaş arası,

41-50 yaş arası öğretmenlere göre daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler. Yapılan bu çalışmada yaş ilerledikçe tükenmişlik düzeyi artmaktadır.

Ardıç ve Polatçı (2008) yaptıkları çalışmada yaş değişkeni ile tükenmişlik alt ölçeklerinden duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmazken, kişisel başarı ile arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır. 41-50 yaş arası daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. 31-40 yaş ve 41-50 yaş arasındakiler daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

Otacıoğlu (2008) yaptığı çalışmada yaş değişkeni ile genel tükenmişlik arasında anlamlı fark saptanmamıştır ($p=0,056$). 26-35 yaş arası müzik öğretmenlerinin 36-45 yaş grubuna göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar.

Altay, Gönener ve Demirkıran (2010) yaptıkları çalışmada yaş değişkeni ile tükenmişlik alt ölçekleri duygusal tükenme ($p=0,154$), duyarsızlaşma ($p=0,244$) arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmazken, kişisel başarı ($p=0,024$) ile istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır. 18-26 yaş arasındakiler (ort. 29,33) 27-35 yaş ve 36 ve üzeri yaş grubuna göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. 27-35 yaş (ort: 7,60) grubundakiler 18-26 yaş ve 36 ve üzeri yaş grubundakilere göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. 27-35 yaş (ort: 35,40) grubundakiler 18-26 yaş ve 36 ve üzeri yaş grubundakilere göre daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

Kayabaşı (2008) yaptığı çalışmada, yaş değişkeni ile tükenmişlik alt ölçekleri duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır. 43 ve üzeri yaş (ort: 2,64) grubundakiler 23-30 yaş ve 31-42 yaş grubundakilere göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. 43 ve üzeri yaş (ort: 2,35) grubundakiler 23-30 yaş ve 31-42 yaş grubundakilere göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. 31-42 yaş (ort: 3,33) grubundakiler 23-30 yaş ve 43 ve üzeri yaş grubundakilere göre daha az kişisel başarı yaşamaktadırlar.

Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis (2009) yaptıkları çalışmada 20-25 yaş grubundakiler (ort: 2,6128), 26-35 yaş, 36-50 yaş ve 51 yaş ve üzeri yaş grubundakilere göre fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. 26-35 yaş grubundakiler (ort: 2,1760) 20-25 yaş, 36-50 yaş, 51 yaş ve üzeri yaş grubundakilere göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. 36-50 yaş grubundakiler (ort:

4,2057), 20-25 yaş, 26-35 yaş, 51 ve üzeri yaş grubundakilere göre daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

Dinler (2010) yaptığı çalışmada yaş değişkeni ile tükenmişlik alt ölçekleri duygusal tükenme ($p=0,246$) ve kişisel başarı ($p=0,317$) arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmazken, duyarsızlaşma ($p=0,035$) arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır. 19-28 yaş grubundakiler (ort 15,41), 16-18 yaş, 29-38 yaş, 39 yaş ve üstü çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. 19-28 yaş grubundakiler (ort 6,74), 16-18 yaş, 29-38 yaş, 39 yaş ve üstü çalışanlara göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. 19-28 yaş grubundakiler (ort 21,29), 16-18 yaş, 29-38 yaş, 39 yaş ve üstü çalışanlara göre daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

Yaptığımız çalışmada kıdem yılına göre tükenmişlik (toplam) , duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt ölçekleri arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ($p>0,05$). Ortalama değerleri incelendiğinde 6-10 yıl arası kıdeme sahip olanların (28,0000), 1-5 yıl ve 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip olanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları, 6-10 yıl kıdeme sahip (13,1111) olanların ise 1-5 yıl ve 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip olanlara göre daha fazla duyarsızlaşma tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Kişisel başarı hissinde azalmada ise 1-5 yıl ve 6-10 yıl kıdeme sahip olanların ortalamaları birbirine yakın olmasına rağmen 6-10 yıl arası kıdeme sahip olanlar (26,6296) 1-5 yıl ve 11 yıl ve üzerine olanlara göre daha fazla kişisel başarı duygusunda daha fazla tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. 11 yıl ve üzeri personel (65.0278) ortalama ile daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar.

İlgün (2010) yaptığı çalışmada mesleki kıdem ve tükenmişlik alt ölçeği duygusal tükenme ile arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmazken, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır. 0-10 yıl arası mesleki kıdem (ort: 28,14) sahibi infaz koruma memurları daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. 0-10 yıl arası mesleki kıdem (ort. 12,98) sahibi infaz koruma memurları daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. 21 yıl ve üstü mesleki kıdem (ort: 18,10) sahibi infaz koruma memurları daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

Özkanan (2009) yaptığı çalışmada hizmet yılı ile tükenmişlik alt ölçekleri duygusal tükenme ($p=0,000$), duyarsızlaşma ($p=0,000$) ve kişisel başarı ($0,017$) arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğunu tespit etmiştir. 6-10 yıl arası hizmet yılı (ort: 2,6127) ortalama ile 1-5 yıl arası, 11-15 yıl arası ve 16 yıl ve üstü hizmet yılına göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. 6-10 yıl hizmet yılı (ort: 2,0636) ortalama ile 1-5 yıl arası, 11-15 yıl arası ve 16 yıl ve üstü hizmet yılına sahip olanlara göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. 16 yıl ve üzeri hizmet yılı (ort: 4,0850) ortalama ile 1-5 yıl arası, 6-10 yıl arası ve 11-15 yıl arası hizmet yılına sahip olanlara göre daha düşük kişisel başarı düzeyine sahip olduklarını tespit etmiştir.

Cemaloğlu ve Erdemoğlu Şahin (2007) yaptıkları çalışmada mesleki kıdem ile tükenmişlik alt ölçekleri duygusal tükenme, duyarsızlaşma arasında anlamlı fark saptanırken kişisel başarı alt ölçekleri arasında anlamsız fark saptanmıştır. 26 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan öğretmenler (ort: 17,90) ortalama ile daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. 26 yıl ve üzeri kıdeme sahip olanlar (ort: 6,80) ortalama ile daha yüksek duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. 21-25 yaş arası kıdeme sahip öğretmenler (ort: 8,88) ortalama ile daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

Otacıoğlu (2008) yaptığı çalışmada mesleki kıdem ile genel tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır. ($p=0,048$). 5 yıl ve daha az mesleki kıdeme sahip müzik öğretmenleri 6-10 yıl arası ve 11-15 yıl ve üstü kıdeme sahip olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar.

Kayabaşı (2008) yaptığı çalışmada, mesleki kıdem değişkeni ile tükenmişlik alt ölçekleri duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır. 11 ve üzeri mesleki kıdem (ort: 2,51) sahibi öğretmenler, 1-2 yıl, 3-6 yıl ve 7-10 yıl mesleki kıdeme sahip olan öğretmenlere göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. 3-6 yıl mesleki kıdem (ort: 2,16) sahibi öğretmenler 1-2 yıl, 7-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip öğretmenlere göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. 11 yıl ve üzeri mesleki kıdem (ort: 3,419) sahibi öğretmenler 1-2 yıl, 3-6 yıl ve 7-10 yıl mesleki kıdeme sahibi öğretmenlere göre daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

Yaptığımız çalışmada öğrenim durumu ile tükenmişlik (toplam), duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı tükenmişlik alt ölçekleri arasında anlamlı fark bulunamamıştır ($p>0.05$). Ortalama değerleri incelendiğinde ortaokul mezunlarının (29.5000) ortalama ile lise, önlisans, lisans ve yüksek lisans mezunlarına göre daha fazla duygusal tükenme alt boyutunda tükenme yaşadıkları görülmektedir. Duyarsızlaşma alt ölçeğinde ise önlisans mezunları (13,3846) ortalama ile diğer mezunlara göre daha fazla duyarsızlaşma alt ölçeğinde tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Kişisel başarı alt ölçeğinde ise ortaokul mezunları (25.5000) ortalama ile diğer mezunlara göre daha fazla duyarsızlaşma alt ölçeğinde tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Lisans mezunları (67.3171) ortalama ile daha fazla tükenmişlik (toplam) yaşamaktadırlar.

İlgün (2010) yaptığı çalışmada öğrenim düzeyi değişkeni ile tükenmişlik alt ölçekler duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmazken, duygusal tükenme ile arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır. Üniversite mezunu (ort: 27,75) infaz koruma memurları, ilkokul, ortaokul, lise mezunu infaz koruma memurlarına göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. Lise mezunu (ort: 12,04) infaz koruma memurları, ,ilkokul, ortaokul ve üniversite mezunu infazla koruma memurlarına göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. Ortaokul mezunu (ort: 19,50) infaz koruma memurları ilkokul, lise ve üniversite mezunu infaz koruma memurlarına göre daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

Cemaloğlu ve Erdemoğlu Şahin (2007) yaptıkları çalışmada mezuniyet düzeyi ile tükenmişlik alt ölçekleri duygusal tükenme, duyarsızlaşma arasında anlamlı fark saptanırken kişisel başarı alt ölçekleri arasında anlamsız fark saptanmıştır. Eğitim enstitüsü mezunları (ort: 18,67) ortalama ile daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. Eğitim enstitüsü mezunları (ort: 7,07) ortalama ile daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. Fakülte mezunları (ort: 9,96) ortalama ile daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

Özkanan (2009) yaptığı çalışmada eğitim değişkeni ile tükenmişlik alt ölçekleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir saptanamamıştır. Lisans mezunları (ort: 2,3778) ortalama ile lise, önlisans mezunlarına göre daha fazla duygusal

tükenme yaşamaktadırlar. Lisans mezunları (ort: 1,9016) ortalama ile lise, önlisans mezunlarına göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. Lise mezunları (ort: 3,9412) ortalama ile önlisans ve lisans mezunlarına göre daha düşük kişisel başarı düzeylerine sahip olduklarını tespit etmiştir.

Sumeli (2011) yaptığı çalışmada eğitim değişkeni ile tükenmişlik alt ölçekleri duygusal tükenme ($p=0,370$), kişisel başarı ($p=0,131$) anlamlı fark saptanmazken, duyarsızlaşma ($p=0,019$) arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır. Lisans mezunları (ort: 2,48) ortalama ile ilköğretim, ortaokul, lise ve lisansüstü mezunlarına göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. İlkokul mezunları (ort: 1,73) ortalama ile ortaokul, lise, lisans ve lisansüstü mezunlarına göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. Ortaokul mezunları (ort: 3,45) ortalama ile ilköğretim, lise, lisans ve lisansüstü mezunlarına göre daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

Kayabaşı (2008) yaptığı çalışmada, mezuniyet değişkeni ile tükenmişlik alt ölçekleri duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır. Fen edebiyat fakültesi mezunu öğretmenler (ort: 2,35), eğitim fakültesi mezunu öğretmenlere göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. Eğitim fakültesi mezunu öğretmenler (ort: 3,35), Fen edebiyat fakültesi mezunu öğretmenlere göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. Fen edebiyat fakültesi mezunu öğretmenler (ort: 2,53), eğitim fakültesi mezunu öğretmenlere göre daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis (2009) yaptıkları çalışmada lise mezunları (ort:2,6126), ilköğretim, yüksekokul, lisans ve lisansüstü mezunlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. Lise mezunları (ort:2,4581), ilköğretim, yüksekokul, lisans ve lisansüstü mezunlara göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. Lise mezunları (ort:3,8962), ilköğretim, yüksekokul, lisans ve lisansüstü mezunlara göre daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

Dinler (2010) yaptığı çalışmada eğitim değişkeni ile tükenmişlik alt ölçekleri duyarsızlaşma ($p=0,600$) ve kişisel başarı ($p=0,700$) arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmazken, duygusal tükenme ($p=0,044$) arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır. Yüksekokul/üniversite mezunları (ort: 16,63), ilköğretim

ve lise mezunlarına göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. Yüksekokul/üniversite mezunları (ort: 7,18), ilköğretim ve lise mezunlarına göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. Yüksekokul/üniversite mezunları (ort: 20,21), ilköğretim ve lise mezunlarına göre daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

Yaptığımız çalışmada çalışılan kurum tipi ile duygusal tükenme ve kişisel başarı tükenmişlik alt ölçekleri arasında anlamlı fark bulunamamıştır ($p>0.05$). Kapalı (ort: 25,5043) kurumunda çalışanlar, açık infaz kurumunda çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. Açık infaz kurumunda çalışanlar (ort:30,0000), kapalı infaz kurumunda çalışanlara göre daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

İlgün (2010) yaptığı çalışmada çalışan infaz kurum tipi ve tükenmişlik alt ölçekleri duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır. Kapalı (ort: 22,70) infaz kurumunda çalışanlar açık infaz kurumunda çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. Kapalı (ort: 12,32) infaz kurumunda çalışanlar açık infaz kurumunda çalışanlara göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. Açık (ort: 17,93) infaz kurumunda çalışanlar kapalı infaz kurumunda çalışanlara göre daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

Otacıoğlu (2008) yaptığı çalışmada çalışılan kurum ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır ($p=0,032$). Özel okullarda görev yapan öğretmenler devlet okullarında görev yapan öğretmenlere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar.

Yaptığımız çalışmada çalışma şekline göre duyarsızlaşma alt ölçeği arasında anlamlılık tespit edilirken ($p<0,05$), tükenmişlik (toplam), duygusal tükenme ve kişisel başarı alt ölçeği arasında anlamlılık tespit edilmemiştir ($p>0.05$). Ortalama değerlerine bakılarak vardiyalı çalışan personelin (26,8772), gündüz çalışan (24,1525) personele göre daha fazla duygusal tükenme yaşadığı, kişisel başarı alt ölçeğinde ise vardiyalı çalışan personelin (26,5455), gündüz çalışan personele (28,2833) göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir. Vardiyalı çalışan

infaz koruma memurları (66,9216) ortalama ile daha yüksek tükenmişlik yaşamaktadırlar

İlgün (2010) yaptığı çalışmada çalışma şekli ve tükenmişlik alt ölçekleri duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında anlamlı fark saptanmazken, kişisel başarı ile arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır. Vardiyalı çalışan (ort: 27,83) infaz koruma memurları gündüz çalışan infaz koruma memurlarına göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar. Vardiyalı çalışan (ort: 12,13) infaz koruma memurları gündüz çalışan infaz koruma memurlarına göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. Gündüz çalışan (ort: 18,88) infaz koruma memurları vardiyalı çalışan infaz koruma memurlarına göre daha düşük kişisel başarı düzeyine sahiptirler.

4.3. Sonuç

Bu bölümde araştırma bulgularından elde edilen sonuçlara yer verilmiştir. Elde edilen araştırma sonuçlarına göre:

- Toplam iş doyumunu ortalama değerler incelendiğinde 41-50 yaş arası çalışanların 21-30 ve 31-40 yaş arası çalışan personelden daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu görülmektedir. Yaş ilerledikçe iş doyumun da artış görülmektedir.
- Toplam iş doyumunu ortalamalarına bakıldığında 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip çalışanların, 1-5 ve 6-10 yıl kıdeme sahip personele göre daha yüksek iş doyumunu sağladıkları görülmektedir.
- Toplam iş doyumunu ortalamalarına bakıldığında gündüz çalışan personelin vardiyalı çalışan personele göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu görülmektedir.
- 31-40 yaş arası (ort: 67.0000) ile 21-30 yaş arası ve 41-50 yaş arası gruba göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar.
- 11 yıl ve üzeri personel (65.0278) ortalama ile daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar.
- Lisans mezunları (67.3171) ortalama ile daha fazla tükenmişlik (toplam) yaşamaktadırlar.

- Vardiyalı çalışan infaz koruma memurları (66,9216) ortalama ile daha yüksek tükenmişlik yaşamaktadırlar

4.4. Öneriler

- İnfaz koruma memurlarının iş doyumsuzluğuna neden olan sebeplerin araştırılarak daha yüksek iş doyumuna sahip olmaları sağlanmalıdır
- İnfaz koruma memurlarının tükenmişlik yaşamalarına neden olan sebeplerin araştırılarak daha az tükenmişlik duygusuna sahip olmaları sağlanmalıdır
- Toplam iş doyumunda en az iş doyumunu 21-30 yaş grubu yaşamaktadır. Bu yaş grubunun iş yeni başlamasına rağmen iş doyumsuzluğu yaşamasına neden olan sebeplerin araştırılması ve gerekli tedbirlerin alınması gereklidir.
- Vardiyalı çalışan infaz koruma memurları gündüz çalışan infaz koruma memurlarına göre daha düşük iş doyumuna sahiptir. Vardiyalı çalışan personele zaman zaman gündüz çalışma imkanı verilerek daha yüksek iş doyumuna sahip olması sağlanmalıdır.
- Vardiyalı çalışan infaz koruma memurları gündüz çalışan infaz koruma memurlarına göre daha yüksek tükenmişlik duygusuna sahiptir. Vardiyalı çalışan personele zaman zaman gündüz çalışma imkanı verilerek daha düşük tükenmişlik duygusuna sahip olması sağlanmalıdır.

KAYNAKLAR

- Ağapınar S. (2011). **Ağrı İlinde Çalışan Ebelerin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumları ve Empatik Eğilimleri Üzerine Etkisi**, Cumhuriyet Üniv. Sağlık Bil. Enst. Ebelik Programı, **Yüksek Lisans Tezi** Sivas.
- Akyüz K. C., Koçak S., Balaban Y., Yıldırım İ., Gedik T., (2011) **Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi (Muğla Orman Bölge Müdürlüğü Örneği)**, SDÜ Orman Fakültesi Dergisi Araştırma Makalesi, 12:20-26
- Altay B., Gönener D., Demirkıran C.,(2010) **Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri ile Aile Desteğinin Etkisi**, Fırat Tıp Derg 15(1).
- Altıncılıç Ş.,(2008) **Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi**, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi, **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul.
- Ardıç K., Polatçı S., (2008) **Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)**, Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 10/2.
- Ardıç K., Polatçı S., (2009). **Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşte Bütünleşme**, Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi, Sayı:32, Ocak-Haziran
- Arı Sağlam G., Bal Çına E., (2008). **Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi**, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15/1.
- Aslan Ü., (2013). **Okul Müdürlerinin Liderlik Stilleri İle Öğretmenlerin İş Doyumu Arasındaki İlişkinin incelenmesi**, Gaziantep Üniv. Eğt. Bil. Enst. Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi A.B.D., **Yüksek Lisans Tezi** Gaziantep.
- Aşık Akşit N., (2010). **Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme**, Türk İdare Dergisi , Sayı 467 , Haziran.
- Ato1 J. O., (2011). **The Role Of Job Satisfaction On Workers'Productivity in the Hospitality sector**, October.

- Cemaloğlu N., Şahin Erdemoğlu D., (2007). **Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi**, Kastamonu Eğitim Dergisi, 15/2.
- Çağlıyan Y., (2007). **Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet ve vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması)**, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi Anabilim dalı, Çalışma Ekonomisi Programı, **Yüksek Lisans Tezi**, Kocaeli.
- Çakmur H., (2011). **İş Doyumu Kavramı ve Değerlendirilmesi İş Betimlemesi Ölçeği**, TAF Prevent Medicine Bulletin, 10(6).
- Çalışır H., (2012). **Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu (Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi) Hemşire-Ebe Hemşireler örneği**, Beykent Üniv. Sos. Bil. Enst. İşletme Yönetimi A.B.D. Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, **Yüksek Lisans Tezi** İstanbul.
- Çalışkan Z., (2005). **İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama**, İnönü Üniv. Sağ. Mes. Yüksek Okulu, Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları.
- Çetin H., Zettter Ahyen S., Taş S., Çaylak M., (2013). **İş Doyumu ve Çalışanlarının Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi: Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği**, Akdeniz İBBF Dergisi (26).
- Çinar İ., Kavlak O., (2009). **İzmir İlinde Çalışan Ambulans ve Acil bakım Teknikerlerinde İş Doyumunun ve Buna Etki eden faktörlerin İncelenmesi**, Acil Tıp Dergisi, Cilt: 8, Sayı:3.
- Demir S., (2010). **Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değerşkenler Açısından İncelenmesi**, Atılım Üniv. Sos. Bil. Enst. Sağlık Kurumları İşletmeciliği A.B.D., **Yüksek Lisans Tezi** Ankara.
- Derin N., Demirel E. T., (2012). **Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel bağlılığı Zayıflatıcı Etkilerinin Malatya Merkezde Görev Yapan Hemşireler Üzerinde İncelenmesi**, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, C:17, S:2.

- Dinler A., (2010). **Isparta İli Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri İle Etkileyen Etmenler**, Süleyman Demirel Üniv. Sağlık Bil. Enst. Halk Sağlığı A.B.D., **Yüksek Lisans Tezi** Isparta.
- Doğan, M. A., (2009) **İlköğretim Okullarında Öğretmenlere Uygulanan Psikolojik Şiddetin (Mobing) İş Doyumuna Etkisi: Ankara İli Sincan İlçesi Örneği**, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, **Yüksek Lisans Tezi**, Ankara.
- Eğimli A. T., (2009). **Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma**, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:3, Sayı:3.
- Ersoy B., (2006). **Toplumsal Değerler ve Çalışanların İş Doyumu Arasındaki İlişki: Ampirik Bir Uygulama**, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, **Yüksek Lisans Tezi**, Kütahya, 2006
- Gezer E., Yenel F., Şahan H., (2009). **Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Sosyodemografik Değişkenleri Arasındaki İlişki**, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2/6.
- Gündüz H., (2008). **İlköğretim Okullarında Örgütsel İklim ile Öğretmenlerin İş Doyumu Arasındaki İlişki (Gaziantep İli örneği)**, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, **Yüksek Lisans Tezi**, Gaziantep.
- Güneş İ., Bayraktaroğlu S., Kutanis Özen R., (2009). **Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesi Örneği**, Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, C:14, S:3.
- Gürbüz Z., (2008). **Kars İlinde Görevli Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeyleri ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi**, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim dalı, Okul Öncesi Öğretmenliği Bilim dalı, **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul.
- Izgar H., (2008). **Okul Yöneticilerinde İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık**, Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi, sayı:25.

- İlgün E., (2010). **İnfaz Koruma Memurlarının İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi**, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Anabilim Dalı, **Yüksek Lisans Tezi**, Konya.
- Kayabaşı Y., (2008). **Bazı değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri**, Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:20.
- Keser A., (2005). **İş Doymu ve Yaşa Doymu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama**, Çalışma ve Toplum Dergisi,
- Kılıç Y., (2013). **Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet ve İş Doymu Algıları Arasındaki İlişki**, Fırat Üniv. Eğt. Bil. Enst. Eğt. Bil. A.B.D. Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı, **Yüksek Lisans Tezi** Elazığ.
- Koruklu N., Feyzioğlu B., Kiremit Özenoğlu H., ALadağ E., (2013). **Öğretmenlerin İş Doym Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi**, Mehmet Akif Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Yıl:3, Sayı:25, Mart.
- Köroğlu Ö., (2011). **İş Doymu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma**, Balıkesir Üniv. Sos. Bil. Enst. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik A.B.D. **Doktora Tezi**, Balıkesir.
- Kumaş V., (2008). **Öğretmenlerin İş Doymu Düzeyleri İle Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki**, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul.
- Menteşe M., (2007). **İş Doymu, Rol Çatışması ve Rol belirsizliği İle Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama**, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim dalı, Yönetim Organizasyon Bilim dalı, **Yüksek Lisans Tezi**, Kütahya.
- Okutan E., Yıldız Ş., Konuk F., (2013). **İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi İlişkin Bir Çalışma: Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi, C. 3, S:2.**

- Otacıoğlu S.G, (2008). **Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler**, İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt:9, Sayı:15, Bahar.
- Özer P. S., Urtekin G. E., (2007). **Örgütsel Adalet Algısı Boyutları ve İş Doyumu İlişkisi Üzerine Bir Araştırma**, Erciyes Üniv. İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı:28, ss.107-125, Ocak-Haziran.
- Özkanan A., (2009). **Örgüt İklimi ve Tükenmişlik İlişkisi: Büro Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması**, Gazi Üniv. Eğt. Bil. Enst. Büro Yönetimi A.B.D., Yüksek Lisans Tezi Ankara.
- Özkaya M. O., Yakın V., Ekinci T., (2008). **Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi**, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt:15, Sayı:1.
- Pelit E., Öztürk Y., (2010). **Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel ;İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma**, İşletme Araştırmaları Dergisi, 2/1.
- Polatçı, A., (2007). **Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz)**, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim dalı, Yüksek Lisans Tezi, Tokat.
- Saygılı M., (2008). **Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Alguları İle İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi**, Hacettepe Üniv. Sağlık Bil. Enst. Sağlık Kurumları Yönetimi Programı, Yüksek Lisans Tezi Ankara.
- Sumeli F., (2011). **Özel Bir Hastane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Sun H. Ö., (2002). **İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, TCMB Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Yeterlilik Tezi**, Ankara.

- Şahin Erdemoğlu D., (2007). **Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri (Ankara İli İlköğretim ve Ortaöğretim Okulları Örneği)**, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı **Yüksek Lisans Tezi**, Ankara.
- Şanlı A. (2006). **Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi**, Çukurova Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, **Yüksek Lisans Tezi**, Adana.
- Şeker B. D., Zırhloğlu G., (2009). **Van Emniyet Müdürlüğü Kadrosunda Çalışan Polislerin Tükenmişlik, İş Doymu ve Yaşam Doymuları Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi**, Polis Bilimler Dergisi, 11(4).
- Tanıkyan, A., (2008). **Ruh Sağlığı Alanında Hizmet Verenlerin Çalışma Ortamlarındaki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değerşkenler Açısından İncelenmesi**, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim dalı, Psikolojik danışmanlık ve Rehberlik Bilim Dalı, **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul.
- Tengilimoğlu D., Yiğit A., (2005). **Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doymuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması**, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:8, Sayı:3.
- Turgut Esengül M., (2010). **İş Doymu ve Yaşam Doymu İlişkisi ve İstanbul'daki Devlet Üniversite Hastanelerinde Çalışan Ameliyathane Hemşirelerine Yönelik Bir Araştırma**, İstanbul Üniv. Sos. Bil. Enst. Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı, **Yüksek Lisans Tezi** İstanbul.
- Uçkun, G, Pelit, E., Emir, O. (2004). **Otel İşğörenlerinin İş Doymununun Önemi ve Akçakoca'da Yerleşik Yıldızlı Otel İşletmeleri İşğörenleri Üzerinde Bir Araştırma**. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi,2004/1:39-59.
- Üngüren E., Doğan H., Özmen M., Tekin Ö. A., (2007). **Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş tatmin Düzeyleri İlişkisi**, Journal of Yaşar University, 17(5).

- Yelboğa A., (2007). **Bireysel Demografik değişkenlerin İş Doyumu ile İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi**, Sosyal Bilimler Dergisi, 4(2) Aralık.
- Yiğit R., Dilmaç B., Deniz M. E., (2011). **İş Yaşam Doyumu. Koya Emniyet Müdürlüğü Alan Araştırması**, Polis Bilimleri Dergisi, 13 (3).
- Yiğit, A., (2007). **Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu, Tükenmişlik ve Ruh Sağlık Düzeylerinin çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi**, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Programları ve Öğretim Bilim Dalı, **Yüksek Lisans Tezi**, Niğde.
- Zeybek K., (2010). **Hastane İşletmelerinde Örgüt İklimi ve Tükenmişlik Etkileşimi**, Dokuz Eylül Üniv. Sos. Bil. Enst. İşletme A.B.D. Hastane ve Sağlık Kuruluşları Programı, **Yüksek Lisans Tezi** İzmir.

EKLER

Ek-1: Bilgi Formu

Sayın; İnfaz ve Koruma Memuru

Bu anket mesleğinizle ilgili durumlarınızı belirlemeye yönelik olarak yapılan bir yüksek lisans tezi için hazırlanmıştır. Araştırma sonuçları çalışma şartlarınızda yapılacak bir takım değişiklikleri etkileyebilecektir. Bu durumu göz önünde bulundurarak, size göre gerçeğe en yakın cevapları vermeye çalışınız.

Yardımlarınız için teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Ceyda KOÇ

1. Cinsiyetiniz

Bayan () Erkek

2. Yaşınız

21-30 arası () 31-40 arası () 41-50 arası ()

3. Çalışma şekliniz

Gündüz () Vardiya ()

4. Mesleki kıdeminiz

1-5 yıl () 6-10 yıl () 11 yıl ve üzeri ()

5. Çalıştığınız ceza infaz kurumunun tipi

Kapalı () Açık ()

6. Öğrenim durumunuz

İlkokul () Ortaokul () Lise ()
Önlisans () Lisans () Yüksek Lisans
Doktora ()

Ek-2: İş Doyumu Ölçeği

Aşağıda, kişilerin iş yaşamlarıyla ilgili 32 konu verilmiştir. Her birinin yanında o konunun sizi ne kadar tatmin ettiğine (doyum verdiği) ilişkin %0 ile %100 arasında değişen bir ölçek vardır. Lütfen her maddeyi dikkatle okuyup, isiniz açısından sizi ne derece tatmin ettiğini yanda işaretleyin.

Sıra No	% 0	% 25	% 50	% 75	% 100
• Yaptığım iş karşılığı aldığım ücret					
• İsimde bana sağlanan yükselme imkânları					
• İş yerimdeki idari politikalar ve işleyiş biçimi					
• İş yerimdeki idari yapılaşma (hiyerarşik yapı)					
• İş yerimdeki hizmet içi eğitim programları					
• Amirlerimin yöneticilik stili					
• İş yerimde kararlara katılma payım					
• Birlikte çalıştığım grubun büyüklüğü					
• İş arkadaşlarımla ilişkilerim					
• İş yerimin fiziksel koşulları					
• İş yerimdeki sorunların çözülmesine idarenin yaklaşımı					
• İsimin kapsamı					
• İş yerimde yükselmem için neler yapmam gerektiğine ilişkin bilgilerin açıklığı					
• İş yerimdeki rollerin belirginlik (açıklık) düzeyi					
• İş yerimdeki performansımın değerlendirilme biçimi					
• İş yerimdeki ikramiye/prim/performans değerlendirme ya da diğer tür ek motivasyon olanakları					
• İş yerimde benden beklenenlerin belirtiliş biçimi					
• İdarenin personele karşı tavrı					
• İş yerimde personeli doğrudan ilgilendiren konularda kararların alınış şekli					
• Yaptığım iş üzerindeki kendi kontrol düzeyim					
• İsimdeki çeşitlilik miktarı					
• İş yerimdeki insanlar arası iletişim tarzı					
• İş yerimdeki çalışma saatlerim					
• İş yerimdeki gürültü düzeyi					
• İş yerimdeki düzen ve temizlik					
• İş yerimdeki teknolojik imkânlar					
• İsim yaparken bana tanınan özgürlük derecesi					
• İsim yaparken bana verilen sorumluluk miktarı					
• İş performansıyla ilgili olarak bana verilen bilgi (geribildirim)					
30. Yaptığım işin yeteneklerime uygunluğu					
31. Yaptığım işin eğitimime uygunluğu					
32. Yaptığım işin kişiliğime uygunluğu					

Ek-3: Tükenmişlik Ölçeği

Bu bölümde işiniz ile ilgili duygu, düşünce ve tutumlarınızı ölçen 22 adet soru sorulmaktadır. İfadelerde yer alan hususları hangi sıklıkta(Hiçbir Zaman, Nadiren, Bazen, Çoğu Zaman, Her Zaman) yaşadığınızı düşünüyorsanız uygun kutucuğu işaretleyiniz. **Ankette yer alan “İsim gereği karşılaştığım İnsanlar” ifadesi isinizi yaparken muhatap olduğunuz kişileri (öğrenci, veli vb.) ifade etmektedir.**

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

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Ceyda KOÇ

Doğum Tarihi : 01 Ocak 1988

Doğum Yeri : Ankara

EĞİTİM ÖZELLİKLERİ

Lisans : 2008-2012 Haliç Üniversitesi - Fen Ve Edebiyat Fakültesi
Psikoloji

Yüksekl Lisans : 2012-2014 Maltepe Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü
Endüstri Ve Örgüt Psikolojisi

ÇALIŞTIĞI KURUMLAR

İLETİŞİM

e-posta : ceyda_koc@hotmail.com

İş Adresi : Alanya L Tipi Kapalı Ceza İnfaz Kurumu
Mahmutlar, Alanya / ANTALYA