

T.C
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANA BİLİM DALI
ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT PSİKOLOJİSİ PROGRAMI

DERSHANE ÖĞRETMENLERİNİN İŞ TATMİNİ
VE YÖNETİCİLERDEN ALGILANAN SOSYAL
DESTEKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ
YAĞMUR BOZKURT

İstanbul, Eylül 2013

T.C
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANA BİLİM DALI
ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT PSİKOLOJİSİ PROGRAMI

DERSHANE ÖĞRETMENLERİNİN İŞ TATMİNİ
VE YÖNETİCİLERDEN ALGILANAN SOSYAL
DESTEKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

YAĞMUR BOZKURT

10 11 07 106

TEZ DANIŞMANI

YRD. DOÇ. DR. LEVENT ÖNEN

İstanbul, Eylül 2013

TEZ ONAY SAYFASI

TARİH: Eylül 2013

T.C. MALTEPE ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Yağmur Bozkurt'a "Dershane Öğretmenlerinin İş Tatmini ve Yöneticilerden Algılanan Sosyal Destekleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" adlı çalışma, jürimiz tarafından Psikoloji Anabilim Dalı'nda YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

(İmza)

Başkan

Akademik Unvanı, Adı Soyadı

(İmza)

Üye.....

Akademik Unvanı, Adı Soyadı (Danışman)

(İmza)

Üye.....

Akademik Unvanı, Adı Soyadı

ÖZET

Bu çalışmada, dersane öğretmenlerinin iş tatmini değişkeni ve yöneticilerden algılanan sosyal destekleri değişkeni arasındaki ilişki incelenmiştir. Aynı zamanda kişisel bilgi formundaki değişkenlerin iş tatmini ve algılanan sosyal destek üzerindeki etkileri incelenmiştir.

Bu çalışmanın örneklemini İstanbul ili, Kadıköy ilçesindeki özel dershanede çalışan 60 öğretmen oluşturmaktadır. Araştırmada, “Kişisel Bilgi Formu”, “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” (Weiss, Davis, England ve Lofquist, 1967) ve “Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği” (Zimet, Dahlem, Zimet ve Farley, 1988) kullanılmıştır. Öğretmenlerin verdiği cevaplar doğrultusunda, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) paket programı kullanılarak analizler yapılmıştır. Öncelikle katılımcı öğretmenlerin demografik değişkenlere göre betimsel analizi yapılmış, iş tatmini ve çok boyutlu algılanan sosyal destek düzeylerine ilişkin veriler sunulmuştur.

İş tatmini ile sosyal destek düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını bulmak için, Regresyon analizi yapılmış; değişkenlere göre farklılaşp farklılaşmadıklarını saptamak için, normal dağılım incelemesi i sonucunda T-Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yapılmıştır.

Tüm istatistiksel analizlerde, 0,05 anlamlılık derecesi göz önünde bulundurulmuştur. Yapılan çalışma sonucunda dersane öğretmenlerinin yöneticilerden algılanan sosyal destek ve iş tatmini arasında ilişkiler olduğu görülmüştür. Elde edilen bulgulara göre sonuçların anlamlı olduğu görülmektedir. Genel olarak, dersane öğretmenlerinin iş tatmini ve yöneticilerden algıladıkları sosyal destek arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek, Eğitim, Dershane, Öğretmen.

ABSTRACT

In this research, the relationship between the study prediction variable of teaching institution teachers and variable of social support perceived from managers were examined. Besides, effects of the demographic variables in relation to the perceived social support and job satisfaction were examined.

The sample of this study consist of sixty teachers who work in a private teaching institution in Kadıköy, Istanbul. In the research, “Personal Information Form” , Minnesota Job Satisfaction Scale (Weiss, Davis England and Lofquist, 1967) and Multidimensional Perceived Social Support Scale (Zimet, Dahlem, Zimet and Farley, 1988) were used. In accordance with answers received from the teachers, some analyses were carried out by using SPSS (Statistical Package For Social Sciences) package. Primarily, descriptive analysis was carried out according to demographical variables of participants. Secondly, data related to the study prediction and multidimensional perceived social support levels were submitted.

Regression analysis was carried out in order to determine if there is any significant connection between the study prediction and the social support levels. For determining if they differentiate according to the variables, as a result of normal distribution research T-Test, One-way Analysis of Variance (ANOVA) was carried out. All the statistical analysis are done by considering 0,05 meaningfulness level.

As a result of the study, teaching institution teachers administrators observed that the perception of the relations between social support and job satisfaction. According to the findings of the results appears to be a significant. In general, there is significant difference between social support perceived from managers and job satisfaction.

Keywords: Job Satisfaction, Multidimensional Perceived Social Support, Education, Private Teaching Institution, Teacher.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar LİSTESİ.....	vii
GRAFİKLER LİSTESİ.....	viii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	ix
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	3
TANIMLARVE KAVRAMSAL ÇERÇEVE İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR..	3
1.1. Dershane Öğretmenleri ve Yöneticileri.....	3
1.2. İş Tatmini Kavramı ve Tanımı.....	4
1.2.1. Tanımı	4
1.2.2. İş Tatmini ile İlgili Araştırmalar	5
1.2.3. İş Tatminin Önemi.....	7
1.2.3.1. Birey Açısından İş Tatmininin Önemi.....	9
1.2.3.2. Örgüt Açısından İş Tatmininin Önemi	11
1.2.3.3. Kamu Sektöründe İş Tatmininin Önemi.....	12
1.2.4. İş Tatmini Araştırmalarının Gelişim Süreci	13
1.2.4.1. Fiziki ve Ekonomik Şartlarla İlgilenen Ekol	16
1.2.4.2. İnsan İlişkileri İle İlgilenen Ekol	18
1.2.4.3. İşin Çağdaştırılması İle İlgilenen Ekol.....	20

1.2.5. Çalışanın Temel Şikayet ve Tatminsizlik Konuları.....	21
1.2.5.1. İşin Yapılış Koşullarına ve İş Aletlerine İlişkin Tatminsizlikler	22
1.2.5.2. Maddi Çıkarlara İlişkin Şikâyet ve Tatminsizlikler.....	22
1.2.5.3. İşgörenin Kişiliği İle İlgili Şikâyet ve Tatminsizlikler	23
1.2.5.4. Örgütün Çevresi İle İlgili Şikâyet ve Tatminsizlikler.....	24
1.2.6. İş Tatmini Açısından İhtiyaçlar ve Beklentiler.....	25
1.2.6.1. Temel İhtiyaçlar	26
1.2.6.2. Tamamlayıcı İhtiyaçlar	27
1.2.6.3. Beklentiler.....	31
1.3. Algılanan Sosyal Destek	33
1.3.1. Algılanan Sosyal Destek ile İlgili Kuramsal Açıklamalar ve İlgili Araştırmalar	33
1.3.1.1. Sosyal Destek Kavramı ve Kaynakları	33
1.3.1.2. Sosyal Destek Kategorileri ve Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destekle İlişkisi.....	36
1.3.1.3. Sosyal Destek Modelleri ve Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Arasındaki İlişki.....	37
1.3.1.4. Sosyal Destek Türleri.....	38
1.3.1.4.1. Algılanan Sosyal Destek	41
1.3.1.4.2. Sosyal Ağ	42
1.4. Araştırmanın Önemi	43
1.5. Araştırmanın Amacı	44

1.6. Hipotezler	44
İKİNCİ BÖLÜM	45
YÖNTEM.....	45
2.1. Araştırmanın Modeli	45
2.2. Evren Ve Örneklem.....	45
2.3. Veri Toplama Araçları.....	50
2.3.1. Kişisel Bilgi Formu	50
2.3.2. Minnesota İş Tatmini Ölçeği	51
2.3.3. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği	51
2.3.3.1. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Geçerliliği ve Güvenilirliği.....	52
2.3.3.2. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Puanlanması ve Yorumu	53
2.4. Verilerin Analizi.....	53
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	54
BULGULAR.....	54
3.1. Öğretmenlerin İş Tatmini Düzeyleri ile Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri Arasındaki İlişki	54
3.2. Öğretmenlerin İş Tatmini ve Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Düzeylerinin Sosyo-Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi.....	58
3.3. Model: Sosyal destek algısı ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi ...	67

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	70
TARTIŞMA VE YORUM	70
4.1. Öğretmenlerin İş Tatmini Düzeyleri ile Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri Arasındaki İlişki	70
4.2. Öğretmenlerin İş Tatmini ve Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Düzeylerinin Sosyo-Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi.....	72
4.3. Model: Sosyal destek algısı ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi ...	76
ÖNERİLER	78
KAYNAKLAR	79
5. EKLER.....	89
5.1. EK I: KİŞİSEL BİLGİLER.....	89
5.2. EK II: ÇOK BOYUTLU ALGILANAN SOSYAL DESTEK ÖLÇEĞİ .	90
5.3. EK III: MİNNESOTA İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ.....	91
ÖZGEÇMİŞ.....	92

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1. İş Tatmini Araştırmalarının Gelişim Süreci	15
Tablo 2. Cinsiyet Dağılımı	46
Tablo 3. Yaş Dağılımı.....	46
Tablo 4. Meslekteki Kıdemin Dağılımı.....	47
Tablo 5. Kurumdaki Kıdemin Dağılımı	47
Tablo 6. Branş Dağılımı.....	48
Tablo 7. Mezuniyet Alanına Göre Dağılım	49
Tablo 8. Medeni Duruma Göre Dağılım	49
Tablo 9. Eğitim Düzeyine Göre Dağılım	50
Tablo 10. Tanımlayıcı İstatistikler	54
Tablo 11. İş Tatmini ve Algılanan Sosyal Desteğin Cinsiyete Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Test Eden T Testi	58
Tablo 12. İş Tatmini ve Algılanan Sosyal Desteğin Yaşa Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Test Eden F Testi	59
Tablo 13. İş Tatmini ve Algılanan Sosyal Desteğin Meslekteki Kıdeme Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Test Eden F Testi	61
Tablo 14. İş Tatmini ve Algılanan Sosyal Desteğin Kurumdaki Kıdeme Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Test Eden F Testi	62
Tablo 15. İş Tatmini ve Algılanan Sosyal Desteğin Mezuniyet Alanına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Test Eden T Testi.....	64
Tablo 16. İş Tatmini ve Algılanan Sosyal Desteğin Medeni Duruma Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Test Eden F Testi	65
Tablo 17. İş Tatmini ve Algılanan Sosyal Desteğin Eğitim Düzeyine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Test Eden T Testi.....	66
Tablo 18. Model Özeti.....	68
Tablo 19. Model İçin ANOVA Tablosu.....	68
Tablo 20. Model İçin Katsayılar	69

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1. Minnesota İş Tatmininin Ortalama Değerleri	55
Grafik 2. Minnesota İş Tatmini Ölçeğindeki İfadelere Ait Ortalama Değerler	56
Grafik 3. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğindeki İfadelere Ait Ortalama Değerler	57

KISALTMALAR LİSTESİ

SBS	: Seviye Belirleme Sınavı
ÖSS	: Öğrenci Seçme Sınavı
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
TED	: Türk Eğitim Derneği
ÇBASDÖ	: Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği
MSQ	: The Minnesota Satisfaction Questionnaires
MSPSS	: Multidimensional Scale of Perceived Social Support
Vd.	: ve diğerleri
Akt.	: Aktaran

DERSHANE ÖĞRETMENLERİNİN İŞ TATMİNİ VE YÖNETİCİLERDEN ALGILANAN SOSYAL DESTEKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

GİRİŞ

Eğitimde verimin sağlanabilmesi için personelin morallinin yüksek olması önemlidir. Morali yükseltmek için alınması gereken önlemlerin başında, yöneticilerin çalışanlar için iyi bir örnek olmaları, bilinçli bir şekilde çalışanlarda hizmet duygusunu uyandırmaları gelmektedir (Tutum, 1979: 184). Kuruluş içinde bireyin moralinin, yaptığı iş ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkisi, kişiliğine değer verilmesi, statüsü ve yöneticisinin davranışları ile yakından ilgili olduğu belirtilmektedir (Bingöl, 1984: 29).

Bireyin işini ya da iş ile ilgili yaşantısını, memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak algılaması işe karşı hissedilen pozitif bir duygudur. Eğitim örgütlerinde verim insanın ortaya koyacağı performansı ile gerçekleştirilmektedir. Bu verimin sağlanmasında, insanların pozitif duygusu, coşkusu, heyecanı büyük önem taşımaktadır. Yorgun, kırgın, küskün insanlar verimli olamazlar (Alıç, 1996: 17). Duyarsız ve çoğunlukla da yetersiz olarak nitelendirilen yöneticilerin, öğretmenlerin de bireysel gereksinimlerinin olabileceğini anlamakta güçlük çektikleri bilinmektedir (Aydın, 1986: 94).

İnsanlar yaptıkları faaliyetlerle ilgili takdir edilmekten ve beğenilmekten hoşlanırlar. Her insan da genellikle bunu ister. İnsanların kendilerine duydukları güven ve saygının gelişmesi de çoğu zaman buna bağlıdır. Bu etkiler gelecek için güçlü motivasyon faktörleridir (Bentley, 1999: 179). Öğretmen ve yönetici arasındaki karşılıklı güvene dayalı olarak kurulacak bir iletişimin, okul yöneticisinin daha kolay öğretmenlik rolünü oynamasına yardımcı olacağına üzerinde durulmuştur (Çelik, 1999: 123).

Günümüze kadar motivasyon ve iş doyumunu konusunda yurt içinde ve yurt dışında yapılmış olan çeşitli araştırmalar bulunmaktadır (Eryılmaz, 1987; Kinman &

Kinman, 2001; Türe, 1993; Sabancı, 1994; Özdemir, 1989; Çetinkanat, 2000; Kuruoglu, 1995; Sancar, 1996; Rowley, 1996). Bunlardan bazıları şöyle açıklanabilir: Sabancı (1994), tarafından yapılan “Eğitim Yönetiminde Çift Yönlü İletişim Yönetilenleri Motivasyon ve İşdoyumunu Bakımından Nasıl Etkilemektedir?” isimli çalışmada, iletişimin yönetim süreçleri ve motivasyonla bağlantısı incelenmiştir. Araştırma sonucunda çift yönlü iletişimin, yönetilen ve yöneticiler açısından önemli olduğu ayrıca çalışanların iş doyumunu ve motivasyonunu önemli ölçüde etkilediği sonucuna varılmıştır. Rowley (1996), “Motivation and Academic Staff in Higher Education” isimli çalışmasında motivasyonu en çok etkileyen değişkenlerin ekonomik ödüller, öğrenme kültürü ve yüksek eğitim, personelin tecrübesi, rollerin farklılığı, kişisel özerklik ve örgüt kültürü olduğunu tespit etmiştir.

Sosyal desteğin temelini, Kurt Lewin’in ‘Alan Kuramı’ ve ‘davranış’ tanımına dayanmaktadır. Çevre psikolojik olarak davranışı etkilediğinden, bireyin davranışlarını etkilemek de psikolojik çevresine yardımcı olmakla mümkün olabilmektedir. Bu nedenle sosyal destek, bireyin çevre faktörü içerisinde yer almaktadır (Yıldırım, 1997).

Stres öncülleri ve sonuçları arasındaki ilişki, sosyal destek yoksunluğunu hissedenler için daha kuvvetlidir (Jex, 1998). Agho vd. (1993) işgörene sağlanan sosyal destek yetersiz olarak algılandığında, strese yol açan değişkenler ile iş tatmini arasında daha güçlü bir olumsuz ilişki olabileceğini öne sürmüştür.

Bu araştırma eğitim platformunda çalışan öğretmenleri ele almaktadır. Ancak, dershanelerde eğitim veren öğretmen grubunun görev yerleri itibariyle, diğer okullarda görev yapan öğretmenlerden iş memnuniyetleri ve dershane yöneticilerinden algıladıkları sosyal destek, okullarda çalışan öğretmenlerin yöneticilerinden aldıkları sosyal destekten farklıdır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. TANIMLAR VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu araştırmada ele alınan dersane öğretmenleri gurubunu ve dersane yöneticilerini, İş tatmini ve algılanan sosyal destek kavram ve kuramlarını açıklayalım

1.1. Dershane Öğretmenleri ve Yöneticileri

Dershane yönetici ve öğretmenlerinin okullarda görev yapan öğretmen ve yöneticilerden daha farklı çalışma koşulları vardır. Öncelikle dersane öğretmen ve yöneticileri haftanın 6 günü çalışır. Özellikle de en yoğun oldukları günler cumartesi ve Pazar günleridir. Çoğunlukla tek izin günleri pazartesi günüdür. Dershane öğretmen ve yöneticileri hayatlarının çoğunluğunu dersane ortamında geçirmektedir. Mesai saatleri genel olarak hafta içi 09:30-19:00 arası, hafta sonu 08:30-19:00 şeklindedir. Uzun mesai saatlerinden dolayı kendilerine ayırdıkları zaman dilimi azalmaktadır. Bundan dolayı da iş tatminleri ve sosyal destek algıları okullarda görev yapan öğretmenler ve yöneticilere göre farklılık göstermektedir. Dershane öğretmen ve yöneticileri aynı zamanda hem yaz tatilleri hem de yarı yıl tatilleri sürelerinin daha az olmasından dolayı okullarda çalışan öğretmen ve yöneticilerden farklılık gösterirler. Dershane öğretmenlerinin kendi içinde farklılaştığı bir nokta da, rehberlik ve yöneticiler hariç, dershanede görev yapan branş öğretmenlerinin yaz tatili süresince sigortalarının 3 aylık kesintiye uğramasıdır. Son olarak, Milli Eğitim Bakanlığının “2014’ten itibaren dershanelerin Milli Eğitim Bakanlığı tarafından tanınmayacağına” dair yaptığı açıklama da, dersane öğretmen ve yöneticilerinde geleceklerine yönelik iş güvencesi açısından endişe düzeylerini arttıracığı bir gerçektir.

1.2. İş Tatmini Kavramı ve Tanımı

1.2.1 Tanımı:

İş tatmini bir bireyin işinin özelliklerinin kendisi için önemli olan nitelikleri taşıması ve doldurması halinde ortaya çıkan bir doyumdur (Fisher, 2001). Berry (1997), iş tatminini bireyin çalışma ortamına karşı tepkisi olarak tanımlamıştır. İş tatmini, çalışanın işine karşı olan içsel dışsal ve genel bakışına ilişkin olumlu ya da olumsuz tepkilerini içermektedir (Odom v.d., 1990). Luthans (1992) iş tatminini bireyin işini ya da işle ilgili tecrübelerini, memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak değerlendirmesi şeklinde tanımlamaktadır.

Genel olarak tatmin bir etkinlikten, bir işten, olaydan, uyarımdan haz alma, doyum sağlama anlamına gelmektedir. İş tatmini ise kişinin yaptığı işin beklentilerine, isteklerine, değerlerine uygun olması ve ihtiyaçlarını gidermesi halinde yaptığı işten memnun olmasıdır. Çalışma yaşamında ihtiyaçların karşılanması, çalışan kişinin iş tatmini ile sonuçlanmaktadır (Silah, 2001).

İş tatmini, işten elde edilen maddi çıkarlar ve bireyin beraber çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ile bir eser meydana getirmenin sağladığı mutluluk olarak tanımlanır. İş tatmini, işgörenlerin bedensel ve zihinsel sağlıkları yanında, fizyolojik ve ruhsal duyguların da bir belirtisidir.

1958 yılından beri iş tatmini ile ilgili birçok araştırma yapılmış, ancak iş memnuniyetinin kesin bir tanımı yapılamamıştır. Locke'a göre konu ile ilgili yapılan araştırmaların çoğu yetersiz, tekrar niteliğinde araştırmalardır. Gerçekte 1930'lara kadar iş tatmininin nedenleri ve içeriği ile ilgili sistematik çalışmaya rastlanmamıştır (Yahya, 1996). Locke, iş tatminini "kişinin işini ya da iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucu hissettiği zevkli ya da olumlu duygusal durum" olarak tanımlamıştır (Wagner & Hollenbeck, 1992).

İş tatmini birçok kavramla da iç içe geçmiştir. Bunlar, güdüleme, moral, tutumlar, işini sevme, işe uyum, iş adaptasyonu, örgütsel vatandaşlık v.b. kavramlarla iş doyumunu ortak amaçlar içerir ve hepsi işgören davranışlarını yönlendirmeye yönelik

yöntemler ile ilgilidir. Bunun yanı sıra iş tatmini ölçümünde de benzer yöntemler kullanılır. İş tatmini ile bu kavramlar arasındaki en belirgin fark; iş tatmini çalışan memnuniyeti ile ilgilenir ve tatmin düzeyini ölçer.

1.2.2. İş Tatmini ile İlgili Araştırmalar

İş tatmininin ne olduğu, etkileyen faktörlerin neler olduğu ve bireysel farklılıklardan dolayı her bireyin tatmin düzeyinin aynı olmadığı konusunda birçok araştırma yapılmış ve farklı tanımlara yer verilmiştir.

L. J. Mullins iş tatminini, kişinin işe karşı tutumu olarak belirtmekte ve motivasyonu iş tatminini başlatan bir süreç olarak görmektedir. Örneğin iş tatmininin kişinin başarıma duygularının miktar ve kalitesi anlamında olabileceğini belirtmektedir (Mullins, 1993).

Blum ve Naylor'a (1968) göre iş tatmini, bireyin işine karşı duyduğu çeşitli tutumların bir sonucudur. Bu tutumlar; ücret, denetim, çalışma şartları, gelişme imkânları, yeteneğin tanınması, işin değerlendirilmesi, işteki sosyal ilişkiler, işin çevresi ve benzeri değişkenler olarak özetlenebilir.

Gilmer (1971) ise iş tatminini, kişinin işine karşı tutumu olarak belirtmektedir. Kişinin işe karşı tüm duygu, mantık ve davranış eğilimleri onun işe karşı olumlu ya da olumsuz tutum geliştirmesine neden olmaktadır. Bu tanım günümüzde de güncelliğini korumaktadır.

Organ (1986) ise iş tatminini “bireyin işine karşı duyduğu çeşitli tutumların bir ifadesidir” şeklinde tanımlamıştır.

Vroom iş tatminini çalışanların algılarına, duygularına ve davranışlarına ilişkin çok değişik iş tutumlarının bir parçası olarak görmektedir (Şimşek, 1995).

Buradan iş tatmini kişinin işine karşı beslediği duygu, düşünce ve değerlendirmelerinden oluşan tutumları olarak açıklanabilir.

Şimdiye kadar yapılan tanımlar iş tatminini; kişinin deneyimleri sonucu işine karşı beslediği tutumlar üzerine yoğunlaşmıştır. Kişi işine karşı olumlu tutumlar içerisinde ise iş tatmini sağlanmış, olumsuz tutumlar içerisinde ise iş tatminsizliği söz konusudur. Bu tutumlar kişinin işi hakkındaki duygu, düşünce ve değerlendirmelerinin bir sonucudur.

Korman'a (1978) göre ise, iş tatmininin içeriğini etkileyen çeşitli etmenler ve bunların sonuçlarından doğan denge, eşitlik ve iyilik kavramları iş tatminini oluşturmaktadır. Şayet birey işini, bu kavramlarla kendisi ve başkaları için tutarlı bulursa, işini tatmin edici bulacaktır. Eğer işini denge, eşitlik ve iyilik kavramları ile eşdeğerli algılamaz ise tatminsizlik doğacaktır.

Davis (1988) iş tatminini, iş görenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk olarak ifade etmektedir.

Formally iş tatminini, kişiye bağlı olarak değişen, kişinin işi hakkında kendini negatif veya pozitif olarak hissetme derecesi, işin fiziki ve sosyal şartlarına bağlı olarak sorumlu olduğu işi hakkındaki duygu ve tutumları olarak tanımlamıştır (Schermerhorn, Hunt ve Osborn, 1997).

Yukarıda yapılan tanımlar incelendiğinde iş tatmini, çalışan beklentilerinin işi tarafından karşılanma derecesi, buna bağlı olarak kişinin davranışlarını etkileyen, işine karşı tepkilerini yönlendiren olumlu tutumlar olarak tanımlanabilir.

Her birey birbirinden farklı duygu, düşünce, değer, istek ve beklentilere sahip olup algılama düzeyleri de farklı olduğundan tatmin düzeyleri de farklılık gösterir.

Genel bir kavram olarak iş tatmini, kişinin işine karşı olan tutumudur. Herhangi bir tutum gibi, iş tatmini de inançlar, his, duygu, değerler ve davranışsal eğilimlerin karmaşık bir bileşimini yansıtır. Ancak diğer tüm tutumlar gibi gözlenebilir bir değişken değildir. Ancak, kişinin bu konudaki hislerini dile getirmesi ile anlaşılabilir.

İş tatmini aşağıdaki konular ile ilgilidir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2003):

- Tatmin, işgörenin işten elde ettiği maddi çıkarlar ile ilgilidir.
- Tatmin, iş güvenliği ile ilgilidir.

- Tatmin, işin zevk verme kabiliyeti ve uygunluğu ile ilgilidir.
- Tatmin, üretimde bulunmaktan doğan gururla ilgilidir.
- Tatmin, umut verici mesleki projeler ile ilgilidir.
- Tatmin işin akışını ve hızını denetleyen işgörenin yeteneği ile ilgilidir.
- Tatmin, iş yerinde olumlu beşeri ilişkiler ile ilgilidir.
- Tatmin, işletmenin genel durumu ile ilgilidir.
- Tatmin, amirin tutumu ile ilgilidir.
- Tatmin sendikal ilişkiler ile de ilgilidir.

İş tatminini etkileyen birçok faktör vardır. Bu faktörler bireysel, örgütsel ve sosyal çevre olarak gruplandırılabilir. İleriki bölümlerde bu faktörler detaylı olarak açıklanacaktır.

1.2.3. İş Tatmininin Önemi

Sanayi devriminden sonra iş yeri düzenleri ve iş bölümü üzerine bazı çalışmalar yapıldı. Amaç verimliliği artırmaktı. Yalnız bu çalışmalar sonucu kurulan yeni düzenin insanlar üzerinde psikolojik olarak yapacağı kötü etkiler tahmin edilemedi; ta ki insanlarda psikolojik rahatsızlıklar belirgin bir şekilde ortaya çıkıncaya kadar. Bundan sonra endüstride yer alan insanların psikolojileri hakkında çalışmalar başladı ve endüstriyel psikoloji bilimi ortaya çıktı. Endüstriyel psikolojinin amacı; çalışanların iş yerinde psikolojik açıdan kendilerini rahat ve güvende hissedecekleri, işe motive olacakları bir ortamın yaratılmasıdır. Bununla sağlanacak yarar işçi açısından sağlıklı bir iş yaşamı, işveren açısından ise verimlilik artışıdır.

Çalışanın işinden, iş arkadaşlarından yöneticilerinden, aldığı ücretten, ilerleme olanaklarından, çalışma koşullarından memnun olup olmaması doğrudan doğruya yaptığı işe etki etmektedir. Genelde söz konusu durumlardan memnun olan bir personel; yüksek düzeyde bir morale sahip olarak iş tatmini de artacak, dolayısıyla daha üretken, daha yaratıcı olacaktır. Aksi durumda ise moral düzeyi ve iş tatmini düşük personelin bir yandan yaptığı işin nicelik ve niteliği olumsuz yönde etkilenirken, diğer yandan iş arkadaşlarının huzur ve çalışma tempoları olumsuz olarak etkilenecektir.

İş hayatında insan istediği işi ve bu işin kendi bilgisi ve yeteneği bölümüne giren kısmını elde ettiği sürece işinde ve iş yerinde daha verimli çalışacaktır. Kendisine uygun bir iş yeri verilen kimseye, aynı zamanda maddi ve manevi ihtiyaçlarını tatmin olanağı sağlamak durumu ile de karşılaşırız. Arzu ve ihtiyaçlarının tatmin edilmediğini gören kimseler, olumsuz bir takım tutumlara sahip olacaklardır. Böylece de tatminsizlik ve uyuşmazlığa yol açılmış olacaktır. Örgütün başarısı ya da başarısızlığı, personelin nicelik ve nitelik yönünden uygunluğuna bağlıdır. Bu nedenle insan gücü gereksinmesini karşılamak için bir örgütün benimseyeceği istihdam politikaları yaşamsal önem taşır. Örgütün amaçlarına ulaşması insan kaynağının verimine bağlıdır (Can, Akgün ve Kavuncubaşı, 1995).

Çalışan beklentileri ile örgüt beklentilerinin bir noktada kesişmesi gerekmektedir. Örgütün amaçları, iş tatmin düzeyi sağlandığında çalışan için önem taşır. Bu nedenle, iş tatmini hem örgüt hem de çalışan açısından önemlidir. Ayrıca iş tatmini, bireyin ruhen ve bedenen sağlığı açısından da önemlidir.

Teknolojik gelişmeler ve bu teknolojilerin dünyanın herhangi bir yerinde kolaylıkla elde edilmesi insan faktörünü başlangıçta önemsiz bir üretim faktörü haline getirmiştir. Ancak, rekabet ortamında diğer tüm şartlar aynı olduğunda farkı yaratan insan faktörü olmaktadır. Bu nedenle, örgütler insan faktörünün önemini tekrar anlayarak, insanı ön plana çıkarmıştır.

Teknolojik gelişmeler, kalifiye ve yetişmiş insan gücü ihtiyacını da ön plana çıkarmıştır. Bu nedenle örgütler, çalışanlarını sürekli geliştirmek için yoğun eğitim programları uygulamakta ve yetişmiş insan gücünü rakiplerine kaptırmak istememektedir. Bu nedenle örgütler, çalışanlarının işten ayrılma tutumlarını değiştirmek için iş tatminine büyük önem vermeye başlamışlardır.

İş tatmini aynı zamanda çok etkili bir reklâm aracıdır. İş tatmini yüksek örgüt çalışanları kendi çevrelerinde işlerini övmekte ve mutluluklarını yaşadıkları çevreye anlatmaktadırlar. Bu nedenle, iş tatmini sağlayan kuruluşların eleman bulmakta zorlanmadığı, iş tatmini sağlayamayan kuruluşların da aksi sonuçlarla karşılaştığı, kalifiye eleman bulmada güçlük çektiği gibi başarılı elemanlarını da rakiplerine kaptırmaktadır.

Artık, Kalite sistemlerinde “iç müşteri memnuniyetinin ölçülmesi” istenmektedir. Örneğin; ISO/TS 16949 ve ISO-9000:2000 Kalite Sistem Standartlarında yılda en az bir kez çalışan memnuniyetinin ölçülmesi ve sonuçlarının istatistiksel olarak değerlendirilerek sürekli iyileştirilmesi istenmektedir. Ancak, mutlu çalışanlarla müşteri memnuniyetinin sağlanabileceği düşünülmektedir. İş tatmini olmayan çalışan için; örgüt amaçlarının ve müşterisinin memnuniyeti onun için önem arz etmez. Bu nedenle, iş tatmininin sağlanması müşterilerin memnuniyeti için de önemlidir. Görüldüğü üzere iş tatmininin sağlanması hem örgüt hem de bireye fayda sağlamaktadır.

1.2.3.1. Birey Açısından İş Tatmininin Önemi

İş, insan yaşantısında önemli bir yere sahiptir ve gündelik yaşamın önemli bir bölümünü oluşturur. İş, bireyleri bazı çıkarlar için bir araya getiren bir faktör olup bireyler yaptıkları işten zevk aldıkları sürece daha etkin ve verimli çalışırlar.

Bireyin fizyolojik ihtiyaçları gibi ruhsal ihtiyaçları da sınırsızdır. İnsanlar kişisel yeteneklerini ortaya koyarak, kendilerini ispatlamak arzusu içindedirler. Çevresi ve iş arkadaşları açısından başarılı biri olarak algılanmak, kendini değerli ve işe yarar biri olarak hissetmek ister. Birey ancak istekli ve arzulu olduğunda bu ruhsal ihtiyaçlarını karşılamak için çaba gösterecektir. Bu enerji ise bireye iş tatmini sağlanarak ortaya çıkarılabilir.

İş tatmini elde edemeyen bireyler hiçbir zaman psikolojik olgunluğa erişemezler ve iş tatmininin sağlanamaması bireyi hayal kırıklığına uğratar, ruhen ve bedenen hastalanmasına sebebiyet verir. İşinden tatmin olan birey işine devamsızlık yapmaz, işe zamanında gelir, geç kalma bahaneleri yaratmaz, ayrıca işten ayrılma isteği de çok düşük olur. Çünkü işinden tatmin olan işgören, işinden haz duyar, olumlu duygular besler.

İşgörenin istekleri büyük ölçüde örgüt tarafından karşılanmaktadır. İşinden tatmin olan işçilerin fiziksel, ruhsal ve davranışsal bozukluğu olma olasılığı azdır. İşinden

tatmin olmayan işçilerin sık sık hastalandıkları yapılan araştırmalarda kanıtlanmıştır (Özkalp ve Kirel, 1996).

İş, insan hayatının odak noktası olduğundan işsiz olan insan mutsuzluğa ve umutsuzluğa düşecektir. Günümüzde çok zengin aile bireyleri bile, maddi ihtiyaçları olmamasına rağmen manevi ihtiyaçlarını karşılamak için çalışma arzusu içindedirler. Hatta kimisi işkolik davranışı içerisine bile girmektedir.

İşten tatmin olan işçi olumlu davranışlar gösterir. Bu olumlu davranışları iş yerinde, toplum yaşamında ve aile yaşamında sürdürür. Yaşamdan zevk alır, yaşama daha iyimser bakar ve daha dinamikdir. İş tatminsizliği yaşayan bireylerin bu olumlu tutumları sergilemesi mümkün değildir. İş tatmininin bireye sağladığı yararları şu şekilde sıralayabiliriz;

- Daha az iş değiştirme,
- Düşük iş kazası yaşama riski,
- İç huzuru yakalama,
- Huzurlu aile yaşantısını sürdürebilme,
- Düşük iş hastalıklarına yakalanma riski,
- Sosyal gereksinimlerini karşılama,
- Örgüt bağlılığının artması,
- Stressiz bir yaşam elde etme

İş tatmininin, işgörenlerin sağlık durumu ile direk ilişkisi olduğu, iş tatminsizliğinin baş ağrıları, kalp rahatsızlıkları gibi sağlık problemlerine yol açtığı yapılan araştırmalar neticesinde tespit edilmiştir (Robbins, 1992).

İşsizlik sorununun olduğu bölgelerde birey aynı zamanda yüksek düzeyde iş tatminsizliği yaşıyor ve işi bırakma tutumunu gerçekleştiriyorsa ruhsal bunalıma girebilmektedir.

Kısaca iş tatminsizliği, bireyde bedensel ve ruhsal ciddi rahatsızlıklar yaratmaktadır. İş tatmini ise bireyin hem aile hem de iş yaşantısında huzurlu olmasını sağlamaktadır.

1.2.3.2. Örgüt Açısından İş Tatmininin Önemi

Organizasyonlarda işgörenlerin iş tatmininin düşük olması ya da iş tatminsizliği yaşamaları sadece bireysel anlamda olumsuz sonuçlar doğurmayacaktır. İş tatminsizliğinin olduğu örgüt çalışanları yaptıkları işler sonucunda dolaylı ve dolaysız olarak örgüte zarar verirler. İş tatminsizliği ya da düşük iş tatmin seviyesi aşağıda belirtilen sonuçları doğurabilir.

- İşe gitmede isteksizlik,
- Devamsızlıklarda artış ve işgücü kaybı,
- Ani grevler,
- İş yavaşlatma eylemleri,
- Verimlilikte düşme,
- Disiplinsizlik,
- Planlarda ve hedeflerde sapmalar,
- Yüksek işgücü devri,
- Kalifiye personel bulmada güçlük çekme,
- İmaj kaybı,
- İşbirliği sağlayamama,
- Hata oranlarında artış,
- Çalışanlarda işten uzaklaşma duygusunun gelişmesi,
- Kararsızlık ve isabetsiz kararlar alma,
- İş kazaları ve meslek hastalıklarında artış,
- Problemlere karşı duyarsızlaşma, tepkisizlik, kayıtsızlık,
- Bireysel önerilerde azalma,

İş tatminsizliği; çalışan için bir mutsuzluk kaynağı, örgüt için ise üretkenlik sorunu olması dolayısıyla üzerinde özenle durulan konulardan biridir.

Bir örgütte koşulların bozulduğunu gösteren en önemli kanıt iş tatmininin düşük olmasıdır. İş tatmininin azaldığı örgütlerde personel sorunlarında artış, devamsızlık, işgücü devri, yakınmalar ve disiplin cezalarında artışlar gözlenmiştir. Bütün bu sorunların ardındaki temel neden işçilerin işlerinden tatminsiz olmalarıdır.

Yüksek iş tatmini, örgütün iyi yönetildiğinin bir belirtisidir. Bununla birlikte, kolay gerçekleştirilemez ya da satın alınamaz. Temelde etkin davranışsal yönetimin sonucu olarak ortaya çıkar ve sağlam örgütsel bir ortamın oluşturulmasının bir ölçüsüdür.

1.2.3.3. Kamu Sektöründe İş Tatmininin Önemi

Kamu sektöründe iş tatmini daha büyük bir rol oynamaktadır. Kamunun çalışma şartları kanun, yasa ve yönetmelikler ile belirlenmiş olup, amir veya müdürlerin bunları değiştirme şansı yok veya çok güçtür. Bu nedenle, kamu sektöründe motivasyonun sağlanmasında ve iş tatmin düzeyinin yükseltilmesinde liderin rolü büyüktür.

Kamu sektöründe çalışanların iş tatminsizliği yaşaması durumunda yapacağı çok fazla bir şey bulunmamaktadır. Özellikle tecrübeli personelin tatminsizlik yaşaması durumunda bile çok fazla bir iş imkânı bulamadığından “işten ayrılma” veya “başka kuruma geçme” eğiliminde olsa bile bunu gerçekleştirememektedir. Bu durum, çalışanda ciddi sağlık problemleri ve psikolojik bunalım yaratmaktadır. İmkânı olanlar ise; istifa etme, emekliye ayrılma ve başka kuruma geçerek “işten ayrılma “ davranışı sergilemektedir.

Kamu sektöründe iş tatminsizliği yaşayan personel aşağıdaki davranışları sergiler.

- Tanımlı işi dışında başka işte çalışmaya karşı direnç gösterme,
- İşe geç gelme,
- Basit bahanelerle rapor alarak işe gelmeme,
- İş yavaşlatma,
- Problemlere kayıtsız kalma,
- Sorumluluktan kaçma ve işi pas etme (sorumluluğu üzerinden atma),
- Gereksiz bürokrasi yaratma,
- Saldırgan davranışlar sergileyerek iş huzurunu bozma,
- Grevler için liderlik etme

Kamu sektöründe çalışanların en büyük şikâyetlerinden biri işleri ile ilgili fikirlerinin alınmaması ve kararların detaylardan uzak kişiler tarafından, tepeden inme bir şekilde alınması ve yukarıdan aşağıya bir talimat olarak inmesidir. Çalışan, herhangi bir durumda işi ile ilgili inisiyatif kullanamamaktadır. Bu ise kuruma büyük maliyetler olarak yansımaktadır.

Özel sektörde patronlar veya vekil yöneticiler kendi ekibini kurma yetkisine sahiptir. Bu nedenle, uyum içerisinde çalışabileceği personeli bulma ve içerisinde bir eleme yaparak “kemik kadro” oluşturma yetkisine sahiptir. Ancak, kamu sektöründe devlet adına işveren vekili konumundaki amirler bunu yapma şansına sahip değildir. Mevcut kadro ile çalışmak zorunda olup, mevcut şartlarda iş huzurunu sağlamak ve bunlar ile verimli çalışmak zorundadır. Bu durumda, çalışanın iş motivasyonu ve iş tatmininde liderin rolü büyüktür. Bu nedenle, iş tatmini kamu hizmetlerinin kalitesini belirlemede önemli bir etkidir.

1.2.4. İş Tatmini Araştırmalarının Gelişim Süreci

İş tatmini, çalışma ve endüstri psikolojisinde önemini korumaktadır. Bu konuda uzun yıllardan beri süre gelen çalışmalar, kişinin işine karşı hissettikleri ve davranışları arasındaki ilişkileri inceleme konusu yapmıştır. İş tatmini ile birlikte çalışanların tutumları ve moralleri gibi değişkenler de inceleme konusu olmuştur.

İş tatmini, çok boyutlu olması ve pek çok değişkeni içermesi nedeniyle endüstriyel yaşamda kapsamlı olarak ele alınmıştır. Özellikle günümüz modern işletmelerinde, insan faktörünün çok önemli hale gelmesi, çalışanların iş ile ilgili değer, tutum ve davranışlarının da göz önüne alınması gerekliliğini doğurmuştur.

1912 yılında F. W. Taylor işçilerin gereğinden daha yavaş çalıştıklarını gözlemlemiş ve parça başı ücret sistemini getirerek insan davranışlarını yönlendirmeyi amaçlamıştır. İşçiler ücret konusundaki tatmin düzeylerini yükseltmek için daha çok çaba göstermişlerdir. Yalnız Taylor’un göz önüne almadığı veya farkında olmadığı nokta insan davranışlarının çeşitliliği, insanın duygu ve düşünceleri, grup düşüncesi, yönetsel davranış ve iş çevresi gibi konular olmuştur (Ökzalp ve Kirel, 1996).

19. yüzyılın başlarında Robert Owen, çalışma koşullarında iyileştirmeler yapmış, çocukların en düşük hangi yaşta çalıştırılacağı, işçilere yiyecek vermiş ve haftalık çalışma süresini kısaltarak çalışan memnuniyeti ile ilgilenmiştir. Günümüzde hala çalışma süreleri tartışma konusu olmaktadır ve ülkeler arasında farklılık göstermektedir. Çalışanlar kendilerine daha fazla zaman ayırabilecekleri işleri tercih etmektedir.

1900'lü yıllarda Mary Parker Follett, "yöneticilerin çalışanlarla olan ilişkilerinde daha demokratik olmalarını, iyi bir danışmanlık hizmeti ile işçilerin örgüte daha iyi uyum sağlayacağını" savunmuştur. Günümüzde iş tatmininde yönetici davranışların etkisi hala önemini korumaktadır.

Harvard Üniversitesi'nden Elton Mayo ve Fritz Roethlisberger'in katılımı ile çalışma ortamındaki ışık şartları ve parça başı ücret sistemi üzerine yapılan Hawthorne çalışmaları neticesinde "İnsan İlişkileri Yaklaşımı" ortaya çıkmıştır. Bu yaklaşıma göre insanlar yetiştikleri sosyal çevreye göre tepki göstermekte, çalışanların ekonomik ihtiyaçlarının yanı sıra sosyal gereksinimlerin tatmin için önemli olduğu ve tatmin olmuş işçide, tatminsiz işçiye kıyasla verimlilik artışı gözlenmiştir.

1943 yılında Maslow, iş tatmini ve motivasyonun temelini oluşturan "İnsan İhtiyaçları Hiyerarşisi" görüşünü ortaya atmıştır. Bu görüşe göre insan ihtiyaçları bir hiyerarşik sırayı takip etmekte ve bir ihtiyacın tatmin edilmesi başka bir ihtiyacın ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

Douglas Mc Gregor ise; Maslow' un ihtiyaçlar hiyerarşisini baz alarak, birbirine zıt görüş içeren "X" ve "Y" kuramını ortaya atmış ve hangi görüşün çalışanlar için geçerli olduğunu araştırmıştır. Mc Gregor'un "X" kuramında olumsuz görüşlere yer verilerek çalışanlar potansiyel olarak negatif olarak değerlendirilmiş, "Y" kuramında ise insan ilişkileri yaklaşımı hâkim olup çalışanlar hakkında olumlu görüşler savunulmuştur. Mc Gregor yöneticilerin "Y" kuramına göre hareket etmelerinin uygun olacağını ve gerekli şartlar sağlandığında çalışanların başarılı olacağını savunmuştur. Aşağıdaki Tablo 1'de iş tatmininin gelişim süreci özetlenmiştir.

Tablo.1: İş Tatmini Araştırmalarının Gelişim Süreci

Tarih	Kapsam	Araştırma
1912	Bilimsel Yönetim İlkeleri	F. W. TAYLOR
1920	- Çalışma Şartlarının verimlilik üzerindeki etkisi - Dinlenme zamanları, ücret, iş zenginleştirme, sosyal etkileşim - Çalışma saatleri, çevresel faktörler, ışıklandırma, havalandırma ve gürültü - Hawthorne Çalışmaları	Endüstriyel Yorgunluğu Önleme Kuruluşu'nun yapmış olduğu çalışmalar Harvard Üniversitesi Elton Mayo ve Fritz Roethlisberger
1935	İş Tatmini Çalışmaları, etkinlik, monotonluk, çalışma şartları, danışmanlık ve başarı	Hoppock
1940-1950	Tatmin ve Verimlilik	Maslow, Mc Gregor
1959	İşin Kendisi, İçeriği	Herzberg, Mausner ve Snyderman
1963	İş tatmini yöntemlerinin karşılaştırılması ve sosyal etkileşim	Adams
1964	İş tatmini ve ödül sistemleri	Vroom
1974	İş tatmini ve işe bağımlı olan mevcut durumda tatmin olma	Du brin
1974	Çift Faktör Kuramı	Herzberg
1976	İş tatmini, performans ve işten ayrılma oranı	Locke
1977	İş tatmini ve diğer çalışanlar ile aynı düzeydeki işlerin şartlarını gözleyecek yargıya varma	Salancik ve Pfeffer
1987	İş tatmini değişkenleri ve bunların boyutları	Khaleque ve Rahman

Kaynak: LOCKE, *The Nature and Causes of Jop Satisfaction*, s.1297-1301, M.D. DUNNETTE, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, (Rand Mc. Nally College Puplicing Company, 1976, Chicago) içindeki alıntı.

İş tatmini konusunda yapılan araştırmalar üç farklı alan üzerinde durmuştur. Bunlar;

1. Fiziki ve Ekonomik Şartlarla İlgilenen Ekoller

2. İnsan İlişkileri ile İlgilenen Ekoller
3. İşin Çağdaştırılması ile İlgilenen Ekoller

1.2.4.1. Fiziki ve Ekonomik Şartlarla İlgilenen Ekol

Bu düşünce, fiziki çalışma şartlarının iyileştirilmesi ve maddi (ücret, ödül v.b.) faktörlerin iş tatmini üzerindeki etkilerini incelemektedir. 1910'lu yıllarda Bilimsel Yönetim Yaklaşımının öncüsü olan F. W. Taylor'un iş analizinin yanı sıra "parça başı ücret sistemi" uygulaması ile çalışanların daha fazla para kazanmak için daha fazla çalışacaklarına yönelik araştırmaları ile başlamıştır.

Geçmişten bugüne kadar ücret ve ödülün iş tatminini arttırdığı kesinleşmiş, ancak diğer faktörlerin de etkili olduğu ve hatta bazı durumlarda maddi ödüllerin önüne geçtiği de gerçektir. Bu öncelikler bireyden bireye farklılık göstermektedir.

İşin sağlıklı yapılabilmesi için yeterli fiziki şartların sağlanması gerekir. Kötü ısınma şartları, yetersiz aydınlatma, gürültü, yetersiz havalandırma, nem oranı, tozlu veya kimyasal ortam hem işin görülmesini önemli ölçüde aksatan hem de bireyin bedensel işlevlerinin bozulmasına yol açan durumlara neden olur. Örneğin, görme, işitme bozuklukları, zehirlenmeler, akciğer hastalıkları v.b. olumsuz etkiler yaratarak hem verimde düşüş hem de personeli ruhsal bunalım içine sürüklenecektir. Örgüt tarafından bu durumları önleyici tedbirler alınmadığında işte tatminsizlik ve şikâyetler baş gösterecektir.

Ekonomik faktörleri ise ücret, primli ücret, kâra katılma ve ekonomik ödül değişkenleri olarak karşımıza çıkar. Aynı koşullarda çalışan, aynı performansı gösteren ve aynı üretimi yapan çalışanın farklı ücretler alması ya da başka iki çalışanın aynı işleri yapıp, aynı performansı gösterdiği ve aynı miktarda üretim yaptığı halde birisinin ücretinin diğerinden düşük olması kişide olumsuz duygular yaratır. Psikolojide buna takviyede kontrast etkisi (contrast effects-zıtlık etkisi) denilmektedir. Yani kişi belli bir takviye koşulu ile bundan farklı bir takviye koşulunu karşılaştırma durumunda kalır ya da davranışları belli bir durumda takviye edilirken bu takviye koşulları ile zıtlık (contrast) teşkil eden diğer takviye koşulunun etkisi altında kalabilir (Arık, 1991). Algıda zıtlık (contrast) kişide mutsuzluk,

huzursuzluk yaratır, iş tatminsizliğini ortaya çıkarır ve tatminsizliğin derecesini artırır. İşletmeler çelişkileri ortaya çıkaran nedenleri bulup ortadan kaldırmaya çalışmalıdırlar.

Primli ücret değişkeni, iş görenin yaptığı iş oranına göre ücret ödenmesi sistemidir. Bu sistemde işin kalitesi düşer, iş kazalarının sayısı artar, daha çok üretim yaparak daha çok para kazanmak isteyen çalışanın daha çok yıpranmasına neden olur. Günümüz işletmelerinde daha çok satış ve pazarlama personeline bu sistem olumlu sonuçlar vermektedir. Kâra katılma ise, işletmenin elde ettiği kazancın bir kısmını çalışana dağıtması yöntemidir.

Ekonomik ödül ise, işletmede bir öneri, yenilik getiren, buluş yapan, yaratıcı olan çalışana ekonomik değeri olan bir ödül verilmesidir. Çalışanın ürettiği mal, hizmet ile ödül arasında denge olmalı ve ödül kısa bir zaman (kabul edilebilir) dilimi içerisinde verilmelidir. Aksi halde, verilen ödül beklenen iş tatmini ve motivasyonda amacına ulaşmaz. Aynı zamanda verilecek olan ödül çalışınca tatmin edici olmalıdır yani çalışan tarafından değerli olarak algılanmalıdır. Kişi hangi davranıştan dolayı ödül aldığını bilmelidir. Aksi halde yine ödül amacına hizmet etmemiş olacaktır.

Ekonomik ödüller yukarıda açıkladığımız gibi dışsal olabileceği gibi içsel ödüllerde söz konusudur. İçsel ödüller bireyin kendine verdiği ödüldür. Kişi yaptığı işten olumlu sonuç alır ise “başarı ihtiyacını” ve “kendinden gurur duyma” ihtiyacını karşılamış olacaktır. Yaptığı işin sonucunda başarısız olan kişi psikolojik olarak rahatsız olacak, kendini zayıf ve yetersiz hissederek iş tatmini düşecektir. İki farklı ödül kaynağı olmasına rağmen, Pritchard ve Peter’in çalışmalarında konu olan ödül organizasyon tarafından verilen ifade etmektedir. Bunlar ise; ücret, terfi, formel takdir, güvence vb. yer almaktadır.

Yukarıda görüldüğü gibi ekonomik faktörlerin tek başına iş tatmini sağlamadığı görülmektedir. Bireyin iç dünyası, grup etkileşimleri ve sosyal gereksinimleri de iş tatmini üzerinde etkilidir.

1.2.4.2. İnsan İlişkileri İle İlgilenen Ekol

İş tatmininde insan ilişkilerinin önemi, grup etkileşimi ve iş arkadaşlarının önemi 1927–1932 yılları arasında yapılan Hawthorne araştırmaları sonucunda ortaya çıkmıştır. Hawthorne araştırmalarında ilk olarak ışık şiddetinin kadın çalışanlarda verimliliğe etkisi araştırılmış fakat ışık şiddeti ile verimlilik arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Başka bir deneyde parça başı üretim sistemi dokuz ayrı grup oluşturularak izlenmiştir. Burada amaç işçilerin daha fazla para kazanmak için daha çok çalışacaklarını göstermekti. Ancak, Hawthorne araştırmacıları grubun bütün üyeleri için bir standart üretim miktarı belirlediğini tespit etmişlerdir. Yani işçiler bağlı olduğu grubun belirlediği normlar doğrultusunda üretim yapmaktaydılar. Yani bir gruba üye olmak veya başarılı bir iş yapmak insan için paradan daha önemliydi. Bu durum örgütlerde insan faktörünün önemini göstermiş ve günümüz işletmelerinde “insana değer, saygı ve önem vb.” kavramlar vizyonlarında yer almıştır.

Hawthorne araştırmaları sonucunda “İnsan İlişkileri Yaklaşımı” kavramı ortaya çıkmıştır. Bu görüşe göre bireyler yetişmiş oldukları sosyal çevreye göre tepki vermekte ve grup normlarına uyum göstermektedir.

Douglas Mc Gregor da birbirine zıt olan “X” ve “Y” kuramlarını ortaya atmıştır ve bu görüşlerden insan ilişkilerini ön plana çıkaran ve pozitif düşüncüyü savunan, “Y” kuramını savunmuştur.

İnsan ilişkilerini ön plana çıkaran en önemli araştırmalardan biri de 1940 yıllarında Michigan State Üniversitesi’nde Lensis Likert yönetiminde “Liderlik davranışları” üzerine yapılan araştırmalardır. Bu araştırmada amaç, başarılı grupları inceleyerek bu gruplardaki liderlik davranışlarını incelemektir. Bu çalışma sonucunda “işe yönelik” ve “çalışana yönelik” olmak üzere iki tip lider davranışı belirlenmiştir. İş merkezli lider davranışında, lider astlarının çalışmaları ile yakından ilgilidir. Bu tip lider iş prosedürlerini açıklar ve temelde başarı ile ilgilidir. Liderin esas amacı görevin etkin bir şekilde yerine getirilmesidir. Çalışana yönelik liderlik davranışında ise; daha çok iş grupları geliştirme ve iş görenlerin işlerinden tatmin olmaları ile ilgilidir. Bu tip liderin esas amacı çalışanların kendilerini iyi hissetmeleri ile ilgilidir (Özkalp ve Kırel, 1996).

İnsan ilişkileri ile ilgilenen diğerk bir araştırma ise 1940 yılının sonlarına doğru Ohio State Üniversitesi ve Ralph Stopdill'in yönetiminde yapılmıştır. Amaç, liderlik davranışını belirlemenin grup ve örgüt amaçlarına ulaşmada ne derece önemli olduğunu göstermektir. Bu araştırmalar sonucunda liderin iki tür davranış biçimi gösterdiği ortaya çıkmıştır. Bunlar ilişkiye yönelik davranış ve yapıya yönelik davranıştır. İlişkiye yönelik davranış gösteren lider astlarıyla sık sık ikili ilişki içerisine girerek onların duyguları ve düşünceleri ile yakından ilgilenir. Bireylerin ihtiyaçlarının neler olduğuna önem verir. Astlarına sık sık zaman ayırarak arkadaşça onların sorunları ile ilgilenir. Yapıya yönelik lider ise, grupları amaçları başarmak doğrultusunda yönlendirerek onların rol yapılarını belirlemek ile ilgilenir. Lider grup faaliyetlerini planlama, örgütleme, görevleri belirleme ve yön verme şeklinde yönetir. Bireylerin rol yapılarını belirlemek ve düzenlemek, astları verilen görevleri başarmaları için yönlendirmek bu tip liderin davranış biçimidir (Özkalp ve Kırel, 1996).

İnsan ilişkileri ile ilgilenen araştırmacılar; parasal faktörlerin yanı sıra insanı ve çevre ile etkileşimini ön plana çıkaran değerler üzerinde durmuşlardır. Bunlar; çalışmada bağımsızlık, sosyal katılma, değer ve statü vermek, gelişme ve başarı olanakları sunma, öneri sistemi geliştirme, psikolojik güvence verme ve sosyal aktiviteler düzenleme gibi değerler ön plana çıkmıştır. Bu değerlerin olumlu olmasının iş tatminini yükselteceği savunulmuştur.

Vroom ve Baret ise çalışmaları sonucunda iyi danışman ve dostça ilişkilerin, iş tatminini arttırdığı, devir oranını ve devamsızlığı azalttığını göstermişlerdir (Vroom, 1964; Korman, 1978). İş gören ve danışman beraber iş üzerinde fikir alışverişinde bulduklarında ve ortak düşünce ile karar verdiklerinde iş görenin o danışmana karşı tutumu olumlu olmakta ve iş tatminini arttırmaktadır.

1950'li yılların sonuna kadar insan ilişkileri ile ilgilenen ekol etkisini sürdürmüştür. 1977 yılında Herzberg, Mauser Synderman'ın çalışmaları sonucu "işin çağdaştırılması" görüşünün ortaya çıkmasıyla önemini kaybetmiştir.

1.2.4.3. İşin Çağdaştırılması İle İlgilenen Ekol

İkinci Dünya Savaşı öncesinde klasik anlayışa karşı eleştiriler başlamış, birçok sosyolog ve sosyal psikoloji uzmanı işletmelerin verimliliğinde insan unsurunun oynadığı önemli rolü ortaya çıkaran çalışmalar yapmışlardır. Bu ekol üzerine yapılan en önemli araştırmalardan biri İngiltere’de 2. Dünya Savaşından sonra Tavistock Maden Enstitüsü tarafından yapılmıştır. Tavistock Enstitüsü örgütlerin beşeri ve teknik boyutlarının birbirleriyle olan ilişkisini ve etkileşimini odak noktası olarak kabul etmiştir. Bu çerçevede İngiltere’de kömür madenlerinde ve Hindistan’da da tekstil fabrikalarında araştırmalar yapılmıştır. Maden ocaklarında yapılan teknolojik gelişmeyle shortwall (kısa hat) şeklinde olan teknoloji değiştirilerek long-wall (uzun hat) çalımsa sistemine geçilmiştir. Daha önceki teknolojide 40–50 kişilik çalışma grupları varken yeni teknoloji ile bu gruplardaki işçi sayısı çok azaltılmış, böylece insanların grup kimlikleri kırılmıştır. Yeni kullanılan bu teknoloji ile ilk önceleri artan verim daha sonra azalmıştır. Bunun nedeni insanlar arasındaki etkileşimin ortadan kalkmasıdır. Yöneticiler verimliliğin azalması üzerine teknolojiyle çalışma gruplarının birlikte olabilecekleri yeni bir düzenleme arayışı içine girmişler ve bu yeni düzenleme sosyo teknik sistem olarak adlandırılmıştır.

Tavistock Enstitüsü Araştırması; kömür madenlerinde teknolojinin yenilenmesi devamsızlık, çatışma ve tepkilere neden olmuştur. Sonuç olarak yeni bir sosyo-teknik sistem oluşturulmuştur. Kömür çıkarımında yapılan teknolojik değişmelerin organizasyon yapısı ve işleyişi üzerindeki etkilerini, sosyo-teknik teknoloji kullanan organizasyonlar için mekanik, yoğun teknoloji kullanan organizasyonlar için organik ve çözümleyici teknoloji kullanan organizasyonlar için de mekanik/organik organizasyon yapısı öngöründe bulunulmuştur.

İngiltere’de Tavistock Enstitüsü ve Amerika’da Graduate School of Business Administration Kaliforniya Üniversitesi, bu ekolün en büyük atılımını yaparak mevcut işin her bir işçiyi tatmin edecek şekilde yeniden organize edilmesini ileri sürmüşlerdir. Fakat yapılan çalışmalarda işin teknik analizi ön plana çıkmış olup, insan faktörüne yeterli önem verilmemiştir. Günümüzde de otomasyon sistemlerinin ön plana çıkması insan faktörünün işini rutin hale getirmiş ve iş tatminini düşürmüştür. İşin teknik boyutu ile insan faktörünü uzlaştıracak düzey

yakalanmalıdır, yani ne teknik boyut ön plana çıkarılmalı ne de iş tatmini sağlamak için teknik boyut ihmal edilmelidir. Örgüt amaçları ile iş gören beklentileri ortak noktada kesişmelidir.

Otomasyonun yoğun olduğu günümüz işletmelerinde, iş kaynaklı tatminsizlik sorunları ile karşılaşmaktadır. Çalışanın başarı ve yaptığı işin sonucunu görerek gurur duyma hisleri tatmin edilememektedir. Ayrıca işin teknik boyutu bir noktaya kadar verimliliği yükseltmekte ve bir noktadan sonra durağanlaşmakta ya da düşmektedir. Sürekli iyileştirme düşüncesi, insan faktörünün katılımını ön plana çıkarmaktadır. Buradan hareketle katılımlı yönetim, yalın organizasyon, kalite sistemleri, proses iyileştirme, süreç yönetimi, kalite fonksiyon yayılımı, sosyo-teknik sistem gibi insan faktörünü ve iş ile uyumunu ön plana çıkaran yönetim modellerinin benimsendiğini görmekteyiz.

1.2.5. Çalışanın Temel Şikâyet ve Tatminsizlik Konuları

Tatminsizlik ve gerginlik bir örgüt için olağan bir durumdur. Her çalışanın tam anlamı ile memnun edilmesi mümkün olmayacağından çeşitli şikâyet ve sürtüşmeler olacaktır. Çeşitli sorunlar ve koşullardan dolayı işçide rahatsızlıklar olabilir. İşçi de bu rahatsızlıkları çeşitli eylemler ile dile getirmek ister. Her zaman işgörenlerin rahatsızlıklarını dile getirebilmeleri için olanaklar sağlanmalıdır. Bu şikâyetler kimi zaman yanlış giden bir süreci gösterebilir (Bingöl, 1990).

Genel olarak şikâyet açıklanmış olsun ya da olmasın, geçerli olsun ya da olmasın, örgüt ile ilgili herhangi bir konuda birinin haksız, adaletsiz diye düşündüğü, inandığı ve hatta hissettiği bir memnuniyetsizlik ya da hoşnutsuzluk olabilir. Bu tanıma göre;

- Şikâyet işçi tarafından açıklanmış veya açıklanmamış olabilir,
- Şikâyet yazılı veya sözlü olabilir,
- Şikâyet doğrudan hoşnutsuzluğun işletme ile ilgili bir konudan doğmuş olması gerekir (Yalçın, 1999).

Çalışanların şikâyet ve tatminsizlik nedenlerini bilmeden iş tatmini sağlamak mümkün olmadığından burada çalışanların iş ile ilgili temel şikâyetlerine

değınilmiştir. İş ile ilgili şikâyet ve olumsuz tutumlar üç kısımda incelenebilir (Eren, 2004). Bunlar:

1. İşin yapılış koşullarına ve iş aletlerine bağılı şikâyet ve tatminsizlikler,
2. Belli bir işte çalışma sonucunda elde edilecek maddi çıkarlara ilişkin şikâyet ve tatminsizlikler,
3. Takdir edilme ve sosyal prestij durumlarına ilişkin şikâyet ve tatminsizlikler,
4. Örgütün çevresi ile ilgili şikâyet ve tatminsizlik konularıdır.

1.2.5.1. İşin Yapılış Koşullarına ve İş Aletlerine İlişkin Tatminsizlikler

İşin yapılış koşulları ile ilgili olarak, işçilerin aletleri kullanma bakımından sahip olmaları gereken çevresel olanaklar ve kişisel yeteneklerini kapsar. Bu şikâyetlerin büyük bir kısmı işyeri ile ilgilidir. Kötü ısınma şartları, yetersiz aydınlatma ve havalandırma yüzünden ortaya çıkan hem işin yapılmasını önemli ölçüde etkileyen hem de bireyin bedensel işlevlerinin bozulmasına yol açan, meslek hastalıklarına neden olan kötü çalışma şartlarıdır. Örgüt yönetimi tarafından bu şartlar iyileştirilmedikçe çalışanda şikâyet ve tatminsizlikler baş gösterecektir.

1.2.5.2. Maddi Çıkarlara İlişkin Şikâyet ve Tatminsizlikler

Her çalışan gösterdiği çabanın karşılığında hak ettiğini düşündüğü ücreti ödöl olarak almak ister. Bu nedenle ücret; adil, işin miktar ve niteliğine uygun olarak saptanmalıdır.

Her birey kendisini bakmakla yükümlü hissettiği ailesine, çocuklarını arzuladığı refah düzeyini sağlamak ve yaşadığı çevrenin yaşam standartlarını yakalamak ister. Bilindiği gibi maddi çıkarlar ihtiyaçlar dizisinin basında gelmektedir. Günümüzde birçok sosyal gereksinimlerde maddi imkânlarla bağılı olarak giderilebilmektedir.

İş yerlerinde çalışanın maddi ihtiyaçları ücretin yanı sıra, prim, maddi ödüller, ücretsiz yemek, servis aracı tahsis etmek, iş yeri sosyal tesisleri kurmak, gıda yardımı, lojman tahsisi ve yakacak yardımı gibi sosyal hizmetlerde çalışanın maddi beklentilerini karşılamaktadır.

Diğer bir konu, işgören hak ettiği ücretini zamanında almak ister. Belirtilen zamanda ödenmeyen ücret iş tatminsizliğine yol açar.

1.2.5.3. İşgörenin Kişiliği İle İlgili Şikâyet ve Tatminsizlikler (Eren, 2003)

Çalışanların fiziksel ve çıkarlarının yanı sıra diğer önemli bir tatminsizlik konusu da işgörenin kendi kişiliğinin kendi ruh hali üzerinde yarattığı olumsuz etkilerdir. Başarılı bir iş sonucunda takdir edilme arzusunun karşılanmaması bu tür tatminsizliğe örnek olarak verilebilir.

Verilen iş ile ilgili şikâyetler: İş gören bakımından daha önce öğrenilecek alışkanlık haline gelmiş bir işin kendisine verilmemesi ve onun bilgileri dışında kalan bir işi yapmaya zorlanması, öğrenilen şey ile icra edilen şey arasında farklılıkların bulunması, yapmak isteyip yapamamasının verdiği bir bunalımı (tatminsizliği) ortaya çıkarmaktadır.

Kişisel değer ve yapılan işin gerektiği şekilde takdir edilmesi gerekir. Çünkü işgören ortaya çıkardığı bir eserin kendisine atfedilerek maddi ve manevi yönden takdir edilmesini bekler. İşgörenler kendi yeteneklerine denk veya başarabileceğine inandığı görevler almak ister. Yüksek vasıflara sahip ve zeki bir çalışanın düşük yetenek gerektiren işe verilmesi kişide içsel olarak bir tatminsizlik yaratır.

Terfi ile ilgili şikâyetler: Terfi insanı çalışmaya sevk etmede en önemli etmen olan ihtirası tatmin eden bir araçtır. Eğer işe yeni alınan bir kimse, önünde ilerleme olanağının bulunmadığını ve ücretinin artmayacağı duygusuna kapılırsa her türlü çabanın gereksiz olduğuna inanarak işe karşı olumsuz bir tutum takınabilir. Bu durumda şikâyet ve tatminsizlik kaçınılmaz olacaktır.

İlişki şekillerine ait şikâyetler: İnsanlara en çok üzüntü ve ıstırap veren şeyler, büyük üzüntü ve kırgınlıklardan çok devamlı olan küçük kırgınlıklar ve iş saatlerinde duyulan küçük kinlerdir. Büyük ıstırapların akıl ve mantık ile açıklanabildiği ve bilinçle kavrandığı halde, küçük kinler ve üzüntüler bilinçaltında ve gururun egemen olduğu hallerde geçerli olmaktadır. Bu nedenle iş yerlerinde nefret uyandıran bütün küçük olaylara önem verilmelidir. Örneğin; iş yerinde güvensizlik havasının

yaratılması, verilen sözlerin tutulmaması, işgören sorularına duyarsız kalma v.b. küçük haksızlıklardır. İlişki şekillerine ait şikâyetlerin bazıları bir şeyin dış görünüşü üzerinde durarak gerçek kişiliği hakkında bilgi edinmeden o kişi hakkındaki ön yargılardan ileri gelir. Paranoyak adı verilen bir ruhsal karışıklığa sahip olan kimse başkaları tarafından gölgelendiği kanısına varacaktır. Örneğin; bir atölyede çalışan farklı uyruklu bir işçinin, kendisine yapılan davranışların ve eleştirilerin nedenini farklı uyruklu olmasına bağlayabilir. Bu durum tamamen gerçeğe bağdaşmayan duygusal komplekslerden meydana gelmektedir.

Gelişme olanakları ile ilgili şikâyetler: Değer verilen bir kişi gözüyle bakılmak, yetenekli bir insan gözüyle sayılmak, anlaşılmak ve grup içinde sivrilmek ihtiyacı tatmin edilmediği sürece bu tür karaktere sahip olan kimseler, tatminsizlik ve şikâyete yol açan ruhsal bir bunalıma itileceklerdir. Fakat bu beklendi herkes de olmayabilir. Kimi çalışanlar sorumluluk almak istemez, rahatlıkla yapabileceği ve talimatlarla çalışmak ister.

1.2.5.4. Örgütün Çevresi İle İlgili Şikâyet ve Tatminsizlikler

Bu şikâyet ve tatminsizlikler örgütün faaliyet gösterdiği sosyal çevrenin örf, adet, inanç ve değerlerin çalışanlar üzerinde yaptığı etkilerden kaynaklanır. Bu tip şikâyet ve tatminsizlikler örgüt tarafından giderilemez.

İnsanın sosyal bir varlık olduğu düşünüldüğünde, çalışan işyeri dışında sosyal çevre ile iletişim ve etkileşim halindedir. Çalışan yaşadığı çevreye uyum sağlayamadığında mutsuz olacaktır. Bu durum çalışanın işine ve verimine de yansiyacaktır. Örneğin; büyük şehirlerde yaşamış bir kimsenin kırsal bir alanda kurulu bir işyerinde çalıştığını düşünelim. Kişinin değer yargıları bu yeni çevre ile uyuşmuyorsa sosyal gereksinimlerini karşılayamayacak, yalnız kalacak ve mutsuz olacaktır. Bu nedenle örgütler personel seçiminde; faaliyet gösterdiği bölgenin toplumsal değerlerine sahip kişileri tercih etmelidir. Tesis yeri seçiminde de bu durum göz önüne alınmalıdır.

1.2.6. İş Tatmini Açısından İhtiyaçlar ve Beklentiler

Bu kısımda iş tatmini veya tatminsizliğine yol açan insan ihtiyaçlarını incelemeye çalışacağız. İhtiyaçlar her ne kadar kişiden kişiye farklılık ve öncelik sırası değişse de ihtiyaçlar, “temel ihtiyaçlar” ve ikinci derecede “tamamlayıcı ihtiyaçlar” olarak iki grupta incelenebilir. Diğer tüm canlılar gibi insanın da yaşamını devam ettirebilmesi ve hayatta kalabilmesi için yemek, içmek, nefes almak, uyumak, soğuktan ve sıcaktan korunmak (barınma), dinlenmek, bedenini tehlikelerden korumak gibi ve cinsel arzularını tatmin etmek gibi temel ihtiyaçları vardır. Bu ihtiyaçlar “fizyolojik ihtiyaçlar” olarak da tanımlanabilir. Bu ihtiyaçlarda kendi içerisinde bölgelere göre, toplumsal değerlere göre farklılık gösterir. Afrika’ da yasayan insanlar için yemek, içmek en temel ihtiyaç olarak algılanmaktadır.

İkinci derecede olan tamamlayıcı ihtiyaçlar, temel ihtiyaçlara oranla daha az belirlidirler. Bu çeşit ihtiyaçlar, fizyonomiden çok, düşünce ve duygularla ilgili olduğundan sosyal ve psikolojik bir özelliğe sahiptirler. Bu ihtiyaçların en büyük özelliği de zamanla kazanılmalarıdır. İnsanlar görgü, tecrübe, eğitim ve bilgi sahibi oldukça bu tür ihtiyaçları da gelişir. Şiddetleri de kültürel ve sosyal faktörlere daha çok bağlıdır. Bu ihtiyaçlara örnek olarak kişisel takdir, görev sorumluluğu, hissetme ihtiyacı, iddia etme, şefkat duyma, yarışma, bazı şeylere sahip olma, bazı kimselerle birlikte olma ve onları arama arzusunu sayabiliriz.

Bu grup ihtiyaçlar pek açığa vurulmamakla beraber, insan yönetimini çok fazla etkilerler. Hatta bu yüzden iş görenleri ortak işbirliği, amaç ve arzulara götürmek zorlaşır. Bu bakımdan iş yerinde alınacak kararların ve iş ile ilgili yöntemlerin iş görenlerin ikinci derecedeki ihtiyaçlarına yapacakları etkileri inceden inceye düşünmek, uygulamayı ona göre yapmak gerekecektir (Eren, 2003).

İkinci grupta incelenen “tamamlayıcı ihtiyaçlar” o kadar gizlidir ki, bunu insanın kendisi bile önceden kestiremeyebilir ve fark etmeyebilir. Bu ihtiyaçlar önceden tatmin edilmediği için, gerek yöneticiler ve gerekse iş görenler mevcut tatminsizliklerinin nedenlerini işletmeden elde ettikleri maddi çıkarların yetersizliklerine bağlarlar. Bu durumda haftalık izinler ve ücretler arttırıldığı halde tatminsizlikler devam eder. Bu haller de birinci tip olarak belirttiğimiz fizyolojik

ihtiyaçlar giderilmediği zaman, bu durumun ikinci tip psikolojik ihtiyaçlara etki ettikleri ve onları da olumsuz yöne götürdükleri görülür. Bunun terside doğrudur; psikolojik tatminsizlikler birey için bir sorun olmakta ve fizyonomisini de olumsuz etkileyerek hastalıklara ve bunalımlara götürmektedir.

1.2.6.1. Temel İhtiyaçlar (Eren, 2003)

A.H. Maslow, insan davranışlarının temelinde yatan ihtiyaçları, bir hiyerarşik sıraya göre dizmiştir. 1954 yılında klinik gözlemlerinden yararlanarak, insanlarda temel ihtiyaçların neler olduğunu tespit etmiştir. Maslow'un ihtiyaçların sınıflandırılmasında esas aldığı iki varsayım vardır. Bunların birincisinde, insan davranışlarının temelinde ihtiyaçların olduğudur. Bu yüzden bireylerin davranışlarını anlayabilmek için onların ihtiyaçlarının neler olduğunu bilmek gerekir.

İhtiyaçlar hiyerarşisinin ikinci varsayımı ise, ihtiyaçların önceliği ve şiddeti ile ilgilidir. Maslow'a göre kimi ihtiyaçların tatminine insanlar, diğerlerinden daha fazla önem verirler. Bunların doyurulmasından sonra, bireyler daha üst düzeyde ihtiyaçlar aramaya başlarlar.

Maslow, insanların davranışlarına biçim veren ihtiyaçları beş kategoriye ayırmıştır (Miller, 1966).

1. Aşama (Fizyolojik İhtiyaçlar): Açlık, susuzluk, uyumak, cinsellik, bağırsakların boşaltılması gibi organizmanın hayatını sürdürücü ihtiyaçların oluşturduğu kategoridir.
2. Aşama (Güvenlik İhtiyaçları): fizyolojik ihtiyaçlarını karşılayan insanın, bundan sonra hisseceği ihtiyaç kategorisi güvenlik olacaktır.
3. Aşama (Ait olma ve sevgi ihtiyaçları): Bireyin fizyolojik ve güvenlik ihtiyacı makul ölçüde doyurulmuşsa, üçüncü bir ihtiyaç grubunun varlığı kendini gösterecektir.
4. Aşama (Takdir ihtiyaçları): Bu ihtiyaç kategorisi iki aşamalıdır. Birisi, bireyin başkaları tarafından takdir edilerek saygı görmesidir, diğeri de bireyin kendi kendini takdir edip, kendini saymasıdır.
5. Aşama (Kendini Tamamlama İhtiyacı): Birey, bütün ihtiyaçlarını tatmin etmiş olsa bile, zaman zaman içinde bir huzursuzluk ve hoşnutsuzluk duyacaktır. Tüm

yeteneklerini ve becerisini, bilgisini, uğraşı alanında tam olarak ortaya koyamadığına inandığı ve en iyiye ulaşamadığını sandığı süreçte, içinde bir boşluk ve eksiklik hissedecektir. Bu ihtiyaçlara biz kendini tamamlama ya da kişisel bütünlük adını veriyoruz.

Görüleceği üzere Maslow, temel ihtiyaçları, ihtiyaçlar hiyerarşisinde fizyolojik ihtiyaçlar olarak birinci sıraya koymuştur. Birey bu ihtiyaçları karşılamadan diğer ihtiyaçlar ortaya çıkmaz. Birey, öncelikle kendisinin, ailesinin, çocuklarının ve bakmakla sorumluluk duyduğu kişilerin fizyolojik ihtiyaçlarını makul (kabul edilebilir) düzeyde tatmin etmek ister. Emniyet veya güvenlik ihtiyacı ise aslında fizyolojik ihtiyaçların sürekliliğini sağlamak olarak tanımlanabilir. İşe ve amirine karşı güvensizlik, ihtiyarlık korkusu ve buna benzer korku ve tehditler insanoğluna yarınını güven ve garantiye alma arzusunu verir. Böylece fizyolojik ihtiyaçların devamlılığı sağlanmış olacaktır. Günümüzde kamu sektöründe çalışmanın tercih edilmesinin en büyük nedeni insanın emniyet ve güvenlik ihtiyacının ağır basmasıdır. Bunlar, emeklilik, tazminat, işsizlik tazminatı, kaza ve ölüm durumunda güvence sayılabilir. Toplumda çeşitli sigorta kuruluşları ve sendikalar güvenlik ihtiyacının tatmini için kurulmuşlardır.

1.2.6.2. Tamamlayıcı İhtiyaçlar (Eren,2003)

Bu ihtiyaçlar bireyin daha çok sosyal ve psikolojik ihtiyaçları olup bireyden bireye değişiklik gösterir. Bunlar daha çok dış çevreden gelen sosyokültürel uyarıcılar tarafından başlatılmakta ve yönlendirilmektedir. Bu tür ihtiyaçlar daha çok şeref, statü, ahlak, namus kavramları gibi manevi değerlerle ilgilenir. Hatta bazen fizyolojik ihtiyaçların önüne geçebilir. Örneğin, her hangi bir insan açlıktan ölür ama hırsızlığa, dilencilığe başvurmaz. Yine bir kişi asker kaçağı damgasını yememek için şehit olabilir.

Maslow'un fizyolojik ihtiyaçların karşılanmasında güvenlik ve devamlılık sağlandıktan sonra, bir sosyal gruba (aile, iş, işletme, millet, sendika vb.) ait olma ve sevgi ihtiyacının tatmini önem kazanır. Kişi, karşılıklı sevgi bağlarının olduğu insanlarla ilişki kurmayı arzu eder. Böylece önem verdiği gruplara katılmayı ve kabul görmeyi arzu edecektir. Yöneticiler bu ihtiyacı çoğu hallerde göremezler ya da

önemsemezler; bu yüzden işçiler kendi aralarında normal iş grupları dışında biçimsel olmayan gruplara ve sendikalara dâhil olarak bu ihtiyaçlarını karşılarlar. Çalışan zamanının yaklaşık 1/3' lük kısmını iş ortamında geçirir, bu nedenle insan hayatında iş gruplarının önemi büyüktür. İş görenler bağlılık ihtiyacının büyük bir kısmını ailesi, akrabası, üye olduğu birlik ve derneklerde olduğu kadar iş çevresi içinde de tatmin etmek isteyecektir.

Maslow'un dördüncü ihtiyaç kademesinde (Takdir edilme); kişi toplumda bir gruba ait olduktan sonra ve bir grup ruhu yaratıldıktan sonra gerek grup içinden gerekse grup dışından kendisine sürekli ve sağlam bir değer verilmesini arzu eder. Bazen, kişi kendi kendisini de başarı sonucunda takdir etmek ister. Kişi toplum içinde statüsüne başkalarının kendisine verdiği değer ile kavuşur. Buna örnek diğer bir sosyal ihtiyaç da hayran olunma ihtiyacı ve işe yaradığını hissetme duygusudur.

Maslow' un ihtiyaçlar hiyerarşisinde son aşama (5.aşama) ise yine tamamlayıcı bir ihtiyaç olan "kendini Gerçekleştirme"dir. Bu aşamada birey araştırma, öğrenme ve hatta bilinmeyen bazı şeyleri ortaya çıkarma, hobilerini hayata geçirme, sosyal yardımlarda bulunma gibi ihtiyaçlarını giderme arzusundadır. Günümüzde temel ihtiyaçları, güvenlik, ait olma ve sevgi, takdir edilme ihtiyaçlarını yüksek düzeyde gerçekleştirmiş iş adamlarının okul, huzur evi, yurtlar yaptırdığı, yoksul öğrencilere burs verdiği görülmekte ve böylece herkes tarafından tanınan, beğenilen ve takdir edilen olmak isterler.

İhtiyaçların giderilmesi esasına dayanan motivasyon teorilerinden birisi de Frederick Herzberg' in Çift-Faktör teorisidir. Herzberg 200 kadar mühendis ve muhasebecinin iş tatmini üzerinde arkadaşları ile birlikte bir çalışma yapmıştır. Araştırmada, çalışanların işlerine ilişkin olup da, kısmen veya tamamen bulunmaları halinde, onları mutsuz kılan faktörlerin neler olduğu sorulmuştur. Ayrıca, kendilerini daha iyi ve hızlı çalışmaya yöneltecek faktörlerin neler olduğunu belirtmeleri istenmiştir. Buna benzer birkaç sorudan alınan cevaplar doğrultusunda Herzberg, iş faktörlerinin iki grup içerisinde toplanacağı sonucuna varmıştır (Eroğlu, 2000).

Herzberg'in çift faktör teorisi: Herzberg, iş tatminini etkileyen faktörleri hijyen ve motivasyon olmak üzere iki grupta toplamıştır (Sweeney ve McFarlin, 2002). Bazı iş

şartlarının veya faktörlerinin mevcut olmaması halinde, çalışanlar tatminsizlik duymaktadırlar. Öte yandan, bu faktörlerin varlığı durumunda tatmin oldukları da söylenemez. Herzberg bunlara hijyen faktörler adını vermektedir. Bunlar (hijyen Faktörleri);

- İş Güvencesi
- İş arkadaşları ile olan ilişkilerin kalitesi
- Ücret
- Çalışma ortamı

Diğer yandan bazı iş faktörleri vardır ki bunlar mevcut oldukları zaman iş tatminini ve motivasyon düzeyini yükseltirler. Öte yandan bu faktör ya da şartların olmaması durumu da tatminsizliğe yol açmaz. Herzberg bu faktörlere “tatmin edici veya motivasyon (güdeleyici) faktörleri” adını vermiştir. Bunlar (motivasyon faktörleri);

- Başarı
- Tanınma
- Takdir ve övgü
- Sorumluluk
- İşin Kendisi

Herzberg’ in bulgularına göre, geleneksel olarak tatmin veya tatminsizlik iki karşıt ucu gösteren kavramlar olmaktan çok (Maslow’da böyledir), birbirinden farklı kavramlardır. İş tatmini ve motivasyonu meydana getiren faktörler, iş tatminsizliğini doğuran faktörlerden farklıdır. Bu araştırmanın en önemli sonucu ve teorisinin temel önermesi de, tatmin yaratan faktörler ile tatminsizlik doğuran faktörlerin ayrı olmasıdır (Eroğlu, 2000).

McClelland ihtiyaç teorisi: Tamamlayıcı ihtiyaçlar konusunda yapılan en önemli araştırmalardan biri de McClelland ve Atkinson’ın ihtiyaç teorisidir. David McClelland, insan ihtiyaçlarını üç grupta toplamıştır. Birincisi başarı ihtiyacı, ikincisi bağlılık ihtiyacı ve üçüncüsü güçlülük ihtiyacıdır (Nelson ve Quick, 2005). McClelland başarı güdüsü üzerinde daha çok durmuştur. Başarı ihtiyacı insanların çoğunda potansiyel olarak vardır. Bu ihtiyacın şiddeti kişiden kişiye, toplumdan topluma da değişiklik gösterir. Bireylerin, kendi ilgi alanlarında en iyi olmak istekleri

ve mükemmelliğe ulaşmak gibi duygularını, başarı güdüsü ile izah edebiliriz. Bağlılık ihtiyacının esası, bireyin kendi dışındaki insanlar veya gruplarla ilişki içerisinde bulunmasıdır. Dostluk kurmak ve belirli bir arkadaş çevresi edinmek, genellikle insanların hoşlandığı şeylerdir. Ancak, kimi insanlarda, başkalarının arkadaşlığına başvurmak eğilimi çok kuvvetli iken, kimilerinde de zayıf olabilir. Ayrıca, bireyleri arkadaş aramaya iten faktörlerin farklılığına da işaret etmek gerekir. Bunların, en önemlilerinden bir tanesi, insanın gerçekten iyi bir arkadaşlıktan hoşlanmasıdır. Diğerleri ise, bireylerin para, çıkar ve diğer maddi ödüllerden yararlanmak için başkaları ile arkadaşlık kurma istekleridir (Güven).

Güç güdüsü, bireylerin öznel ve nesnel çevreleri ile olan ilişkilerinde, her türlü etkileme araçlarını ellerinde bulundurma ve bunların aracılığıyla çevrelerine egemen olma isteklerini belirtir. Üstün olmak ve başkalarını denetleyecek araçları koruyabilmek için, bu güdüye sahip bireyler, diğerlerine göre daha fazla risk altına girerler (Davis, 1988).

Douglas McGregor'un X ve Y kuramı: McGregor insan ihtiyaçlarını ve motive eden faktörleri Maslow' un ihtiyaçlar hiyerarşisini kullanarak açıklamaya çalışmıştır. McGregor insan ihtiyaçlarını alt seviye (fizyolojik, güvenlik) ve üst seviye (sosyal, saygı/itibar, kendini ispatlamak) olmak üzere iki gruba ayırmıştır. Alt seviye ihtiyaçları X, Üst seviye ihtiyaçları ise Y teorisi ile açıklamıştır (Nelson & Quick, 2005).

X Teorisi;

- İnsanlar doğal olarak tembeldir ve mümkün oldukça az çalışsın ister.
- Başarıyı hedeflemez, sorumluluk almak istemez, tembelliği tercih eder
- İnsanlar bencildir, kendini düşünür, işten kaytarmak ister.
- Değişikliğe doğal olarak direnç gösterir.
- İnsan kolay atlatan, zeki olmayan, şarlatan ve demagogdur.

Y Teorisi;

- İnsan doğal olarak pasif değildir, organizasyonel ihtiyaçlara direnç göstermez, organizasyonlarda sürekli deneyim kazanarak sonuca ulaşır.
- İnsan motive edilebilir, gelişmelere açıktır, sorumluluktan kaçmaz, organizasyonel amaçlara uygun hareket etme eğilimindedir.

- Yönetim tarafından uygun çalışma şartları ve operasyon metotları oluşturulduğunda, insanlar örgüt hedeflerine ulaşmak için çaba gösterme ve başarıya ulaşma eğilimindedirler.

1.2.6.3. Beklentiler

Bireyler yukarıda açıkladığımız gibi temel ve tamamlayıcı ihtiyaçlarının yanı sıra, örgüt içerisinde ki davranışlarının karşılığında örgüt yönetiminden bazı beklentilerinin karşılanmasını ister.

Skinner tarafından geliştirilen psikolojide “davranış koşullanması” olarak da bilinen kavramın ana fikri, davranışların karşılaştığı sonuçlar tarafından şartlandırıldığı varsayımdır.

Burada söz konusu olan davranış-sonuç ilişkisidir. Bu şartlanma teorisinin organizasyonlarda uygulanmasıyla örgütsel davranış değiştirme (Organizational Behavior Modification) adı verilen yeni bir alan doğmuştur (Davis, 1972). Bu şartlanma kuramının ana fikri; birey her hangi bir şekilde davranışta bulunur, bu davranışın sonucu önemlidir, sonuca göre kişi aynı davranışı ya tekrar gösterecek ya da aynı davranışı bir daha tekrarlamayacaktır. Davranışın sonucu kişi tarafından haz verici veya memnun edici olarak nitelendiriliyorsa, kişi o davranışı tekrarlayacaktır. Davranışın sonucu kişi tarafından acı verici, hoş olmayan, üzücü olarak algılanıyorsa büyük bir ihtimalle kişi bu davranışı tekrarlamayacaktır (Organ ve Haner, 1982). Burada iş tatmini açısından baktığımızda; çalışanın olumlu davranışları karşısında, takdir edilmeyi veya ödüllendirilme beklentisi içerisinde olacaktır.

Victor Vroom’ a göre bir kişinin belli bir iş için gayret saf etmesi iki faktöre bağlıdır. Bunlardan birincisi Valens, diğeri bekleyiş’ tir. Valens (ödülü arzulama derecesi), arzulama derecesi bireyin çeşitli sonuçlar açısından belirli bir sonucu seçme nedeninin şiddetini yansıtır. Başka bir deyişle, bireyin bir hedefe ulaşma arzusunun derecesini ifade eder (Vroom, 1972).

Kısacası Valens, bir kişinin belli bir gayret saf ederek elde edeceği ödülü arzu etme derecesidir. Bekleyiş kavramı ise, kişinin algıladığı olasılığı ifade eder. Bu olasılık belirli bir davranışın belirli bir ödülle ödüllendirileceği ihtimaliyetidir. Demek ki

Çalışanlar olumlu davranışlarının maddi veya manevi olarak ödüllendirilmesini beklemektedir. Düşünün ki öyle bir Őirkette çalışıyorsunuz ki ne yaparsanız yapın, hiçbir davranışınız algılanmıyor ve önemsenmiyor. Bu durumda doğal olarak i dünyanızda bir tatminsizlik hissedeceksinizdir.

Diğer bir beklenti ise, çalışanların iş ilişkilerinde eşit bir Şekilde muamele görme arzusunda olduklarıdır. Bu anlayış “eşitlik teorisi” olarak adlandırılmaktadır. Stacy Adams tarafından geliştirilen bu teoriye göre, kişi kendi gayretleri ile elde ettiği sonucu, aynı iş ortamında başkalarının sarf ettiği gayret ve elde ettikleri sonuçlarla karşılaştırır. Yani kişinin iş başarısı ile tatmin olma düzeyi, çalıştığı ortamla ilgili olarak algıladığı eşitlik ya da eşitsizlik durumuna bağlıdır (Silah, 2001).

Diğer bir yaklaşım ise, Edwin Locke tarafından geliştirilen “amaç teorisi”dir. Bu teori; organizasyonun amaçları ile kişinin belirlediği amaçlar arasındaki uygunluktur. Yöneticinin hedefi, amaç belirlemede astlarının da katkısını alarak bu uygunluğu sağlamaktır.

Bazı araştırmacılar, mesela Ilgen ve Hamstra, iş tatmini ve tatminsizliğinin, bireyin işinden ne beklediği ile çevresinin kendisine ne imkn verdiği veya o çevreden ne elde edildiği arasındaki farkın derecesi tarafından belirlendiğini ileri sürerler (Ilgen ve Hamstra, 1972). Beklentiler duygusal reaksiyonlarımıza dolaylı olarak etki edebilirler. Örneğin; Locke, Aronson ve Smith “beklenmedik basarı” ve “beklenen başarısızlık” üzerinde yaptıkları araştırmalarda, deneklerin çoğunun beklenen başarısızlığı, beklenmeyen başarıya tercih ettiklerini görmüşlerdir (Locke, 1967).

Kısaca, alışanların iş tatmini veya tatminsizliğini temel ihtiyaçlar (fizyolojik) ve tamamlayıcı ihtiyaçlarının yanı sıra, olumlu davranışları sonucunda takdir edilme, makul ödüllendirme, zamanında ödülün takdimi, çalışanlar arasında eşitlik, adaletli davranma, kişisel amaçlarına saygı, düşüncelerine başvurma ve kararlara katılma gibi beklentiler içerisindedir. Bu beklentilerin karşılanması iş tatminini olumlu yönde etkileyecektir.

1.3. Algılanan Sosyal Destek

1.3.1. Algılanan Sosyal Destek ile İlgili Kuramsal Açıklamalar ve İlgili Araştırmalar

1.3.1.1. Sosyal Destek Kavramı ve Kaynakları

Sosyal destek, bireyin ortak bir yükümlülüğü paylaşan bir topluluğa ait olduğuna, bu topluluk tarafından ilgi gördüğüne, sevildiğine ve sayıldığına inanmasına neden olan bilgi olarak tanımlanmaktadır (Cobb, 1995: 379). Bir başka tanımda sosyal destek, stresle başa çıkma aracı olarak ele alınmakta ve bireyin stresli bir durumda kullandığı ‘sosyal sermaye’ olarak tanımlanmaktadır (Thoits, 1995: 64). Stres ve tükenmişlik araştırmalarında genellikle sosyal desteğin iki yönünün ele alındığı görülmektedir: Sosyal destek türleri ve kaynakları (Fenlason ve Beehr, 1994: 158). Bireye sağladığı fayda açısından sosyal desteğin dört türde gerçekleşebileceği belirtilmektedir. Bunlar: duygusal destek, pratik yardım desteği (araçsal destek), bilgi desteği ve değerlendirme- geri bildirim desteğidir (House, 1981’den aktaran Himle vd., 1991).

Sosyal desteği sağlayanlar anlamında kullanılan sosyal destek kaynakları ise genel olarak aile, arkadaşlar ve özel biri (Zimet, Dahlem, Zimet ve Farley, 1988), iş yaşamında da çalışma arkadaşları ve yöneticiler olarak ele alınmaktadır (Karasek vd., 1982; Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski ve Rhoades, 2002; Griffin, Patterson ve West, 2001; Beehr, Jex, Stacy ve Murray, 2000; Ducharme ve Martin, 2000).

Bir tanımda sosyal destek, kaynaklarını da belirtmek suretiyle ‘işyerinde yönetici ve çalışma arkadaşlarıyla yaşanan yararlı sosyal etkileşimler’ olarak tanımlanmaktadır (Karasek ve Theorell, 1990: 6). Yapılan araştırmalarda, çalışanların işe ilişkin yaşadıkları stres, gerginlik ve tükenmişlik durumlarını aile, arkadaşlar gibi iş dışındaki destek kaynaklarına nazaran, yönetici ve çalışma arkadaşları gibi işyerindeki destek kaynaklarının daha çok etkilediği tespit edilmiştir (LaRocco, House ve French, 1980; Brown, Prashantham ve Abbott, 2003). Bu çalışmada sosyal çalışanların mesleki

tükenmişlikleri ele alındığından, destek kaynakları olarak bağlı oldukları yöneticiler ve çalışma arkadaşları alınmıştır.

Sosyal Destek Kavramı

Literatürde sosyal destek kavramıyla ilgili olarak pek çok tanım yapıldığı görülmektedir. Burada öncelikli olarak sosyal destek kavramının ortaya çıkışı üzerinde durulacak daha sonra tanımların başlıcalarına yer verilecektir.

1960'lı yıllarda koruyucu sağlık alanında yapılan çalışmalarla sosyal destek kavramı bilimsel araştırma kapsamına girmiştir (Gabay,1989; Aktaran: Gün,2002; 47). Sosyal destek kavramının kuramsal temeli Kurt Lewin'in Alan Kuramı ve davranış tanımına dayanır. Lewin (1954), kişinin yaşam alanını "o birey için aynı anda aynı yerde mevcut bulunan birbirine dayalı olguların tümü" olarak tanımlamaktadır. Davranışı da, insanın yaşam alanının bir fonksiyonu olarak ifade etmektedir. Yaşam alanı ise kişinin tüm gereksinimleri ile onun gereksinimlerine ilişkin olarak algıladığı psikolojik çevreyi kapsamaktadır (Aktaran: Şenel, 2001; 20). Ancak sosyal destek konusuyla ilgili olarak en kapsamlı çalışmalardan birisi Pearson (1990) tarafından yapılmıştır. Pearson bu çalışmasında sosyal desteğin anlamı, önemi, işlevi ve psikolojik danışmada kullanımı gibi konuları ayrıntılı olarak incelemiştir (Aktaran: Yıldırım,1998; 33-34).

Sosyal destek kavramının literatüre girmesi ve ruh sağlığıyla ilişkisinin araştırılmaya başlanmasıyla birlikte sosyal destek farklı şekillerde tanımlanmaya da başlanmıştır.

Tardy (1985) sosyal destek kavramını tanımlarken kullanılması gereken beş boyut olduğunu ifade etmiştir. Bunlar:

- a) Yönü (alınması-verilmesi)
- b) Eğilim (destek kaynaklarının hazır bulunuşu, kullanılabilirliği)
- c) Desteğin tanımı (değerlendirilmesi)
- d) Desteğin içeriği (bilgisel, duygusal, araçsal destek gibi)
- e) Sosyal ağ.

Caplan'a (1973) göre sosyal destek; duygusal sorunlarıyla baş edebilmesi için insanlara psikolojik kaynaklarını harekete geçirmede yardımcı olan, kişilere gerekli

para ve materyal sağlayarak ya da beceri, bilgi ve öğüt vererek yüzyüze geldikleri stres yaratan özel durumlarla baş etmelerinde yardımcı olan, onların görevlerini paylaşan yakınlarından aldığı destektir (Aktaran: Eylon, 2001; 25).

Walker, Mcbride ve Vachon'a (1976) göre sosyal destek; bireylerin sosyal kimliklerini olumlu yönde etkileyen ve kişisel ilişkiler sayesinde aldıkları duygusal destek, maddi yardım ve hizmetler, aldıkları bilgi ve kurulan yeni sosyal ilişkilerdir (Aktaran: Özbesler, 2001; 9).

Cobb (1976), sosyal desteği; kişiyi sevildiğine değer ve önem verildiğine ve iletişim ağının bir parçası olduğuna inandıran bir bilgi olarak tanımlamıştır (Aktaran: Köse, 2006; 30). Cassel'e (1976) göre, sosyal destek stresin yaralayıcı ve olumsuz etkisine karşı bireyi "koruyan" bir faktördür (Aktaran: Kozaklı, 2006; 44).

Johnson ve Saranson'a göre (1979) sosyal destek; kişinin güvенеbileceği ilişkiler yoluyla, sosyal kaynaklardan yararlanabilme derecesidir (Aktaran: Banaz, 1992; Terzi, 2008; 3).

Sarason, Levin, Basham ve Sarason (1983) sosyal desteği; bizi sevdiğini, önemseddiğini, bize değer verdiğini bildiğimiz, güvendiğimiz insanların varlığı ve hazır bulunması olarak tanımlamaktadır. Thoits (1986) sosyal desteği genellikle stres altındaki ya da güç durumdaki bireye çevresindeki insanlar tarafından sağlanan yardım olarak tanımlamaktadır.

Lepore, Evans ve Schneider (1991) tarafından sosyal destek; bireylerin sevildiklerine, korunduklarına inandıkları, önemli buldukları bir sosyal gruba ve sisteme bağlı olmaları şeklinde tanımlanmıştır.

Tüm bu tanımlardan yola çıkarak sosyal desteği, ihtiyaç duyduğu zaman bireye çevresindeki kişiler tarafından sağlanan maddi ve manevi yardım ve destek şeklinde tanımlamak mümkündür.

1.3.1.2. Sosyal Destek Kategorileri ve Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destekle İlişkisi

Barrera ve Ainlay (1983: 135-136) sosyal destekle ilgili olarak altı destek kategorisi tanımlamıştır,

1. Materyal Yardım: Para ve diğer fiziksel obje biçiminde somut yardımlar.
2. Davranışsal Yardım: Fiziksel emek yoluyla görevleri paylaşma
3. Yakın Etkileşim: Dinleme, dikkat, saygı ve anlayış ifade etme gibi geleneksel yönlendirici olmayan danışma davranışları
4. Rehberlik: Öğüt, bilgi ve ders önerme
5. Geri Bildirim: Bireylere davranışları, düşünceleri yardım duyguları hakkında geri bildirim sağlama
6. Olumlu Sosyal Etkileşim: Eğlence ve gevşeme için sosyal etkileşim, eğlence ve gevşeme için sosyal etkileşime katılma.

Pek çok araştırma ve teorik açıklama ise üç farklı sosyal destek kategorisine odaklanmaktadır. Bunlar sosyal yerleşim, algılanan sosyal destek ve alınan sosyal destek olarak adlandırılmaktadır (Barrera, 1986: 413). Sosyal yerleşim, kişilerin çevrelerindeki kişilerle sahip oldukları bağlar anlamına gelmektedir. Bir başka deyişle, sosyal ilişkiler ağı ilişkilerin varlık ve niceliği olarak tanımlanabilir (Kim ve McKenry, 1998: 313).

Algılanan sosyal destek ise kişiler arası bağların niteliği ve varlığının bilişsel değerlendirilmesidir. Bir anlamda kişinin destekleyici etkileşimleri yorumlama, bağlı olduğu kişilere kişisel anlamlar vermeye dayalı öznel değerlendirmesidir. Diğer destek tipi, sağlanan destek, diğerleri tarafından gösterilen davranış ve eylemler anlamına gelmektedir. Bir bakıma desteğin davranışsal değerlendirmesidir. Belli bir zaman süreci içerisinde destek kaynaklarından elde edilen sosyal destek miktarıdır (Kef, 1997: 236). Bundan dolayı algılanan ve sağlanan destek özdeş değildir (Procidano ve Heller, 1983: 1-24).

Algılanan sosyal destek çoğu kuramcı tarafından zamanla ve belli ilişkilere karşı kararlı kalan global yapı olarak görülmektedir (Herzberg ve Hammen, 1999: 387). Sağlanan destek ise zaman ve duruma bağlı olarak değişmektedir.

Destek birçok kaynaktan alınabilir. Bu kaynaklar genelde informal ve formal olarak ikiye ayrılmaktadır. Aile ve arkadaşlar informal destek kaynağıyken danışmanlar, öğretmenler, din adamları gibi sosyal hizmetlerde çalışan kişiler ise formal destek kaynaklarıdır.

1.3.1.3. Sosyal Destek Modelleri ve Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Arasındaki İlişki

Cohen ve Wills (1985) sosyal desteğin yönlerini ve oynadığı rolü gösteren iki model tanımlamaktadırlar. İlki temel etki modelidir. Bu modele göre sosyal destek stres düzeyi ne olursa olsun bireyler üzerinde olumlu etkiler yaratır. Model, sosyal desteğin stresli zamanlarda olduğu kadar, stresli olmayan zamanlarda da yararlı olduğunu ileri sürer. Bu modele göre geniş sosyal ağlar olumlu yaşantı sağlar ve bu tür destek kişinin sağlığıyla ilgilidir. İkinci model tampon modelidir. Bu model yeterli sosyal desteğin stresin sağlık üzerine etkisini azaltacağını ve dengeye getireceğini ileri sürer. Sosyal desteğin stresin sağlık ve iyilik hali üzerindeki zararlı etkilerinden bireyi koruduğunu savunur. Her iki modelde de sosyal desteğin kişinin sağlığı üzerinde olumlu etkisinin olduğu vurgulanmaktadır.

Weiss (1974) sosyal desteği, sosyal bütünleşme değerinin yeniden sağlanması ve stresli durumlarda rehberlik olarak tanımlamıştır (Akt: Younith, 2000). McElroy (1997) ise algılanan sosyal desteği stresin olumsuz etkilerinden bireyi koruyan mekanizmaları da içeren sosyal ilişkilerin farklı yönlerini tanımlayan genel bir kavram olarak tanımlamıştır.

Boldwin (1967) sosyal desteğin kuramsal temelini Kurt Lewin'in "Alan Kuramı" ve davranış tanımına dayandırmaktadır (Akt: Yıldırım, 1998: 33-39). Boldwin'e göre davranış psikolojik çevrede oluşan değişimdir ve psikolojik çevrenin tüm öğeleri bireyin davranışını etkilemektedir. Bu durumda bireyin olumsuz davranışlarını ortadan kaldırarak yeni davranışlar kazanmasını sağlamak için onun psikolojik çevresinde değişiklik yapmak gerekmektedir. Bireyin çok boyutlu algılanan sosyal destek sistemi ise onun psikolojik çevresi içerisinde yer almaktadır (Yıldırım, 1998: 33-39). Bu modellerle ilgili diğer bir araştırmada ise şu bulgulara yer verilmektedir: Sosyal destekle ilgili iki temel açıklayıcı modellerin ilki sosyal desteğin temel olarak

stres altındaki bireyin iyi oluşuyla ilgili olduğunu belirten Tampon Etki Modeli'dir. Bu model, sosyal desteğin bireyi strese neden olan olayların potansiyel patolojik etkilerinden koruduğunu belirtmektedir. "Doğrudan Etki Modeli" olarak adlandırılan diğer model ise sosyal desteğin stres yaşantısı olup olmadığına bakmaksızın bireyin iyi oluşuna katkıda bulunduğunu belirtmektedir (Cohen ve Wills, 1985).

Doğrudan etki modelinde bireyin stres altında bulunması gerekmemektedir. Tampon etki modelinde ise birey stres altındadır ve çok boyutlu algılanan sosyal destek bu stresi azaltıcı etkide bulunmaktadır (Banaz, 1992). Çok boyutlu algılanan sosyal destek bireyin sağlığını ve psikolojik yaşamını olumlu yönde etkileyen bir ihtiyaçtır. Birey bir durumu tehdit olarak algıladığı zaman stres ortaya çıkmaktadır. Stres ve hastalık zincirinde çok boyutlu algılanan sosyal destek iki noktada rol oynamaktadır.

1) Stres sebep olan algının yeniden düzenlenerek veya önlenerek stres ve stres tepkisi ilişkisine müdahale etmektedir. Birey destek kaynakları olmadığı bir durumda çok yoğun bir stres yaşayabileceği bir olaya karşı yardım alması durumunda çok az veya hiç stres yaşamayacaktır.

2) Yeterli sosyal destek; bireyin stres yaşantısını ve buna bağlı patolojik ürünlerin ortaya çıkmasını azaltacaktır. Sosyal destek, stres yaratan bir duruma çözüm getirerek bu yaşantıyı azaltabilir veya stres yaratan durumla ilgili algıyı değiştirebilir. Böylece, stres yaşantısının bireye vereceği zarar azaltılmış ve önlenmiş olacaktır (Chien, Chang ve Schaller, 2000: 69-84; Cohen ve Wills, 1985: 310-357).

1.3.1.4. Sosyal Destek Türleri

Sosyal destek birbirinden farklı ancak birbiriyle bağlantılı bazı boyutları içermektedir. Bu boyutlar farklı yazarlar tarafından farklı şekillerde ifade edilmiştir. Aşağıda sosyal destek türleriyle ilgili belli başlı sınıflamalara yer verilmiştir. Caplan'a (1974) göre sosyal destek türleri beş grup altında toplanabilir.

1. Duygusal Destek: İlgi, sevgi, güven duygularının iletilmesine dayanır.
2. Takdir Desteği: Kişinin sorunları ve kusurlarıyla birlikte olduğu gibi kabul edildiği ve saygı duyulduğunun belirtilmesine dayanır.
3. Maddi Destek: Maddi yardım, araç-gereç ve hizmet verilmesine dayanır.

4. Bilgisel Destek: Sorunların çözülmesini sağlayabilecek bilgilerin verilmesi ya da becerilerin öğretilmesine dayanır.

5. Beraberlik Desteği: Boş zamanların birlikte geçirilmesine dayanır (Aktaran: Torun, 1995, 23- 24).

Cobb (1976) sosyal desteği üç türde ele almıştır (Aktaran: Baştürk, 2002; 12). Bunlar:

1. Duygusal Destek: Kişinin kendisiyle ilgilenildiği ve kendisine bakım sağlandığının hissedildiği destek.
2. Saygı Desteği: Kişinin kendisine saygı duyulduğu, önemsendiğinin hissedildiği destek.
3. Ağ Desteği: Kişilerarası karşılıklı etkileşim.

Kahn'a göre (1979) ise üç tür destek vardır (Aktaran: Baştürk, 2002; 11). Bunlar:

1. Duygusal Destek: Sempati, sevme, hoşlanma, dinleme ve güven vermeyi kapsamaktadır.
2. Bilgi Desteği: Bireyi dinleyerek, problemlerini tartışarak, bireyin kendi kararlarını almasında sağlanan destektir.
3. Yardım Desteği: Kişilerarası ilişkilerde karşısındaki kişinin işlerini yapma, ona zaman ayırma ve maddi yardımlar sağlamaya yönelik destektir.

Barrera, Sandler ve Ramsay (1981) sosyal desteğin işlevlerini ölçmek amacıyla 40 maddelik bir soru listesi hazırlamışlardır. "Sosyal Açıdan Destekleyici Davranışlar Envanteri" (ISSB; Inventory of Socially Supportive Behavior) adını taşıyan bu ölçek altı ayrı sosyal destek işlevini değerlendirmektedir (Aktaran: Sorias, 1989 a; 21-22).

Bunlar:

1. Maddi Yardım: Kişiye ihtiyaç duyduğu para ya da objenin sağlanması.
2. Davranışsal Yardım: Görevlerin paylaşılması.
3. Yakın Arkadaş Etkileşimi: Dinleme, sevgi, saygı ve anlayışın ifade edilmesini içeren yardım.
4. Rehberlik: Öğüt ve bilgi verme.
5. Geri İletim: Kişiye davranış, düşünce ya da duyguları konusunda geri iletiler verilmesi.

6.Olumlu Sosyal Etkileşim: Kişinin eğlence, rahatlama gibi ihtiyaçlarının karşılanması.

Russal ve Cutrona (1984) sosyal ilişkinin ne ölçüde destekleyici olduğunu değerlendirmek amacıyla “Sosyal Yardımlar Ölçeği” (SPS; Social Provisions Scale) adını verdikleri bir ölçek hazırlamışlardır. Ölçekte sosyal ilişkilerin yeterliği, Weiss tarafından önerilen altı işlevin karşılanıp karşılanmamasıyla belirlenmiştir (Aktaran: Sorias, 1989 a; 23). Bunlar:

1. Bağlılık: Duygusal yakınlık ve güvenlik duygusu.
2. Sosyal Katılım: Ortak ilgileri ve eğlence biçimini paylaşan bir gruba ait olma.
3. Kişinin değer, beceri ve yeterliğinin onaylanması.
4. Maddi yardımlar için başkalarına güvenebilme.
5. Rehberlik: Öğüt ve bilgi alma.
6. Başka bir insanın mutluluğundan sorumlu olma duygusu.

Jacobson (1986) sosyal desteği üç boyutta ele almıştır (Aktaran: Baştürk, 2002; 12).

1. Duygusal Destek: Bireyin takdir edildiğine, saygı duyulduğuna, sevildiğine inanmasını sağlayan destektir.
2. Fayda Desteği: Kişinin günlük sorumluluklarını yerine getirmesine yardımcı olan araç ve maddi destektir.
3. Bilişsel Destek: Kişinin çevresindeki bireylerden öneri ve geri bildirimler almasıdır.

Cohen ve Wills (1985) sosyal desteği dört farklı boyutta ele almışlardır:

1. Duygusal Destek: Sevgi, hoşlanma, anlayış, kabul görme, değer verilme, özen gösterilme, korunma gereksinimlerini kapsayan bu tür destek, literatürde ifade edici destek, değerlilik desteği, yakın destek olarak da adlandırılmaktadır.
2. Araçsal Destek: Parasal yardım, araç-gereç yardımı, materyal kaynakları gibi somut yardımları içerir. Yardım, materyal ve somut yardım olarak da adlandırılmaktadır.
3. Bilgisel Destek: Sorun kabul edilen olaylarla başa çıkmada, tanımlayıcı ve sorunu anlamayı içeren destek biçimi olarak tanımlanmaktadır. Değerlendirme desteği, bilişsel rehberlik olarak da adlandırılmaktadır.

4. Yaygın Destek: Boş vakitlerde diğer insanlarla zaman geçirme, eğlenme, rahatlama, sosyal arkadaşlık olarak tanımlanmaktadır. Bu destek şeklinin gruba dâhil olma duygusuyla birlikte stresi azalttığı ve başkalarıyla problemler hakkında konuşmanın rahatlama sağladığı varsayılmaktadır (Aktaran: Soylu, 2002; 17).

Çivilidağ'ın (2003) aktardığına göre, yapılan araştırmalar beş sosyal destek türü olduğunu göstermektedir. Bunlar:

1. Araç Desteği: Gerekli olan materyal, maddi yardım ve hizmetin verilmesi ile sağlanan destektir.
2. Sosyal Arkadaşlık: Birlikte geçirilen boş zaman ile sağlanan destektir.
3. Duygusal Destek: Empatiye bağlı sevgi ve güven hissine dayanır.
4. Saygı Desteği: Kişiyi sorunları ve eksikleriyle kabul ederek saygı göstermeye dayanır.
5. Bilgisel Destek: Problemlerle başa çıkmada gerekli bilgiyi sağlamaya dayanır (Güngör, 1997; Aktaran: Çivilidağ, 2003; 29).

Sonuç olarak yukarıda ifade edilen sosyal destek türleri incelendiğinde sosyal desteğin, maddi, duygusal, bilgisel ve sosyal paylaşım boyutlarının olduğunu söylemek mümkündür.

1.3.1.4.1. Algılanan Sosyal Destek

Son yıllarda sosyal destek kavramından çok algılanan sosyal destek kavramı üzerinde durulmaktadır. Pek çok araştırmacıya göre sosyal desteğin kendisi değil algılanış ve yorumlanış biçimi ruh sağlığı üzerinde etkilidir (Ünüvar, 2003; 18).

Sosyal destek kavramında olduğu gibi algılanan sosyal destek kavramının da farklı tanımları yapılmıştır.

Sosyal destek işlevlerinin yeterli olup olmadığı konusunda kişinin kendi yargısı algılanan sosyal destek olarak tanımlanmaktadır (Procidano ve Heller, 1983; Aktaran: Sorias, 1989 a; 22).Diğer bir tanımda ise bireylerin önemsedikleri ve görüşlerine değer verdikleri kişiler tarafından sevildikleri ve değerli buldukları yönündeki algıları algılanan sosyal destek olarak tanımlanmaktadır (Güngör, 1996; 17). Genel olarak algılanan sosyal destek; bireylerin yaşamlarının çeşitli rol

alanlarında geliştirdikleri, kendilerine değer verildiği, özen gösterildiği, ihtiyaçları olduğunda başvurabilecekleri insanların bulunduğu, sahip oldukları ilişkilerde tatmin oldukları inancını işaret eden genel bir kanıdır (Baştürk, 2002; 9).

Öğretmenler açısından değerlendirildiğinde okuldaki problemlerin anlaşılıp çözümlenmesinde sosyal destek geniş bir bakış açısı sunmaktadır. Eğitim öğretim süreci içerisinde oluşan işbirliği ve destek ortamı, öğretmenlerin birbirlerine daha çok destek olup yardım etmesini sağlamaktadır (Taştan, 2008). Diğer yandan sosyal desteğe sahip öğretmenler, aynı zamanda psikolojik olarak sağlıklı bir bireylerdir. Çünkü sosyal destek aynı zamanda koruyucu, tampon görevi görerek öğretmenleri okul ortamındaki olumsuz yaşam olayları, stres ve tükenmişliğe karşı da korumaktadır. Meslektaşlarının ve yöneticilerinin desteğini alan öğretmenler okuldaki sorunları diğerleriyle etkileşerek çözebilmekte, daha az tükenmişlik, fiziksel ve psikolojik problemler yaşamaktadırlar (Annak, 2005; Leiyer ve Maslach, 1988; akt: Yellice Yüksel, Kaner ve Güzeller, 2011).

Okulda öğretmenlerin birbirine destek olup işbirliği yapmasında formal ve informal birçok farklı yol kullanılmaktadır. Bu süreç, bazı öğretmenlerin problemlerinin çözümünde hızlı ve daha az kaygı verici bir çözüm yolu bulmalarını da sağlamaktadır. Meslektaşlar arasındaki informal yardım, kahve ve çay molaları, teneffüsler, koridorlar ya da herhangi bir sosyal ortam içerisinde olabilmektedir. Bu yüzden informal destek, okuldaki işbirliği ortamının oluşmasında ayrı öneme sahiptir (Taştan, 2008). Böyle bir ortamın oluşturulup sürdürülmesinde ise yönetici ve öğretmenlere önemli görevler düşmektedir.

1.3.1.4.2. Sosyal Ağ

Sosyal ağ tek başına ele alınan bir kavram değildir. Genellikle sosyal ağ kavramı, sosyal destek kavramıyla birlikte değerlendirilir (Annak, 2005; 32). Sosyal ağ sosyal destek sağlar. Kişiler, ağın yapısı sayesinde birbirleriyle iletişim kurar ve ağ üyelerinin davranışlarıyla sosyal destek sağlarlar (Due, Holstein, Lund, Modvig ve Avlund, 1999).

Çeşitli araştırmacılar, sosyal ağın operasyonel tanımını yapmışlardır. Milardo (1988) sosyal ağı; kişinin yakın, anlamlı, önemli ilişkilerde bulunduğu insanlar arasındaki özel bağ olarak tanımlar. Aynı şekilde Surra (1988) sosyal ağı, bireyin bağlı olduğu insanlar olarak tanımlamıştır. Mitchell (1969) ve Cochran (1990) ise sosyal ağı, belirli bir kişi ile grubu arasındaki özgün bağlantılar olarak değerlendirmişlerdir. Bu bağlantıların özellikleri, bireyin sosyal dünyasını anlamada yardımcı olabilir. Son zamanlarda Mahon ve Yarcheski (1998) sosyal ağı, kişinin yardıma ihtiyacı olduğunda yardım edebilecek kişilerin sayısı olarak tanımlamışlardır. Aile üyeleri, arkadaşlar, akraba, sevgili, eş, komşular, öğretmenler, iş arkadaşları gibi kişilerle olan ilişkiler, çoğu sosyal ağ araştırmacısı tarafından, birey ve toplum arasında bağların en büyük belirleyicileri olarak dikkate alınmışlardır (Aydın,1999) (Aktaran: Annak, 2005; 32).

Sosyal ağ; kişi ile çevresindeki diğer insanlar arasındaki bağları ve bu insanların birbirleriyle olan ilişkilerini anlatmak için kullanılan bir kavramdır. Sosyal ağ; büyüklük, sosyal ilişkilerin sıklığı, ağ üyelerinin birbirleriyle olan ilişkileri (yoğunluk), üyelerin yaş, cinsiyet, ırk, kültürel özellikler yönünden birbirleriyle olan benzerlikleri, üyeler arasındaki fiziksel uzaklık, ilişkilerin aktif ya da pasif oluşu gibi bazı değişkenleri kapsar. Bu değişkenlerden en çok ağın büyüklüğü ve yoğunluğu üzerinde durulmuştur. Büyük ve yoğunluğu fazla yani üyeleri arasında yakın bağların olduğu sosyal ağların daha güçlü destek sistemlerine sahip olduğu düşünülmüştür (Sorias, 1989 b; 28).

1.4. Araştırmanın Önemi

Öğrenci ve mezunları bir üst okula veya yüksek öğretime giriş sınavlarına hazırlamak, istedikleri derslerde yetiştirmek ve bilgi, beceri, yetenek ve deneyimlerine katkıda bulunmak, düzeylerini yükseltmek amacıyla faaliyet gösteren özel öğretim kurumları (MEB, 2007) olarak tanımlanan dersanelerin eğitim sistemi içerisindeki etkilerinin giderek arttığı gözlenmektedir. Böyle bir durumda dersane öğretmenlerinin iş tatmini ve yöneticilerinden algıladıkları sosyal destek düzeylerini araştırmak, araştırma alanında dersane öğretmenlerinin unutulmaması gerektiğini vurgulamaktadır.

Dershane kurumlarını niceliksel olarak oldukça fazla bir alanı öğretmenleri, yöneticileri, öğrencileriyle beraber kaplamalarına rağmen akademik olarak incelenmemiştir. Bu araştırma ile SBS ve ÖSS dershane öğretmenlerinin iş tatmini ve yöneticilerden algıladıkları sosyal destek düzeyleri hakkında veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler akademik çevreler tarafından değerlendirilebilir ve sonraki araştırmalara da yol gösterici olabilir.

1.5. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada dershanede çalışan öğretmenlerin iş tatmini ve sosyal durumları tespit edilerek bu iki olgu arasında ilişki olup olmadığı araştırılmış ve iş tatmini ve sosyal destek düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre farklılaşma gösterip göstermediği incelenmiştir. Bu bağlamda aşağıdaki hipotezler incelenecektir:

1.6. Hipotezler

Bu araştırma ile dershane öğretmenlerinin iş tatmini ve yöneticilerden algıladıkları sosyal destek düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mı sorusuna yanıt aranacaktır. Bu temel soru bağlamında aşağıdaki sorulara da yanıt aranacaktır.

İş tatmini ve sosyal destek algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterir mi?

İş tatmini ve sosyal destek algısı yaşa göre anlamlı farklılık gösterir mi?

İş tatmini ve sosyal destek algısı meslekteki kıdeme göre anlamlı farklılık gösterir mi?

İş tatmini ve sosyal destek algısı kurumdaki kıdeme göre anlamlı farklılık gösterir mi?

İş tatmini ve sosyal destek algısı mezuniyet alanına göre anlamlı farklılık gösterir mi?

İş tatmini ve sosyal destek algısı medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterir mi?

İş tatmini ve sosyal destek algısı cinsiyete eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık gösterir mi?

İKİNCİ BÖLÜM

YÖNTEM

Bu bölümde, araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, veri toplama aracı ve çözümleme yöntemleri ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

2.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmada tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın amacı dersane öğretmenlerin iş tatmini ve çok boyutlu algılanan sosyal destek düzeylerini betimlemek ve bu iki olguyu birlikte incelemek ve öğretmenlerin çeşitli değişkenlere göre iş tatmini ve çok boyutlu algılanan sosyal destek düzeylerinde farklılaşma olup olmadığını karşılaştırmalı olarak incelemektir. Bu sebeple betimleyici yöntem modellerinden olan alan taraması araştırma modelinin kullanılmasının en uygun model olacağına karar verilmiştir.

Araştırmaya katılan öğretmenlerin tamamının, anket sorularını özgür iradeleriyle ve hiçbir baskı altında kalmaksızın, içten ve yansız olarak yanıtlayacakları varsayılmaktadır.

2.2. Evren Ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, İstanbul Kadıköy ilçesindeki 3 özel dershanede görev yapan öğretmenler oluşturmaktadır.

Bu araştırmanın örnekleme, Kadıköy ilçesindeki özel dershanelerde görev yapan öğretmenlerden, “oranlı küme örnekleme” yöntemi ile seçilmiştir. Örneklem için, 60 öğretmene ulaşılmıştır. Öğretmenlere ait demografik özellikler aşağıda tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 2. Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Kişi Sayısı	Yüzde
Kadın	30	50,0
Erkek	30	50,0
Toplam	60	100,0

Araştırmaya katılan öğretmenlerin yarısını erkek öğretmenler yarısını da kadın öğretmenler oluşturmaktadır.

Tablo 3. Yaş Dağılımı

Yaş	Kişi Sayısı	Yüzde
25-30 arası	29	48,3
31-35 arası	20	33,3
36 ve üzeri	11	18,3
Toplam	60	100,0

Araştırmaya katılan öğretmenlerin yaşına göre dağılımına bakıldığında %48,3'ünün 25-30 yaş arasında, %33,3'ünün 31-35 yaş arasında ve %18,3'ünün de 36 yaş ve üzerinde olduğu görülür.

Tablo 4. Meslekteki Kıdemın Dağılımı

Meslekteki Kıdem	Kişi Sayısı	Yüzde
1-5 yıl arası	22	36,7
6-10 yıl arası	24	40,0
11-15 yıl arası	8	13,3
16 yıl ve üzeri	6	10,0
Toplam	60	100,0

Araştırmaya katılan öğretmenlerin %36,7'si 1-5 yıl arası, %40'ı 6-10 yıl arası, %13,3'ü 11-15 yıl arası ve %10'u 16 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahiptir.

Tablo 5. Kurumdaki Kıdemın Dağılımı

Kurumdaki Kıdem	Kişi Sayısı	Yüzde
1-2 yıl	14	23,3
3-5 yıl arası	25	41,7
6-9 yıl arası	15	25,0
10 yıl ve üzeri	6	10,0
Toplam	60	100,0

Araştırmaya katılan öğretmenlerin kurumlarındaki kıdem sürelerine bakıldığında %23,3'ünün 1-2 yıl, %41,7'sinin 3-5 yıl arası, %25'inin 6-9 yıl arası ve %10'unun 10 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Branş Dağılımı

Branş	Kişi Sayısı	Yüzde
Matematik/Geometri	12	20,0
Rehberlik	7	11,7
Türkçe	6	10,0
Fen Bilgisi	5	8,3
Fizik	5	8,3
Kimya	4	6,7
Biyoloji	4	6,7
Tarih	4	6,7
Türk Dili ve Edebiyatı	3	5,0
Felsefe	3	5,0
Sosyal Bilgiler	3	5,0
İngilizce	2	3,3
Coğrafya	2	3,3
Toplam	60	100,0

Araştırmaya katılanların %20'sini matematik/geometri branşına sahip öğretmenler oluştururken bunu sırasıyla rehberlik, Türkçe, fen bilgisi, fizik... branşındaki öğretmenler izlemektedir.

Tablo 7. Mezuniyet Alanına Göre Dağılım

Mezuniyet Alanı	Kişi Sayısı	Yüzde
Eğitim Enstitüsü	1	1,7
Eğitim Fakültesi	18	30,0
Fen-Edebiyat Fakültesi	41	68,3
Toplam	60	100,0

Araştırmaya katılan öğretmenlerin yarısından fazlasını (%68,3) fen-edebiyat fakültesi mezunları oluşturmaktadır. Eğitim fakültesi mezunların oranı ise %30'dur.

Tablo 8. Medeni Duruma Göre Dağılım

Medeni Durum	Kişi Sayısı	Yüzde
Evli	27	45,0
Bekâr	29	48,3
Boşanmış	4	6,7
Toplam	60	100,0

Araştırmaya katılan öğretmenlerin medeni durumlarına bakıldığında %45'inin evli, %48,3'ünün bekar ve %6,7'nin ise boşanmış olduğu görülmektedir.

Tablo 9. Eğitim Düzeyine Göre Dağılım

Eğitim Düzeyi	Kişi Sayısı	Yüzde
Lisans	54	90,0
Yüksek Lisans	6	10,0
Toplam	60	100,0

Öğretmenlerin %90'ı lisans düzeyinde eğitime sahipken %10'u yüksek lisans düzeyinde eğitime sahiptir.

Araştırma İstanbul ili Kadıköy ilçesi 2011–2012 Eğitim-Öğretim yılında Milli Eğitim Bakanlığına bağlı özel dershanelerde görevli öğretmenlerle sınırlıdır. Araştırma, öğretmenlerin iş tatminlerinin ve çok boyutlu algılanan sosyal destek düzeylerinin ölçülmesinde kullanılan ölçeklerin ölçtükleri nitelikler ile sınırlıdır.

2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada, “Kişisel Bilgi Formu”, “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” (Weiss, Davis, England ve Lofquist 1967) ve “Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği” (Zimet, Dahlem, Zimet ve Farley, 1988) kullanılmıştır.

2.3.1. Kişisel Bilgi Formu

Katılımcıların demografik özellikleriyle ilgili çeşitli değişkenlere ilişkin bilgiler, araştırmacı tarafından geliştirilmiş olan “Kişisel Bilgi Formu” ile toplanmıştır. Bu form ile katılımcı dershane öğretmenleri hakkında çeşitli bağımsız değişkenlere (yaş, cinsiyet, medeni durum, branş, mezuniyet düzeyleri, mesleki kıdem, kurumda kaç yıl çalıştığı) yönelik veri toplanması amaçlanmıştır.

2.3.2. Minnesota İş Tatmini Ölçeği

Dünyada ve Türkiye’de en çok kullanılan Minnesota iş doyumu ölçeği kullanılmıştır. R. V. Dawis, D. J. Weiss, G. W. England, L. H. Lofquist (1967) Minnesota İş Doyum Ölçeği’nin 20 maddelik kısa formu kullanılmıştır. Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliği Gillet ve Schwab (1975) tarafından yapılmıştır. Türkçeye çevirisi Deniz ve Güliz Gökçora (1985) tarafından yapılmıştır (Özdayı, 1990).

İş tatmini ölçeğine ilişkin güvenilirlik araştırması Özdayı(1990) tarafından yapılmış ve iş tatminini güvenilirliği ($r = .86$) olarak bulunmuştur.

Maddelerin karşılığı olarak:

1. Hiç memnun değilim: 1 puan
2. Memnun değilim: 2 puan
3. Memnunum: 3 puan
4. Çok memnunum: 4 puan olarak değerlendirilir.

Minnesota ölçeğinin kısa formunu tercih edilmesinin nedenlerinden biri, uygulamasının ve değerlendirmesinin kolay olmasıdır. Ölçeğin cevaplanmasında zaman önemli olup ölçek birkaç dakika gibi kısa bir zamanda tamamlanmaktadır.

2.3.3. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği

Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği aile, arkadaş ve özel bir insan olmak üzere üç farklı kaynaktan alınan sosyal desteğin yeterliliğinin öznel olarak değerlendirilmesi amacıyla Zimet ve arkadaşları tarafından 1988 yılında geliştirilmiştir. Her madde 7 basamaklı bir ölçek kullanılarak derecelendirilmiştir (Akt.: Altay,2007). Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği’ni oluşturan üç alt boyutun kapsadığı envanter maddeleri aşağıda belirtilmiştir:

1. Aile alt boyutu 4 maddeden oluşmaktadır (Madde 3, 4, 8, ve 11 olmak üzere).
2. Arkadaş alt boyutu 4 maddeden oluşmaktadır (Madde 6, 7, 9, ve 12 olmak üzere).
3. Özel Kişi alt boyutu 4 maddeden oluşmaktadır (Madde 1, 2, 5, ve 10 olmak üzere). (Akt.: Altay,2007).

Burada bahsedilen özel kişi, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu ve doktor olarak ölçekte örneklendirilmiştir. Her madde 7 aralıklı Likert tipinde bir ölçek kullanılarak derecelendirilmiştir.

2.3.3.1. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Geçerliliği ve Güvenilirliği

Ölçeğin geçerlilik çalışması 1995 yılında Eker ve Arkar tarafından yapılmıştır. Ölçek 146 üniversite öğrencisi, psikolojik- psikiyatrik problemleri nedeniyle üniversite sağlık merkezine başvuran 50 üniversite öğrencisi, 50 psikiyatri bölümü hastası, 50 böbrek hastası ve 50 hasta ziyaretçisi üzerinde uygulanmıştır. Yapılan çalışma sonucunda batı kültüründe tanımlanmış olan 3 faktörün bizim kültürümüz için de geçerli olduğu görölmüştür (Eker ve Arkar,1995).

Ölçekle ilgili ikinci çalışma 2001 yılında Eker, Arkar ve Yıldız tarafından, gözden geçirilmiş formuyla yapılmıştır. Ölçek 50'ser denek bulunan üç gruba uygulanmıştır. Bunlar yatarak tedavi gören psikiyatri hastalarının oluşturduğu psikiyatri grubu, cerrahi müdahale yapılan hastaların oluşturduğu cerrahi grubu, rastgele seçilmiş hasta ziyaretçilerinin oluşturduğu normal gruptur. Yapılan güvenilirlik çalışması sonucunda skalanın üç faktörlü bir yapıya sahip olduğu; iç tutarlılıkta Cronbach Alfa değerinin tüm skala için 0,89, aile desteği boyutu için 0,85, arkadaş desteği boyutu için 0,88 ve özel insan boyutu için 0,92 olduğu saptanmıştır. Ölçeğin geçerlilik çalışmasında ise ölçek diğer ölçeklerle pozitif korelasyonlar göstermiştir. Psikiyatri örnekleminde, MSPSS ve alt ölçeklerinin Beck Umutsuzluk ve Ucla Yalnızlık Ölçekleri, Belirti Tarama Listesi ve Olumsuz sosyal ilişki maddesi ile korelasyonlarının hemen hemen tamamı negatif yönde ve anlamlı seviyededir (Eker vd. , 2001).

2.3.3.2. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Puanlanması ve Yorumu

Her alt ölçekteki dört maddenin puanlarının toplanması ile alt ölçek puanı elde edilmekte olup, bütün alt ölçek puanlarının toplanması ile ölçeğin toplam puanı elde edilmektedir. Elde edilen puanın yüksek olması algılanan sosyal desteğin yüksek olduğunu göstermektedir (Altay,2007)

2.4. Verilerin Analizi

Kişisel bilgi formu ve veri toplama araçlarından elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Öncelikle katılımcı öğretmenlerin demografik değişkenlere göre betimsel analizi yapılmış, iş tatmini ve çok boyutlu algılanan sosyal destek düzeylerine ilişkin veriler sunulmuştur.

Öğretmenlerin iş tatmini düzeyleri ile çok boyutlu algılanan sosyal destek düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığını, düzeyini, miktarını ve yönünü bulmak için, Regresyon analizinden yararlanılmıştır.

İş tatmini ve algılanan sosyal destek düzeylerinin, cinsiyet, mezuniyet alanı, eğitim düzeyi göre farklılaşıp farklılaşmadığını saptamak için, normal dağılım incelemesi sonucunda T-testi; yas, medeni durum, mesleki kıdem ve kurumdaki kıdemine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için de normal dağılım incelemesi sonucunda F-testi diğer bir ismiyle Varyans Analizi (ANOVA, Analysis of Variance) yapılmıştır.

Bu araştırmada anlamlılık düzeyi olarak $p < 0,05$ kabul edilmiştir.

Çözümlemeler sonucunda elde edilen bulgular “Bulgular ve Yorum” bölümünde kapsamlı olarak yorumlanmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

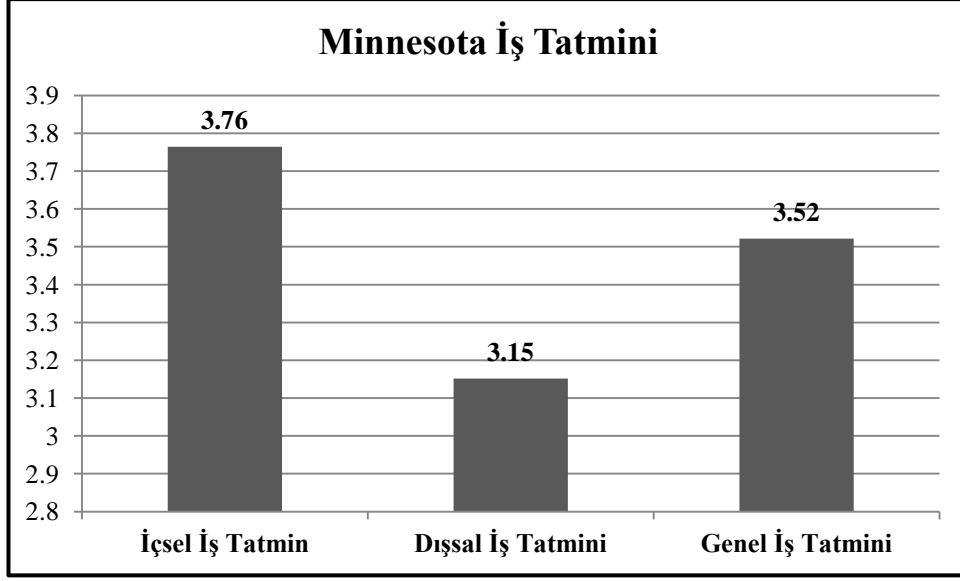
BULGULAR

Bu bölümde öğretmenlere kişisel bilgi formunda yer alan sorulara ait betimsel bulgular ile iş tatmini ve algılanan sosyal destek ve diğer değişkenlere ilişkin bulgular, araştırmanın hipotezleri doğrultusunda verilmiştir. Bu bağlamda ilk olarak araştırma evrenine ait demografik analizlere yer verilmiştir. İkinci aşamada, öğretmenlerde iş tatmini düzeyi ile algılanan sosyal destek düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı tespit edilmiştir. Üçüncü ve son olarak, öğretmenlerin iş tatmini ve algılanan sosyal destek düzeylerinin yaş, cinsiyet, medeni durum, mezuniyet alanı, mezuniyet düzeyi, mesleki kıdem, kurum kıdemi bağımsız değişkenlerine göre farklılaşma gösterip göstermediği test edilmiştir.

3.1. Öğretmenlerin İş Tatmini Düzeyleri ile Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri Arasındaki İlişki

Tablo 10. Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçekler	Kişi Sayısı	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma
İçsel İş Tatmin	60	1,42	4,75	3,7641	0,59917
Dışsal İş Tatmini	60	1,50	4,88	3,1519	0,81843
Genel İş Tatmini	60	1,45	4,65	3,5212	0,64799
Algılanan Sosyal Destek	60	2,58	7,00	5,0694	0,87940



Grafik 1. Minnesota İş Tatmininin Ortalama Değerleri

Yukarıdaki tablo ve grafikte Minnesota ölçeği ve Algılanan Sosyal Destek ölçeğine ait tanımlayıcı istatistikler bulunmaktadır. 1 ile 5 arasında değer alabilen Minnesota ve alt ölçeklerinde ortalama değerler aşağıdaki gibi yorumlanabilmektedir.

$1,00 \leq \text{Ortalama} < 1,49$ ise Hiç Memnun Değilim

$1,50 \leq \text{Ortalama} < 2,50$ ise Memnun Değilim

$2,50 \leq \text{Ortalama} < 3,50$ ise Kararsızım

$3,50 \leq \text{Ortalama} < 4,50$ ise Memnunum

$4,50 \leq \text{Ortalama} \leq 5,00$ ise Çok Memnunum (Karasar, 2005).

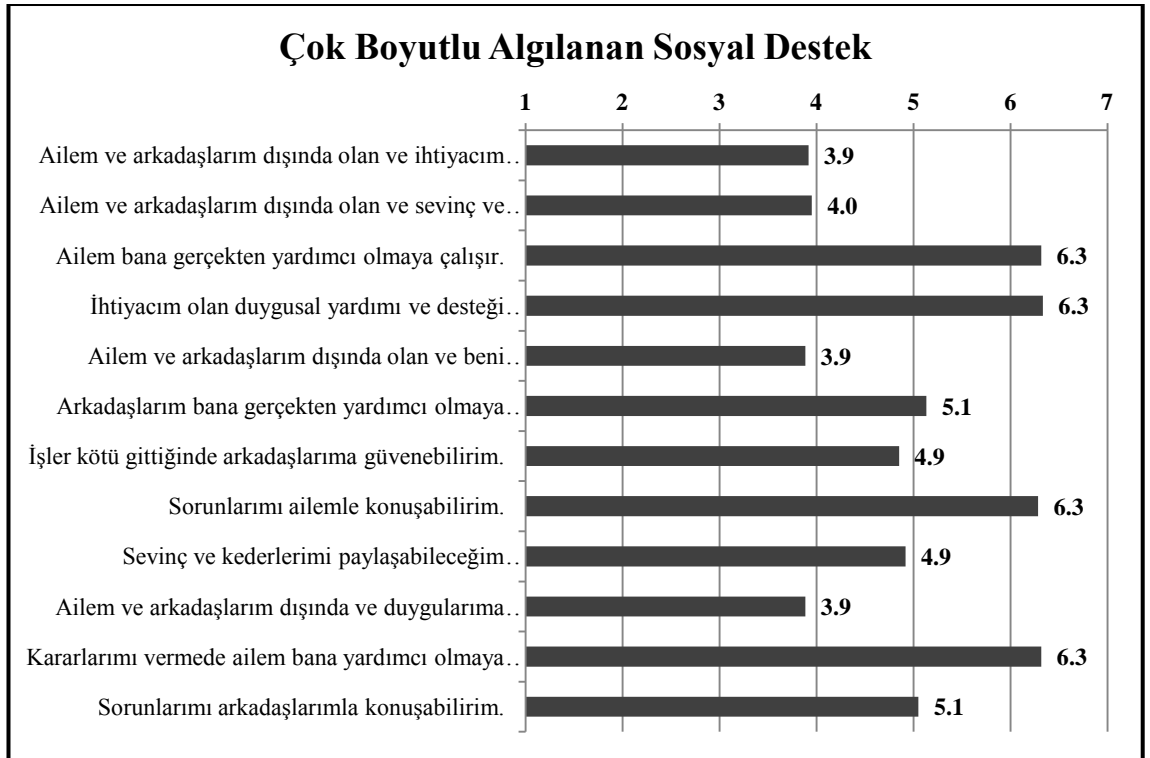
Öğretmenlerin dışsal iş tatmini düzeyi (3,15) kararsız düzeyinde iken içsel iş tatmini düzeyleri daha yüksektir (3,76). Genel iş tatmini düzeyine bakıldığı zaman da öğretmenler işlerinden memnun görünmektedir.

Çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeği için de öğretmenlere 7 likertli sorulara cevap vermiştir. 1 ile 7 arasında değer alabilen algılanan sosyal destek ölçeği için ortalama değer 3,5’den büyük ise öğretmenlerin algı düzeyleri yüksek ortalama değer 3,5’den küçük ise öğretmenlerin algı düzeyleri düşüktür denebilir. Buna göre algılanan sosyal destek ölçeği 5,0694 değer aldığından öğretmenlerin sosyal destek algılarının yüksek düzeyde olduğu söylenebilir.



Grafik 2. Minnesota İş Tatmini Ölçeğindeki İfadelere Ait Ortalama Değerler

Yukarıdaki grafikte Minnesota iş tatmini ölçeğindeki ifadelerle verilen yanıtların ortalama değerleri bulunmaktadır. İfadeler 1 ile 5 arasında değer alabilmektedir. Değerler 5'e yaklaştıkça memnuniyet düzeyi artmaktadır. Grafiğe bakılırsa öğretmenlerin yaptığı iş karşılığında aldığı ücretten memnuniyet düzeyinin (2,2) oldukça düşük olduğu görülmektedir. Öğretmenler yaptığı iş karşılığında duyduğu başarı hissinden de oldukça memnun olmaktadır (4,4).



Grafik 3. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğindeki İfadelere Ait Ortalama Değerler

Yukarıdaki grafikte çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeğine verilen yanıtların ortalama değerleri bulunmaktadır. Ortalama değerler 7'ye yaklaştıkça öğretmenlerin sosyal destek algıları artmaktadır. Genel olarak bakıldığında zaman zaman öğretmenlerin sosyal destek algılarının yüksek düzeyde olduğunu söylemek mümkündür (Ortalama > 3,5) (Karasar, 2005).

Aşağıda “İş Tatmini” ve “Sosyal Destek Algısı” ölçeklerine verilen yanıtların araştırmaya katılanların kişisel özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini test eden T testi ve F testi sonuçları bulunmaktadır. %95 güven düzeyinde yani $\alpha = 0,05$ anlamlılık ile test edilen F ve T testine göre anlamlılık sütununda bulunan değer $p < 0,05$ ise H_0 hipotezi reddedilir. Aksi durumda $p > 0,05$ ise H_0 hipotezi kabul edilir.

3.2. Öğretmenlerin İş Tatmini ve Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Düzeylerinin Sosyo-Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi

Tablo 11. İş Tatmini ve Algılanan Sosyal Desteğin Cinsiyete Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Test Eden T Testi

Ölçekler	Cinsiyet	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık (P)
İçsel İş Tatmin	Kadın	30	3,6033	0,64917	-2,142	58	0,036
	Erkek	30	3,9250	0,50541			
Dışsal İş Tatmini	Kadın	30	2,9871	0,81920	-1,579	58	0,120
	Erkek	30	3,3167	0,79718			
Genel İş Tatmini	Kadın	30	3,3608	0,67073	-1,964	58	0,054
	Erkek	30	3,6817	0,59255			
Algılanan Sosyal Destek	Kadın	30	4,9444	0,79791	-1,103	58	0,275
	Erkek	30	5,1944	0,95099			

H_0 : İş tatmini ve sosyal destek algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık **göstermez.**

H_A : İş tatmini ve sosyal destek algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık **gösterir.**

Erkek öğretmenlerin içsel iş tatmini düzeyleri (3,9250) kadın öğretmenlere göre (3,6033) daha yüksek düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan t testine göre anlamlılık sütunundaki değer $p=0,036<0,05$ olduğundan H_0 hipotezi red edilir. Yani; öğretmenlerin içsel iş tatmini düzeyi cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algılarında kadın ve erkek öğretmenlerin iş tatmini ve sosyal destek algı düzeyleri birbirine yakın düzeyde bulunmaktadır. Anlamlılık sütunundaki değerler bu üç ölçek için de $p>0,05$ olduğundan H_0 hipotezi kabul edilir. Yani; öğretmenlerin dışsal iş tatmini düzeyi, genel iş tatmini düzeyi ve sosyal destek algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Tablo 12. İş Tatmini ve Algılanan Sosyal Desteğin Yaşa Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Test Eden F Testi

Ölçekler	Yaş	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	Serbestlik Derecesi	F	Anlamlılık (P)
İçsel İş Tatmin	25-30 arası	29	3,4373	0,66825	59	11,280	0,000
	31-35 arası	20	4,0833	0,25073			
	36 ve üzeri	11	4,0455	0,38435			
	Toplam	60	3,7641	0,59917			
Dışsal İş Tatmini	25-30 arası	29	2,6188	0,64396	59	19,305	0,000
	31-35 arası	20	3,6646	0,56689			
	36 ve üzeri	11	3,6250	0,76444			
	Toplam	60	3,1519	0,81843			
Genel	25-30	29	3,1113	0,62583	59	17,554	0,000

İş Tatmini	arası						
	31-35 arası	20	3,9197	0,30884			
	36 ve üzeri	11	3,8773	0,50516			
	Toplam	60	3,5212	0,64799			
Algılanan Sosyal Destek	25-30 arası	29	4,5172	0,70829	59	17,348	0,000
	31-35 arası	20	5,6375	0,49874			
	36 ve üzeri	11	5,4924	0,97927			
	Toplam	60	5,0694	0,87940			

H₀ : İş tatmini ve sosyal destek algısı yaşa göre anlamlı farklılık **göstermez**.

H_A : İş tatmini ve sosyal destek algısı yaşa göre anlamlı farklılık **gösterir**.

25-30 yaş arası öğretmenlerin içsel iş tatmini (3,4373), dışsal iş tatmini (2,6188), genel iş tatmini (3,1113) ve sosyal destek algısı (4,5172) diğer öğretmenlere göre daha düşük düzeydedir. Yukarıdaki tabloya genel olarak bakıldığı zaman öğretmenlerin yaşı arttıkça içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algılarında artış olduğu gözlenmektedir.

%95 güven düzeyinde yapılan F testine göre anlamlılık sütunundaki değerler tüm ölçekler için $p=0,000<0,05$ bulunmuştur. $P<0,05$ olduğunda H₀ hipotezi tüm ölçekler için red edilmektedir. Yani; öğretmenlerin içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algısı yaşına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 13. İş Tatmini ve Algılanan Sosyal Desteğin Meslekteki Kıdeme Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Test Eden F Testi

Ölçekler	Meslekteki Kıdem	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	Serbestlik Derecesi	F	Anlamlılık (P)
İçsel İş Tatmin	1-5 yıl arası	22	3,3227	0,68533	59	9,040	0,000
	6-10 yıl arası	24	3,9826	0,37428			
	11-15 yıl arası	8	4,0312	0,36170			
	16 yıl ve üzeri	6	4,1528	0,23224			
	Toplam	60	3,7641	0,59917			
Dışsal İş Tatmini	1-5 yıl arası	22	2,4521	0,63627	59	15,344	0,000
	6-10 yıl arası	24	3,4896	0,64995			
	11-15 yıl arası	8	3,5052	0,56187			
	16 yıl ve üzeri	6	3,8958	0,50260			
	Toplam	60	3,1519	0,81843			
Genel İş Tatmini	1-5 yıl arası	22	2,9763	0,63532	59	14,077	0,000
	6-10 yıl arası	24	3,7854	0,42490			
	11-15 yıl arası	8	3,8306	0,38433			
	16 yıl ve üzeri	6	4,0500	0,30332			
	Toplam	60	3,5212	0,64799			
Algılanan Sosyal Destek	1-5 yıl arası	22	4,5341	0,59853	59	6,345	0,001
	6-10 yıl arası	24	5,2257	0,82878			
	11-15 yıl arası	8	5,7083	0,82856			
	16 yıl ve üzeri	6	5,5556	1,08866			
	Toplam	60	5,0694	0,87940			

H₀ : İş tatmini ve sosyal destek algısı meslekteki kıdeme göre anlamlı farklılık göstermez.

H_A : İş tatmini ve sosyal destek algısı meslekteki kıdeme göre anlamlı farklılık gösterir.

1-5 yıl arası mesleki kıdeme sahip olan öğretmenlerin içsel iş tatmini (3,3227), dışsal iş tatmini (2,4521), genel iş tatmini (2,9763) ve sosyal destek algısı (4,5341) diğer öğretmenlere göre daha düşük düzeydedir. Yukarıdaki tabloya genel olarak bakıldığında zaman öğretmenlerin mesleki kıdemi arttıkça içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algılarında artış olduğu gözlenmektedir.

%95 güven düzeyinde yapılan F testine göre anlamlılık sütunundaki değerler tüm ölçekler için $p < 0,05$ olduğunda H₀ hipotezi red edilmektedir. Yani; öğretmenlerin içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algısı mesleki kıdemine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 14. İş Tatmini ve Algılanan Sosyal Desteğin Kurumdaki Kıdeme Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Test Eden F Testi

Ölçekler	Kurumdaki Kıdem	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	Serbestlik Derecesi	F	Anlamlılık (P)
İçsel İş Tatmin	1-2 yıl	14	3,4702	0,74579	59	2,787	0,049
	3-5 yıl arası	25	3,7073	0,56321			
	6-9 yıl arası	15	4,0333	0,46377			
	10 yıl ve üzeri	6	4,0139	0,33918			
	Toplam	60	3,7641	0,59917			
Dışsal İş Tatmini	1-2 yıl	14	2,8214	0,85585	59	2,873	0,044
	3-5 yıl arası	25	3,0079	0,83255			
	6-9 yıl arası	15	3,5417	0,60257			
	10 yıl ve üzeri	6	3,5486	0,77568			
	Toplam	60	3,1519	0,81843			
Genel İş Tatmini	1-2 yıl	14	3,2107	0,73985	59	3,243	0,029
	3-5 yıl arası	25	3,4292	0,63153			
	6-9 yıl arası	15	3,8367	0,48678			

	10 yıl ve üzeri	6	3,8407	0,46935			
	Toplam	60	3,5212	0,64799			
Algılanan Sosyal Destek	1-2 yıl	14	4,8810	0,89855	59	1,386	0,256
	3-5 yıl arası	25	4,9533	0,88129			
	6-9 yıl arası	15	5,2056	0,68709			
	10 yıl ve üzeri	6	5,6528	1,16000			
	Toplam	60	5,0694	0,87940			

H₀ : İş tatmini ve sosyal destek algısı kurumdaki kıdeme göre anlamlı farklılık göstermez.

H_A : İş tatmini ve sosyal destek algısı kurumdaki kıdeme göre anlamlı farklılık gösterir.

Kurumlarındaki çalışma süresi 1-2 yıl olan öğretmenlerin içsel iş tatmini (3,4702), dışsal iş tatmini (2,8214), genel iş tatmini (3,2107) ve sosyal destek algısı (4,8810) diğer öğretmenlere göre daha düşük düzeydedir. Yukarıdaki tabloya genel olarak bakıldığı zaman öğretmenlerin kurumdaki kıdemi arttıkça içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algılarında artış olduğu gözlenmektedir.

%95 güven düzeyinde yapılan F testine göre anlamlılık sütunundaki değerler içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini için $p < 0,05$ olduğunda H₀ hipotezi red edilmektedir. Yani; öğretmenlerin içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini kurumdaki kıdemine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Sosyal destek algısı için anlamlılık sütunundaki değer $p = 0,256 > 0,05$ olduğundan bu ölçek için H₀ hipotezi kabul edilir. Yani öğretmenlerin sosyal destek algısı kurumdaki kıdemine göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Tablo 15. İş Tatmini ve Algılanan Sosyal Destegin Mezuniyet Alanına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Test Eden T Testi

Ölçekler	Mezuniyet Alanı	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık (P)
İçsel İş Tatmin	Eğitim Fakültesi	18	3,5602	0,76098	-1,651	57	0,104
	Fen-Edebiyat F.	41	3,8337	0,49292			
Dışsal İş Tatmini	Eğitim Fakültesi	18	3,1389	0,87646	0,089	57	0,929
	Fen-Edebiyat F.	41	3,1186	0,77231			
Genel İş Tatmini	Eğitim Fakültesi	18	3,3917	0,78408	-0,882	57	0,382
	Fen-Edebiyat F.	41	3,5506	0,56370			
Algılanan Sosyal Destek	Eğitim Fakültesi	18	5,1157	0,87314	0,314	57	0,755
	Fen-Edebiyat F.	41	5,0366	0,89889			

H₀ : İş tatmini ve sosyal destek algısı mezuniyet alanına göre anlamlı farklılık göstermez.

H_A : İş tatmini ve sosyal destek algısı mezuniyet alanına göre anlamlı farklılık gösterir.

Fen-edebiyat fakültesi mezunu olan öğretmenlerin içsel ve genel iş tatmini düzeyi eğitim fakültesi mezunu öğretmenlere göre biraz daha yüksektir. Dışsal iş tatmini düzeyinde ise eğitim fakültesi ve fen-edebiyat fakültesi mezunu öğretmenlerin tatmin düzeylerinin birbirine oldukça yakın olduğu görülmektedir. Eğitim fakültesi mezunu öğretmenlerin fen-edebiyat fakültesi öğretmenlerine göre sosyal destek algısının biraz daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Fakat tüm ölçekler için anlamlılık sütunundaki değerler $p > 0,05$ olduğundan H_0 hipotezi kabul edilir. Yani; öğretmenlerin mezuniyet alanına göre içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algıları arasında çok fazla bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 16. İş Tatmini ve Algılanan Sosyal Desteğin Medeni Duruma Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Test Eden F Testi

Ölçekler	Medeni Durum	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	Serbestlik Derecesi	F	Anlamlılık (P)
İçsel İş Tatmin	Evli	27	3,8796	0,59751	59	1,736	0,185
	Bekâr	29	3,6212	0,60659			
	Boşanmış	4	4,0208	0,35600			
	Toplam	60	3,7641	0,59917			
Dışsal İş Tatmini	Evli	27	3,4182	0,66501	59	6,991	0,002
	Bekâr	29	2,7999	0,80540			
	Boşanmış	4	3,9063	0,83151			
	Toplam	60	3,1519	0,81843			
Genel İş Tatmini	Evli	27	3,6979	0,58557	59	4,171	0,020
	Bekâr	29	3,2941	0,65049			
	Boşanmış	4	3,9750	0,53151			
	Toplam	60	3,5212	0,64799			
Algılanan Sosyal Destek	Evli	27	5,1636	0,97744	59	0,705	0,498
	Bekâr	29	4,9397	0,73998			
	Boşanmış	4	5,3750	1,20474			
	Toplam	60	5,0694	0,87940			

H₀ : İş tatmini ve sosyal destek algısı medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermez.

H_A : İş tatmini ve sosyal destek algısı medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterir.

Bekâr öğretmenlerin içsel iş tatmini (3,6212), dışsal iş tatmini (2,7999), genel iş tatmini (3,2941) ve sosyal destek algısı (4,9397) evli ve boşanmış öğretmenlere göre daha düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testine göre anlamlılık sütunundaki değerler dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini için $p < 0,05$ olduğunda H_0 hipotezi red edilmektedir. Yani; öğretmenlerin dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini medeni durumuna göre anlamlı farklılık göstermektedir.

İçsel iş tatmini ve sosyal destek algısı için anlamlılık sütunundaki değer $p > 0,05$ olduğundan bu ölçekler için H_0 hipotezi kabul edilir. Yani öğretmenlerin içsel iş tatmini düzeyi ve sosyal destek algısı medeni durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Tablo 17. İş Tatmini ve Algılanan Sosyal Desteğin Eğitim Düzeyine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Test Eden T Testi

Ölçekler	Eğitim Düzeyi	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık (P)
İçsel İş Tatmin	Lisans	54	3,7410	0,62206	-0,895	58	0,374
	Yüksek Lisans	6	3,9722	0,27722			
Dışsal İş Tatmini	Lisans	54	3,1364	0,84738	-0,438	58	0,663
	Yüksek Lisans	6	3,2917	0,51640			
Genel	Lisans	54	3,5014	0,67636	-	58	0,481

İş Tatmini	Yüksek Lisans	6	3,7000	0,25100	0,709		
Algılanan Sosyal Destek	Lisans	54	5,1049	0,85386	0,937	58	0,353
	Yüksek Lisans	6	4,7500	1,12299			

H₀ : *İş tatmini ve sosyal destek algısı eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık göstermez.*

H_A : *İş tatmini ve sosyal destek algısı eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık gösterir.*

Yüksek lisans mezunu olan öğretmenlerin içsel, dışsal ve genel iş tatmini düzeyi lisans mezunu öğretmenlere göre biraz daha yüksektir. Lisans mezunu öğretmenlerin ise sosyal destek algısı yüksek lisans mezunu öğretmenlere göre biraz daha yüksek düzeydedir. Tüm ölçekler için yapılan t testine göre anlamlılık sütunundaki değerler $p > 0,05$ olduğundan H₀ hipotezi kabul edilir. Yani; öğretmenlerin içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algıları eğitim düzeylerine göre çok fazla farklılık göstermemektedir.

3.3. Model: Sosyal destek algısı ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi

H_A : *İş tatmini ile sosyal destek algısı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.*

Araştırma modelindeki hipotezleri test etmek için regresyon analizinden yararlanılmaktadır. Regresyon analizi ile bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin ne düzeyde olduğu araştırılmaktadır.

Tablo 18. Model Özeti

R	R²	Düzeltilmiş R²
0,377	0,142	0,138

Tahmin Ediciler: (Sabit), Algılanan Sosyal Destek

Çok boyutlu sosyal destek algısının iş tatminindeki değişkenliği ne düzeyde açıkladığını belirten düzeltilmiş $R^2 = 0,138$ değeri sosyal destek algısının iş tatmininden meydana gelen değişkenliği %13,8 oranında açıkladığını göstermektedir.

Tablo 19. Model İçin ANOVA Tablosu

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık (P)
Gruplar Arası	3,886	1	3,886	5,400	0,000
Grup İçi	41,741	58	0,720		
Toplam	45,627	59			

Tahmin Ediciler: (Sabit), Algılanan Sosyal Destek

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Anlamlılık sütunundaki değer $p=0,000<0,05$ olduğundan sosyal destek algısı ile iş tatmini arasındaki ilişki anlamlıdır. Katsayılar tablosunda B katsayısı pozitif olduğundan bu ilişki pozitif yönlüdür ve H_A hipotezi kabul edilmiş olur. Yani; *iş tatmini ile sosyal destek algısı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.* Çalışanların sosyal destek algıları arttıkça iş tatmini düzeyleri de artmaktadır.

Tablo 20. Model İçin Katsayılar

	B	Beta	t	Anlamlılık (P)
(Sabit)	2,409		5,994	0,000
Algılanan Sosyal Destek	0,461	0,377	5,973	0,000

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Katsayılar tablosunda sosyal destek algısında meydana gelen değişikliğin iş tatmininde ne düzeyde etkili olduğu anlaşılmaktadır. B değeri sosyal destek algısı ile iş tatmini arasında aynı yönlü ve güçlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. B değerine karşılık gelen standardize edilmiş regresyon katsayısı Beta ise sosyal destek algısında meydana gelen 1 birimlik değişikliğin iş tatmininde 0,377 birimlik değişikliğe neden olduğunu göstermektedir. Buna göre yukarıdaki tablo değerinden aşağıdaki formülü yazmak mümkündür.

$$\text{İş Tatmini} = 2,409 + 0,377 * (\text{Sosyal Destek Algısı})$$

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TARTIŞMA VE YORUM

Araştırmaya katılan öğretmenlerin yarısını erkek öğretmenler yarısını da kadın öğretmenler oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan öğretmenlerin yaşına göre dağılımına bakıldığında %48,3'ünün 25-30 yaş arasında, %33,3'ünün 31-35 yaş arasında ve %18,3'ünün de 36 yaş ve üzerinde olduğu görülür. Araştırmaya katılan öğretmenlerin %36,7'si 1-5 yıl arası, %40'ı 6-10 yıl arası, %13,3'ü 11-15 yıl arası ve %10'u 16 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahiptir. Araştırmaya katılan öğretmenlerin kurumlarındaki kıdem sürelerine bakıldığında %23,3'ünün 1-2 yıl, %41,7'sinin 3-5 yıl arası, %25'inin 6-9 yıl arası ve %10'unun 10 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %20'sini matematik/geometri branşına sahip öğretmenler oluştururken bunu sırasıyla rehberlik, Türkçe, fen bilgisi, fizik... branşındaki öğretmenler izlemektedir. Araştırmaya katılan öğretmenlerin yarısından fazlasını (%68,3) fen-edebiyat fakültesi mezunları oluşturmaktadır.

Eğitim fakültesi mezunların oranı ise %30'dur. Araştırmaya katılan öğretmenlerin medeni durumlarına bakıldığında %45'inin evli, %48,3'ünün bekar ve %6,7'nin ise boşanmış olduğu görülmektedir. Öğretmenlerin 90'ı lisans düzeyinde eğitime sahipken %10'u yüksek lisans düzeyinde eğitime sahiptir.

4.1. Öğretmenlerin İş Tatmini Düzeyleri ile Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri Arasındaki İlişki

Öğretmenlerin dışsal iş tatmini düzeyi (3,15) kararsız düzeyinde iken içsel iş tatmini düzeyleri daha yüksektir (3,76). Genel iş tatmini düzeyine bakıldığı zaman da öğretmenler işlerinden memnun görünmektedir. Buna göre algılanan sosyal destek ölçeği 5,0694 değer aldığından öğretmenlerin sosyal destek algılarının yüksek düzeyde olduğu söylenebilir. Koçak ve Eves'in (2010) araştırma bulguları ise katılımcıların %12'sinin (n:30) görevini yaparken aile ve iş çevresinden hiç destek

almadığı, % 52'sinin, kısmen destek aldıkları, % 36'sının ise oldukça destek aldıkları yönündedir. Algılanan sosyal destek oranının öğretmenlerin iş performanslarını ve işlerinden sağladıkları doyumunu etkilediği düşünüldüğünde elde edilen bulguların daha anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Çünkü bir insan olarak öğretmenin tek başına çevresinden yeterli sosyal destek olmadan başarılı bir öğretmen olması çok zor görünmektedir.

Araştırma bulguları incelendiğinde öğretmenlerin yaptığı iş karşılığında aldığı ücretten memnuniyet düzeyinin (2,2) oldukça düşük olduğu görülmektedir. Öğretmenler yaptığı iş karşılığında duyduğu başarı hissinden ise oldukça memnun olmaktadır (4,4). Toker'in (2007) araştırma bulguları da çalışmamızla aynı olup, iş tatminini etkileyen değişkenler içerisinde en düşük ortalama 2,28 ile ücrette ortaya çıkmıştır. Buradan çalışanların ücretlerini yeterli görmedikleri ortaya çıkmaktadır. Çalışanlar genel olarak işlerinden ve özellikle başarı hissinden memnun olmakla birlikte, aldıkları ücreti yeterli bulmamaktadırlar. Bu çerçevede, ücretin iş tatmini üzerinde doğrudan bir etkisinin olmadığı sonucuna da varılabilir. Elde edilen bu sonuç, Herzberg'in iki etken kuramını desteklemektedir. Çünkü, Herzberg'e göre, ücrette yapılan artış doğrudan iş tatminine neden olmamakla birlikte, durum koruyucu bir faktör olarak yalnızca iş tatminsizliğini önlemektedir. Ayrıca, elde edilen sonuç Maslow'un Kuramını da destekler niteliktedir. Çünkü gelişmiş ülkelerdeki çalışanların, sırasıyla fizyolojik, güvenlik ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanmış olması nedeniyle, artık bu ihtiyaçların üstünde olanlar doyurulmak istenmekte, toplumun değer ve önem verdiği ihtiyaçlar arasında gelmektedir. Ancak, iş alanlarının dar, iş bulma olanaklarının sınırlı olduğu Türkiye gibi gelişmekte olan ülkeler, güvenlik ve sosyal ihtiyaçlarını hatta çalışanlarının fizyolojik ihtiyaçlarını bile tatmin edememekle karşı karşıya bulunmaktadır. Bu nedenle, ihtiyaçlar hiyerarşisinin alt düzeyindeki ihtiyaçlar olan fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları doyurmaya yönelik olan ücretin en düşük ortalamaya sahip olması Türkiye'nin sosyoekonomik koşullarında beklenen bir sonuca işaret etmektedir.

Araştırma bulgularına bakıldığı zaman öğretmenlerin sosyal destek algılarının yüksek düzeyde olduğunu söylemek mümkündür (Ortalama>3,5).

4.2. Öğretmenlerin İş Tatmini ve Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Düzeylerinin Sosyo-Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi

Erkek öğretmenlerin içsel iş tatmini düzeyleri (3,9250) kadın öğretmenlere göre (3,6033) daha yüksek düzeydedir. Yani; öğretmenlerin içsel iş tatmini düzeyi cinsiyetine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Ancak Yılmaz ve Boğa Ceylan'ın (2011) ilköğretim okul yöneticilerinin liderlik davranış düzeyleri ile öğretmenlerin iş tatmini ilişkisi ile ilgili 804 öğretmen ve 153 yönetici üzerinde yaptığı araştırma sonucunda iş tatmini ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algılarında kadın ve erkek öğretmenlerin iş tatmini ve sosyal destek algı düzeyleri birbirine yakın düzeyde bulunmaktadır. Anlamlılık sütunundaki değerler bu üç ölçek için de $p>0,05$ olduğundan H_0 hipotezi kabul edilir. Yani; öğretmenlerin dışsal iş tatmini düzeyi, genel iş tatmini düzeyi ve sosyal destek algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Saygın ve Arslan (2009)'ın yaptıkları araştırma sonuçları bulgularımızla örtüşür nitelikte olup, cinsiyete göre sosyal destek algısının değişmediği yönündedir. Bilgiç (1998: 549-557) de yaptığı araştırmada, cinsiyet değişkeninin iş tatmin düzeyinde farklılığa yol açmadığını belirtmektedir. Ancak araştırmamızın bulguları ile Başer (2006), Taysi, (2001), Kozaklı (2006), Kim (2001) ve Yeh (2004)'in araştırma sonuçları çelişmektedir. Duygusal tepki farklılığının kadın ve erkeklerde aynı düzeyde yaşanmadığı ifade edilmektedir. Kadınların, daha empatik ve samimi bulunduğu (Bem, 1981; Kozaklı, 2006), sosyal ilişkilerini daha kolay kurdukları, duygu ve problemlerini daha kolay paylaştıklarını belirten saptamalar bulunmaktadır. Kendini açma davranışının kadınlarda daha yüksek erkeklerde daha düşük bulunduğu belirtilmektedir (Kozaklı,2006; Selçuk, 1989; Avşaroğlu ve Üre, 2001; Avşaroğlu ve Üre, 2000). Buna bağlı olarak kızların aileleriyle ilişkilerinde kendilerini daha rahat hissettikleri ve sonucunda da ailelerinden erkeklere kıyasla daha fazla sosyal destek algıladıkları söylenebilir. Yine kendini açma ve sosyal ilişki kurma davranışlarının yüksek olması sebebiyle daha kolay arkadaşlık kurup, bu arkadaşlıklarda duygusal paylaşımlarının fazla olmasına bağlı olarak da arkadaşlarından erkeklerden daha çok sosyal destek algıladıkları

söylenbilir. Diğer yandan kadın çalışanların annelik rolleri ile işteki rolleri çatışmakta ve rol çatışması işteki rollerinde belirleyici olmaktadır. Genel olarak, toplumda, aile ve evin bakım sorumluluğunu kadınların üstlenmesi beklenmekte ve kadın kendini çoğu zaman anne ve eş rolleri kapsamında gerçekleştirmeye çalışmaktadır (Kantarıcı, 1997: 35). Sonuçta, iş ve meslek faktörlerini sabit tutmak koşuluyla, henüz kadın çalışanların mı yoksa erkek çalışanların mı işlerinden daha fazla tatmin sağladıklarını gösteren tutarlı bir kanıt bulunmamaktadır (Korman, 1978: 179).

25-30 yaş arası öğretmenlerin içsel iş tatmini (3,4373), dışsal iş tatmini (2,6188), genel iş tatmini (3,1113) ve sosyal destek algısı (4,5172) diğer öğretmenlere göre daha düşük düzeydedir. Araştırma bulgularına bakıldığı zaman öğretmenlerin yaşı arttıkça içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algılarında artış olduğu gözlenmektedir. Toker'in (2007) araştırma sonuçları da bulgularımızı desteklemekte olup, çalışanların yaşları ilerledikçe iş tatminlerinde artış görüldüğü yönündedir. Literatürdeki araştırmalar da yaş ile tatmin arasında genellikle olumlu bir ilişki olduğunu göstermekte ve araştırma sonuçlarını desteklemektedir. Çalışanların yaşları ilerledikçe işlerinde daha çok tatmin oldukları görülmektedir. Bunun nedeni ise, ilerleyen yaşla birlikte, deneyim nedeniyle uyumun artması olabilir. Diğer yandan, daha genç çalışanların yükselme ve diğer iş koşullarına yönelik aşırı beklentilere sahip olmaları nedeniyle, işe yeni başladıklarında tatminsiz olma olasılıkları oldukça yüksektir. Bunun yanında, iş tatmininin yaş ile ilişkisi uluslararası geçerliliğe sahip bulunmaktadır.

Bu konuda, Michigan Üniversitesi Sosyal Araştırmalar Enstitüsü tarafından (1974), beş ayrı ülkede gerçekleştirilen çalışmalar, daha ileri yaşlardaki çalışanların daha doyumlu olduğunu göstermiştir (Davis, 1984: 99). Benzer biçimde, Lee ve Wilbur (1985: 781), 1707 kamu çalışanı üzerinde, iş tatmini ile yaş ilişkisini incelediği araştırmalarında da yaş ilerledikçe iş tatmininde artış görüldüğünü ortaya koymuşlardır. Glenn vd. (1977: 189-193) yaptıkları çalışmada, yaşın hem kadın hem de erkek çalışanların iş tatminini doğrudan etkilediğini saptamışlardır. Hunt ve Saul (1975: 690) ise, araştırmalarında beyaz yakalı çalışanların genel iş tatminleri ile yaş ve kıdemleri arasında pozitif, doğrusal bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Carrel ve

Elbert (1974: 368-373) da 397 posta memuru üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada iş tatmini ile yaş arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucunu elde etmişlerdir.

1-5 yıl arası mesleki kıdeme sahip olan öğretmenlerin içsel iş tatmini (3,3227), dışsal iş tatmini (2,4521), genel iş tatmini (2,9763) ve sosyal destek algısı (4,5341) diğer öğretmenlere göre daha düşük düzeydedir. Öğretmenlerin mesleki kıdemi arttıkça içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algılarında artış olduğu gözlenmektedir.

%95 güven düzeyinde yapılan F testine göre anlamlılık sütunundaki değerler tüm ölçekler için $p < 0,05$ olduğunda H_0 hipotezi red edilmektedir. Yani; öğretmenlerin içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algısı mesleki kıdemine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Kurumlarındaki çalışma süresi 1-2 yıl olan öğretmenlerin içsel iş tatmini (3,4702), dışsal iş tatmini (2,8214), genel iş tatmini (3,2107) ve sosyal destek algısı (4,8810) diğer öğretmenlere göre daha düşük düzeydedir. Öğretmenlerin kurumdaki kıdemi arttıkça içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algılarında artış olduğu gözlenmektedir.

%95 güven düzeyinde yapılan F testine göre anlamlılık sütunundaki değerler içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini için $p < 0,05$ olduğunda H_0 hipotezi reddedilmektedir. Yani; öğretmenlerin içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini kurumdaki kıdemine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Sosyal destek algısı için anlamlılık sütunundaki değer $p = 0,256 > 0,05$ olduğundan bu ölçek için H_0 hipotezi kabul edilir. Yani öğretmenlerin sosyal destek algısı kurumdaki kıdemine göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Fen-edebiyat fakültesi mezunu olan öğretmenlerin içsel ve genel iş tatmini düzeyi eğitim fakültesi mezunu öğretmenlere göre biraz daha yüksektir. Dışsal iş tatmini düzeyinde ise eğitim fakültesi ve fen-edebiyat fakültesi mezunu öğretmenlerin tatmin düzeylerinin birbirine oldukça yakın olduğu görülmektedir. Ancak Yılmaz ve Boğa Ceylan'ın (2011) araştırma bulguları sonuçlarımızla çelişir nitelikte olup, sosyal bilgiler öğretmenlerinin, sınıf öğretmenlerine, yabancı dil öğretmenlerine ve özel yetenek gerektiren branş öğretmenlerine göre daha yüksek iş doyumu düzeylerine sahip olduğu yönündedir.

Eğitim fakültesi mezunu öğretmenlerin fen-edebiyat fakültesi öğretmenlerine göre sosyal destek algısının biraz daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Fakat tüm ölçekler için anlamlılık sütunundaki değerler $p>0,05$ olduğundan H_0 hipotezi kabul edilir. Yani; öğretmenlerin mezuniyet alanına göre içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algıları arasında çok fazla bir farklılık bulunmamaktadır.

Bekâr öğretmenlerin içsel iş tatmini (3,6212), dışsal iş tatmini (2,7999), genel iş tatmini (3,2941) ve sosyal destek algısı (4,9397) evli ve boşanmış öğretmenlere göre daha düşük düzeydedir. Ancak Toker'in (2007) araştırma sonuçları bulgularımızla çelişir nitelikte olup, evli çalışanlarla bekâr çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında farklılık bulunmadığı saptanmıştır. Bilgiç de (1998: 549-557) araştırmasında, Toker'in (2007) çalışmasına benzer biçimde, medeni durumun iş tatmini üzerinde etkili olmadığını ortaya koymuştur. %95 güven düzeyinde yapılan F testine göre anlamlılık sütunundaki değerler dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini için $p<0,05$ olduğunda H_0 hipotezi red edilmektedir. Yani; öğretmenlerin dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini medeni durumuna göre anlamlı farklılık göstermektedir.

İçsel iş tatmini ve sosyal destek algısı için anlamlılık sütunundaki değer $p>0,05$ olduğundan bu ölçekler için H_0 hipotezi kabul edilir. Yani öğretmenlerin içsel iş tatmini düzeyi ve sosyal destek algısı medeni durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Yüksek lisans mezunu olan öğretmenlerin içsel, dışsal ve genel iş tatmini düzeyi lisans mezunu öğretmenlere göre biraz daha yüksektir. Toker'in (2007) araştırma bulguları da sonuçlarımızı destekler nitelikte olup, eğitim düzeyi arttıkça iş tatmini düzeyinin arttığı yönündedir. Lisans mezunu öğretmenlerin ise sosyal destek algısı yüksek lisans mezunu öğretmenlere göre biraz daha yüksek düzeydedir. Tüm ölçekler için yapılan t testine göre anlamlılık sütunundaki değerler $p > 0,05$ olduğundan H_0 hipotezi kabul edilir. Yani; öğretmenlerin içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algıları eğitim düzeylerine göre çok fazla farklılık göstermemektedir.

4.3. Model: Sosyal destek algısı ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi

Çok boyutlu sosyal destek algısının iş tatminindeki değişkenliği ne düzeyde açıkladığını belirten düzeltilmiş $R^2 = 0,138$ değeri sosyal destek algısının iş tatmininden meydana gelen değişkenliği %13,8 oranında açıkladığını göstermektedir.

Bulgularımız incelendiğinde sosyal destek algısı ile iş tatmini arasındaki ilişki anlamlı ve pozitif yönde olduğu ortaya çıkmaktadır. Yani; *iş tatmini ile sosyal destek algısı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır*. Çalışanların sosyal destek algıları arttıkça iş tatmini düzeyleri de artmaktadır. Değerler incelendiğinde sosyal destek algısı ile iş tatmini arasında aynı yönlü ve güçlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Bu çalışmada dershanede çalışan öğretmenlerin iş tatmini ve sosyal durumları tespit edilerek bu iki olgu arasında ilişki olup olmadığı araştırılmış ve iş tatmini ve sosyal destek düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre farklılaşma gösterip göstermediği incelenmiştir.

Araştırmanın sonucunda elde edilen bulgular aşağıda özetlenmiştir.

- Öğretmenlerin dışsal iş tatmini düzeyi kararsız düzeyinde iken, içsel iş tatmini düzeyleri daha yüksektir.
- Araştırma bulguları incelendiğinde öğretmenlerin yaptığı iş karşılığında aldığı ücretten memnuniyet düzeyinin oldukça düşük olduğu görülmektedir.
- Öğretmenler yaptığı iş karşılığında duyduğu başarı hissinden ise oldukça memnun olmaktadır.
- Öğretmenlerin sosyal destek algılarının yüksek düzeyde olduğunu söylemek mümkündür.
- Erkek öğretmenlerin içsel iş tatmini düzeyleri kadın öğretmenlere göre daha yüksek düzeydedir. Yani; öğretmenlerin içsel iş tatmini düzeyi cinsiyetine göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- Öğretmenlerin dışsal iş tatmini düzeyi, genel iş tatmini düzeyi ve sosyal destek algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemektedir.
- Öğretmenlerin yaşı arttıkça içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algılarında artış olduğu gözlenmektedir.
- Öğretmenlerin mesleki kıdemi arttıkça içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algılarında artış olduğu gözlenmektedir.
- Öğretmenlerin kurumdaki kıdemi arttıkça içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algılarında artış olduğu gözlenmektedir.
- Fen-edebiyat fakültesi mezunu olan öğretmenlerin içsel ve genel iş tatmini düzeyi eğitim fakültesi mezunu öğretmenlere göre biraz daha yüksektir. Dışsal iş tatmini düzeyinde ise eğitim fakültesi ve fen-edebiyat fakültesi mezunu öğretmenlerin tatmin düzeylerinin birbirine oldukça yakın olduğu görülmektedir.
- Öğretmenlerin mezuniyet alanına göre içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algıları arasında çok fazla bir farklılık bulunmamaktadır.
- Bekâr öğretmenlerin içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algısı evli ve boşanmış öğretmenlere göre daha düşük düzeydedir.
- Öğretmenlerin içsel iş tatmini düzeyi ve sosyal destek algısı medeni durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

- Yüksek lisans mezunu olan öğretmenlerin içsel, dışsal ve genel iş tatmini düzeyi lisans mezunu öğretmenlere göre biraz daha yüksektir.
- Öğretmenlerin içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini, genel iş tatmini ve sosyal destek algıları eğitim düzeylerine göre çok fazla farklılık göstermemektedir.
- Sosyal destek algısı ile iş tatmini arasındaki ilişki anlamlı ve pozitif yönde olduğu ortaya çıkmaktadır. Yani; *iş tatmini ile sosyal destek algısı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.* Çalışanların sosyal destek algıları arttıkça iş tatmini düzeyleri de artmaktadır. Değerler incelendiğinde sosyal destek algısı ile iş tatmini arasında aynı yönlü ve güçlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Öneriler:

Ülkemizdeki eğitim sorunlarının kronikliğı düşünöldüğünde dershanenin eğitim ve öğretimi açısından kritik öneme sahip öğretmenlerin iş doyum düzeyleri, algılanan sosyal destek düzeylerinden başka farklı psiko-sosyal özellikleri açısından incelenmelidir. Algılanan sosyal destek oranına paralel olarak öğretmenlerin iş doyum düzeylerinin arttığı sonucuna dayanarak öğretmenlere gerek aile gerek ise iş çevresinde sağlanan sosyal destek ortamlarının iyileştirilmesi dersanelerde daha iyi eğitim verilmesine katkı sağlayacağı umulmaktadır. Aynı araştırma farklı meslek grupları için de yapılarak, eğitim yöneticileri ve diğer alanlardaki yöneticilerin algılanan sosyal destek ve iş doyum düzeyleri arasındaki farklılıklar ve benzerlikler karşılaştırmalı olarak incelenmesine ihtiyaç vardır.

KAYNAKLAR

Açan, F. (2002). “Özel Okullarda, Devlet Okullarında ve Dershanelerde Çalışan Lise Öğretmenlerinin İş Tatminlerinin Karşılaştırılması”, Marmara Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Akat, İ. (1984). *İşletme Yönetimi*. İzmir: Üçel Yayıncılık.

Alıç, M. (1996). Eğitim sisteminin amaçlarının gerçekleştirilmesinde eğitim yöneticisinin işlevleri. *Çağdaş Eğitim Dergisi*, (217), 12-16.

Annak, B.B. (2005), “Sosyal Destek, Sosyal Ağ, Yaşam Kalitesi ve Yaşam Doyumu: Duygu-Durum ve Anksiyete Bozukluğu Tanısı Alan Kişiler ve Düzenli Hemodiyaliz Tedavisi Gören Hastalar Açısından Bir Karşılaştırma”, *Yüksek Lisans Tezi*, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Arık, A. (1991). *Öğrenme Psikolojisine Giriş*. İstanbul: İ.Ü. Edebiyat Fakültesi Yayınları.

Aydın, M. (1986). *Çağdaş Eğitim Denetim*. Ankara: İM Eğitim Araştırma Yayın Danışmanlık A.Ş.

Aytaç, T. (2000). *Okul Merkezli Yönetim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Banaz, M. (1992). Lise öğrencilerinde sosyal destek kaynakları ve stres ile ruh sağlığı arasındaki ilişki. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Barrera, M.J. & Ainlay, S.L. (1983). The structure and social support: A Conceptual and empirical analysis. *Journal of Community Psychology*, 11(2), 133-143.

Barrera, M.J. (1986). Distinctions between social support concepts, measures and models. *American Journal of Community Psychology*, 14, 413-445.

Barrera, M.J. & Jones, C.G. (1992). Family and peer social support as specific correlates of adolescent depressive symptoms. *Journal of Abnormal Child Psychology*. 20(1), 1-16.

Baştürk, D. (2002). “Ortaöğretim Kurumlarındaki Öğrencilerde Algılanan Sosyal Desteğin Akademik Başarı Üzerine Etkisi”, *Yüksek Lisans Tezi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Beehr, T.A., Jex, S.M., Stacy, B.A & Murray, M. A. (2000). Work Stressors and Coworker Support as Predictors of Individual Strain and Job Performance. *Journal of Organizational Behavior*, 21:391-405.

Bentley, T. (1999). *İnsanları Motive Etme*. (O. Yıldırım, Çev.). İstanbul: Hayat Yayınları.

Bingöl, D. (1984). *Çalışma Psikolojisi*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Yayınları.

Bingöl, D. (1990). *İşyeri Disiplini ve Çalışma Barışı*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Blum, M. & Naylor, J. (1968). *Industrial Psychology Teorical and Social Foundation*. New York : Hopper and Row.

Brown, N.C., Prashantham, B. J. & Abbott, M. (2003). Personality, Social Support and Burnout among Human Service Professionals in India. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 13: 320–324.

Can, H., Akgün, A. & Kavuncubaşı, Ş. (1995). *Kamu ve Özel Kesimde Yönetimi*. Ankara: Siyasal Kitapevi

Cobb, S. (1995). “*Social Support as a Moderator of Life Stress*” *Toward an Integrated Medicine, Classics From Psychosomatic Medicine 1959-1979*, American Psychiatric Press, Inc., USA:377-398.

Cohen, S. & Wills, T.A. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis, *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.

Çelik, V. (1999). *Eğitimsel Liderlik*. Ankara: Pegem Yayıncılık.

Çetinkanat, C. (2000). *Örgütlerde Güdülenme ve İşdoymu*. Ankara: Anı Yayıncılık.

Çivilidağ, A. (2003), “Anadolu Lisesi ve Özel Lise Öğretmenlerinin İş Tatmini, İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Analiz”, *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Davis, K. (1988). *İşletmede İnsan Davranışı*. 5. Baskı, Arizona State University, İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayını, No:199, 1988.

Ducharme, L.J. & Martin, J.K. (2000). Unrewarding Work, Coworker Support, and Job Satisfaction A Test of the Buffering Hypothesis. *Work and Occupations*, 27(2):223-243.

Düren, A.Z. (2000). *2000’li Yıllarda Yönetim*. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.

Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I.L. & Rhoades, L. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3):565–573.

Eker, D. ve Arkar, H. (1995). Çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeği’nin faktör yapısı, geçerlik ve güvenirliği. *Türk Psikoloji Dergisi*, 34, 45-55.

Eren, E. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. 8. Baskı, İstanbul: Beta Yayıncılık.

Eroğlu, F. (2000). *Davranış Bilimleri*. 5. baskı, İstanbul: Beta Yayınları.

Eryılmaz, M.K. (1987). “İletişim Kanalları ve Motivasyon”. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir: Türkiye.

Eylen, B. (2001). “Bilgi Verici Danışmanlığın Kanser Hastalarının Ailelerinin Sosyal Destek Becerileri Üzerine Etkisi”, *Doktora Tezi*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Fenlason, K.J. & Beehr, T.A. (1994). Social Support and Occupational Stress: Effects of Talking to Others. *Journal of Organizational Behavior*, 15:57-175.

Gilmer, B.V.H. (1971). *Industrial and Organizational Psychology*. New York :Mc. Graw-Hill Book Co.

Griffin, M.A., Patterson, M.G. & West, M.A. (2001). Job Satisfaction and Teamwork: The Role of Supervisor Support. *Journal of Organizational Behavior*, 22: 537-550.

Gün, Z. (2002). “Çocuk ve Göç”, *Yüksek Lisans Tezi*, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.

Güngör, A. (1996). “Üniversite Öğrencilerinde Sosyal Destek, Negatif Yaşam Olayları, Öfkenin İfade Edilme Biçimi ile Kendini Suçlamının Fiziksel Sağlık ve Sosyal Uyumla Olan İlişkilerinin İncelenmesi”, *Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Güven, H.S. *İşgörenlerin Güdülenmesinde Bireysel, Kümesel ve Örgütsel Değişkenler*. Amme İdaresi Dergisi, 14 (3), 36.

Hanks, K. (1999). *İnsanları Motive Etme Sanatı*. İstanbul: Alfa Yayınları.

Herzberg, D. S., Hammen, C., Burge, D., Daley, S. E., Davila, J., Lindberg, N. (1999). Attachment cognitions predict perceived and enacted social support during late adolescence. *Journal of Adolescent Research*, 14(4), 387-404.

Himle, D.P., Jayaratne, S. & Thyness, P. (1991). Buffering Effects of Four Social Support Types on Burnout among Social Workers. *Social Work Research & Abstracts*, 27(1), 22-28.

Ilgen, D.R., Hamstra, B.W. (1972). Performance Satisfaction as a Function of the Difference Between Expected and Reported Performance, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol:7.

Karasar, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Karasek, R.A., Konstantinos P.T. & Sohail S.C. (1982). Coworker and Supervisor Support as Moderators of Associations between Task Characteristics and Mental Strain. *Journal of Occupational Behaviour*, 3(2), 181-200.

Karasek, R.A. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.

Kef, S. (1997). The personal networks and social supports of blind and visually impaired adolescents. *Journal of Visual Impairment and Blindness*, 91(3), 236-244.

Kim, H.K. & Mckenry, P.C. (1998). Social networks and support: A comparison of African Americans, Asian Americans, Causasian and Spanics. *Journal of Comperative Family Studies*, 29(2), 313-334.

Kinman, G. & Kinman, R. (2001). The role of motivation to learn in management education. *The Journal of Workplace Learning*, 13 (4), 132-144.

Koçak, R. & Eves, S. (2010). Okul yöneticilerinin iş doyumları ile problem çözme becerileri arasındaki ilişki. *Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1): 193-212.

Korman, A. (1978). *Endüstriyel ve Organizasyonel Psikoloji*. Çev: İlhan AKHUN, Ankara: Milli Eğitim Basım Evi.

Kozaklı, H. (2006). “Üniversite Öğrencilerinde Yalnızlık ve Sosyal Destek Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Karşılaştırılması”, *Yüksek Lisans Tezi*, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Köse, E. (2006), “Liseli Ergenlerde Kişilik ve Sosyal Desteğin Yalnızlığa Olan Etkisinin İncelenmesi”, *Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Kuruoğlu, M. (1995). “Motivasyonunu Nümerik Analizi”. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul: Türkiye.

LaRocco, J.M., House, J.S., French, Jr., John, R.P. (1980), “Social Support, Occupational Stress, and Health” *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3), 202-218.

Lepore, S. J., Evans, G. W., Schneider, M. L. (1991), “Dynamic Role of Social Support in The Link Between Chronic Stress and Psychological Distress”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 61(6), s. 899-909.

Locke E.A. (1967). Relationship of Success and Expectation to Affect on Goal seeking Tasks, *Organizational Behavior and Human Performance*.

MEB (2007). Milli Eğitim Bakanlığı Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliği. *Resmi Gazete*, Sayı:26810.

Miller, F.B. (1966). *Davranış ve İhtiyaçlar Hiyerarşisi: Organizasyonların Beşeri Yönü*. XI, İstanbul :İşletme İkt. Enstitüsü Yayını.

Mullins, L.J. (1993). *Management and Organizational Behavior*. 3rd edition, Pitman Publishing.

Nelson, D.L. & Quick J.C. (2005). *Understanding Organizational Behavior*. 2nd Edition.

Organ, D.W. (1986). *Organizational Behavior An Applied Psychological Approach*. Bussiness Puplication.

Organ, D.W. & Haner, W.C. (1982). *Organizational Behavior*. Texas: Business Pup. Inc.

Özbesler, C. (2001), “Çocukluk Çağı Lösemileri ve Sosyal Destek Sistemlerinin Aile İşlevlerine Etkisi” , Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Özkalp, E. & Kirel, Ç. (1996). *Örgütsel Davranış*. No:111. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları,ETAM.

Procidano, M, & Heller, K. (1983). Measures of perceived social support from friends and from family: Three validation studies. *American Journal of Commumty Psychology*, 11(1), 1-24.

Robbins, S.P. (1992). *Organizational Behavior, Controversies and Application*. New York:Prentice Hall Inc, Englewood Cliffs.

Rowley, J. (1996). Motivation and academic staff in higher education. *Quality Assurance in Education*, 4 (3): 11-16.

Sabancı, A. (1994). Eğitim Yönetiminde Çift Yönlü İletişim Yönetilenleri Motivasyon ve İşdoyumunu Bakımından Nasıl Etkilemektedir? Yayınlanmamış doktora tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya: Türkiye.

Sabuncuoğlu, Z. (1984). *Çalışma Psikolojisi*. 2. Baskı, Uludağ Üniversitesi.

Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Ezgi Kitapevi, 2001.

Sancar, İ. (1996). İşletmelerde Motivasyon ve İş Doyumu İlişkisi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul: Türkiye.

Sarason, I.G., Levine, H., Bashom, R.B. , Sarason, B. (1983), “Assesising Socail Support Questionnaire”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1) s.127 - 139.

Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. & Osborn, R..N. (1997). *Organizational Behavior*, sixth Edition.

Silah, M. (2001). Çalışma Psikolojisi. Ankara: Selim Kitapevi.

Sorias, O. (1989a), Sosyal Desteğin Değerlendirilmesi I: Kullanılan Ölçüm Araçlarının Gözden Geçirilmesi, *Psikoloji Seminer Dergisi*, 6-7: 19-26.

Sorias, O. (1989b), Sosyal Desteğin Değerlendirilmesi II: Toplumdan Seçilmiş Bir Örnekleme, Sosyal Ağın Yapısal Özellikleri ile Algılanan Destek, *Psikoloji Seminer Dergisi*, 6-7: 27-40.

Soylu, Ö. (2002). “Üniversite Sınavına Hazırlanan Öğrencilerin Ailelerinden Sosyal Destek Algılayıp Algılamama Durumlarına Göre Psikolojik Belirtiler Yönünden İncelenmesi”, *Yüksek Lisans Tezi*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Şenel, İ. (2001). “Yetiştirme Yurtlarında Kalan Öğrencilerin Grup Sorumlularından Aldıkları Desteğin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi” ,*Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Şimşek, L. (1995). İş Tatmini. Ankara: MPM, *Verimlilik Dergisi*, 2.

Şimşek, M.Ş., Akgemci, T. & Çelik, A. (2003). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. 2. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım.

Sweeney, P.D. & McFarlin, D.B. (2002). *Organizational Behavior, Solutions for Management*, International Edition, USA: McGraw Hill.

Tardy, C. (1985). Social Support Measurement. *American Journal of Community Psychology*, 113 (2), 187-202.

Taştan, M. (2008). “Türkiye’deki Kamu ve Özel İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Bireysel Değerleri İle Okulun Örgütsel Değerleri Arasındaki Uyum Düzeyi, İş Doyumu ve Algılanan Sosyal Destek İle İlişkisi”. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Terzi, Ş. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Dayanıklılıkları ve Algıladıkları Sosyal Destek Arasındaki İlişki, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3 (29), 1-11.

Thoits, P.A. (1995). Stress, Coping, and Social Support Processes: Where Are We? What Next?. *Journal of Health and Social Behavior, Extra Issue*, 53-79.

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

Torun, A. (1995). “Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme”, *Doktora Tezi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Tutum, C. (1979). *Personel Yönetimi*. Ankara: TODAŞ Yayınları.

Türe, R. (1993). “Yöneticilik ve Motivasyon”. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul: Türkiye.

Ünüvar, A. (2003). “Çok Yönlü Algılanan Sosyal Desteğin 15-18 Yaş Arası Lise Öğrencilerinin Problem Çözme Becerisine ve Benlik Saygısına Etkisi”, *Yüksek Lisans Tezi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Wagner III, J.A. & Hollenbeck, J.R. (1992). *Management of Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. John Wiley And sons, Inc.

Yahya, F. (1996). Örgüt Kültürünün Verimlilik Artısına Etkisi. *Verimlilik Dergisi*, M.P.E. Yayınları, 3.

Yalçın, S. (1999). *Personel Yönetimi*. 6. Baskı, İstanbul: Beste yayınları.

Yıldırım, İ. (1998b), Akademik Başarı Düzeyleri Farklı Olan Lise Öğrencilerinin Sosyal Destek Düzeyleri. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2 (9), 33-39.

Yılmaz, A. & Boğa Ceylan, Ç. (2011). İlköğretim Okul Yöneticilerinin Liderlik Davranış Düzeyleri ile Öğretmenlerin İş Doyumu İlişkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 66: 277-394.

Zimet, G.D., Dahlem, N.W., Zimet, S.G. & Farley, G.K. (1988). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assesment*, 52 (1), 30-41.

5. EKLER

5.1. EK I: KİŞİSEL BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz : 1. () Kadın 2. () Erkek
2. Yaşınız :
3. Meslekteki Kıdem yılınız :
4. Kurumunuzdaki Kıdem yılınız :
5. Branşınız :
6. Mezuniyet Alanınız: 1.() Eğitim Enstitüsü 2.() Eğitim Yük. Okulu
3.() Eğitim Fakültesi 4.() Fen-Edebiyat Fakültesi
5.() Alan Dışı (Alanınızı yazınız)
7. Medeni durumunuz: 1. () Evli 2. () Bekâr 3. () Boşanmış
4. () Eşini kaybetmiş 5. () Ayrı yaşıyor
8. Eğitim Düzeyiniz:
1. ()Ön Lisans 2. () Lisans 3. () Yüksek Lisans 4. () Doktora

5.2. EK II: ÇOK BOYUTLU ALGILANAN SOSYAL DESTEK ÖLÇEĞİ

Aşağıda 12 cümle ve her bir cümle altında da cevaplarınızı işaretlemeniz için 1'den 7'ye kadar rakamlar verilmiştir. Her cümle için size en uygun rakamı DAİRE İÇİNE alarak işaretleyiniz. **Lütfen hiçbir cümleyi cevapsız bırakmayınız.**

1. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve ihtiyacım olduğunda yanımda olan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.
Kesinlikle hayır 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 Kesinlikle evet
2. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.
Kesinlikle hayır 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 Kesinlikle evet
3. Ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana gerçekten yardımcı olmaya çalışır.
Kesinlikle hayır 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 Kesinlikle evet
4. İhtiyacım olan duygusal yardımı ve desteği ailemden (örneğin, annemden, babamdan, eşimden, çocuklarımdan, kardeşlerimden) alırım.
Kesinlikle hayır 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 Kesinlikle evet
5. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve beni gerçekten rahatlatan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.
Kesinlikle hayır 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 Kesinlikle evet
6. Arkadaşlarım bana gerçekten yardımcı olmaya çalışırlar.
Kesinlikle hayır 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 Kesinlikle evet
7. İşler kötü gittiğinde arkadaşlarıma güvenebilirim.
Kesinlikle hayır 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 Kesinlikle evet
8. Sorunlarımı ailemle (örneğin, annemle, babamla, eşimle, çocuklarımla, kardeşlerimle) konuşabilirim.
Kesinlikle hayır 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 Kesinlikle evet
9. Sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim arkadaşlarım var
Kesinlikle hayır 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 Kesinlikle evet
10. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve duygularıma önem veren bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.
Kesinlikle hayır 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 Kesinlikle evet
11. Kararlarımı vermede ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana yardımcı olmaya isteklidir.
Kesinlikle hayır 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 Kesinlikle evet
12. Sorunlarımı arkadaşlarımla konuşabilirim.
Kesinlikle hayır 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 Kesinlikle evet

5.3. EK III: MİNNESOTA İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadelerden her birini cevaplandırırken size en uygun olan memnuniyet derecesini (x) işareti ile belirtiniz. Her soruda size uygun gelen yalnızca bir seçeneği işaretleyiniz. (1: Çok Memnunum; 2: Memnunum; 3: Kararsızım; 4: Memnun Değilim; 5: Hiç Memnun Değilim)

	1	2	3	4	5
1. Beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
2. Tek başıma çalışma olanağımın olması açısından					
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
4. Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından					
5. Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından					
6. Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından					
7. Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından					
8. Bana sabit bir iş sağlaması bakımından					
9. Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından					
10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından					
11. Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
12. İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından					
13. Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından					
14. İş içinde terfi olanağımın olması bakımından					
15. Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından					
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından					
17. Çalışma şartları bakımından					
18. Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşması açısından					
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme açısından					
20. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden					

ÖZGEÇMİŞ

Yağmur BOZKURT, 01\10\1986 İstanbul doğumludur. İlkokulu okul ikinciliğiyle Farabi ilkokulunda, ortaokulu okul üçüncülüğüyle 21. Yüzyıl kolejinde, lise eğitimini ise Hasan Şadoğlu lisesinde tamamlamıştır. 2005-2009 yılları arasında Maltepe Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Felsefe bölümünde eğitim hayatına devam etmiştir. 2010-2012 yılları arasında ise Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi yüksek lisans eğitimi almıştır. 2009 yılından 2013 yılına kadar Özel Arıkanlar Fen Bilimleri Dershanesinde Rehberlik Öğretmeni görevini sürdürdü. 2013 eylül ayından itibaren Özel Denizatı Okullarında Rehberlik Öğretmenliği yapmaktadır.