

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

**ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ
İLE KENDİNİ ENGELLEME DÜZEYLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SÜREYYA COŞAR

10 11 07 107

**Danışman Öğretim Üyesi:
Yrd. Doç. Dr. Levent Önen**

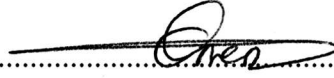
İstanbul, Eylül 2012

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

19.10.2012 tarihinde tezinin savunmasını yapan Süreyya COŞAR'a ait "Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri ile Kendini Engelleme Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" başlıklı çalışma, Jürimiz Tarafından Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Tezli Yüksek Lisans Programında Yüksek Lisans Tezi Olarak Oy Birliği/Oy Çokluğuyla Kabul Edilmiştir.



Prof. Dr. Nursel TELMAN
(Başkan)



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



Yrd. Doç. Dr. Mürşide ÖZGELDİ
(Üye)

ÖNSÖZ

Bu çalışma çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile kendini engelleme düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Yoğun çalışma programı arasında bana zaman ayırarak yol gösteren, yardımlarını esirgemeyen değerli danışman hocam Sn. Yrd.Doç.Dr. Levent ÖNEN'e, değerli vakitlerini anketleri cevaplamaya ayıran çalışma arkadaşlarıma, ayrıca isimlerini belirtmediğim, araştırma süresince verilerin toplanmasına yardım eden bütün arkadaşlarıma, yaşamımın her döneminde, eğitim hayatım boyunca gece gündüz desteklerini esirgemeyen sevgili annem Gönül TEZCÜR'e, yine desteklerini esirgemeyen eşim Ali İsmet COŞAR'a, ablalarım Deniz YAVAŞCAN ve Makbule KISTAK'a, çalışmalarım esnasında her türlü desteklerini gösteren ve beni sabırla bekleyen oğullarım Yağız Erol COŞAR ve Efe COŞAR'a en içten teşekkürlerimi sunarım.

Süreyya COŞAR

ÖZET

Araştırmanın amacı, tükenmişlik ve kendini engellemenin çalışanlar açısından ilişki düzeylerinin saptanmasıdır. Bu bağlamda bu değişkenlere etki eden sosyo-demografik özellikler yani yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, son çalışılan şirketteki kıdem süresi, gelir düzeyi, araştırmanın inceleme konusunu oluşturmuştur.

Araştırmaya çoğunluğu matbaa sektöründe olmak üzere değişik sektörlerde faaliyet gösteren firmaların, farklı birimlerinde hizmet veren (yönetim, satış, pazarlama, üretim) 129'u idari ve 129'u üretim çalışanı olmak üzere toplamda 258 kişi katılmıştır.

Verilerin oluşturulmasında Kişisel Bilgi Formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) ve Kendini Engelleme Ölçeği'nden faydalanılmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin analizi SPSS 20.0 programında gerçekleştirilmiştir.

Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ve kendini engelleme düzeyleri arasındaki ilişkinin analiz edildiği bu çalışmanın sonucunda, genel tükenmişlik düzeyi ile kendini engelleme düzeyi açısından çalışma durumu, unvan, gelir durumu gibi değişkenlere göre anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Cinsiyet, medeni durum, şirketteki çalışma süresi değişkenlerinin tükenmişlik ile kendini engelleme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmüştür.

Buna karşın; yaş değişkeninde tükemişlik puanları anlamlı bir farklılık gösterirken, kendini engelleme de bu farklılık görülmemektedir. Yine buna benzer bir duruma eğitim değişkeninde de gözlemlenmektedir. Eğitim değişkeni ile tükemişlik arasında anlamlı bir farklılık bulunmazken, kendini engelleme arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Tükemişlik, Kendini Engelleme, Duygusal Tükeme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the levels of the relationship in terms of self-handicapping and burnout. In this context, socio-demographic characteristics such as age, gender, marital status, educational background, the length of service in the last place of business, level of income, which effect those variables, constitute the subject of this research.

258 people, of which 129 are administrative and 129 are production workers who serve in different locations (management, sales, marketing, production) of companies which operate in different sectors, but mostly from printing pres industry, participated in this research.

Personal Information Form, Maslach Burnout Inventory(Scale) and Self-Handicapping Scale are used in the formation of data. Analyses of data obtained from this research, was performed in the program named SPSS 20.0

As a result of this research, in which the relationship between the levels of burnout and levels of handicapping of employees were analysed, there is no significant difference determined according to variables such as; title, working condition and income statue in terms of the levels of burnout and levels of handicapping. It is also seen that there is no difference between the levels of burnout and levels of handicapping as a result of variables such as gender, marital status and length of service.

In spite of the fact that; burnout points show significant difference in the variable of age, but self-handicapping don't show this difference. Also the similar case is observed in the variable of education. There is no significant difference between the variable of education and burnout, but a significant difference between the education and self-handicapping was found.

Key words: Burnout, Self-Handicapping, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personel Accomplishment

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	viii
TABLolar LİSTESİ.....	xii
BÖLÜM I.....	1
GİRİŞ.....	1
1.1. Tükenmişlik.....	5
1.1.1. Duygusal Tükenme.....	6
1.1.2. Duyarsızlaşma.....	6
1.1.3. Kişisel Başarı.....	7
1.1.4. Tükenmişliğin Evreleri.....	8
1.1.4.1. Şevk ve Coşku Evresi.....	8
1.1.4.2. Durağanlaşma Evresi.....	8
1.1.4.3. Engellenme Evresi.....	8
1.1.4.4. Umursamazlık Evresi.....	9
1.1.5. Tükenmişliğin Belirtileri.....	9
1.1.5.1. Fiziksel Belirtiler.....	9
1.1.5.2. Psikolojik Belirtiler.....	10
1.1.5.3. Davranışsal Belirtiler.....	10
1.1.6. Tükenmişliğin Sebepleri.....	11
1.1.6.1. Kişisel Tükenmişlik Sebepleri.....	12
1.1.6.2. Örgütsel Tükenmişlik Sebepleri.....	13
1.1.7. Tükenmişlik Modelleri.....	14
1.1.7.1. Pines Tükenmişlik Modeli.....	14
1.1.7.2. Perlman ve Hartman Modeli.....	15
1.1.7.3. Edelwich Tükenmişlik Modeli.....	16
1.1.7.4. Meier'in Tükenmişlik Modeli.....	16
1.1.7.4.1. Pekiştirme Beklentileri.....	16
1.1.7.4.2. Sonuç Beklentileri.....	16

1.1.7.4.3. Yeterli Olma Beklentileri.....	17
1.1.7.4.4. Bağlamsal Bilgi İşleme.....	17
1.1.7.5. Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	17
1.1.7.6. Suran ve Sheridan'ın Tükenmişlik Modeli.....	17
1.1.7.7. Gaines & Jermier Tükenmişlik Modeli.....	18
1.2. Kendini Engelleme	19
1.2.1. Erteleme	21
1.2.2. Yükleme	22
1.3. Araştırmanın Amacı.....	24
1.4. Hipotez.....	24
1.5. Araştırmanın Soruları	24
1.6. Araştırmanın Önemi	26
1.7. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	27
BÖLÜM II	28
YÖNTEM.....	28
2.1. Araştırmanın Modeli.....	28
2.2. Araştırma Evreni ve Örneklem.....	28
2.2.1. Çalışma Statüsüne Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi	28
2.2.2. Departmanlara Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi	29
2.2.3. Ünvana Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi	31
2.2.4. Cinsiyete Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi	32
2.2.5. Medeni Duruma Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi.....	33
2.2.6. Yaşa Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi	33
2.2.7. Eğitim Durumlarına Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi.....	34
2.2.8. Şirketteki Çalışma Sürelerine Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi	36
2.2.9. Gelir Durumlarına Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi	38
2.3. Veri Toplama Araçları.....	40
2.3.1. Kişisel Bilgi Formu.....	40
2.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ).....	40

2.3.3. Kendini Engelleme Ölçeği	41
2.4. İşlem	42
2.5. Verilerin Çözümlemesi	42
BÜLÜM III.....	43
BULGULAR.....	43
3.1. Tükenmişlik Düzeyi ve Kendini Engelleme Düzeyi Açısından Değişkenlerin Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular	43
3.2. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Çalışma Statüsüne Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular	50
3.3. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Cinsiyete Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular	51
3.4. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Medeni Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular	53
3.5. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Ünvana Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular	54
3.6. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Gelir Durumuna Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular	56
3.7. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Yaşa Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular	58
3.8. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Eğitim Durumu ve Şirketteki Çalışma Süresine Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular	60
BÖLÜM IV.....	63
TARTIŞMA VE SONUÇ.....	63
4.1. Çalışma Statüsü	67
4.2. Cinsiyet - Medeni Durum	68
4.3. Unvan.....	69
4.4. Gelir Durumu	69
4.5. Yaş	70
4.6. Eğitim Durumu – Şirketteki Çalışma Süresi.....	71

BÖLÜM V	72
ÖNERİLER.....	72
KAYNAKLAR	74
EKLER	80
EK 1. Beyaz Yaka Kişisel Bilgi Formu.....	80
EK 2. Mavi Yaka Yaka Kişisel Bilgi Formu	81
EK 3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği	82
EK 4. Kendini Engelleme Ölçeği.....	83
ÖZGEÇMİŞ	84

TABLolar LİSTESİ

Tablo 2.1. Çalışma Statüsüne Göre Çalışanların Dağılım Tablosu	29
Tablo 2.2. Departmana Göre Çalışanların Dağılım Tablosu	30
Tablo 2.3. Departmana Göre Çalışanların Cinsiyet Dağılım Tablosu	30
Tablo 2.4. Departmana Göre Çalışanların Medeni Durum Dağılım Tablosu	30
Tablo 2.5. Departmana Göre Çalışanların Yaş ve Medeni Durum Dağılım Tablosu	31
Tablo 2.6. Departmana Göre Çalışanların Cinsiyet ve Medeni Durum Dağılım Tablosu	31
Tablo 2.7. Ünvana Göre Çalışanların Dağılım Tablosu.....	32
Tablo 2.8. Cinsiyete Göre Çalışanların Dağılım Tablosu	32
Tablo 2.9. Medeni Duruma Göre Çalışanların Dağılım Tablosu.....	33
Tablo 2.10. Medeni Durumlarının Cinsiyete Göre Dağılım Tablosu	33
Tablo 2.11. Yaşa Göre Çalışanların Dağılım Tablosu	34
Tablo 2.12. Yaşın Medeni Duruma Göre Dağılım Tablosu	34
Tablo 2.13. Eğitim Durumlarına Göre Çalışanların Dağılım Tablosu.....	35
Tablo 2.14. Eğitim Durumunun Yaşa Göre Dağılım Tablosu.....	35
Tablo 2.15. Eğitim Durumunun Çalışma Statülerine Göre Dağılım Tablosu	35
Tablo 2.16. Eğitim Durumunun Departmana Göre Dağılım Tablosu.....	36
Tablo 2.17. Şirketteki Çalışma Sürelerine Göre Çalışanların Dağılım Tablosu.....	37
Tablo 2.18. Şirketteki Çalışma Sürelerinin Departmanlara Göre Dağılım Tablosu	37
Tablo 2.19. Şirketteki Çalışma Sürelerinin Cinsiyete Göre Dağılım Tablosu	37
Tablo 2.20. Şirketteki Çalışma Sürelerinin Eğitim Durumuna Göre Dağılım Tablosu	38
Tablo 2.21. Şirketteki Çalışma Sürelerinin Gelir Durumuna Göre Dağılım Tablosu	38
Tablo 2.22. Gelir Durumlarına Göre Çalışanların Dağılım Tablosu	39

Tablo 2.23. Gelir Durumlarının Cinsiyete Göre Dağılım Tablosu	39
Tablo 2.24. Gelir Durumlarının Çalışma Statüsüne Göre Dağılım Tablosu	39
Tablo 3.1. Tükenmişlik Düzeyi ve Kendini Engelleme Düzeyi Açısından Değişkenlerin Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Mann-Whitney Testi Tablosu.....	44
Tablo 3.2. Tükenmişlik Düzeyi Açısından Değişkenlerin Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Kruskal-Wallis Testi Tablosu	46
Tablo 3.3. Kendini Engelleme Düzeyi Açısından Değişkenlerin Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Kruskal-Wallis Testi Tablosu	48
Tablo 3.4. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Çalışma Statüsüne Göre Sıra Ortalaması Tablosu	50
Tablo 3.5. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Çalışma Statüsüne Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular Tablosu.....	51
Tablo 3.6. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Cinsiyete Göre Sıra Ortalaması Tablosu	52
Tablo 3.7. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Cinsiyetine Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular Tablosu.....	52
Tablo 3.8. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Medeni Duruma Göre Sıra Ortalaması Tablosu	53
Tablo 3.9. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Medeni Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular Tablosu.....	54
Tablo 3.10. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Ünvana Göre Sıra Ortalaması Tablosu	55
Tablo 3.11. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Ünvana Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular Tablosu.....	56
Tablo 3.12. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Gelir Durumuna Göre Sıra Ortalaması Tablosu	57
Tablo 3.13. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Gelir Durumuna Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular Tablosu.....	57

Tablo 3.14. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Yaşa Göre Sıra Ortalaması Tablosu	59
Tablo 3.15. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Yaşa Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular Tablosu.....	59
Tablo 3.16. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Eğitim Durumlarına Göre Sıra Ortalaması Tablosu	60
Tablo 3.17. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Çalışanların Şirketteki Çalışma Süresine Göre Sıra Ortalaması Tablosu	61
Tablo 3.18. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Eğitim Durumu ve Şirketteki Çalışma Süresine Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular Tablosu	62

BÖLÜM I

GİRİŞ

Tükenmişlik olgusu, sosyal bir problem olarak öneminin anlaşılmasıyla birlikte; araştırmacılar tarafından ilgi duyulan bir çalışma konusu olmuştur. En yalın haliyle “Ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenişi” olarak tanımlanan tükenmişliğin “Çalışma ortamıyla bireyin etkileşiminin bir sonucu olduğu” varsayımına yönelik gerçekleştirilen çalışmalar; olgunun hem birey hem de örgütler açısından önemini ortaya koymaktadır (Budak, Sürgevil, 2005).

Çağımızın önemli bir fenomeni olan ve günlük yaşam ve çalışma yaşamı içindeki kişilerin sıklıkla karşılaştığı tükenmişlik kavramının belirlenmesi ve onun etkili bir şekilde ölçülmesinin önemi gittikçe artmaktadır. Tükenmişlikle ilgili literatür incelendiğinde 1970’li yıllardan günümüze kadar yapılan araştırmaların daha çok çalışma yaşamındaki bireylerle yürütüldüğü görülmektedir (Tümkiye, Çam, Çavuşoğlu,2009).

Bireyin tükenmişlik yaşayıp yaşamayacağı ya da ne düzeyde yaşayacağı gerek kendi özellikleri olarak söz edilebilecek yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, deneyim gibi bazı değişkenlerden etkilenebilmekte gerekse çalışma saatleri, yöneticiler, işten sağladığı doyum, sosyal destek, hizmet verilen grubun özellikleri gibi iş ve iş ortamı çalışma koşulları gibi değişkenlere bağlı olarak değişebilmektedir (Kayabaşı, 2008).

Çalışanlar, çalışma yaşamında farklı davranışlar sergileyebilmektedirler. Bazı çalışanlar, çalışma yaşamında büyük bir istek, heves ve hoşnutluk içerisinde kendisinden beklenenleri gerçekleştirmeye çalışırken, bazıları bu beklentileri büyük bir isteksizlik ve bıkkınlık yaşayarak yerine getirebilmektedirler (Ceyhan, Siliğ, 2005).

Maslach ve Leiter'a göre (1997), tükenmişliğin iş hayatının büyük bir parçası olmasının sebeplerinden bazıları, günümüzdeki örgütlerde oluşan kaçınılmaz değişikliklerdir. Büyük önem taşıyan bu değişiklikler arasında, çalışanın içsel değeri, globalleşen ekonomi, gelişen teknoloji ve örgüt içerisindeki gücün yeniden dağılımı sayılabilir. Buradan yola çıkıldığında; tükenmişlik, özellikle çalışan iyi bir performans gösterdiği halde bu çabasının karşılığında uygun bir ödül alamadığı veya takdir edilmediği ve bunu da kabullenemediği zamanlarda ortaya çıkmaktadır.

Birçok yazarın belirttiği gibi tükenmişlik gelişen ve değişen bir yapıya sahiptir. Sosyal alan çalışmalarında düşük ücret, yetersiz kaynaklar, çok çalışma ve yetersiz geribildirim tükenmişliği yaygınlaştırmaktadır (Işıklar, 2002).

Kendini engelleme konusu, Jones ve Berglas'ın 1978'de yazdığı, yeni ufuklar açan yazılarından beri önemli derecede dikkat çekmiştir. Yazılı eserler yakından incelendiğinde araştırmacıların "kendini engelleme" teriminin iki farklı strateji olarak kullanıldığını ortaya çıkarmıştır. Bir yandan bazı yazarlar kendini engellemeyi; egoyu tehdit eden bir işteki başarıyı zorlaştıran davranışsal bir strateji olarak ele almıştır ki bu başarısızlığı açıklamayı sağlamaktadır. Diğer yazarlar kendini engellemeyi kişisel zayıflığın veya problemin, yeteneği kapsayan işte, şahsın performansını zayıflatan etkisinden dolayı sözel iddia olarak işlemişlerdir (Leary, Shepperd, 1986).

Literatürde tükenmişlik ve kendini engelleme ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında, tükenmişlik üzerine çalışmanın yoğun olduğu ve sağlık, bankacılık, eğitim, güvenlik güçleri gibi işi gereği başkalarına yardım etmekle yükümlü meslek gruplarını içeren araştırmaların yapıldığı anlaşılmaktadır. Daha sonraları yapılan çalışmalar meslek grupları içerisinde dallara ayrıştırılarak banka çalışanları, hemşirelik, otel çalışanları, doktorlar, öğretmenler, polisler, çağrı merkezi çalışanları, yöneticiler (Ceyhan,A.A.;Siliğ,A.(2005), Çam,O.(1991), Dinler,A.(2010), Ergin,C.(1992), Işıklar,A.(2002), Kayabaşı,Y.(2008), Ok,S.(2002), Şanlı,S.(2006), Kırılmaz,Y.;Çelen,Ü.;Sarp,N.(2003), Tümkaya,S.(1996), Yazıcı,H.(2011)) gibi insanlarla yüz yüze ve sık iletişim kurulan meslek dalları da literatür kapsamına dahil edilmiştir.

Yüklemeler, erteleme davranışları, kendinden şüphe etme, kişinin kendini mazur göstermesinden oluşan kendini engelleme stratejisi ile ilgili ülkemizdeki çalışma ilk olarak Abacı ve Akın tarafından 2011 de yayınlanan Kendini Sabotaj kitabıyla olmuştur. Ülkemiz dışında kendini engelleme ile ilgili deneysel ve ilişkisel araştırmanın sayısı fazladır.

Edward E.Jones ve Steven Berglas (1978) tarafından kız ve erkek öğrenciler üzerinde çalışmalar yapılmıştır. Başarı geri dönütünün araştırıldığı bu çalışmalarda fazla çaba harcanmamasına karşın başarı elde edilmesi durumunda, şansın mı başka etmenlerin mi etkili olduğu belirlenemediğinden, yüklemeler yapmasına yönelik sonuçlar elde edilmiştir. Ayrıca başarı üzerinde hiçbir etkisi olmayan ilaç kullanımına izin verilerek bireylerin başarılı olma veya olmamalarına ilişkin yüklemeleri araştırılmıştır.

Erteleme boyutu ile ilgili Muszynski ve Akamatsu (1991) doktora öğrencilerinin tezleriyle ilgili çalışmalarında erteleme ile ilgili davranışlarını incelemişler buradan çıkardıkları sonuçlarda karar aşamasının güçlüğü, onaylanma ihtiyacı, güdülenme konusunda eksiklik, mükemmeliyetçilik gibi kavramların ertelemeye etken olduğu sonucuna varmışlardır.

Rhodewalt, Tragakis ve arkadaşlarının (2006) narsisizmin bireyin kendini sabote etme davranışına etkisini inceledikleri araştırmada anlamlı sonuçlar elde edilmiştir. Narsistler arzuladıkları benliği yaratmak ve elde etmek için benlik düzenleyici stratejiler kullanmaktadırlar. Böylece gururlarını okşayan sosyal geri bildirimler elde etmekte ve öz değerlerini yükseltmektedirler. Bununla birlikte narsistler kimi zaman kendilerini sabote etme yönünde davranmaktadırlar. Bu davranışları, arzulanan fakat kırılabilir benlik imgelerinin korunmasına izin vermektedir. Narsistler gerçek başarılarına bağlı olmayan benlik imgelerini yaratmak ve sağlamak için sosyal geri bildirimleri manipüle etmekte ve çarpıtmaktadırlar. Araştırmada narsistlerin geri bildirimlerin doğruluğundan çok değeriyle ilgilendikleri ve geri bildirimle bağlı olmaksızın kendilerini sabote ettikleri görülmüştür. Düşük seviyede narsisizm gösteren kişiler ise tam tersine geçmiş başarıları, durumsal olmayan performans geri bildirimlerine dayalı olduğunda kendilerini sabote etmektedirler (Atay, 2009).

Ayrıca araştırmalar içerisinde alkol ve madde kullanımının da kendini engelleme düzeyi üzerine etkileri de araştırma konuları arasındadır.

1.1. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974 yılında Freudenberger'in yazdığı bir makale ile literatüre girmiştir. Burada tükenmişlik "mesleki bir tehlike" olarak nitelendirilmiştir. Freudenberger (1974) tükenmişliği, "başarısız olma, yıpranma, aşırı yükleme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu" olarak tanımlamaktadır (Arı, Bal, 2008).

Antoniou'ya göre, tükenmişlik özellikle insanlarla yoğun iletişim gerektiren meslek gruplarında çalışanlarda görülen, mesleğin gerekliliğinden dolayı karşılaşılan stresle başa çıkamama sonucunda ortaya çıkan bir durumdur.

Kırılmaz ve ark.(2003), tükenmişliği; insanların aşırı çalışmaları sonucu, işlerinin gereklerini yerine getiremez bir duruma gelmeleri anlamını taşıyan, duygusal tükenme durumu olarak tanımlamıştır (Dinler, 2010). Cherniss (1980), tükenmişliği yoğun stres ve doyumsuzluğa tepki olarak bireyin kendini psikolojik olarak işinden soğuması olarak özetler. Cherniss, tükenmişliği, aşırı bağlılık sonucu oluşan bir rahatsızlık olarak görmüş ve aşırı stres ya da doyumsuzluğa gösterilen tepkiyle birlikte işten geri çekilme olarak ifade etmiştir (Ok, 2002).

Tükenmişlik kavramı ile ilgili yapılmış olan ilk tanımlamadan bu yana kavram üzerine pek çok araştırma yapılmış ve tanımlar geliştirilmiştir. Ancak günümüzde tükenmişliğin en yaygın ve kabul gören tanımı, aynı zamanda kendi adıyla anılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)'ni de geliştirmiş olan Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach'a göre tükenmişlik "iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak

durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom’’ dur (Maslach, Jackson, 1981) (Ardıç, Polatçı, 2009).

Maslach ve Jackson (1986) tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşmeden oluşan ‘‘üç bileşenli bir psikolojik sendrom’’ şeklinde ifade etmişlerdir (Ardıç, Polatçı, 2009).

1.1.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme, işin taleplerinin ve değişikliklerin oluşturduğu strese verilen ilk tepkidir (Maslach, Leiter, 1997).

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

1.1.2 Duyarsızlaşma

Literatürde duyarsızlaşma kavramı genel olarak, çalışan bireyin örgüt içerisinde yüz yüze geldiği ve onlara hizmet verdiği kişilere karşı katı tutum içerisinde karşısındakilerin birey olduklarını dikkate almadan hizmet etmesi,

bireylerle çalışırken duygudan yoksun olarak iletişim kurmaya yönelik tutum ve davranışlar sergilemesini ifade eder. Duyarsızlaşan çalışan kişileri nesnel olarak görmeye başlar.

Duyarsızlaşan kişiler, çalışma arkadaşlarıyla fazla iletişim kurma çabasına girmemeye özen gösterir, kaba davranış ve tutumlar sergiler, umursamaz tavırlar geliştirirler.

1.1.3. Kişisel Başarı

Literatürde ‘‘Kişisel Başarı’’ kavramı, ‘‘Kişisel Başarıda Düşme’’ veya ‘‘Düşük Kişisel Başarı Hissi’’ olarak da kullanılmaktadır, bunun nedeni tükenmişlikten bahsedebilmek için kişisel başarı düzeyinin düşük olmasının gerekmesidir. Maslach’ın tükenmişlik modelinde bu boyut, tükenmişliğin kişisel gelişme boyutunu temsil etmektedir (Polatçı, 2007). Kişinin kendini, olumsuz ve alaycı olarak değerlendirmesi durumudur (Ergin, 1992).

Kişinin kendini olumsuz değerlendirmesi ve kişisel başarı eksikliği olarak tanımlanmaktadır (Maslach, Jackson, 1981; akt, Şanlı, 2006). Kişisel başarı eksikliği ise, kişinin yaptığı veya yapacağı işlerle ilgili olarak kendini yetersiz görme hissi olarak tanımlanabilir.

Düşük kişisel başarı hissi, bireyin, aynı zamanda iş başarısındaki eksiklikten acı çekmesi, aşırı yorulmuş olması, etkisizlik ve hayal kırıklığı duyguları ve anlamsız öfke duygularından acı çekmesi durumu olan mesleki depresyona da sebep olabilir (Çam, 1991).

1.1.4. Tükenmişliğin Evreleri

1.1.4.1. Şevk ve Coşku Evresi

Bu evrede yüksek bir umutluluk, enerjide artma ve gerçekçi olmayan boyutlara varan mesleki beklentiler sergilenmektedir. Kişi için mesleği her şeyin önündedir, uykusuzluğa, gergin çalışma ortamlarına, kendine ve yaşamın diğer yönlerine zamanını ve enerjisini ayıramayışına karşı üstün bir uyum sağlama çabasıdır.

1.1.4.2. Durağanlaşma Evresi

Bu evrede artık istek ve umutlulukta bir azalma olur. Mesleğini uygularken karşılaştığı güçlüklerden, daha önce umursamadığı ya da yadsıdığı bazı noktalardan giderek rahatsız olmaya başlamıştır. Sorgulanmaya başlanan “işten başka bir şey yapmıyor olmak”tır. Zira mesleği kuramsal ve pratik tüm yönleri ile kişinin var oluşunu tamamen dolduramamıştır.

1.1.4.3. Engellenme Evresi

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

1.1.4.4. Umursamazlık Evresi

Bu evrede, çok derin duygusal kopma ya da kısırlaşma, derin bir inançsızlık ve umutsuzluk gözlenmektedir. Mesleğini ekonomik ve sosyal güvence için sürdürmekte, ondan zevk almamaktadır. Böyle bir durumda iş yaşamı kişi için bir doyum ve kendini gerçekleştirme alanı olmaktan çok uzak, kişiye ancak sıkıntı ve mutsuzluk veren bir alan olacaktır (akt.Kaçmaz 2005).

1.1.5. Tükenmişliğin Belirtileri

Literatür araştırmalarında tükenmişliğin belirtilerinin; çalışanın vermiş olduğu hizmet kalitesinde nitelik ve nicelik açısından belirgin bir bozulmanın söz konusu olması ve hizmet veren bireyde de fiziksel, psikolojik ve davranışsal olarak olumsuz belirtilerin başlaması olarak sonuçlara varıldığı görülmektedir.

1.1.5.1. Fiziksel Belirtiler

Fiziksel belirtiler genel olarak çalışanın kendinde hissettiği ve ifade ettiği olumsuz belirtilerdir. Çalışanın genel sağlığıyla ilgili dile getirdiği şikayetler şunlardır;

Baş ağrıları,

Uyku bozuklukları,

Yorgunluk,

Mide krampları, ülser, bağırsak bozuklukları

Tansiyon,

Zayıflık veya şişmanlık,

Solunum yetersizliği,

Bedenin belirli yerlerinde krampların oluşması vs. gibi belirtilerle kendini gösterir.

1.1.5.2. Psikolojik Belirtiler

Duygularda yaşanan belli başlı olumsuz yaşantılardır. Araştırmalar neticesinde ortaya çıkan psikolojik belirtiler;

Yalnızlık hissi,

Umutsuzluk duyguları,

Engellenmişlik,

Uyku düzeninde bozukluk,

Depresyon,

Psikolojik rahatsızlıklar,

Sinirlilik,

Agresiflik,

Bireylere karşı katı tutum ve düşmanca duygular besleme,

Korku ve kaygı gibi belirtileri sayabiliriz.

Kişiler bu durumlarının pek farkında olmaya bilirler, bu durum genel olarak tükenmişlik sendromu yaşayan kişilerin çevresindeki kişiler tarafından daha kolay fark edilebilmektedir.

1.1.5.3. Davranışsal Belirtiler

Çalışanın işine, kendine ve genel olarak yaşamın her anında olumsuz negatif tutumlar sergilemesini içerir.

Çabuk öfkelenmek,
İşten soğumak,
İşini sevmemek,
Şüpheli yaklaşımlarda bulunmak,
Endişeli ve kaygılı görünmek,
Alıngan tutum sergilemek,
İşe geç gelmek, sık sık izin istemek,
Özgüvende azalma,
Kendisine olan saygısının azalması,
Takdir görmediğini düşünmek,
Suçluluk hissi,
Heves ve şevkin kırılması,
Ağlamaklı olma ve ani ağlamalar,
Unutkanlık,
Rol çatışması,
Başarısızlık hissi,
Başka bireylere karşı alaycı ve suçlayıcı olmak vs. gibi negatif tutumlardır.

1.1.6. Tükenmişliğin Sebepleri

Her çalışan çalışma hayatı içerisinde ideallerini, projelerini, fikirlerini gerçekleştirebileceğini düşündüğü iş yaşamına şevk, heves, azim ve hırsla adım atar. Bu düşünce ve beklentinin karşılanmaması veya karşılaştıklarıyla beklentilerin örtüşmemesi ve/veya uyumsuzluğu halinde tükenme olgusu çalışan bireyi sarar. Bu durum sadece örgüt kaynaklı olmayacağı gibi, çalışanın gerçek dışı beklentileri de tükenmişliğe iten faktörler arasında sayılır.

Tükenmişlik, özellikle birey iyi performans gösterdiği halde bu çabasının karşılığında uygun bir ödül alamadığı veya takdir edilmediği ve bunu da kabul edemediği zamanlarda görülmektedir (Tümekaya, 1996).

Sosyal desteğin olmaması/yetersizliği, kişilere ulaşamayacağı hedefler konması, fazla iş yükü, çevresindeki kişilerin motivasyonlarının düşük olması, kişinin karakteriyle yaptığı işin uyuşmaması. Genç, bekâr, çocuksuz bireylerde, evli, yaşlı ve çocuklu bireylere göre; üniversite mezunlarında üniversite mezunu olmayanlara göre, iş deneyimi birkaç yıllık olanlarda bir yıldan az ve beş yıldan uzun süredir çalışanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişliğe rastlanmıştır. Cinsiyet konusundaki çalışmalar anlamlı bir fark göstermezken, kişilik ve beklentilerle ilgili faktörlerin tükenmişlikle yakından ilgili olabileceği sonuçlarını vermiştir. Dıştan denetim odaklı kişilerde, çalıştıkları kurum, meslekleri ve kişisel yeterlilikleriyle ilgili karşılanması zor beklentilere sahip olan kişilerde daha fazla tükenmişlik olgusuna rastlanmaktadır (Kayabaşı, 2008).

Yukarıda belirtilenlerin ışığında; tükenmişliğin sebeplerini kişisel ve örgütsel sebepler olmak üzere iki başlık altında sunabiliriz.

1.1.6.1. Kişisel Tükenmişlik Sebepleri

Kişisel tükenmişlik sebeplerine başlamadan önce kişiliğin tanımının yapılması doğru olacaktır. Buna göre:

Pek çok psikolog, kişiliği bireyin kendine özgü olan, değişik durumlarda ve zaman içinde kalıcı olan duygu, düşünce ve davranış örüntüsü olarak tanımlar (Morris, 2002).

Bireylerin farklı kişilik yapılarının olması, iş hayatında işe bakış açılarının da farklı olacağı görüşünü getirmektedir. Bireylerin olaylara ilişkin yorumları, önem verme dereceleri bu durumda da farklı olacaktır. Psikolojide tanımlanmış A tipi ve B tipi olmak üzere iki temel kişilikten bahsedilir. Sıradan bir A tipi kişisi, zorlukların üstesinden gelmek ve başarmak için güdülenmiştir. Rekabetten, iktidar ve tanınırlık kazanmaktan hoşlanırlar, çabuk öfkelenip harekete geçerler. Zamanlarını boşa harcamaktan hoşlanmaz, işlerini bir an önce iyi bir şekilde yapmak isterler. A tipi insanlar, kendilerinden daha rahat insanları bir engellenme kaynağı olarak görürler. Öte yandan, B tipi insanlar daha rahat ve aceleci olmayan kişilerdir. Bazen çok çalıştıkları olur; ama A tipi insanlar kadar kendilerini baskı altına sokmazlar. Bu insanlar A tipi kadar rekabetçi değildir, kolay öfkelenip harekete geçmezler (Burger, 2006).

Bireylerin kişilik tiplerine bağlı özellikleri iş seçimlerine ve işe bağlı tutumlarına etken oluşturacağına dayanarak kişisel tükenmişlik sebepleri açısından da önemli bir değişkendir.

1.1.6.2. Örgütsel Tükenmişlik Sebepleri

Tükenmişliğe etki eden örgütsel faktör bulmak mümkün, kaldı ki; günümüzde çalışma hayatında sıklıkla gözlemleyebileceğimiz bir olgu haline gelen tükenmişliğin analizinde kişisel değişkenler konu dışı tutulamamakla birlikte; problemin daha iyi anlaşılması işe ilişkin streslerin, sosyal ve durumsal kaynakların tespitiyle sağlanabilmektedir. Bu nedenle “kötü insan” belirlemesindeki kısır döngüden uzaklaşıp, pek çok “iyi insan”ın işlev gördüğü “kötü ortamlar”daki işlevsel ve yapısal özellikleri açığa çıkarmaya çalışmak en mantıklısıdır (Sürgevil, 2005).

Çalışma koşulları, çalışma süresi, çalışılan sektör, örgütün özellikleri, yapılan işin niteliği, iş yükü, yetersiz kadroyla çalışma zorunluluğu, örgüt içi iletişim şekli, ödül ve ceza sistemi, kurum kültürü, kendini geliştirmeye yönelik ortamın olmayışı, kendini tekrar etme ile sonuçlanan iş zenginliğinden yoksun olma vs. gibi etkenler örgütsel tükenmişlik sebepleri olarak tanımlanır.

1.1.7. Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik modelleri konusunda yapılan çalışmalar farklılıklar göstermektedir (Arı, Bal, 2008). Bu yüzden literatürde bahsi geçen tükenmişlik modellerinden kısaca bahsedilerek, bu çalışmada Maslach'ın tükenmişlik modeli esas alınmıştır.

Maslach Tükenmişlik Modelinin dışında literatüre dayalı 7 farklı tükenmişlik modellerinden bahsedilir. Bunlar; Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli, Edelwich Tükenmişlik Modeli, Meier Tükenmişlik Modeli, Pines Tükenmişlik Modeli, Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli, Cherniss Tükenmişlik Modeli ve Gaines & Jermier Tükenmişlik Modelidir.

1.1.7.1. Pines Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik; bireyleri duygusal anlamda sürekli olarak tüketen ortamların, bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu olarak tanımlanmaktadır (Pines, Arenson, 1988)

Pines'a (1993; 1996) göre, mesleki tükenmişlik yalnızca idealist ve yüksek düzeyde bir güdülenmeye sahip olan kişilerde görülmektedir. Bu kişilerin, meslek

yaşamları ile ilgili beklenti düzeyleri yüksek, yaşadıkları duygusal baskı yoğun ve uzun süreli olduğunda stres, yabancılaşma, kaygı ve depresyon gibi duyguları da daha yoğun düzeyde yaşamaktadırlar (Tümkaya, Çam, Çavuşoğlu, 2009).

Bu modele göre tükenmişliğin temelinde bireyi sürekli olarak duygusal baskı altında tutan iş ortamları vardır. Ancak bu iş ortamları sadece işe güdülenme düzeyi yüksek olan bireylerde tükenmişliğe yol açabilir (Baysal, 1995; akt. Şanlı, 2006).

1.1.7.2. Perlman ve Hartman Modeli

Bu modelde tükenmişlik, kronik duygusal strese verilen üç bileşenli bir yanıttır. Modelde tükenmişliği üç boyutu (fizyolojik, duygusal ve bilişsel ve davranışsal stres belirtileri) üç büyük stres belirtisini yansıtmaktadır (Sarıkaya, 2007).

Dört aşamadan oluşan modele göre;

- 1) Birinci aşama; durumun strese götürme aşamasıdır. Burada iki durum varsayılabilir, ya birey örgütün beklentilerini karşılayamamaktadır (yetenek ve beceri yönünden) ya da örgütün çalışan bireyin beklentilerine cevap verememesidir.
- 2) İkinci aşama; bireyin stres düzeyini algıladığı aşamadır.
- 3) Üçüncü aşama, bireyin strese verdiği tepkidir. Bireyin fizyolojik, duygusal/bilişsel ve davranışsal tepkiler verdiği aşamadır.
- 4) Son aşama olan, strese verilen tepkilerin sonucu; bireyin tükenmişliğini ifade etmektedir. Bu aşamada, işten ayrılmaların, devamsızlıkların görülmesi doğaldır.

1.1.7.3 Edewich Tükenmişlik Modeli

Edewich ise tükenmişlik sendromunun bireylerin idealistik coşkuyu kaybetmeleri ile hayal kırıkları yaşamalarıyla başlayan, durgunlaşma ve engellenme duygularıyla artan ve apati ile yani duygusuzlaşma ve ilgisizleşme ile kendini gösteren aşamalarla geliştiğini belirtmektedir (Çam, 1991; akt. İkiz, 2006).

1.1.7.4. Meier'in Tükenmişlik Modeli

Meier'in (1983) kuramı, Bandura'nın (1977) çalışmasını temel alarak tükenmişlik kavramında değişik boyutlar içeren yeni bir yaklaşım önermektedir. Tükenmişlik, bireylerin işlerinden anlamlı pekiştireç, kontrol edilebilir yaşantı veya bireysel yeterliliğin az olmasından dolayı, küçük ödül ve büyük ceza beklentisinden kaynaklanan bir durum olarak tanımlanmaktadır (Meier, 1983;akt. Şanlı, 2006).

1.1.7.4.1. Pekiştirme Beklentileri

Meier'e (1983) göre; iş yaşantılarının kişinin gizli veya açık amaçlarını karşılayıp karşılayamayacağı ile ilgili olan pekiştirme beklentileri gerçekleşmediği takdirde iş memnuniyetsizliği başlamakta ve bu beraberinde tükenmişliği getirmektedir.

1.1.7.4.2. Sonuç Beklentileri

Bu tanım, arzu edilen sonuca ulaşmak için yapılması gereken davranışları ifade eder.

1.1.7.4.3. Yeterli Olma Beklentileri

Bu kavram, arzulanan sonuçları ortaya çıkaracak davranışları yapmaktaki kişisel yeterliliği ifade etmektedir. Arzuladıkları bir işi yapabilecek kişisel yeterliliğe sahip olmadığını düşünen kişiler, tükenmişlik yaşayabilmektedirler.

1.1.7.4.4. Bağlamsal Bilgi İşleme

Bu kavram ise, insanın sosyal gruplar, örgütsel yapılar, öğrenme stilleri ve kişisel inançlar gibi bağlamlardaki bilgi işleme; başka bir deyişle davranışları anlamlandırma süreçlerine işaret etmektedir (Meier, 1983; akt. Yazıcı, 2011).

1.1.7.5. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss'e (1980), göre tükenmişlik işten kaynaklanan problemlere bir tepki olarak işe ilişkin tutum ve davranışlarda olumsuz değişiklikler göstermeyi, hizmet verilen kişiye karşı ilginin azalmasını, olumsuzluğu, diğer arkadaşlarına ve hizmet verdiği kişilere karşı kızgınlığı, başarısızlığı rasyonalize etme eğilimini, değişikliğe direnci, insanlara karşı katılığın artışı ve yaratıcılığın yitimini içeren bir olgudur (Firth,1986; akt. Tümkaya, 2006).

1.1.7.6. Suran ve Sheridan'ın Tükenmişlik Modeli

Bu yaklaşım gözlem ve deneyimlere dayanmaktadır. Erken ve orta yetişkinlik süresince gelişimsel açıdan benzer özellikler gösteren dört basamağın detaylı olarak incelenmesi konusunda girişimde bulunan yaklaşımdaki basamaklar şunlardır; kimlik, rol karmaşası; yeterlilik, yetersizlik; verimlilik, durgunluk; yeniden oluşturma, hayal kırıklığı.

Her bir basamak, tükenmişliğin oluşumunda etkili olan hayat tarzını içermektedir. Suran ve Sheridan'a (1984) göre tükenmişlik her basamakta yaşanma ihtimali bulunan çatışmaların doyumsuz kalmasıyla ortaya çıkmaktadır. Yaklaşım, Erikson'un (1950) kişilik gelişimi kuramını temel almaktadır (Şanlı, 2006).

1.1.7.7. Gaines & Jermier Tükenmişlik Modeli

Gaines & Jermier (1983)' e göre tükenmişliğin aşamalarından olan duygusal tükenmişlik, tükenmişlik sürecinin en önemli boyutudur ve duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda azalmayla ardışık bir sıra izlemektedir. Duygusal tükenmişlikle ilgili olan davranışlar incelendiğinde kaygı, fiziksel yorgunluk, durgunluk, alkol ve ilaç kullanımı, uykusuzluk, kişiler arası uyumsuzluk, yalnızlaşma gibi davranışlar görülmektedir (akt. Özçelik, 2009).

1.2. Kendini Engelleme

Literatürde kendini engelleme genel olarak; bireylerin olumsuz içsel konuşmaları neticesinde özgüvenlerinde azalma yaşanması ve kendini gerçekleştirmesinin engellenmesi olarak tanımlanırken, bir başka olarak bireylerin başarısızlık karşısında ya da başarılı olmaları durumunda sonuçlarını içsel veya dışsal yüklemelere dayandırdığı sözel veya davranışsal olarak kendisini ifade ederek, çevresine kendisini mazur göstermeye çalışması olarak da tanımlanmaktadır.

Kendini engelleme kavramı Berglas ve Jones (1978) tarafından ortaya atılmıştır. Berglas ve Jones; herhangi bir görevi yerine getirmek için gerekli yeterliliğe sahip olduğuna ilişkin belirsizlik yaşayan bireyin, başarısızlığı dışsallaştırma ya da mazur gösterme çabasında bulunabileceğini belirtirler (Berglas, Jones 1978).

Tice (1991) ise kendini engelleme kavramını, bireyin benliğine yönelik bir tehditle karşılaştığında (yüzleştğinde), öz-değer hissini korumak veya artırmak amacıyla sergilediği bir davranış olarak tanımlamıştır.

Bu olgunun ilk deneysel çalışması olarak, Berglas ve Jones (1978) kendini engelleme “başarısızlığı mazeret göstermede ve başarıyı benimsemede avantajı artıran hareket veya performans seçimi” olarak tanımlamışlardır. Kendini sabote eden insanlar, kendilerine bir işi başarma olasılığını düşürmesi beklenen bir özür bulurlar ve bu, onlara başarısızlıkta geçerli bir mazeret temin eder. Performansı sergilemeden önce bahane bularak, şahıs başarısızlıktaki yetenek özelliklerini azaltır ve başarıdaki özelliklerini artırmış olur (Kelley 1971). Jones ve Berglas (1978),

sınavdan önce yeterince uyumayan öğrencinin, antrenman yapmayan sporcunun, başarısız kişinin, her birinin birer kendini engelleme örneği olduğunu ileri sürmektedir. Her bir örnekte, kişinin kendini savunma davranışı, olası bir başarısızlık için bahaneler üreterek şahsın yeteneğini veya yeteneksizliğini olumsuz tanımlanmasını engellemeye hizmet eder ve böylelikle kişiyi bir nebze başarısızlığın içine sokmaktan ayırır.

Sonraki çalışmalar, Berglas ve Jones'un (1978) bulgularının aynısını genişleterek yapmış ve işi yapmadan önce performans düşürücü ilaçların ve alkolün, zaman zaman başarısızlık ihtimaline karşın alındığını göstermiştir. Başka bir araştırma, insanların, başarı kesin olmadığında daha az efor sarf ettiklerini göstermiştir. Böylelikle koşullar ayarlanarak kendini engelleme ile başarısızlık, yetenekten ziyade az gayrete dayandırılır. Daha da ötesi başarısızlık ihtimali, insanları, yapacakları işlerin ortamını, performansı düşürecek rahatsız edici müzik gibi faktörleri devreye sokmaya itmektedir.

Ayrıca, öneminden farklı olarak bu çalışmalar, daha önce başarıyla alakası olmayan veya gelecekteki başarısızlığının kendisiyle alakasından rahatsız olan insanların idealden daha düşük derecede değerlendirilme olasılıklarını paylaşır. Böyle yaparak, eğer başarısızlık olursa, kişi bunu kendi yeteneklerinden ziyade kişinin etrafını saran zor durumlara, mantık çerçevesinde dayandıracaktır. Bunlara ek olarak, eğer başarılı olunursa kişi bunu kendine dayandıracaktır (Leary, Shepperd,1986).

Kendini engelleme davranışı, başarmak istenilen şeyleri neden başarılmadığının, yapmak istenilen şeylerin neden gerçekleştirilemediğinin mantıklı ve makul bir açıklaması olmadığında ortaya çıkar. Bireyi bir şeyleri yapmaktan alıkoyan istek, yetenek, bilgi veya çaba eksikliği olarak görünen kendini engelleme davranışının en yaygın belirtileri erteleme, yükleme ve kendinden şüphe etmedir.

1.2.1. Erteleme

Özellikle son yıllarda daha fazla dikkat çekmeye ve araştırılmaya başlanan işi erteleme olgusu, genel olarak hayatımızın bir döneminde karşılaştığımız, hem bireysel hem de örgütsel performansta düşüşe neden olabilecek önemli bir sorundur (Tepeli Yürüten, <http://www.miradanismanlik.com/makale.php?id=28>(10.08.2012)).

Erteleme davranışı, yapılması gereken belli bir isin yapmaktan kaçınılması ya da geciktirilmesi olarak tanımlanabilir. Aslında, hepimiz zaman zaman bir şeyleri yapmayı erteleriz. Erteleme davranışının ne zaman bizim için bir problem oluşturduğu bu davranışın hayatımızı ne derecede olumsuz etkilediğine bağlıdır.

Bazılarımız yapılması gereken işleri/ödevleri ertelemekle birlikte sonunda o işi/ödevi tamamlar ama bazılarımız ise asla tamamlayamaz. İşleri sonunda tamamlayanlar grubunda bile olsak “erteleme davranışı” ertelediğimiz süre içinde suçluluk, yetersizlik, kendini endişeli veya tembel hissetme gibi olumsuz duyguları da beraberinde getirerek kendimizi kötü hissetmemize yol açabilir

(Sun Selisık, <http://www.nccogpdm.metu.edu.tr/Brosur-03.pdf> (10.08.2012)).

Erteleme davranışları kısa dönemde bireyin kaygı düzeyini azaltır ve kısa dönemli doyum almasını sağlayabilir. İkinci olarak erteleme eğilimi nedeniyle birey bir görevin yapılması konusunda, performansının yeterliliği ya da yetersizliği

noktasında riske girmediği için benliğini incinmekten korur (Ferrari, 1991). Bu yüzden bir kendini engelleme stratejisi olarak düşünülebilecek erteleme eğilimi, bireye şu andaki yeterliliğine ilişkin olumsuz yargılardan kaçınma yoluyla ve sahip olduğundan daha fazla bir kapasitesi olduğuna yönelik gerçek dışı olabilecek inançlarını korumasına olanak sağlar (Burka ve Yuen, 1983; Ferrari, 1995; Solomon ve Rothblum, 1984). Erteleme eğilimi yüksek bireylerin, benlik saygılarını olumsuz etkileyebilecek yaşantıları, benlik saygılarını korumak için yüksek oranda algılamama veya çarpıtma eğiliminde olabilecekleri görülmektedir. Dolayısıyla yukarıda özetlenen araştırma bulgularının ışığı altında erteleme eğilimi yüksek bireylerin, benlik saygısı düzeylerinin de düşük olması beklenebilir (Balkıs, Duru, 2010).

1.2.2. Yükleme

Soysal-bilişsel bağlamda gelişen yükleme araştırmaları kendini engelleme kavramının kuramsal kökenini oluşturmaktadır (Akin, Abacı, 2011).

Heider'in (1958) "Kişilerarası İlişkiler Psikolojisi" adlı kitabında açıkladığı görüşleri yükleme kuramlarının oluşmasında önemli rol oynamıştır. Heider'in bu kitapta ana hatlarını çizdiği görüşler daha sonra Jones ve Davis, Kelley, Nisbett, ve Weiner gibi kuramcılar tarafından geliştirilmiş ve bugün yükleme kuramları olarak bilinen genel yaklaşım şekli ortaya çıkmıştır. Yükleme kuramlarının temel amacı, sokaktaki adamın yaşamındaki olayları açıklamak için kullandığı nedenleri ve özellikle bu nedenlerin belirleyicileri (ön koşulları) ve sonuçlarını analiz etmektir (Försterling, 1986; akt. Sevim, 1993). Yükleme kuramları, insanların nedensel

açıklamaları nasıl yaptıklarını ve ‘niçin’ sorusunu nasıl cevaplandıklarını anlamaya çalışır (Kelley, 1973; akt. Sevim, 1993).

İlgili araştırmalar neticesinde literatürde iki çeşit kendini engelleme stratejisinden bahsedilmektedir. Bunlar; sözel ve davranışsal stratejilerdir. Literatüre geçen kendini engelleme stratejilerinin en önemlileri şunlardır (Akın, Abacı, 2011).

Sözel Stratejiler

- Bireyin sınav kaygısı yaşadığını öne sürmesi,
- Bireyin psikolojik ve fiziksel semptomlar bildirmesi,
- Bireyin sosyal kaygı yaşadığını öne sürmesi,
- Bireyin olumsuz duygular yaşadığını öne sürmesi,
- Bireyin travmatik olaylar yaşadığını öne sürmesi,
- Bireyin hipokondrik eğilimler sergilemesi,
- Bireyin utandığını öne sürmesi.

Davranışsal Stratejiler

- Bireyin görev ve faaliyetlerini ertelemesi,
- Bireyin görevle ilgisi olmayan aktivitelerle aşırı ilgilenmesi,
- Bireyin kendine aşırı yüklenmesi,
- Bireyin ulaşılması güç olan hedefler belirlemesi,
- Bireyin madde, ilaç ve alkol kullanması,
- Bireyin yeterli pratik ve alıştırma yapmaması,
- Bireyin görevi yerine getirmek için gerekli çabayı harcamaması,
- Bireyin fırsatları göz ardı etmesi,
- Bireyin yeteneği körelten performans ortamları seçmesi.

1.3. Araştırmanın Amacı

Çalışanlarda ve örgütlerde görülmeye başlamasıyla birlikte çalışma hayatı ve endüstri psikolojisi kapsamı içerisinde önemli bir yer teşkil etmeye başlayan “Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri ile Kendini Engelleme Düzeyleri Arasındaki İlişki” konulu bu çalışmada tükenmişlik ve kendini engellemenin ilişki düzeyine bakılacak, yine çalışanların tükenmişlik ve kendini engelleme düzeyleri belirlenerek bu iki olgunun birbirleriyle ilişkili etmenleri saptanacak, elde edilen bulgular ilgili literatür ışığında tartışılıp yorumlanacaktır. Bundan sonraki araştırmalara ışık tutması için de önerilere yer verilecektir.

Bu araştırmada çalışanlarda tükenmişlik düzeyi ile kendini engelleme düzeyi birlikte ele alınarak bu kavramların üzerinde etkisi olabileceği düşünülen yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışma süresi, ünvan gibi bazı değişkenler incelenecektir.

1.4. Hipotez

Araştırmanın hipotezi;

H1= Çalışanların tükenmişlik düzeyi yüksekse kendini engelleme düzeyi artar olarak belirlenmiştir.

1.5. Araştırmanın Soruları

Çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile kendini engelleme düzeylerinin demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla şu sorulara da cevap aranmıştır.

1. Çalışanların tükenmişlik ve kendini engelleme düzeyi; ünvana göre anlamlı farklılıklar göstermekte midir?
2. Çalışanların tükenmişlik ve kendini engelleme düzeyi; medeni duruma göre anlamlı farklılıklar göstermekte midir?
3. Çalışanların tükenmişlik ve kendini engelleme düzeyi; cinsiyete göre anlamlı farklılıklar göstermekte midir?
4. Çalışanların tükenmişlik ve kendini engelleme düzeyi; yaşa göre anlamlı farklılıklar göstermekte midir?
5. Çalışanların tükenmişlik ve kendini engelleme düzeyi; şirketteki çalışma süresine göre anlamlı farklılıklar göstermekte midir?
6. Çalışanların tükenmişlik ve kendini engelleme düzeyi; gelir durumuna göre anlamlı farklılıklar göstermekte midir?
7. Çalışanların tükenmişlik ve kendini engelleme düzeyi; eğitim durumuna göre anlamlı farklılıklar göstermekte midir?

1.6. Araştırmanın Önemi

Bireyler açısından her yaşta ve meslekten kişileri hangi mali ve sosyal statüde, örgütler açısından ise hangi sektör ve büyüklükte olurlarsa olsunlar etkileyen ve günümüzde başarının önünde engel olarak duran tükenmişlik ve kendini engelleme kavramlarının varlığı araştırmalar neticesinde ortaya koyulmaktadır.

Yaşadığımız zaman dilimi içerisinde yoğun ve katı rekabet koşulları, gelişen teknoloji, sürekli öğrenen ve kendini geliştiren örgüt yapısı, toplam kalite yönetimi vs. gibi olgular çalışanları zorladığından çalışma sürecini olumsuz etkileme olasılığı nedeniyle sosyal bir sorunu da ortaya çıkarmaktadır.

Bu bağlamda; tükenmişlik ve kendini engellemenin yalnız bireylerde görülme nedeni, etkenleri, boyutları olarak değil; bu durumun örgütlere olan etkisi de ortaya koyularak buralarda etkinlik, verimlilik, iş kalitesini yükseltmek, çalışma barışını sağlamak açısından önemli bulgular elde edilerek çalışma yaşamında görülen ve hastalık olarak tarif edeceğimiz bu kavramların; örgüt içerisinde ve bireyin kendisinde iyileştirme yapmasına yönelik bir amaca hizmet edilecektir.

Literatür araştırmamda tükenmişlikle ilgili olarak pek çok araştırmaya rastlanmaktadır. Genel olarak insanlarla yüz yüze iletişim kurmayı gerektiren meslekler ve sektörler (eğitim, sağlık, bankacılık vs.) üzerine birçok araştırma yapıldığı görülmektedir. Kendini engelleme ile ilgili olarak pek çok yabancı kaynak bulunmasına rağmen Türkçe kaynağın oldukça az olması, bu çalışmanın önemini arttırırken, tükenmişlikle ilgili ve yine tükenmişlikle birlikte farklı bağımlı değişkenlerin ele alındığı birçok çalışma olmasına karşın ‘‘Tükenmişlik’’ ve

‘‘Kendini Engelleme’’ kavramlarının birlikte ele alındığı ilk çalışma olacağından bundan sonraki araştırmalara ve çalışma hayatına ışık tutması bakımından önem taşımaktadır.

1.7. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma, bu çalışmada kullanılan ölçme araçlarının ölçtüğü nitelikler ile sınırlı olup, belirlenen örneklemin temsil ettiği evren ile sınırlıdır. Ankete cevap verenlerin anketi cevaplarken samimi ve doğru yanıtlar verdiği varsayımı araştırmamızın bir diğer sınırlılığıdır. Ölçekte yer alan sorulara verilen cevapların doğru anlaşılması sonucunda verildiğı de araştırmanın bir başka sınırlılığıdır.

BÖLÜM II

YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile kendini engelleme düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceleyen Tarama modelidir. Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmez. Bilinmek istenen şey vardır ve oradadır. Önemli olan, onu uygun bir biçimde gözleyip belirleyebilmektir (Karasar, 2009).

2.2. Araştırma Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, çoğunluğu matbaa sektöründe olmak üzere değişik sektörlerde faaliyet gösteren firmaların, farklı bölümlerinde hizmet veren (yönetim, satış, pazarlama, üretim) ve farklı sosyo-demografik özelliklere sahip 129'u idari ve 129'u üretim çalışanı olmak üzere toplamda 258 kişi oluşturmuştur. Buna göre örneklem grubunun çeşitli değişkenlere göre dağılım tabloları aşağıda gösterilmiştir.

2.2.1. Çalışma Statüsüne Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi

Örneklem grubu çalışma statüsüne göre Beyaz Yaka ve Mavi Yaka olarak gruplandırılmıştır. Çalışma statüsüne göre; örneklem grubunu % 50'si Beyaz yakalı, % 50'si ise Mavi yakalıdan oluşmuştur.

Tablo 2.1. Çalışma Statüsüne Göre Çalışanların Dağılım Tablosu

Çalışma Statüsü	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
Beyaz Yakalı	129	50,0	50,0
Mavi Yakalı	129	50,0	100,0
Toplam	258	100,0	

2.2.2. Departmanlara Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi

Çalışılan işyerinde çalıştığı departman olarak örneklem grubu % 58,1'i Üretim, % 20,9'u Satış, % 15,9'u Yönetim ve % 5'i Pazarlama kademesindedir. Örneklem grubunun üretim sektöründe faaliyet gösteren bir şirkette çalışıyor olması nedeniyle, üretim çalışan sayısı diğer departmanlara göre fazladır. Kadınların Yönetim, Satış ve Pazarlama departmanlarında, Erkek çalışanların ise Üretim ile kadınlar kadar olmasa da Satış departmanlarında yoğunlaştığını, departmanlar içerisindeki medeni durum dağılımına bakıldığında Evli ve Bekar çalışanların yüzdesel oranlarının yakın olduğunu, Evli çalışanların 26-45 yaş aralığında, Bekar çalışanların ise 35 yaş ve altı olarak dağıldığını yine bunların içinden. %53,6 ile Evli Kadınların Yönetim kademesinde %75,3 ile Bekar Erkeklerin Üretim kademesinde yoğunlaştığını görmekteyiz (**bkz.** Tablo 2.3, Tablo 2.4, Tablo 2.5, Tablo 2.6).

Tablo 2.2. Departmana Göre Çalışanların Dağılım Tablosu

Departman	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
Yönetim	41	15,9	15,9
Satış	54	20,9	36,8
Pazarlama	13	5,0	41,9
Üretim	150	58,1	100,0
Toplam	258	100,0	

Tablo 2.3. Departmana Göre Çalışanların Cinsiyet Dağılım Tablosu

		Departman				
		Yönetim	Satış	Pazarlama	Üretim	Total
		%	%	%	%	%
Cinsiyet	Kadın	42,6	40,7	16,7	0,0	100,0
	Erkek	8,8	15,7	2,0	73,5	100,0
	Toplam	15,9	20,9	5,0	58,1	100,0

Tablo 2.4. Departmana Göre Çalışanların Medeni Durum Dağılım Tablosu

		Departman				
		Yönetim	Satış	Pazarlama	Üretim	Total
		%	%	%	%	%
Medeni Durum	Evli	17,2	20,5	3,3	58,9	100,0
	Bekar	14,0	21,5	7,5	57,0	100,0
	Toplam	15,9	20,9	5,0	58,1	100,0

Tablo 2.5. Departmana Göre Çalışanların Yaş ve Medeni Durum Dağılım Tablosu

		Departman					Total
		25 ve daha az	26 - 35	36 - 45	46 - 55	56 ve daha fazla	
		%	%	%	%	%	
Medeni Durum	Evli	4,0	62,3	29,1	4,6	0,0	100,0
	Bekar	33,6	57,9	7,5	0,9	0,0	100,0
	Toplam	16,3	60,5	20,2	3,1	0,0	100,0

Tablo 2.6. Departmana Göre Çalışanların Cinsiyet ve Medeni Durum Dağılım Tablosu

				Departman				
				Yönetim	Satış	Pazarlama	Üretim	Total
				%	%	%	%	%
Cinsiyet	Kadın	Medeni Durum	Evli	53,6	39,3	7,1	0,0	100,0
			Bekar	30,8	42,3	26,9	0,0	100,0
Erkek	Medeni Durum	Evli	8,9	16,3	2,4	72,4	100,0	
		Bekar	8,6	14,8	1,2	75,3	100,0	

2.2.3. Ünvana Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi

Örneklem grubunun işyerlerindeki unvan dağılımına bakıldığında % 17,1'inin Operatör, % 12,8 'inin Sorumlu, % 10,1'inin Usta, % 9,7'sinin Uzman, %8,1'inin Yönetici, %7,8'inin Operatör Yardımcısı, %7,4'ünün Müşteri Temsilcisi, 6,6'sının İşçi, %4,7'sinin Asistan ve Teknisyen, % 3,9'unun Müdür ve Ustabaşı, % 3,5'inin Uzman Yardımcısı olarak çalıştıklarını görmekteyiz.

Tablo 2.7. Ünvana Göre Çalışanların Dağılım Tablosu

Unvan	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
Müdür	10	3,9	3,9
Yönetici	21	8,1	12,0
Sorumlu	33	12,8	24,8
Müşteri Temsilcisi	19	7,4	32,2
Uzman	25	9,7	41,9
Uzman Yardımcısı	9	3,5	45,3
Asistan	12	4,7	50,0
İşçi	17	6,6	56,6
Usta	26	10,1	66,7
Ustabaşı	10	3,9	70,5
Operatör	44	17,1	87,6
Operatör Yardımcısı	20	7,8	95,3
Teknisyen	12	4,7	100,0
Toplam	258	100,0	

2.2.4. Cinsiyete Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi

Ankete katılım gösteren örneklem grubunun cinsiyet itibariyle % 79.1'i Erkek, %20,9'u kadındır. Yönetim ve Pazarlama bölümlerinde Kadınlar daha ağırlıkta görülürken, Üretimde tamamen Erkek egemenliği görülmektedir.

Tablo 2.8. Cinsiyete Göre Çalışanların Dağılım Tablosu

Cinsiyet	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
Kadın	54	20,9	20,9
Erkek	204	79,1	100,0
Toplam	258	100,0	

2.2.5. Medeni Duruma Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi

Çalışanların medeni durum itibariyle % 58,5'i Evli, % 41,5'i Bekardır. Kadınların % 51,9'u, Erkeklerin % 60,3'ü Evli, Kadınların % 48,1'i, Erkeklerin % 39,7'si bekadır.

Tablo 2.9. Medeni Duruma Göre Çalışanların Dağılım Tablosu

Medeni Durum	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
Evli	151	58,5	58,5
Bekar	107	41,5	100,0
Toplam	258	100,0	

Tablo 2.10. Medeni Durumlarının Cinsiyete Göre Dağılım Tablosu

		Medeni Durum		
		Evli	Bekar	Total
		%	%	%
Cinsiyet	Kadın	51,9	48,1	100,0
	Erkek	60,3	39,7	100,0
	Toplam	58,5	41,5	100,0

2.2.6. Yaşa Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi

Anket genelinde örneklem grubunun % 60,5'i 26-35 yaş aralığındadır. 25 yaş ve altında olan kişilerin sayısı % 16,3 iken, 46-55 yaş grubunda olanlar % 3,1'dir. Anket genelinde katılanların büyük çoğunluğunu genç nüfus oluşturmaktadır. Evlilerin % 4,0'ı 25 yaş ve altı olurken, % 91,4'ü 26-45 yaş aralığındadır. Bekarların % 33,6'sı 25 yaş ve altı, % 0,9'u 46-55 yaş grubundadır.

Tablo 2.11. Yaşa Göre Çalışanların Dağılım Tablosu

Yaş	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
25 ve Daha Az	42	16,3	16,3
26 - 35	156	60,5	76,7
36 - 45	52	20,2	96,9
46 - 55	8	3,1	100
Toplam	258	100	

Tablo 2.12. Yaşın Medeni Duruma Göre Dağılım Tablosu

		Yaş					
		25 ve daha az	26 - 35	36 - 45	46 - 55	56 ve daha fazla	Total
		%	%	%	%	%	%
Medeni Durum	Evli	4,0	62,3	29,1	4,6	0,0	100,0
	Bekar	33,6	57,9	7,5	0,9	0,0	100,0
	Toplam	16,3	60,5	20,2	3,1	0,0	100,0

2.2.7. Eğitim Durumlarına Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi

Eğitim durumları itibariyle ankete katılan deneklerin % 8,9'u Yüksek Okul, % 39,1'i Lise mezunudur. İlköğretim mezunu olanlar % 28,3 iken, % 4,3'ü Yüksek Lisans yapmıştır. Yönetimde ve Satışta Lisans Eğitimi, Pazarlamada Lise mezunu öne çıkarken, Üretim departmanında İlköğretim ve Lise mezunları ağırlıktadır. Çalışma statülerine göre deneklerin eğitim seviyeleri incelendiğinde Beyaz yakalıların % 36.4 'ü lisans mezunu iken, Mavi yakalıların % 97.7 'si ilköğretim ve lise mezunudur.

Tablo 2.13. Eğitim Durumlarına Göre Çalışanların Dağılım Tablosu

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
İlköğretim	73	28,3	28,3
Lise	101	39,1	67,4
Yüksek Okul	23	8,9	76,4
Lisans	50	19,4	95,7
Yüksek Lisans	11	4,3	100,0
Toplam	258	100,0	

Tablo 2.14. Eğitim Durumunun Yaşa Göre Dağılım Tablosu

	Eğitim					
	İlköğretim	Lise	Yüksekokul	Lisans	Yüksek Lisans	Total
	%	%	%	%	%	%
Yaş 25 ve daha az	14,3	54,8	14,3	11,9	4,8	100,0
26 - 35	23,7	39,7	9,6	23,1	3,8	100,0
36 - 45	50,0	28,8	3,8	13,5	3,8	100,0
46 - 55	50,0	12,5	0,0	25,0	12,5	100,0
56 ve daha fazla	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Toplam	28,3	39,1	8,9	19,4	4,3	100,0

Tablo 2.15. Eğitim Durumunun Çalışma Statülerine Göre Dağılım Tablosu

	Eğitim					
	İlköğretim	Lise	Yüksekokul	Lisans	Yüksek Lisans	Total
	%	%	%	%	%	%
Çalışma Statüsü Beyaz Yaka	6,2	31,0	17,8	36,4	8,5	100,0
Mavi Yaka	50,4	47,3	0,0	2,3	0,0	100,0
Toplam	28,3	39,1	8,9	19,4	4,3	100,0

Tablo 2.16. Eğitim Durumunun Departmana Göre Dağılım Tablosu

		Eğitim					Total
		İlköğretim	Lise	Yüksekokul	Lisans	Yüksek Lisans	
		%	%	%	%	%	
Departman	Yönetim	2,4	26,8	7,3	46,3	17,1	100,0
	Satış	3,7	33,3	22,2	35,2	5,6	100,0
	Pazarlama	7,7	38,5	30,8	15,4	7,7	100,0
	Üretim	46,0	44,7	2,7	6,7	0,0	100,0
	Toplam	28,3	39,1	8,9	19,4	4,3	100,0

2.2.8. Şirketteki Çalışma Sürelerine Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi

Ankete cevap veren deneklerin % 65,5'inin şirkette çalışma süreleri 6 yıl aralığındadır. Şirkette çalışma süresinin 1-3 yıl arasında olanların oranı % 39,9, 4-6 yıl arasında olanlar ise % 25,6'dır. 10 yıldan fazla şirkette çalışanların oranı % 19,3'dür. Yönetim, Üretim ve Satış departmanlarında çalışanların büyük kısmı 1-3 yıl aralığında, Pazarlama departmanında faaliyet gösterenlerin ise 4-6 yıl aralığı öne çıkan çalışma süresi olmuştur. Cinsiyet açısından 1-3 yıl çalışma aralıkları Kadın ve Erkek için çıkan en fazla çalışma süresi olmuştur. Yüksek Lisans diplomasına sahip olan çalışanların şirkette çalışma süreleri 4-6 yıl aralığında öne çıkmıştır. Diğer eğitim durumlarında ise 1-3 yıl aralığı öne çıkan çalışma süresidir. Örneklem grubunun şirkette çalıştıkları süre içerisinde gelir durumlarıyla ilgili düşüncelerinde genel olarak 1 - 3 yıl arası çalışanların Düşük gelir elde ettikleri düşüncesi yaygındır. Anketi cevap veren örneklem grubunun gelirinin yüksek olduğu fikrinde olanların tamamının 10-15 yıldır şirkette çalıştıkları görülmektedir.

Tablo 2.17. Şirketteki Çalışma Sürelerine Göre Çalışanların Dağılım Tablosu

Şirketteki Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
1 - 3 Yıl	103	39,9	39,9
4 - 6 Yıl	66	25,6	65,5
7 - 9 Yıl	39	15,1	80,6
10 - 12 Yıl	23	8,9	89,5
13 - 15 Yıl	13	5,0	94,6
16 - 18 Yıl	6	2,3	96,9
19 ve üzeri	8	3,1	100,0
Toplam	258	100,0	

Tablo 2.18. Şirketteki Çalışma Sürelerinin Departmanlara Göre Dağılım Tablosu

	Şirketteki Çalışma Süresi						
	1-3 Yıl	4-6 Yıl	7-9 Yıl	10-12 Yıl	13-15 Yıl	16-18 Yıl	19 Yıl ve Üzeri
	%	%	%	%	%	%	%
Departman							
Yönetim	36,6	26,8	7,3	9,8	14,6	0,0	4,9
Satış	48,1	31,5	9,3	1,9	1,9	5,6	1,9
Pazarlama	30,8	46,2	7,7	15,4	0,0	0,0	0,0
Üretim	38,7	21,3	20,0	10,7	4,0	2,0	3,3
Toplam	39,9	25,6	15,1	8,9	5,0	2,3	3,1

Tablo 2.19. Şirketteki Çalışma Sürelerinin Cinsiyete Göre Dağılım Tablosu

	Şirketteki Çalışma Süresi						
	1-3 Yıl	4-6 Yıl	7-9 Yıl	10-12 Yıl	13-15 Yıl	16-18 Yıl	19 Yıl ve Üzeri
	%	%	%	%	%	%	%
Cinsiyet							
Kadın	38,9	35,2	5,6	7,4	7,4	1,9	3,7
Erkek	40,2	23,0	17,6	9,3	4,4	2,5	2,9
Toplam	39,9	25,6	15,1	8,9	5,0	2,3	3,1

Tablo 2.20. Şirketteki Çalışma Sürelerinin Eğitim Durumuna Göre Dağılım Tablosu

		Şirketteki Çalışma Süresi						
		1-3 Yıl	4-6 Yıl	7-9 Yıl	10-12 Yıl	13-15 Yıl	16-18 Yıl	19 Yıl ve Üzeri
		%	%	%	%	%	%	%
Eğitim Durumu	İlköğretim	28,8	12,3	26,0	13,7	8,2	2,7	8,2
	Lise	47,5	26,7	11,9	7,9	3,0	1,0	2,0
	Yüksekokul	43,5	30,4	13,0	8,7	4,3	0,0	0,0
	Lisans	42,0	38,0	8,0	4,0	4,0	4,0	0,0
	Yüksek Lisans	27,3	36,4	9,1	9,1	9,1	9,1	0,0
	Toplam	39,9	25,6	15,1	8,9	5,0	2,3	3,1

Tablo 2.21. Şirketteki Çalışma Sürelerinin Gelir Durumuna Göre Dağılım Tablosu

		Şirketteki Çalışma Süresi						
		1-3 Yıl	4-6 Yıl	7-9 Yıl	10-12 Yıl	13-15 Yıl	16-18 Yıl	19 Yıl ve Üzeri
		%	%	%	%	%	%	%
Gelir Durumu	Düşük	48,7	19,7	20,5	6,8	2,6	0,0	1,7
	Orta	33,1	30,9	10,8	10,1	6,5	4,3	4,3
	Yüksek	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
	Toplam	39,9	25,6	15,1	8,9	5,0	2,3	3,1

2.2.9. Gelir Durumlarına Göre Çalışanların Dağılımlarının İncelenmesi

Ankette deneklerin gelir durumları ile ilgili soruda aldıkları ücretin seviyesi hakkındaki düşüncelerinde katılanları % 53,9'u gelirini orta seviyede görürken, % 45,3'ü düşük olduğu fikrindedir. Gelir seviyesinin düşük olduğu fikri Kadınlarda % 29,6, Erkeklerde % 49,5'tir. İster Evli ister Bekar olsun elde ettikleri gelir seviyesini orta olarak görenlerin oranları % 45-60 aralığındadır. Çalışma durumlarına göre gelir durumu incelendiğinde Beyaz yakalıların % 72.1 'i orta gelir durumuna sahip iken, Mavi yakalıların % 64.3' ü düşük gelir durumuna sahip olduklarını düşünmektedirler.

Tablo 2.22. Gelir Durumlarına Göre Çalışanların Dağılım Tablosu

Gelir Durumu	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
Düşük	117	45,3	45,3
Orta	139	53,9	99,2
Yüksek	2	0,8	100,0
Toplam	258	100,0	

Tablo 2.23. Gelir Durumlarının Cinsiyete Göre Dağılım Tablosu

		Gelir Durumu			
		Düşük	Orta	Yüksek	Total
		%	%	%	%
Cinsiyet	Kadın	29,6	66,7	3,7	100,0
	Erkek	49,5	50,5	0,0	100,0
	Toplam	45,3	53,9	0,8	100,0

Tablo 2.24. Gelir Durumlarının Çalışma Statüsüne Göre Dağılım Tablosu

		Gelir Durumu			
		Düşük	Orta	Yüksek	Total
		%	%	%	%
Çalışma Statüsü	Beyaz Yaka	26,4	72,1	1,6	100,0
	Mavi Yaka	64,3	35,7	0,0	100,0
	Toplam	45,3	53,9	0,8	100,0

2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada, çeşitli demografik özelliklerin yer aldığı Kişisel Bilgi Formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) ve Kendini Engelleme Ölçeği'nden faydalanılmıştır.

2.3.1. Kişisel Bilgi Formu

Çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan birim, şirketteki çalışma süresi, ünvan, gelir durumu gibi demografik özelliklerin belirleneceği bilgileri içermektedir. Beyaz ve mavi yaka çalışanların ünvan farklılıklarının olması nedeniyle Kişisel Bilgi Formu her iki grup için ayrı olarak hazırlanmıştır.

2.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)

Ülkemizde uyarlanması Ergin (1992) tarafından gerçekleştirilmiş, geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Bu ölçek tükenmişliğin üç alt boyutunu ölçmeye yönelik olup, toplam 22 maddeden oluşmaktadır. Duygusal tükenme alt ölçeğinde, yorgunluk, yıpranma, enerji eksikliği ile ilgili 9 madde yer alır. Bu 9 madde; 1. 2. 3. 6. 8. 13. 14. 16. ve 20. maddelerdir. Duyarsızlaşma alt ölçeğinde, bireyin hizmet verdiklerine karşı duygudan yoksun bir biçimde, bireyleri nesnel bir varlıkmiş gibi davranmalarını tanımlar. 5 maddeden oluşan duyarsızlaşma alt ölçeğinde 5. 10. 11. 15. ve 22. maddeler yer almaktadır. Kişisel başarı alt ölçeği ise yeterlik ve başarı duygularını ifade eder. Bu alt ölçek 4. 7. 9. 12. 14. 17. 18. 19. ve 21. maddeleri kapsar şekilde 8 maddeden oluşmaktadır. Her bir alt boyut için Likert tipi derecelendirme ölçeği kullanılmıştır.

Puanlama duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları için; hiçbir zaman (1), çok nadir (2), bazen (3), çoğu zaman (4), her zaman (5) şeklinde yapılırken, kişisel başarı alt boyutuna ait puanlama duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarının tersine puanlanmaktadır. Hiçbir zaman (5), çok nadir (4), Bazem (3), çoğu zaman (2), her zaman (1) şeklindedir.

2.3.3. Kendini Engelleme Ölçeği

(KSÖ; Jones & Rhodewalt 1982; Rhodewalt, 1990). 6'lı Likert türü bir ölçme aracı olan KSÖ 25 betimsel maddeden oluşmakta ve katılımcılardan her bir maddede yer alan açıklamaya katılma oranlarını belirleme oranlarını belirlemeleri istenmektedir. Ölçekte yer alan maddeler, çaba harcamama, hastalanma, erteleme, alkol veya ilaç kullanma, uykusuzluk veya duygusal problemler gibi bir dizi kendini engelleme stratejisini değerlendirmektedir. (1) hiç katılmıyorum (2) katılmıyorum (3) kısmen katılmıyorum (4) kısmen katılıyorum (5) katılıyorum ve (6) tamamen katılıyorum anlamına gelmektedir. Ölçekte yer alan 3, 5, 6, 10, 13, 20, 22 ve 23 maddeler ters kodlandıktan sonra tüm maddelerin puanları toplanarak toplam bir kendini engelleme puanı elde edilebilmektedir. Ölçekteki olası puanların ranjı 25 ile 150 arasında değişmektedir. Ölçekten alınan yüksek puanlar ilgili bireyin sözel ve davranışsal kendini engelleme eğiliminin yüksek olduğunu göstermektedir (Akın, Abacı, 2011).

Kendini engelleme ölçeğinde alt ölçek bulunmamaktadır. Yükselen puanlar yüksek düzeyde kendini engellemeyi gösterir.

2.4. İşlem

Araştırma için şirket yönetimine bilgi verilmiş gerekli onaylar alındıktan sonra hazırlanan kişisel bilgi formu ile birlikte ölçekler çalışanlara ulaştırılarak anket formları doldurulmuştur. Doldurulan formlar bilgisayar ortamında verilerin çözümlenmesi aşamasına hazır hale getirilmiştir.

2.5. Verilerin Çözümlemesi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 20.0 paket programı ile bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Bağımsız değişkenler olarak ele alınacak çalışanların demografik özelliklerini değerlendirmek için frekans analizinden yararlanılmıştır. Ölçek sonuçlarının çalışanların demografik değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğini saptamak amacıyla değişkenin iki veya ikiden fazla olma durumuna göre Kruskal-Wallis Testi ve Mann-Whitney Testi uygulanmıştır.

BÖLÜM III

BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde araştırmaya katılan örneklem grubunun demografik verileri, araştırmada doldurtulan ölçekler sayesinde elde edilen veriler ve bu verilere ilişkin istatistiksel bulguların açıklamalarına yer verilmiştir.

3.1. Tükenmişlik Düzeyi ve Kendini Engelleme Düzeyi Açısından Değişkenlerin Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular

Genel tükenmişlik düzeyi ile genel kendini engelleme düzeyi arasında anlamlı ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla çalışma statüsü, cinsiyet ve medeni durum gibi iki grup değişkenleri için Mann Whitney testi ile ikiden fazla grup değişkenleri içeren unvan, yaş grubu, eğitim durumu, şirketteki çalışma süresi, gelir durumu gibi bölümlerde ise Kruskal Wallis-H testinden yararlanılmıştır. Bu analizden elde edilen bulgular Tablo 3.1.'de gösterilmektedir. Buna göre;

Tablo 3.1. Tükenmişlik Düzeyi ve Kendini Engelleme Açısından Değişkenlerin Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Mann-Whitney Testi Tablosu

TÜKENMİŞLİK		N	Sıra Ortalaması	Toplam Sıra Ortalaması	Mann-Whitney u	Asymp. Sig. (2-tailed)
Cinsiyet	Kadın	54	129,66	7001,50	5445,5	0,942
	Erkek	203	128,83	26151,50		
	Total	257				
Medeni Durum	Evli	151	127,23	19212,00	7736,00	0,649
	Bekar	106	131,52	13941,00		
	Total	257				
Çalışma Statüsü	Beyaz yakalı	129	111,97	14443,50	6058,5	0,00
	Mavi yakalı	128	146,17	18709,50		
	Total	257				
KENDİNİ ENGELLEME		N	Sıra Ortalaması	Toplam Sıra Ortalaması	Mann-Whitney u	Asymp. Sig. (2-tailed)
Cinsiyet	Kadın	54	112,69	6085,00	4600	0,062
	Erkek	204	133,95	27326,00		
	Total	258				
Medeni Durum	Evli	151	129,42	19543,00	8067,00	0,984
	Bekar	107	129,61	13868,00		
	Total	258				
Çalışma Statüsü	Beyaz yakalı	129	102,47	13218,5	4833,5	0,00
	Mavi yakalı	129	156,53	20192,5		
	Total	258				

Tablo 3.1’de de görüleceği üzere iki grup için gerçekleştirilen Mann Whitney testinde tükenmişlik ve kendini engelleme puanlarında cinsiyet ve medeni durum faktörünü oluşturan değişkenlerde puanlar anlamlı bir farklılık oluşturmazken, çalışma statüsünü ortaya koyan mavi ve beyaz yakalılarda istatistiksel anlamda farklılık ortaya çıkmaktadır.

Çalışma statüsü faktörünün P değeri 0,05 anlamlılık düzeyinden küçük olması ($0.00 < 0,05$) çalışma statüsünün tükenmişlik ve kendini engelleme üzerinde etkili olduğu, puanların istatistiksel manada anlamlı farklılık yarattığını göstermektedir. Sıra Ortalamalarına (Mean Rank) göre 156,53 sayısal değer mavi yakalıların beyaz yakalılara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını göstermektedir.

Kendini Engelleme Ölçeği ile medeni durum evli, bekar seçeneklerinde elde edilen puanlar arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Medeni durum faktöründe P değeri $0,984 > 0,05$ anlamlılık düzeyinden büyük olması nedeniyle H_0 hipotezi kabul edilmektedir. Medeni durum değışkenleri ile kendini engelleme puanları arasında anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Kendini Engelleme tablosunda cinsiyet faktöründe değışkenler açısından istatistiksel anlamda farklılıklar görülmemektedir. Cinsiyet faktöründe P değeri $0,05$ anlamlılık düzeyinden büyük olması ($0,062 > 0,05$) cinsiyet faktörünün kendini engelleme ölçeği üzerinde etkili olmadığı, puanların istatistiksel manada anlamlı farklılık yaratmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.2. Tükenmişlik Düzeyi Açısından Değişkenlerin Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Kruskal-Wallis Testi Tablosu

		N	Sıra Ortalaması	² X	Asymp. Sig.
Unvan	Müdür	10	91,80	34,736	,001
	Yönetici	21	70,10		
	Sorumlu	33	122,42		
	Müşteri Temsilcisi	19	88,53		
	Uzman	25	127,12		
	Uzman Yrd.	9	133,83		
	Asistan	12	162,42		
	İşçi	17	144,97		
	Usta	26	143,75		
	Ustabaşı	10	167,10		
	Operatör	44	132,18		
	Operatör Yardımcısı	20	160,23		
	Teknisyen	11	165,09		
	Total	257			
Yaş Grubu	<25	42	154,75	7,864	,049
	26-35	155	128,24		
	36-45	52	113,14		
	46-56	8	111,69		
	Total	257			
Eğitim Durumu	İlköğretim	73	138,68	2,147	,709
	Lise	100	128,19		
	Yüksek Okul	23	120,57		
	Lisans	50	122,87		
	Yüksek Lisans	11	117,64		
	Total	257			
Şirkette Çalışma Süresi	1-3 yıl	103	128,65	,623	,996
	4-6 yıl	65	131,39		
	7-9 yıl	39	130,04		
	10-12 yıl	23	127,50		
	13-15 yıl	13	128,04		
	16-18 yıl	6	107,00		
	19 ve Üzeri	8	131,38		
	Total	257			
Gelir Durumu	Düşük	116	146,77	12,388	,002
	Orta	139	114,78		
	Yüksek	2	86,25		
	Total	257			

İkiden fazla gruba yönelik Tablo 3.2’de uygulanan Kruskal Wallis testinde unvan, yaş ve gelir durumunu teşkil eden değişkenlerde tükenmişlik puanları istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar ortaya koymaktadır. Eğitim ve şirkette çalışma sürelerini içeren değişkenlere göre puanlar anlamlılık düzeyinde farklılaşmadığı görülmektedir. Ünvan, yaş ve gelir durumunu teşkil eden değişkenlerde P değeri 0,05 anlamlılık düzeyinden küçük olması ($0.00 < 0,05$) bu değişkenlerin tükenmişlik üzerinde etkili olduğu, puanların istatistiksel manada anlamlı farklılık yarattığını göstermektedir. Sıra Ortalamalarına (Mean Rank) bakıldığında ünvana göre 167,10, 165,09, 162,42, 160,23 sayısal değerler ile sırasıyla ustabaşı, teknisyen, asistan ve operatör yardımcılarının; yaşa göre 154,75 sayısal değer ile 25 yaş ve altı çalışanların; gelir durumuna göre 146,77 sayısal değer ile düşük gelire sahip olduklarını düşünen çalışanların daha fazla tükenmişlik yaşadıkları saptanmaktadır.

Tablo 3.3. Kendini Engelleme Düzeyi Açısından Değişkenlerin Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Kruskal-Wallis Testi Tablosu

		N	Mean Rank	Chi-square	Asymp. Sig.
Unvan	Müdür	10	105,10	44,763	,000
	Yönetici	21	71,62		
	Sorumlu	33	100,44		
	Müşteri Temsilcisi	19	113,42		
	Uzman	25	100,48		
	Uzman Yrd.	9	135,78		
	Asistan	12	121,67		
	İşçi	17	166,24		
	Usta	26	162,62		
	Ustabaşı	10	150,05		
	Operatör	44	141,90		
	Operatör Yardımcısı	20	179,53		
	Teknisyen	12	150,33		
	Total	258			
Yaş Grubu	<25	42	152,44	5,454	,141
	26-35	156	125,39		
	36-45	52	127,28		
	46-56	8	103,69		
	Total	258			
Eğitim Durumu	İlköğretim	73,00	147,67	24,785	,000
	Lise	101,00	142,31		
	Yüksek Okul	23,00	109,37		
	Lisans	50,00	87,68		
	Yüksek Lisans	11,00	123,50		
	Total	258,00			
Şirkette Çalışma Süresi	1-3 yıl	103	124,17	4,650	,589
	4-6 yıl	66	123,77		
	7-9 yıl	39	147,22		
	10-12 yıl	23	131,15		
	13-15 yıl	13	135,46		
	16-18 yıl	6	112,42		
	19 ve Üzeri	8	157,44		
	Total	258			
Gelir Durumu	Düşük	117	143,71	9,579	,008
	Orta	139	118,73		
	Yüksek	2	47,25		
	Total	258			

Bu ölçekte yer alan sorulara verilen cevap puanların toplanması ile elde edilen kişisel Kendini Engelleme ölçeği toplam (veya ortalama) puanı, bazı

faktörlere göre istatistiksel manada anlamlı farklılık göstermediğinden demografik özelliklerin incelemesinde anlamlı farklılıklar gözlemlenmiştir.

İkiden fazla gruba yönelik Tablo 3.3.'de uygulanan Kruskal Wallis testinde yaş grubu ile şirkette çalışma süresini içeren değişkenlere göre puanlar anlamlılık düzeyinde farklılaşmadığı görülmektedir. Ancak gelir durumu, eğitim durumu ve unvan için bu durumda puanlar anlamlılık düzeyinde farklılık göstermektedir.

Tablo 3.3.' deki incelemede Unvan ile kendini engelleme arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır. P değeri 0,00 ile anlamlılık düzeyi 0,05'den küçük olması istatistiksel olarak farklılığa işaret etmektedir. Tabloda sıra ortalamalarına göre 179,53, 166,24, 162,62 sayısal değerler sırasıyla; özellikle bedensel olarak çalışan operatör yardımcıları, işçiler ve ustaların kendilerini engelleme eğilimlerinin diğer unvanlara göre daha fazla olduğunu göstermektedir. Yaş Grubu değişkenleri ile kendini engelleme puanları açısından istatistiksel anlamda farklılık bulunmamaktadır. Söz konusu değişkende P değeri 0,141 ile anlamlılık düzeyi 0,05'den büyük olması nedeniyle kendini engelleme puanları arasında anlamlı bir farklılık yoktur. 25 yaş ve altı 152,44, 26 – 45 yaş arası 126,34, 46 – 56 yaş aralığında 103,69 sayısal değerlerden anlaşıldığı üzere çalışanların yaşları yükseldikçe kendini sabote etme oranının azaldığı görülmüştür. Eğitim durumu ile Kendini engelleme arasında Tablo 3.3.'de de görüleceği üzere anlamlı bir farklılık vardır. P değeri 0,00 ile anlamlılık düzeyi 0,05'den küçük olması bu iki faktör arasında istatistik olarak anlamlı farklılığı ortaya koymaktadır. Eğitim seviyesi azaldıkça kendini engelleme eğilimi artmaktadır. Şirkette çalışma süresi ile kendini engelleme ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık

görülmemiştir. P değeri 0,589 ile 0,05 anlamlılık düzeyinden büyük olması istatistiksel olarak farklılığa işaret etmemektedir. Gelir durumu ile kendini engelleme arasında anlamlı bir farklılık vardır. P değerinin 0,008 ile anlamlılık düzeyi 0,05'den küçük olması bu iki faktör arasında istatistik olarak anlamlı farklılığı ortaya koymaktadır. Gelir seviyesi yükseldikçe kendini engelleme eğilimi azalmaktadır. Bu da tabloda sıra ortalamalarına göre 143,71 Düşük, 118,73 Orta, 47,25 Yüksek sayısal değerlerin alınmış olmasıyla ilintilidir.

3.2. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Çalışma Statüsüne Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular

Genel tükenmişlik tablosunda çalışma statüsünün değişkenler açısından istatistiksel anlamda farklılıklar gösterdiği, çalışma statüsü faktöründe P değeri 0,05 anlamlılık düzeyinden küçük olması ($0.00 < 0,05$) çalışma statüsünün tükenmişlik üzerinde etkili olduğu, puanların istatistiksel manada anlamlı farklılık yarattığını, sıra ortalamalarına (Mean Rank) göre mavi yakalıların beyaz yakalılara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını tespit etmiştik. Bu bağlamda çalışma statüsü ile tükenmişlik alt ölçekleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi ise şu şekildedir:

Tablo 3.4. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Çalışma Statüsüne Göre Sıra Ortalaması Tablosu

	Çalışma Statüsü	N	Sıra Ortalaması	Toplam Sıra Ortalaması
Duygusal Tükenmişlik	Beyaz yakalı	129	115,32	14876,00
	Mavi yakalı	129	143,68	18535,00
	Total	258		
Duyarsızlaşma	Beyaz yakalı	129	113,43	14632,00
	Mavi yakalı	129	145,57	18779,00
	Total	258		
Kişisel Başarı	Beyaz yakalı	129	119,85	15460,50
	Mavi yakalı	128	138,22	17692,50
	Total	257		

Sıra Ortalamasının (Mean Rank) incelenmesinde Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı mavi yakalılarda sırasıyla 143.68, 145.57 ve 138.22 ile beyaz yakalılara göre daha fazla tükenmişlik yaşamışlardır.

Tablo 3.5. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Çalışma Statüsüne Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular Tablosu

Tükenmişlik Alt Ölçeği				
Faktörler	Asymp. Sig.	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Çalışma Statüsü	P	0,002	0,001	0,047

Tablo 3.5.'in incelenmesinde; Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı çalışma statüsü faktörüne göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. P' nin anlamlılık düzeyi sırasıyla 0,002 / 0,001 / 0,047 < 0,05'den daha küçük değerleri teşkil etmesi puanlar arasında anlamlı farklılığın olduğunu işaret etmektedir.

3.3. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Cinsiyete Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular

Genel tükenmişlik tablosunda cinsiyetin değişkenler açısından istatistiksel anlamda farklılıklar göstermediği, cinsiyet faktöründe P değeri 0,05 anlamlılık düzeyinden büyük olması (0.942>0,05) cinsiyetin tükenmişlik üzerinde etkili olmadığı, puanların istatistiksel manada anlamlı farklılık yaratmadığı, sıra ortalamalarına (Mean Rank) göre birbirine yakın değerler (Kadın 129,66 / Erkek 128,83) olması nedeniyle de kadın ve erkek arasında fark olmadığını görmüştük. Buna göre; cinsiyet ile tükenmişlik alt ölçekleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi ise şu şekildedir:

Tablo 3.6. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Cinsiyete Göre Sıra Ortalaması

Tablosu

	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Toplam Sıra Ortalaması
Duygusal Tükenmişlik	Kadın	54	130,45	7044,50
	Erkek	204	129,25	26366,50
	Toplam	258		
Duyarsızlaşma	Kadın	54	118,12	6378,50
	Erkek	204	132,51	27032,50
	Toplam	258		
Kişisel Başarı	Kadın	54	141,54	7643,00
	Erkek	203	125,67	25510,00
	Toplam	257		

Kadın ve erkek ayrımında tükenmişlik alt boyutları anlamlı bir farklılık ortaya koymamaktadır. Sıra Ortalamasının (Mean Rank) incelenmesinde tükenmişlik alt ölçeklerinden Duyarsızlaşmada; Erkek 132,51 Kişisel Başarı da ise Kadın 141,54 ile diğer cinsiyete göre biraz daha fazla tükenmişlik yaşamışlardır. Duygusal Tükenmede Kadın 130,45 ve Erkek 129,25 ile sıra ortalaması değerlerine bakıldığında değerlerin birbirlerine çok yakın olduğu görülmektedir.

Tablo 3.7. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Cinsiyete Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular Tablosu

Tükenmişlik Alt Ölçeği			
Asymp. Sig.	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
P	0,916	0,206	0,162

Tablo 3.7'nin incelenmesinde; Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ile Kişisel Başarı alt ölçeklerinde cinsiyet faktörü anlamlı bir farklılık göstermemektedir. P' nin anlamlılık düzeyi sırasıyla 0,916 / 0,206 / 0,162 >0,05'den daha büyük değerleri teşkil etmesi puanlar arasında anlamlı farklılığın olmadığını işaret etmektedir.

3.4. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Medeni Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular

Genel tükenmişlik tablosunda medeni durumun istatistiksel anlamda farklılıklar göstermediği, Tabloda P değeri 0,05 anlamlılık düzeyinden büyük olması (0,649>0,05) medeni durumun tükenmişlik üzerinde etkili olmadığı, puanların istatistiksel manada anlamlı farklılık yaratmadığını görmüştük. Buna göre; medeni durum ile tükenmişlik alt ölçekleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi ise şu şekildedir:

Tablo 3.8. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Medeni Duruma Göre Sıra Ortalaması Tablosu

	Medeni Durum	N	Sıra Ortalaması	Toplam Sıra Ortalaması
Duygusal Tükenmişlik	Evli	151	131,22	19814,50
	Bekar	107	127,07	13596,50
	Toplam	258		
Duyarsızlaşma	Evli	151	129,36	19534,00
	Bekar	107	129,69	13877,00
	Toplam	258		
Kişisel Başarı	Evli	151	123,27	18614,50
	Bekar	106	137,16	14538,50
	Toplam	257		

Tükenmişlik alt boyutlarının medeni durum evli, bekar seçeneklerinde elde edilen puanlar arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Sıra ortalamalarına bakıldığında Duygusal Tükenmişlik ve Duyarsızlaşmada Evli-Bekar değerlerinin yakın olduğunu; Kişisel Başarı da ise Bekarların evlilere oranla daha fazla tükendiğini tespit edebilmekteyiz.

Tablo 3.9. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Medeni Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular Tablosu

Faktörler	Asymp. Sig.	Tükenmişlik Alt Ölçeği		
		Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Medeni Durum	P	0,659	0,972	0,14

Tablo 3.9'un incelenmesinde; Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ile Kişisel Başarı alt ölçeklerinde medeni durum anlamlı bir farklılık göstermemektedir. P' nin anlamlılık düzeyi sırasıyla 0,659 / 0,972 / 0,14 >0,05'den daha büyük değerleri teşkil etmesi puanlar arasında anlamlı farklılığın olmadığını işaret etmektedir.

3.5. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Ünvana Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular

Genel tükenmişlik tablosunda ünvanın istatistiksel anlamda farklılıklar gösterdiği, P değeri 0,05 anlamlılık düzeyinden küçük olması ($0.001 < 0,05$) ünvanın tükenmişlik üzerinde etkili olduğu, puanların istatistiksel manada anlamlı farklılık yarattığını, ve bazı ünvan sahiplerinin diğerlerine oranla tükenmişlik yaşadıklarını tespit etmiştik. Bu bağlamda ünvan ile tükenmişlik alt ölçekleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi ise şu şekildedir:

Tablo 3.10. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Ünvana Göre Sıra Ortalaması**Tablosu**

	Unvan	N	Sıra Ortalaması
Duygusal Tükenmişlik	Müdür	10	107,00
	Yönetici	21	72,74
	Sorumlu	33	138,15
	Müşteri Temsilcisi	19	98,87
	Uzman	25	119,58
	Uzman Yrd.	9	125,94
	Asistan	12	143,17
	İşçi	17	126,56
	Usta	26	160,10
	Ustabaşı	10	159,10
	Operatör	44	133,05
	Operatör Yardımcısı	20	151,10
	Teknisyen	12	146,17
	Toplam	258	
Duyarsızlaşma	Müdür	10	106,85
	Yönetici	21	81,14
	Sorumlu	33	116,21
	Müşteri Temsilcisi	19	94,50
	Uzman	25	117,92
	Uzman Yrd.	9	155,89
	Asistan	12	156,50
	İşçi	17	138,00
	Usta	26	140,12
	Ustabaşı	10	187,25
	Operatör	44	134,18
	Operatör Yardımcısı	20	158,00
	Teknisyen	12	154,46
	Toplam	258	
Kişisel Başarı	Müdür	10	93,15
	Yönetici	21	97,81
	Sorumlu	33	110,74
	Müşteri Temsilcisi	19	100,66
	Uzman	25	145,96
	Uzman Yrd.	9	134,89
	Asistan	12	170,42
	İşçi	17	170,35
	Usta	26	116,42
	Ustabaşı	10	140,45
	Operatör	44	121,17
	Operatör Yardımcısı	20	150,68
	Teknisyen	11	183,64
	Toplam	257	

Tükenmişlik alt boyutlarının ünvanında elde edilen puanlar arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir. Sıra ortalamalarına bakıldığında hiyerarşik kademe çerçevesinde bu farklılık hissedilmektedir. Sıra ortalamalarına göre unvan olarak “Ustabaşı” olarak faaliyette bulunan grupta tükenmişlik diğer unvanlara göre daha fazladır.

Tablo 3.11. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Ünvana Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular Tablosu

Tükenmişlik Alt Ölçeği			
Asymp. Sig.	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
P	0,011	0,003	0,002

Tüm tükenmişlik alt ölçeklerinde Tablo 3.11’de yer alan P değerlerinin 0,05 anlamlılık düzeyinde küçük olması unvan ile mesleki tükenmişlik alt ölçekleri arasında anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir. Duygusal tükenmişlik sırası ile usta ve ustabaşı olarak çalışanlarda diğerlerine göre daha fazla hissedilirken, Kişisel başarı duygusundaki azalma teknisyen, asistan ve işçi, duyarsızlaşma ise ustabaşı ve operatör yardımcılarında öne çıkmaktadır.

3.6. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Gelir Durumuna Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular

Gelir durumunu ortaya koyan değişkenlerde ankete katılan örneklem grubundan aldıkları ücretlerinin diğerlerine göre kıyaslaması yapılarak kategorik bir değişken olarak sınıflaması yapılması istenmiş bu doğrultuda ücretin düşük, orta ve yüksek olup olmadığı ile ilgili cevaplar alınmıştır. Tablo 3.2. de de görüleceği gibi gelir

durumunda P değeri 0,002 anlamlılık düzeyi 0,05'den küçük olması, tükenmişlik ile arasında anlamlı bir farklılığın varlığı söz konusudur. Buna göre gelir durumu ile tükenmişlik alt ölçekleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi şu şekildedir:

Tablo 3.12. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Gelir Durumuna Göre Sıra Ortalaması Tablosu

	Gelir Durumu	N	Sıra Ortalaması
Duygusal Tükenmişlik	Düşük	117	149,09
	Orta	139	114,15
	Yüksek	2	50,25
	Toplam	258	
Duyarsızlaşma	Düşük	117	141,36
	Orta	139	119,41
	Yüksek	2	136,50
	Toplam	258	
Kişisel Başarı	Düşük	116	137,88
	Orta	139	121,33
	Yüksek	2	147,25
	Toplam	257	

Gelir durumunun düşük olduğu fikrinde olan çalışanlarda tükenmişlik diğer gelir gruplarına göre daha fazladır. Gelir durumu yükseldikçe mesleki tükenmişlik hissi giderek azalmaktadır.

Tablo 3.13. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Gelir Durumuna Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular Tablosu

Tükenmişlik Alt Ölçeği			
Asymp. Sig.	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
P	0,000	0,062	0,195

Tablo 3.13'e göre; "Duygusal Tükenmişlik" alt ölçeğinde P değerlerinin 0,05 anlamlılık düzeyinden küçük olması gelir durumu ile bu alt ölçeğin tükenmişlik puanları arasında anlamlı bir farklılık olduğunu ortaya koymaktadır. Duygusal tükenmişlik, gelir durumunun düşük olduğu düşüncesi içerisinde olanlarda daha yüksek olduğu görülmektedir. Gelir durumu ile "Duyarsızlaşma" alt ölçeği arasında P değerinin (0,062)>0,05'den büyük olması ve "Kişisel Başarı" alt ölçeği arasında P değerinin (0,195)>0,05'den büyük olması bu iki faktör arasında anlamlı bir farklılığın olmadığını göstermektedir.

3.7. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Yaşa Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular

Yaş değişkenleri ile tükenmişlik puanları arasında Tablo 3.2'de görüleceği üzere anlamlı bir farklılık vardır. Yaş değişkenleri ile genel tükenmişlik arasında anlamlı farklılık ortaya konduğunu daha önce açıklamıştık. Yaşın P değeri 0,049 anlamlılık düzeyi 0,05'den küçük olması anlamlı bir farklılık olduğunu ifade eder. Buna göre gelir durumu ile tükenmişlik alt ölçekleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi şu şekildedir:

Tablo 3.14. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Yaşa Göre Sıra Ortalaması

Tablosu

	Yaş	N	Sıra Ortalaması
Duygusal Tükenmişlik	25 ve Daha az	42	138,11
	26-35	156	128,60
	36-45	52	126,05
	46-56	8	124,31
	Toplam	258	
Duyarsızlaşma	25 ve Daha az	42	150,15
	26-35	156	128,18
	36-45	52	121,07
	46-56	8	101,56
	Toplam	258	
Kişisel Başarı	25 ve Daha az	42	166,63
	26-35	155	127,34
	36-45	52	105,60
	46-56	8	115,81
	Toplam	257	

Yaş değişkenleri için Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı alt ölçeklerinde sırasıyla 138,11 / 150,15 / 166,63 sıra ortalamaları ile özellikle 25 yaş ve daha altı olanlarda tükenmişlik hissi daha fazladır. Yaş arttıkça tükenmişlik hissi azalış göstermektedir.

Tablo 3.15. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Yaşa Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular Tablosu

Tükenmişlik Alt Ölçeği			
Asymp. Sig.	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
P	0,865	0,165	0,001

Tablo 3.15'e göre; "Duygusal Tükenmişlik" ve "Duyarsızlaşma" alt ölçeklerinde P değerlerinin 0,05 anlamlılık düzeyinden büyük olması yaş grubu ile alt ölçeklerin tükenmişlik puanları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. Kişisel Başarı Duygusundaki Azalma alt ölçeğinde P değerinin (0,001)<0,05'den küçük

olması iki faktör arasında anlamlı bir farklılığa işaret etmektedir. Kişisel başarı duygusundaki azalma hissi, 25 yaş ve altında diğer gruplara göre daha fazladır.

3.8. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Eğitim Durumu ve Şirketteki Çalışma Süresine Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular

Genel tükenmişlik tablosunda eğitim durumu ve şirketteki çalışma süresinin istatistiksel anlamda farklılıklar göstermediği, Tablo 3.2.'de P değeri 0,05 anlamlılık düzeylerinin büyük olması (eğitim 0,709 / şirketteki çalışma süresi 0,996>0,05) nedeniyle tükenmişlik üzerinde etkili olmadığı, puanların istatistiksel manada anlamlı farklılık yaratmadığı saptanmıştır. Buna göre; eğitim durumu ve şirketteki çalışma süresinin tükenmişlik alt ölçekleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi ise şu şekildedir:

Tablo 3.16. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Eğitim Durumlarına Göre Sıra Ortalaması Tablosu

	Eğitim Durumu	N	Sıra Ortalaması
Duygusal Tükenmişlik	İlköğretim	73	141,28
	Lise	101	125,93
	Yüksek Okul	23	123,07
	Lisans	50	122,73
	Yüksek Lisans	11	128,36
	Toplam	258	
Duyarsızlaşma	İlköğretim	73	146,23
	Lise	101	128,82
	Yüksek Okul	23	132,30
	Lisans	50	111,63
	Yüksek Lisans	11	100,05
	Toplam	258	
Kişisel Başarı	İlköğretim	73	121,68
	Lise	100	131,69
	Yüksek Okul	23	115,09
	Lisans	50	140,98
	Yüksek Lisans	11	127,77
	Toplam	257	

Tükenmişlik alt boyutlarının eğitim durumu değişkenlerinde elde edilen puanlar arasında anlamlı bir farklılık görülmemekle birlikte, sıra ortalamalarına bakıldığında Duygusal Tükenmişlik ve Duyarsızlaşmada İlköğretim mezunlarının tükenmeye yatkın olduklarını; Kişisel Başarı da ise Lisans mezunlarının daha fazla tükendiğini görmekteyiz.

Tablo 3.17. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Şirketteki Çalışma Süresine Göre Sıra Ortalaması Tablosu

Şirketteki Çalışma Süresi		N	Sıra Ortalaması
Duygusal Tükenmişlik	1-3 yıl	103	122,79
	4-6 yıl	66	128,66
	7-9 yıl	39	140,42
	10-12 yıl	23	136,11
	13-15 yıl	13	136,50
	16-18 yıl	6	127,33
	19 ve Üzeri	8	140,88
	Toplam	258	
Duyarsızlaşma	1-3 yıl	103	123,16
	4-6 yıl	66	136,35
	7-9 yıl	39	127,29
	10-12 yıl	23	141,83
	13-15 yıl	13	139,69
	16-18 yıl	6	98,75
	19 ve Üzeri	8	136,50
	Toplam	258	
Kişisel Başarı	1-3 yıl	103	139,89
	4-6 yıl	65	131,17
	7-9 yıl	39	119,64
	10-12 yıl	23	114,28
	13-15 yıl	13	110,65
	16-18 yıl	6	99,25
	19 ve Üzeri	8	111,25
	Toplam	257	

İş değiştirme şirketlerde sıklıkla görülen bir durum olması çalışma sürelerinin de kısa olmasına neden olmaktadır. Tükenmişlik alt boyutlarının şirketteki çalışma süresi değişkenlerine bakıldığında elde edilen puanlar arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Sıra ortalamalarına bakıldığında Duyarsızlaşma ve Kişisel

Başarıda 16-18 yıl arası çalışanların diğer değişkenlere oranla daha az puan aldıkları görülmektedir.

Tablo 3.18. Tükenmişlik Alt Boyutları Açısından Eğitim Durumu ve Şirketteki Çalışma Süresine Göre Farklılıklarının İncelenmesine İlişkin Bulgular Tablosu

Faktörler	Asymp. Sig.	Tükenmişlik Alt Ölçeği		
		Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Eğitim Durumu	P	0,619	0,079	0,565
Şirkette Çalışma Süresi	P	0,903	0,768	0,420

Tablo 3.2’de yer alan Kruskal Wallis testine göre Eğitim Durumu ile Şirkette Çalışma Sürelerinin mesleki tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık yoktur (eğitim 0,709 / şirketteki çalışma süresi 0,996>0,05). Bu tabloda yer alan P değerlerinin tüm alt boyutlarının 0,05’den büyük olması tükenmişliğin tüm alt ölçeklerinde de anlamlı bir fark yaratmadığını ortaya koymaktadır.

BÖLÜM IV

TARTIŞMA VE SONUÇ

İçinde yaşadığımız zaman dilimi iletişim ve teknoloji çağı olarak tarif edilmektedir. Çalışma hayatı içerisinde teknoloji ve iletişim çağının yanında çok yönlü uyaranların da varlığı insanları kaçınılmaz biçimde bir çatışma ortamına sürüklemekte; bu ortamda sürekli kaygı durumu, tükenmişlik psikolojisi, kişisel başarısızlık endişesi bireyi kuşatmaktadır. Her kesimden insan toplumsal yaşamda çalışma ortamı içinde varlık çabasını sürdürmek durumunda kalmaktadır.

Çağın insanı için hayatta karşılaşılan sorunlarla başa çıkma, bu sorunlar için acil ve kalıcı çözümler üretebilme, kimlik çatışmasından uzak durabilmekle, kendini tanımakla gerçekleşebilir.

Özellikle son yıllarda çalışanların işleriyle ilgili söylemlerinde şikayet içeren sözlerinin daha belirgin ve fazla olduğu, bunları bilişsel, davranışsal, duygusal ve sözel olarak ifade ettikleri gözlemlenebilen bir durum haline gelmiştir.

Örgütlerin çalışanlarından, potansiyelinin üzerinde bir performans sergileme, çalışanlar arası gizli ve yoğun rekabetin yaşanması, iş sonuçlarında yüksek kaliteli bir artış beklentisi içerisinde olmaları; çalışanları iş yaşamları içerisinde işlerinden soğumalarına, devamsızlık oranlarında artışlara, işten ayrılmaların yaşanmasına doğru sürüklemektedir. Şöyle ki;

- Yine çok çabuk Pazartesi geldi,
- Ayaklarım geri geri gidiyor,
- İşimde başarısız olursam,
- Daha hafta ortasında mıyız?
- Hafta sonu ne zaman gelecek?
- Tatile çıkmalıyım,
- Tatil ne çabuk bitti,
- Baş ağrım tuttu,
- Yarın yaparım,
- Başka bir iş bulsam hemen ayrılıırım,

gibi sözel ve davranışsal ifadelerin çalışanlarda sıklıkla rastlanır hale gelmesi ve etkisini bireysel ve örgütsel performansta göstererek bu bağlamda önemli bir düşünce sebebiyet vererek başka sorunların yaşanabilme olasılığını örgütlerin ve çalışanların göz ardı etmemesi gerektiği bilinmelidir.

Yaşadığımız çevrede birilerine kendini göstermek, başkaları tarafından kabul görmek, güçlü görünmeye çalışmakla saygınlık kazanacağımızı ve kabul göreceğimizi düşünürüz, kendimize sormamız gereken bunları yapma nedenimizin başkalarına karşı zayıf ya da yetersiz kaldığımızı hissetmemizle ilgili olup olmadığını kendimize doğrulatmamızdan geçer. Buna göre; tükenmişlik ve kendini engelleme nin çalışanlar açısından ilişki düzeylerinin saptanması tezin ana konusunu oluşturduğundan bu alandaki literatür bilgileri araştırmaya katkı sağlamıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular araştırma hipotezi doğrultusunda tartışılarak yorumlanmıştır. Bu çalışma çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile kendini

engelleme düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır. Belirlenen örneklemin temsil ettiği evren ile sınırlı kalınarak, ankete cevap verenlerin anketi cevaplarırken samimi ve doğru yanıtlar verdiği varsayımı ile çalışanlara doldurtulan anketlerin çoğunluğu matbaa sektöründe faaliyet gösteren idari ve üretim çalışanları ile bir kısmı farklı sektörde çalışan çalışanlara uygulanmıştır. Çalışanlara çalışma statülerine (beyaz yaka-mavi yaka) göre demografik özellikler içeren Kişisel Bilgi Formu, ölçme araçlarının ölçtüğü nitelikler ile sınırlı kalınmış olmak yanında soruların doğru anlaşıldığı varsayımı ile tükenmişliği ölçmek amaçlı Maslach Tükenmişlik Ölçeği anket formu ve kendini engellemeyi ölçmek amaçlı Kendini Engelleme Ölçeği anket formları uygulanmıştır. Anketler serbest zamanda doldurulmak suretiyle doldurtulmuştur. Elde edilen veriler SPSS 20.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırmada tükenmişlik için Maslach Tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. 22 sorudan oluşan Tükenmişlik ölçeği 3 alt ölçek bazında değerlendirmeye tabi tutulmuş olup, bunlar “Duygusal Tükenmişlik”, “Kişisel Başarı” ve “Duyarsızlaşma”dır. Duygusal Tükenmişlik ve Duyarsızlaşma alt ölçeklerinde sorular olumsuz, Kişisel Başarı ölçeğinde ise olumlu ifadeler içermektedir. Likert derecelendirme ölçeğinin kullanıldığı sorularda Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt ölçeklerinde aynı, Kişisel Başarı’da ise ters puanlama yapılmıştır.

Söz konusu çalışmada tükenmişlik, çalışma statüsü, unvan, cinsiyet, medeni durum, yaş grubu, eğitim, şirkette çalışma süresi ile gelir durumuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermedikleri test edilmiştir. Genel tükenmişlik çalışma statüsü, cinsiyet ve medeni durum gibi iki grup değişkenleri için Mann Whitney testi, ikiden

fazla grup değişkenleri içeren unvan, yaşı grubu, gelir durumu gibi bölümlerde ise Kruskal Wallis-H testi uygulanmıştır.

İki grup için gerçekleştirilen Mann Whitney testinde tükenmişlik puanlarında cinsiyet ve medeni durum faktörünü oluşturan değişkenlerde puanlar anlamlı bir farklılık oluşturmazken, çalışma statüsünü ortaya koyan mavi ve beyaz yakalıda istatistiksel anlamda farklılık ortaya çıkmıştır. İki den fazla gruba yönelik uygulanan Kruskal Wallis testinde unvan, yaşı grubu ve gelir durumunu teşkil eden değişkenlerde tükenmişlik puanlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar ortaya koyulmuştur. Eğitim ve şirkette çalışma sürelerini içeren değişkenlere göre puanlar anlamlılık düzeyinde farklılaşmadığı görülmüştür.

Kendini Engelleme leği 25 sorudan oluşmuştur. Alt lek kullanılmayan kendini engelleme anketinde 6 lı Likert leği kullanılmıştır. Ölçekte bazı sorularda 3,5,6,10,13,20,22 ve 23. sorularda puanlama ters kodlama yapılarak elde edilmiştir.

Kendini Engelleme leği, unvan, cinsiyet, medeni durum, yaşı grubu, eğitim, şirkette çalışma süresi ile gelir durumuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermedikleri test edilmiştir. Kendini Engelleme, cinsiyet ve medeni durum gibi iki grup değişkenleri için Mann Whitney, ikiden fazla grup değişkenleri içeren unvan, yaşı grubu, gelir durumu gibi bölümlerde ise Kruskal Wallis-H testi uygulanmıştır.

Mann Whitney testinde Kendini Engelleme puanları tükenmişlik analizinde olduğu gibi cinsiyet ve medeni durum değişkenlerin puanlarına göre anlamlı bir farklılık oluşturmadığı, çalışma statüsü değişkeni için anlamlı bir farklılık

oluşturduğu saptanmıştır. İki den fazla gruba yönelik durumda uygulanan Kruskal Wallis testinde yaş grubu ile şirkette çalışma süresini içeren değişkenlere göre puanlar anlamlılık düzeyinde farklılaşmadığı görülmüştür. Ancak gelir durumu, eğitim durumu ve unvan için puanlar anlamlılık düzeyinde farklılık göstermiştir.

Sonuç olarak araştırma başında verilen hipotezin doğrulanması ile ilgili olarak; Kendini Engelleme ile Tükenmişlik arasında pozitif yönde ancak zayıf doğrusal bir ilişki bulunmuştur. Bu nedendir ki; araştırmanın alt problemleri üzerinden çalışma sürdürülmüş sonuçlar başlıklar halinde sunulmuştur.

4.1. Çalışma Statüsü

Genel Tükenmişlik ve kendini engelleme tablosunda çalışma statüsü faktöründe değişkenler açısından istatistiksel anlamda farklılıklar bulunmuştur. Çalışma statüsü faktörünün genel tükenmişlik ve kendini engelleme üzerinde etkili olduğu, puanların istatistiksel manada anlamlı farklılık yarattığını göstermektedir. Buna göre ayrıca mavi yakalılar beyaz yakalılara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları da saptanmıştır.

Bu araştırmanın başlangıcında, çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile kendini engelleme düzeyleri açısından çalışma durumlarına göre değişiklikler olacağı varsayılmış, elde edilen bulgular doğrultusunda mavi yakalı çalışanlarda beyaz yakaya oranla bu varsayım doğrulanmıştır. Bulgular genel tükenmişlik düzeyi ile kendini engelleme düzeyi açısından çalışma statüsüne göre anlamlı farklılık ortaya koymuştur.

4.2. Cinsiyet - Medeni Durum

Cinsiyet genel tükenmişlik ve kendini engelleme üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır. Tükenmişliğin alt boyutları olan Duygusal Tükenmişlik ve Kişisel Başarı ile Duyarsızlaşma alt ölçeklerinde de cinsiyet faktörü anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Duyarsızlaşmada; Erkek, Kişisel Başarı da ise Kadın diğer cinsiyete göre biraz daha fazla tükenmişlik yaşamışlardır. Duygusal Tükenmişlik alt ölçeğinde cinsiyet farklılığı anlamsızdır.

Genel tükenmişlik ve kendini engellemede medeni durum evli, bekar seçeneklerinde elde edilen puanlar arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Medeni durum değişkenlerinin tükenmişlik ile kendini engelleme puanları arasında anlamlı bir farklılık söz konusu değildir.

Araştırmanın başlangıcında çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile kendini engelleme düzeyleri açısından cinsiyet ve medeni durumlarına göre değişiklikler olacağı varsayılmıştı. Elde edilen bulgular sonucunda ise genel tükenmişlik ve kendini engelleme açısından kadın-erkek ve evli-bekar çalışanlar arasında anlamlı olarak farklılaşma ortaya çıkmamıştır.

Tükenmişliğin alt boyutları açısından incelediğinde ise Duygusal Tükenmişlik alt ölçeğinde cinsiyet farklılığı bulunmazken, Duyarsızlaşmada; Erkek, Kişisel Başarı da ise Kadının diğer cinsiyete göre biraz daha fazla tükenmişlik yaşadığı bulunmuştur. Ancak bu bulgularda cinsiyet ve medeni durumun çalışanların kendini sabote etme ile tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutlarına ilişkin görüşlerinde önemli farklılaşmalar yaratmadığı sonucuna varılmıştır.

4.3. Ünvan

Unvan değişkenlerinin tükenmişlik ve kendini engelleme arasında anlamlı bir farklılığın varlığı söz konusudur. Hiyerarşik kademe çerçevesinde bu farklılık hissedilmektedir. Ünvan değişkeninde “Ustabaşı” olarak faaliyette bulunan grupta tükenmişliğin diğer unvanlara göre daha fazla olduğu; kendini engelleme de ise İşçi ve Operatör Yardımcılarında daha fazla olduğu görülmüştür. Tüm tükenmişlik alt ölçeklerinde durum sırası ile; Duygusal tükenmişlik usta ve ustabaşı olarak çalışanlarda diğerlerine göre daha fazla hissedilirken, Kişisel başarı duygusundaki azalma teknisyen, asistan ve işçi, duyarsızlaşma ise ustabaşı ve operatör yardımcılarında öne çıkmaktadır.

Araştırmada çalışanların tükenmişliğin tüm alt boyutları ile kendini engelleme düzeyleri açısından ünvana göre değişiklikler olacağı varsayılmış, elde edilen bulgular da bu varsayımı doğrulamıştır. Bulgular genel tükenmişlik düzeyi ile kendini engelleme düzeyi açısından çalışanların ünvanlarına göre anlamlı bir farklılık ortaya koymuştur. Buna göre unvan grubu değişkenlerinde; tükenen çalışan kendini sabote etmektedir.

4.4. Gelir Durumu

Gelir durumu değişkenleri ile tükenmişlik ve kendini engelleme puanları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Gelir durumunu ortaya koyan değişkenlerde ankete katılan deneklerin aldıkları ücretlerinin diğerlerine göre kıyaslaması yapılarak kategorik bir değişken olarak sınıflaması yapılması istenmiş bu doğrultuda ücretin düşük, orta ve yüksek olup olmadığı ile ilgili cevaplar alınmıştır. Gelir durumunun düşük olduğu fikrinde olan çalışanlarda tükenmişlik diğer gelir gruplarına göre daha

fazladır. Gelir durumu yükseldikçe mesleki tükenmişlik hissi giderek azalırken; gelir seviyesi yükseldikçe kendini engelleme eğilimi de azalmaktadır.

Araştırma bulgularına göre; tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarı ve duyarsızlaşma da gelir durumu açısından farklılaşmalar olmadığı görülmüştür. Ancak tükenmişliğin diğer alt boyutu olan duygusal tükenmişlik alt ölçeğinde anlamlı bir farklılık göze çarpmaktadır. Yapılan analiz sonucunda kendini engellemeye ilişkin; gelir durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu sonucu elde edilmiştir.

4.5. Yaş

Yaş grubu değişkenleri ile tükenmişlik puanları anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Yaş grubu değişkenlerinde özellikle 25 yaş ve daha altı olanlarda tükenmişlik hissi daha fazladır. Yaş grubu ilerledikçe tükenmişlik hissi azalış göstermektedir. Yaş grubu değişkenleri ile kendini engelleme puanları açısından istatistiksel anlamda farklılık bulunmamaktadır.

Araştırma bulgularına göre; tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma da yaş durumu açısından farklılaşmalar olmadığı görülmüştür. Ancak tükenmişliğin diğer alt boyutu olan kişisel başarı alt ölçeğinde anlamlı bir farklılık göze çarpmaktadır. Kendini engellemeye ilişkin; yaş durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olmadığı sonucu elde edilmiştir.

4.6. Eğitim Durumu – Şirketteki Çalışma Süresi

Şirkette çalışma sürelerinin tükenmişlik ve kendini engelleme arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Şirketteki çalışma süresinin tükenmişliğin tüm alt ölçeklerinde de anlamlı bir fark yaratmadığı görülmüştür. Eğitim durumunun tükenmişlik puanları ile anlamlı bir ilişki bulunmazken; buna karşın, kendini engelleme arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Eğitim seviyesi azaldıkça kendini engelleme eğilimi artmaktadır.

BÖLÜM V

ÖNERİLER

Örgüt, birey ve sosyal çevre açısından çalışan kişilerde oluşan olumsuzlukları ortadan kaldırmak ya da aza indirmek amaçlandığından öneri sunulmasının bundan sonra yapılacak araştırmalar açısından faydalı olacağı kanaatiyle;

Günümüzde örgütlerin rekabet ortamında dinamik, yenilikçi, gelişmeye istekli, iş geliştiren çalışanlarla çalışmak istediklerini, bu nedenle örgüt içinde tükenen, kendini engelleyen ve erteleyen çalışanlarla yollarına devam etmeyi asla düşünmediklerini; bunun yanı sıra çalışanların da heves, istek, azim, yükselme ve başarıya duyularıyla işe başladıklarını bilmekteyiz. Bu tarafları geliştirici ve ileriye taşıyıcı kavram ve hissedişlerin canlı tutulması ve daha da çoğalması için örgütün yapması gerekenlerden bahsetmeliyiz.

Çalışanlara değer veren bir örgüt olmak için ;

-Örgüt içinde motivasyonu artırıcı organizasyonlar yapmak,

-Ödüllendirme ve takdir sistemi oluşturmak,

-Yöneticilere çalışanı anlama ve doğru iletişim kurmaya yönelik eğitim, bilgilendirme ve destek çalışmaları yapmak,

-Çalışanların kişisel gelişim ve kariyer planlarını destekleyici örgüt dışı eğitim ve seminerlere katılımını sağlamak,

-İş analizleri ve iş tanımlarını yaparak çalışanın asıl görevini tam performansla yerine getirmesine imkan sunarak kendini gerçekleştirecek alanlar yaratmak,

-Bu etkinliklerin sonucu olarak fazla çalışma yükünün azalmasıyla hem örgüt hem çalışan lehine olumlu geri dönüşler gerçekleşmesini sağlamak.

Bu araştırmadan sonra aynı konularda araştırma yapacaklara yardımcı olabileceği düşüncesiyle geliştirilen öneriler aşağıda yer almaktadır.

- Araştırmada kullanılacak bağımsız değişken sayısının seçilecek örneklem grubuna ve çalışılan sektöre göre değişkenlik göstermesi sağlanmalı
- Örneklem grubunun seçimi yapılırken ölçeklerdeki soruların anlam farklılıklarına izin vermeyecek şekilde anlama düzeylerine uygun seviyede olmasına dikkat edilmeli
- Araştırmanın başka sektörlerde de yapılması ihtiyacı bulunmaktadır. Böylece, bilimsel sonuçlara katkı sağlanabileceği kuşkusuzdur.

KAYNAKLAR

- Abacı R.; Akın, A. (2011). Kendini Sabotaj, Ankara, Pegem Akademi.
- Akın, A.; Abacı, R.; Akın, Ü. (2010). Kendini Sabotaj Ölçeği: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. 16. Ulusal Psikoloji Kongresi, 14–17 Nisan, Mersin.
- Ardıç, K.; Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (32), 21–46.
- Arı, G.S.; Bal, E.Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. Yönetim ve Ekonomi, 15(1), 131–148.
- Atay, S. (2009). Narsistik Kişilik Envanteri'nin Türkçe'ye Standardizasyonu Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 11 / 1, 181-196.
- Balkıs, M.; Duru, E. (2010). Akademik Erteleme Eğilimi, Akademik Başarı İlişkisinde Genel ve Performans Benlik Saygısının Rolü, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 27, 2010, s. 159-170.
- Berglas, S.; Jones, E. E. (1978). Drug choice as a self-handicapping strategy in response to noncontingent success. Journal of Personality and Social Psychology, 36(4), 405-417.
- Budak, G.; Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama, D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:20, Sayı:2, 95-108.
- Burger, J.M. (2006). Kişilik: Psikoloji biliminin insan doğasına dair söyledikleri, İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Burka, J. B.;Yuen, L. M. (1983). Procrastination: Why you do it, what to do about

- it. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Ceyhan, A.A., Siliğ, A. (2005). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler, Anadolu Üniversitesi SBF Dergisi, 5(2), 43–55.
- Cherniss, C. (1980). “Professional Burnout in Human Service Organizations”, Newyork: Praeger Press.
- Çam, O. (1991). Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Dinler, A. (2010). Isparta İli Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri İle Etkileyen Etmenler. Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, Bayraktar R, Dag. (Ed), VII., S.143-160, Ankara.
- Ferrari, J. R. (1991). Self-handicapping by procrastinators: Protecting self-esteem, social-esteem, or both? *Journal of Research in Personality*, 25(3), 245-261.
- Ferrari, J. R. (1995). Perfectionism cognitions with nonclinical and clinical samples. *Journal of Social Behavior and Personality*, 10(1), 143- 156.
- Freudenberger, H.J.(1974). “Staff Burn-Out”, *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gaines, J.; Jermier, J. (1983) “Emotional Exhaustion In A High Stres Organization”, *Academy of Management Journal*, 26, 567-586.
- Işıklar, A. (2002). Lise Dengi ve İlköğretim Okullarındaki Öğretmenlerin İş Doyumu, Tükenmişlik ve Empatik Eğilimleri Arasındaki İlişkilerin Bazı

- Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,
Marmara Üniversitesi SBE, İstanbul.
- İkiz, F.E. (2006). Danışma Becerileri Eğitiminin Danışmanların Empatik Eğilim,
Empatik Beceri ve Tükenmişlik Düzeyine Etkisi, Dokuz Eylül Üniversitesi,
Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Jones, E. E.; Berglas, S. (1978). Control of attributions about the self through self
handicapping strategies: The appeal of alcohol and the role of
underachievement. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 4, 200–206.
- Karasar, N. (2010). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, 21. Basım, Nobel Yayın Dağıtım,
Ankara.
- Kayabaşı, Y. (2008). Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki
Tükenmişlik Düzeyleri *Sosyal Bilimler Dergisi* Sayı: 20, s.196-197.
- Kelley, H. H. (1971). Attribution in social interaction. In E. E. Jones, D. E. Kanouse,
H. H. Kelley, R. E. Nisbett, S. Valins, & B. Weiner (Eds.), *Attribution:
Perceiving the causes of behavior* (pp. 1-26). Morristown, NJ: General
Learning Press.
- Kelley, H.H. (1973). The processes of causal attribution *American Psychologist*,
Feb.1973, 107-128.
- Kırılmaz, A.Y.; Çelen, Ü.; Sarp, N.(2003), İlköğretimde çalışan bir öğretmen
grubunda tükenmişlik durumu araştırması, *İlköğretim Online* 2003; 2-9,
Erişim adresi: <http://www.ilkogretim-online.org.tr> 10.03.2012 tarihinde
internetten indirildi.
- Leary M.R.; Shepperd J.A. (1986). Behavioral Self-Handicaps Versus Self Reported
Handicaps: A Conceptual Note *Journal of Personality and Social Psychology*,
Vol. 51, No. 6, 1265-1268.

- Maslach, C.; Jackson, S. E. (1981), "The Measurement Of Experienced Burnout",
Journal Of Occupational Behavior, Vol. 2, Pp. 99 – 113.
- Maslach, C.; Jackson, S. E. (1986), Maslach Burnout Inventory Manual (2nd Ed.),
Palo Alto, Ca: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C.; Leiter, M. P. (1997). The Truth About Burnout, Jossey-Bass, San
Francisco, CA, s. 17-28.
- Meier, S.T. (1983). "Toward A Theory Of Burnout", Human Relations, 36, 10, 899-
910.
- Morris, C.G. (2002). Psikolojiyi Anlamak (Psikolojiye Giriş). Ankara: Türk
Psikologlar Derneği Yayınları.
- Muszynski, S.Y.; Akamatsu, T.J. (1991). Delay in completion of doctoral
dissertations in clinical psychology, Professional Psychology: Research and
Practice, 22(2), 119-123.
- Ok, S. (2002). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol
Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklerine Göre İncelenmesi,
Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler
Enstitüsü, Ankara.
- Özçelik, B. (2009). Belediyede Çalışan İşgörenlerin Durumluluk Kaygı, İş Doyumu
ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi,
Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler
Enstitüsü, Psikoloji Bölümü, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Yüksek Lisans
Programı, İstanbul.
- Pines, A.; Aronson, E. (1988). Career Burnout; Causes & Cures, Free Press, New
York, s. 9-33.
- Polatcı, S. (2007). Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden

- Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz), Yayınlanmamış Yüksek Lisans, Tokat.
- Rhodewalt, F.; Tragakis, M.W.;Finnerty, J. (2006), "Narcissism And Self Handicapping: Linking Self- Aggrandizement To Behavior", Journal of Research in Personality, Vol. 40, Issue 5, pp. 573–597.
- Sarıkaya, P. (2007). Tükenmişlik Sendromunun Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama. <http://tez2.yok.gov.tr>, (Erişim Tarihi 09.07.2009).
- Sevim, S.A. (1993). Nedensel Yüklemeler ve Başarı, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt: 26 Sayı: 2, 593-600, İnternette erişim tarihi: 10.08.2012.
- Solomon, L. J.;Rothblum, E. D. (1984). Academic procrastination: Frequency and cognitivebehavioral correlates. Journal of Counseling Psychology, 31, 503-509
- Sun Selisik, Z.E., Erteleme Davranısı ÖGPDM: 661 (2187)-(2188) ODTÜ Kuzey Kıbrıs Kampusu - Öğrenci Gelisim ve Psikolojik Danışma Merkezi <http://www.nccogpdm.metu.edu.tr/Brosur-03.pdf>, 10.08.2012 tarihinde internette indirildi.
- Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Şanlı, S. (2006). Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Tepeli Yürüten, M. İş Yaşamında-"İşi Erteleme Davranışı"

<http://www.ikpaylasim.com/py/is-yasamindaisiertelemedavranisi.html>,

30.07.2012 tarihinde internetten indirildi.

<http://www.miradanismanlik.com/makale.php?id=28>, 10.08.2012 tarihinde

internetten indirildi.

Tice, D. M. (1991). Esteem protection or enhancement? Self-handicapping motives and attributions differ by trait self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(5), 711-725.

Tümkiye S. (1996). Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.

Tümkiye, S. (2000). Akademik Tükenmişlik Ölçeğinin Geliştirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (19), 128–133.

Tümkiye, S.; Çam, S.; Çavuşoğlu, İ. (2009). Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu'nun Türkçe'ye Uyarlama, Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 18, Sayı 1, s.387–398.

Yazıcı, H. (2011). Çağrı Merkezinde Çalışan Müşteri Temsilcilerinin Denetim Odaklarının, Problem Çözme Becerileri ve Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisinin İncelenmesi, T.C. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

EKLER

EK 1. Beyaz Yaka Kişisel Bilgi Formu

Değerli Katılımcı,

Bu araştırma, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Bölümü Yüksek Lisans Bitirme Tezi kapsamında kullanılacak olup, cevaplarınız araştırma amacıyla kullanılacak ve bilgiler saklı tutulacaktır. Araştırmamda yardımcı olduğunuz ve içtenlikle yanıtladığınız için şimdiden teşekkür ederim.

KİŞİSEL BİLGİLERİNİZ

ÇALIŞTIĞINIZ
BÖLÜM

YÖNETİM SATIŞ PAZARLAMA ÜRETİM

ÜNVANINIZ

MÜDÜR YÖNETİCİ SORUMLU MÜŞ.TEM. UZMAN UZM.YRD. ASİSTAN

CİNSİYETİNİZ

KADIN ERKEK

MEDENİ
DURUMUNUZ

EVLİ BEKAR

YAŞINIZ

.....
EĞİTİM
DURUMUNUZ

İLKÖĞRETİM LİSE LİSANS Y.LİSANS

ŞİRKETİNİZDEKİ
ÇALIŞMA SÜRENİZ

1-3 YIL 4-6 YIL 7-9 YIL 10-12 YIL 13-15 YIL 16-18 YIL 19-.... YIL

GELİR
DURUMUNUZLA
İLGİLİ DÜŞÜNCE
DURUMUNUZ

DÜŞÜK ORTA YÜKSEK

EK 2. Mavi Yaka Yaka Kişisel Bilgi Formu

Değerli Katılımcı,

Bu araştırma, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Bölümü Yüksek Lisans Bitirme Tezi kapsamında kullanılacak olup, cevaplarınız araştırma amacıyla kullanılacak ve bilgiler saklı tutulacaktır. Araştırmamda yardımcı olduğunuz ve içtenlikle yanıtladığınız için şimdiden teşekkür ederim.

KİŞİSEL BİLGİLERİNİZ

ÇALIŞTIĞINIZ BÖLÜM

YÖNETİM SATIŞ PAZARLAMA ÜRETİM

ÜNVANINIZ

TEKNİSYEN USTABAŞI USTA OPERATÖR OPR.YRD. İŞÇİ

CİNSİYETİNİZ

KADIN ERKEK

MEDENİ DURUMUNUZ

EVLİ BEKAR

YAŞINIZ

EĞİTİM DURUMUNUZ

İLKÖĞRETİM LİSE LİSANS Y.LİSANS

ŞİRKETİNİZDEKİ ÇALIŞMA SÜRENİZ

1-3 YIL 4-6 YIL 7-9 YIL 10-12 YIL 13-15 YIL 16-18 YIL 19-.... YIL

GELİR DURUMUNUZLA İLGİLİ DÜŞÜNCE DURUMUNUZ

DÜŞÜK ORTA YÜKSEK

EK 3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

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

EK 4. Kendini Engelleme Ölçeği

	Size en uygun cevap seçeneğini "X" ile işaretlemeniz yeterli olacaktır.	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	Yanlış bir şey yaptığımda ilk tepkim içinde bulunduğum şartları suçlamaktır.						
2	İşlerimi son ana kadar ertelerim.						
3	*Bir sınava gireceğim zaman önceden iyi bir şekilde hazırlanırım.						
4	Birçok insana göre daha keyifsizim.						
5	*Ne olursa olsun her zaman elimden gelen en iyisini yapmaya çalışırım.						
6	*Bir derse veya önemli bir etkinliğe kayıt olmadan önce gerekli hazırlığı yaptığımdan emin olmaya çalışırım.						
7	Bir sınava girmeden önce kendimi son derece kaygılı hissederim.						
8	Okumaya çalışırken duyduğum sesler veya hayallerim kolaylıkla dikkatimi dağıtır.						
9	Yarışmaya dayanan aktivitelerden kaçınmaya çalışırım, böylece kaybettiğimde veya kötü performans sergilediğimde çok fazla incinmemiş olacağım.						
10	*Potansiyelimle takdir görmek yerine iyi yaptığım işlerle saygı görmeyi tercih ederim.						
11	Daha fazla çalışsaydım daha iyisini yapardım.						
12	Şu andaki küçük zevkleri gelecekteki büyük zevklere tercih ederim.						
13	*Başarılı olmamı güçleştirecek ortamlarda bulunmayı istemem.						
14	Belki bir gün kendimi tamamen toparlayabilirim.						
15	Üzerimdeki sosyal baskıyı ortadan kaldırdığı için, bazı zamanlar bir iki günlüğüne hafif bir rahatsızlık bana zevk verir.						
16	Duygularım engel olmasaydı, daha iyi şeyler yapabilirdim.						
17	Herhangi bir işte başarısız olduğumda, başka işlerde iyi olduğumu hatırlayarak kendimi avuturum.						
18	Kabul ediyorum ki, diğerlerinin beklentisini karşılayamadığımda bu sonucu mantıklı hale getirmeye çalışırım.						
19	Sıklıkla spor, şans oyunu ve yetenek gerektiren diğer alanlarda şansımın kötü olduğunu düşünürüm.						
20	*Mantıklı düşünmemi ve doğru şeyler yapmamı engelleyecek herhangi bir uyuşturucu veya ilaç almayı tercih etmem.						
21	Yiyecek ve içecek maddelerine olması gerekenden daha fazla düşkünüm.						
22	*Sınav veya iş görüşmesi gibi önemli anlardan önceki geceler mümkün olduğunca uykumu almaya çalışırım.						
23	*Şu anda yaşadığım duygusal problemlerin, yaşamımın başka bir anını etkilemesine asla izin vermem.						
24	Çoğunlukla bir işi iyi yapacağıma ilişkin kaygı yaşadığımda iyi sonuç elde ederim.						
25	Bazı zamanlar çok kolay işleri bile başarmamı zorlaştıracak düzeyde karamsar olurum.						

ÖZGEÇMİŞ

1978 yılında İstanbul'da doğdu. İlk, orta ve lise eğitimini İstanbul'da tamamladı. 2001 yılında Sakarya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri bölümünden mezun oldu.

2010 yılında Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Bölümü yüksek lisans eğitimine başladı.

2006 yılından beri özel bir kurumda Yönetici olarak görev yapmaktadır.