

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

İŞGÖRENCE ALGILANAN SOSYAL DESTEK
İLE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞ DOYUMU
İLİŞKİSİNİN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SUEDA ÖZCAN CERAN

081107102

Danışman Öğretim Üyesi:
Yard. Doç. Dr. LEVENT ÖNEN

İstanbul, Ağustos 2010

Sevgili Eşime ve Aileme...

ÖZET

Bu araştırma, işgörenlerin algıladıkları sosyal desteğin iş doyumunu ve mesleki tükenmişliğe etkisini yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni hal ve kurumda çalışma süresi bağımsız değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirleme amacıyla yapılmıştır. İşgörenlerin algıladıkları sosyal destek düzeylerini belirlemek için veri toplama aracı olarak Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği ve Yönetici Destek Ölçeği; mesleki tükenmişlik düzeyini belirlemek için Maslach Tükenmişlik Envanteri ve iş doyumunu düzeyini belirlemek için Minnesota İş Doyumu ölçeğinin kısaltılmış formu kullanılmıştır. Aynı zamanda araştırmacı tarafından geliştirilen bilgi formu da araştırmaya dâhil edilmiştir. Araştırmanın evrenini İstanbul’da bir çağrı merkezinde çalışan 153 çağrı merkezi müşteri temsilcisi oluşturmuştur. Yapılan analizler sonucunda çok boyutlu algılanan sosyal destek ile mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu arasında bir ilişki gözlenmemiştir. Fakat yöneticiden alınan destek ile mesleki tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğu ve yöneticiden alınan destek ile iş doyumunu arasında ise pozitif bir ilişki olduğu bulunan sonuçlar arasındadır. Bu sonuçlara göre; işgörence algılanan yönetici destek düzeyi arttıkça işgörenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı ve toplam tükenmişlik düzeyi azalmakta; içsel doyum ve dışsal doyum düzeyi ise artmaktadır. Araştırma verilerine göre yaş, cinsiyet ve medeni durum değişkenleri ile algılanılan sosyal destek, yönetici desteği, tükenmişlik ve iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki gözlenmezken; çok boyutlu algılanılan sosyal destek ölçeğinin alt boyutlarından biri olan özel kişi alt boyut puanının istatistiksel açıdan .05 düzeyinde anlamlı olduğu görülmüştür. Ayrıca yapılan analizler sonucunda önlisans mezunu olanların lise mezunu olanlara göre yönetici desteğini daha yüksek olarak algıladıkları ve kurumda 1 yılın altında çalışanların kurumda 3 yılın üzerinde çalışanlara göre ve kurumda 1–2 yıldır çalışanların kurumda 3 yılın üzerinde çalışanlara göre yönetici desteğini daha yüksek olarak aldıkları görülmüştür. Sonuçları temel alan öneriler araştırmacılar ve endüstri – örgüt psikologları için sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: sosyal destek, yönetici desteği, mesleki tükenmişlik, iş doyumunu, çağrı merkezi

ABSTRACT

This research is conducted with the purpose of determining whether the effect of social support, which employees perceive, on job satisfaction and burnout differs or not according to the independent variables such as age, gender, education level, marital status and term of employment. In order to determine social support levels that employees perceive, The Multidimensional Scale of Perceived Social Support and Supervisor Support Scale; to determine burnout level, Maslach Burnout Inventory; and to determine job satisfaction, abbreviated form of Minnesota Job Satisfaction Scale are used as data collection tools. Information form developed by the researcher is included to the research, as well. The sample of the research is comprised of 153 call centre customer representative working at a call centre in Istanbul. According to the analysis results, there is no relation between multidimensional perceived social support, job burnout and job satisfaction. However, a negative relationship between support received from supervisor and job burnout, and a positive relationship between support received from supervisor and job satisfaction are among the results. According to these results; as level of supervisor support perceived by employees' increases, employees' emotional exhaustion, depersonalisation, low personal achievement and total burnout level decrease; internal and external satisfaction levels increase. According to the research data, there is no significant relation between age, gender, marital status variables and perceived social support, supervisor support, burnout and job satisfaction; however, having a special person score which is one of the sub-dimensions of multidimensional scale of perceived social support is statistically significant at a level of .05. Moreover, it is observed that associate degree's' perceive supervisor support more than high school graduates, and employees working for 1-2 years perceive supervisor support more than employees working for more than 3 years. Suggestions based on the results are presented for researchers and industrial – organisational psychologists.

Anahtar Kelimeler: social support, supervisor support, job burnout, job satisfaction, call center

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iii
ABSTRACT	
TABLO LİSTESİ	vii
1. BÖLÜM	6
1.1. Sosyal Destek Kavramı	6
1.2. Sosyal Destek ile İlgili Kuramsal Çerçeve	7
1.2.1. Sosyal Destek Türleri	8
Bronfenbrenners'ın Çevresel Sistemler Teorisi.....	11
1.2.2. Algılanan Sosyal Destek	14
1.2.3. Sosyal Destek Kaynakları	15
1.3. Tükenmişlik Kavramı	15
1.3.1. Tükenmişliğin Sebepleri	16
1.3.2. Tükenmişliğin Evreleri	17
1.4. İş Doyumu Kavramı	19
1.4.1. İş Doyumu ve İstihdam	21
1.4.2. İş Doyumu ve Performans.....	21
1.4.3. İş Doyumuna İlişkin Kuramlar.....	23
1.4.3.1. Amaç Teorisi	23
1.4.3.2. Gereksinimler Kuramı	24
1.4.3.3. McGregor'un X, Y Kuramı	26
1.4.3.4. İki Etmen Kuramı	26
1.4.3.5. Beklenti Kuramı	29
1.4.3.6. Porter ve Lawler Başarı / Tatmin Beklentisi Kuramı.....	31
1.4.3.7. İş Özellikleri Modeli.....	32
1.4.3.8. Hakkaniyet Teorisi	32
1.5. Amaç	34
1.6. Problem ve Araştırma Hipotezleri.....	34
1.7. Araştırmanın Önemi	36

1.8. Kapsam ve Sınırlılıklar.....	37
2. BÖLÜM	38
2.1. Araştırma Modeli	38
2.2. Evren ve Örneklem.....	39
2.3. Verilerin Toplanması.....	42
Veri Toplama Araçları	42
2.4. Uygulama	45
2.5. Verilerin Çözümlemesi.....	45
3. BÖLÜM	48
3.1. İşgörence Algılanan Sosyal Desteğin Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerine Etkisini İncelemeye İlişkin Bulgular	48
3.2. İşgörence Algılanan Sosyal Destek Düzeyinin Cinsiyete Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular.....	52
3.3. İşgörence Algılanan Sosyal Destek Düzeyinin Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular.....	53
3.4. İşgörence Algılanan Sosyal Destek Düzeyinin Kurumda Çalışma Süresine Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular	58
3.5. İşgörence Algılanan Sosyal Destek Düzeyinin Medeni Hale Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular.....	62
3.6. İşgörence Algılanan Sosyal Destek Düzeyinin Yaşa Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular	65
4. BÖLÜM.....	68
4.1. Araştırmada Yer Alan Algılanan Sosyal Destek, Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyumu Değişkenleri ile Bağımsız Değişkenler Arasındaki İlişkilerin Tartışılması 68	
4.2. Araştırmada Yer Alan Algılanan Sosyal Destek ile Mesleki Tükenmişlik Değişkenleri Arasındaki İlişkilerin Tartışılması	70
4.3. Araştırmada Yer Alan Algılanan Sosyal Destek ile İş Doyumu Değişkenleri Arasındaki İlişkilerin Tartışılması.....	73
KAYNAKLAR	79
EKLER.....	85
ÖZGEÇMİŞ.....	94

TABLO LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Tablo 1.1. Sosyal Destek Türleri.....	13
Tablo 1.2. Hijyen ve Motivasyon Faktörleri	27
Tablo 2.1. İşgörenlerin Cinsiyeti Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	39
Tablo 2.2. İşgörenlerin Eğitim Düzeyi Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri	40
Tablo 2.3. İşgörenlerin Yaşı Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	40
Tablo 2.4. İşgörenlerin Medeni Hali Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri...	41
Tablo 2.5. İşgörenlerin Kurumda Çalışma Süresi Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri.....	41
Tablo 3.1. İşgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nden, Yönetici Destek Ölçeği'nden, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nden ve Minnesota İş Doyum Ölçeği'nden Aldıkları Toplam ve Alt Boyut Puanlarının Aritmetik Ortalama, Aritmetik Ortalama Standart Hata ve Standart Sapma Değerleri	49
Tablo 3.2. İşgörence Algılanan Sosyal Destek İle Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkileri Belirlemek Üzere Yapılan Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı Sonuçları	50
Tablo 3.3. İşgörence Algılanan Sosyal Destek Düzeyinin Cinsiyete Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek İçin Yapılan Bağımsız Grup t-Testi Sonuçları.....	52
Tablo 3.4. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Aile Alt Boyutu Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	54

Tablo 3.5. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Arkadaş Alt Boyutu Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	55
Tablo 3.6. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Özel Kişi Alt Boyutu Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	55
Tablo 3.7. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	56
Tablo 3.8. Yönetici Destek Toplam Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	56
Tablo 3.9. Yönetici Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Hangi Alt Gruplar Arasında Farklılaştığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonrası Post-Hoc Scheffe Testi Sonuçları	57
Tablo 3.10. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Aile Alt Boyutu Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	58
Tablo 3.11. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Arkadaş Alt Boyutu Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	59
Tablo 3.12. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Özel Kişi Alt Boyutu Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	59
Tablo 3.13. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	60

Tablo 3.14. Yönetici Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	60
Tablo 3.15. Yönetici Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Göre Hangi Alt Gruplar Arasında Farklılaştığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonrası Post-Hoc Scheffe Testi Sonuçları	61
Tablo 3.16. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Aile Alt Boyutu Puanlarının Medeni Hal Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	62
Tablo 3.17. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Arkadaş Alt Boyutu Puanlarının Medeni Hal Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	63
Tablo 3.18. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Özel Kişi Alt Boyutu Puanlarının Medeni Hal Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	63
Tablo 3.19. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Medeni Hal Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	64
Tablo 3.20. Yönetici Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Medeni Hal Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	64
Tablo 3.21. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Aile Alt Boyutu Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	65
Tablo 3.22. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Arkadaş Alt Boyutu Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	66

Tablo 3.23. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Özel Kişi Alt Boyutu Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları 66

Tablo 3.24. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları..... 67

Tablo 3.25. Yönetici Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları 67

GİRİŞ

İnsan bir bütün olarak incelendiğinde, onun varlığını sürdürebilmesi, sosyalleşmesi ve kendi kimliğini oluşturabilmesi için diğer bireylerle ilişki kurma ihtiyacı göze çarpmaktadır.

Aileden, arkadaşlardan, yöneticilerden ya da meslektaşlardan alınan fiziksel ve duygusal sosyal desteğin bireyin ruh ve beden sağlığını korumada stresi engellediğinden ve mutlu hissettirdiğinden dolayı önleyici bir etkisi olduğu gözlemlenmektedir.

Literatür incelendiğinde alınan sosyal desteğin ve bu desteğin miktarının toplumun her bir aşamasında etkisinin olduğu görülmüştür. Yüksek sosyal destek algısına sahip bir üniversite öğrencisi kendisini daha az yalnız hissederken, huzurevinde kalan ve sosyal destek seviyesi düşük olan bir yaşlı daha kolay psikolojik sorunlar yaşayabilmektedir (Yılmaz, Yılmaz ve Karaca, 2008; Aksüllü ve Doğan, 2004).

Sosyal desteğin iş hayatında incelenmesi ise son zamanlarda araştırmacıların ilgisini çekmeye başlamıştır. Her ne kadar literatürde iş psikolojisi üzerine araştırmaların olduğu görülse de, ülkemizde bu alanda yapılan araştırmalar son yıllarda ivme kazanmıştır.

Günümüz iş hayatında, ağır ekonomik koşullar, rekabetin artması, işverenin çalışandan beklentisinin yükselmesi gibi sebepler çalışanlarda iş stresinin artmasına

neden olmuştur. Ayrıca kişiler maddi zorluklar nedeniyle çoğu zaman sevmedikleri işlerde çalışmak zorunda olup, bu durumun onların sosyal hayatlarına da olumsuz etkileri yansımıştır. Hissedilen stres kişide tükenmişliğe sebep olmakta ve işten aldığı hazzın azalmasına sebep olmaktadır. Bu ise işten ayrılma ve işten soğuma gibi olumsuz sonuçlara sebep olmaktadır.

İş hayatında alınan sosyal desteğin çalışanın işe bağlılığının arttırması, stresini azaltması, işten haz alması, devamsızlığını azaltması; psikolojik olarak iyi hisseden bireyin etkileşimde olduğu çevreye olumlu yaklaşması gibi direk ya da dolaylı birçok olumlu katkısı bulunmaktadır. Alınan bu yardım eşten, aileden ve arkadaştan olabileceği gibi üstünden, astından ya da dâhil olduğu çalışma gruplarından da olabilir.

Ülkemizde ve diğer ülkelerde yapılan araştırmalarda sosyal desteğin tükenmişlik ve iş doyumu ile olan ilişkisinin farklı iş ortamlarında ve işgören gruplarında incelendiği gözlenmiştir. Bu araştırmalardan bazıları hakkında aşağıda kısaca bahsedilmiştir.

1997 yılında Güngör tarafından yapılan bir araştırmada iş stresi ve tükenmişliğin pozitif ilişkiye sahip olduğu; sosyal desteğin ve tüm sosyal destek alt ölçeklerinin (aile ve arkadaş desteği, yönetici desteği, arkadaş desteği) tükenmişlik ile negatif ilişkiye sahip olduğu görülmüştür.

Stassen ve Ursel tarafından 2009 yılında yapılan bir araştırmada örgütsel durum ve kariyer olanakları faktörlerinin ileri yaşlı çalışanların şirkette kalma istekleri ile olan ilgisi incelenmiştir. Araştırmaya göre, şirketinden kendi ihtiyaç ve ilgisine uygun eğitimsel ve gelişimsel olanaklar alan kişilerin iş doyumuna ulaştığı

ve şirkette kalmayı böyle bir sosyal destek almayanlara göre daha çok istedikleri gözlenmiştir. Ayrıca araştırma sonucunda işin içeriğinin zenginleştirilmesi ve işgörenlerin kendilerini zorlayıcı konularda çalışmalarının onları daha mutlu edeceği sonucuna varılmıştır.

Kaymakçioğlu (2001) tarafından yapılan bir diğer araştırmada ise var olan ya da hissedilen sosyal desteğin stresle baş edebilmede önemli rolü olduğu kanısına varılmıştır.

Ransford ve arkadaşları 2008 yılında iş stresi ve yönetici destek seviyesini aile üyelerinde incelemişlerdir. Araştırmaya 156 kadının ve erkeğin ikisinin de çalıştığı, orta gelir düzeyine sahip aileler katılmıştır. Analizler incelendiğinde erkekler yüksek iş baskısına sahip ve düşük yönetici desteği gördüğünde çiftlerin her ikisinin de depresif semptomlar yaşadığı; kadınlar yüksek iş baskısına sahip ve düşük sosyal destek gördüğünde çiftlerin evliliklerinde sevginin azaldığı ve evlilikten daha az doyum aldıkları görülmüştür. Ayrıca yukarıda bahsedilen duruma maruz kalan çiftlerin daha çok çatışma yaşadığı ve çocuklarıyla daha az yakınlık kurdukları bulunmuştur. Bu duruma tanık olan çocuklarında yüksek oranda depresif semptomlar sergilediği kanısına varılmıştır.

Yıldırım 2008 yılında 214 psikolojik danışmanın katılımıyla yaptığı araştırmasında tükenmişlik ile sosyal desteğin ilişkisini ve sosyo-demografik değişkenlerin bunlara etkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda tükenmişlik ve sosyal desteğin negatif bir ilişkiye sahip olduğu ve kurumda çalışma süresi uzunluğuyla duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarının farklılık gösterdiği gözlemlenmiştir. Yıldırım yaptığı araştırmasında kurumda 3 yıl ve altında çalışanlar ile kurumda 7 – 10 yıl arasında çalışanların diğer gruplara göre daha çok tükenmişlik

yaşadığını fakat yaş, cinsiyet ve medeni durum ile tükenmişliğin alt boyutları arasında bir ilişki olmadığını gözlemlemiştir.

Bataineh 2009 yılında Ürdünlü 83 özel eğitim öğretmeni ile yaptığı çalışmada sosyal destek kaynakları (yönetici, meslektaş, arkadaş, eş ve aile) ile tükenmişliğin ilişkisini incelemiştir. Yapılan Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı ve ANOVA analizleri sonucunda aileden alınan sosyal destek ile kişisel başarının pozitif bir ilişkiye sahip olduğu; tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı ile medeni durum, yaş, mesleki deneyim değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı gözlenmiştir.

Fako ve Forcheh 2000 yılında Bostwana’da çalışan 325 hemşirenin katılımıyla gerçekleştirdikleri çalışmalarında hemşirelerin iş doyumunu düzeylerini yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim düzeyi, aylık gelir düzeyi, algılanılan iş yükü düzeyi, yöneticiler tarafından tanınma ve destek görme vb. gibi değişkenler açısından incelemiştir. Araştırma sonucunda medeni durum, çocuk sayısı ve algılanılan iş yükü düzeyi değişkenleri ile iş doyumunu arasında bir ilişki bulunamazken; yaş, eğitim seviyesi, aylık gelir düzeyi ve yöneticiler tarafından tanınma ve destek görme değişkenleri ve iş doyumunu arasında pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Reinardy 2009 yılında 715 gazeteci ile yaptığı çalışmada gazetecilerin iş doyumunu etkileyen örgütsel ve kişisel nedenleri incelemiştir. Herzberg’in motivasyon – hijyen teorisine dayanarak kişileri etkileyen motivasyon araçlarını (algılanılan örgütsel destek, alınan sosyal destek vb) ve hijyen faktörlerini (iş-aile çatışması, iş yükü, iş beklentisi vb.) çalışma kapsamında değerlendirmiştir. Yapılan analizler sonucunda algılanılan örgütsel desteğin ve sosyal desteğin iş doyumuna sebep olduğu; iş-aile çatışmasının, iş yükünün ve iş beklentisinin ise kişi de

doyumsuzluğa sebep olduğu görülmüştür. Sonuçlara göre araştırmaya katılan gazetecilerin %25.7'si işten ayrılmayı planlarken, bunun birincil sebebinin kişilerin işlerinden haz almaması olduğu bulunmuştur.

Bu çalışmanın temel amacı ise işgörenlerin algıladıkları sosyal destek ile mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Ayrıca işgörenlerin sosyal destek düzeyleri, mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi de bu araştırmanın hedefleri arasındadır.

1. BÖLÜM

1.1. Sosyal Destek Kavramı

Oxford sözlüğünde destek kavramı “ destek sağlamak, bir kuruma ya da kişiye destek vermek; ihtiyacı olan bir kişiye parasal vb. destek sağlamak; sıkıntısı olan bir kişiye destek olmak gibi çeşitli anlamlara gelirken sosyal desteği destek kavramından ayıran temel farklılık sosyal destekte insan ilişkilerinin var olmasıdır (Wehmeier, 1993).

Sosyal destek kavramı psikoloji sözlüğünde ise “en genel anlamıyla, bireyin stresle, yaşamsal sorunlarla başa çıkması konusunda başkalarının (arkadaşların, aile üyelerinin, kendi kendine yardım grubu üyelerinin, kamu kuruluşlarının, vb.) sağladığı her türlü sosyal destek” olarak açıklanmaktadır (Budak, 2005).

İnsan hayatında sosyal ilişkilerin önemi bilinenden çok daha eskiye dayanmıştır. Felsefeci Aristo ve Martin Buber bireyin varlığının özünün başkalarıyla olan ilişkilerinde ifade bulduğundan bahsederler (aktaran Turner ve Turner, 1999).

Sosyologlar sosyal destek araştırmalarını Durkheim’ın yaptığı intiharın önlenmesinde sosyal desteğin etkisi çalışmasına bağlarlarken, sosyal desteğin kişilerin ve toplumların mutluluğuna ve sağlığa olan katkısına vurgu yaparlar (aktaran Vaux, 1988).

Literatürü incelediğimizde insan ilişkilerinin sağlık üzerine olan etkisi üzerinde çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmalarda kişinin iletişim halinde olduğu birey sayısının (tanıdık, arkadaş, aile üyesi, eşler) duygusal ve fiziksel sağlığın ölçülmesinde ön tahmin olarak ele alındığı fark edilmektedir. Yapılan çalışmalarda algılanan sosyal destek ile duygusal ve fiziksel sağlığın pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu sonucuna varılmış, ayrıca ölüm oranlarında azalma olduğu gözlenmiştir (Freeman, 2004).

1.2. Sosyal Destek ile İlgili Kuramsal Çerçeve

Bowlby çocuklar üzerinde yaptığı incelemelerde küçüklüğünde anne sevgisi ve desteğinden yoksun büyümüş annesi olan çocuklarla, yalnız ve sevgisiz yetişmiş genç hırsız çocukların aynı semptomları gösterdiği kanısına varmıştır (aktaran Fonagy, 2001).

Çocuk gelişimi Bowlby'a sosyal destek alanında farklı bir bakış açısı kazandırmayı sağlamıştır. Esasında Bowlby tarafından yapılan bağıllık (attachment) çalışmaları sonucunda sosyal desteğin erken yakın dönem ilişkilerinde bir kişilik değişkeni olabileceği düşüncesi ortaya çıkmıştır. Charles Darwin (1872/1965) de sosyal destek alanına katkıda bulunan teorisyenlerdendir. Darwin bir araştırmasında babasının hastalarından birinin çok hızlı ve dengesiz atan nabzının olduğunu ve babası odaya girdiğinde ise hastanın nabzının normale döndüğünden bahseder. House, Landis ve Umberson (1980) sosyal desteğin birçok faktörle açıklanabileceğini savunmuşlardır. Bu faktörler aşağıda belirtilmiştir (aktaran Sarason, Sarason ve Pierce, 1990).

1. Sosyal ilişkilerin kalitesi.
2. Sosyal ilişkilerin yapısı, yoğunluğu ve karşılıklığı.
3. Sosyal desteği ve diğer değişkenleri açıklayan sosyal ilişkilerin içeriği.

Cohen and Wills'e (1985) göre sosyal destek kişilerin birbirlerini duygusal olarak desteklediği, önerilerde bulunduğu, problemlerini tartıştığı, gerektiğinde maddesel desteklerin sağlandığı ve kişiyi sosyal bir sistemin parçası olduğunu hissettiren kişiler arası ilişki biçimidir.

Sorias'a (1988) göre sosyal destek, stres altındaki ya da güç durumdaki kişiye yakın çevresinde bulunan aile, eş ve arkadaş gibi insanların sağladığı maddi-manevi yardımdır. Araştırmacıya göre bireyin çevresinde bulunan ve varlığını hissettiği bu sosyal bağlar ona, gerektiği zaman güvенеbileceği insanların var olduğunu hissettirmektedir.

1.2.1. Sosyal Destek Türleri

Sosyal destek türleri incelendiğinde literatürde birçok kuram ve kavramın olduğu görülür. Araştırmacılar Richman, Rosenfeld ve Bowen (1988) sosyal destek türlerini 8 grupta ele almıştır. Bunlar aşağıda açıklanmıştır.

- 1) Dinleyerek destek verme: Kişinin yargılamadan ve öğüt verilmeden dinlendiği algısı.
- 2) Duygusal destek: Kişinin değer gördüğünü ve yanında var olduğunu hissettiren algı.
- 3) Duygusal meydan okuma: Kişinin bakış açısı, değer ve hislerinin değerlendirilmesine meydan okuyarak destek olma.

- 4) Gerçekliği doğrulama desteği: Kişinin kendisiyle aynı görüşte olan ve kendisine benzeyen biri tarafından bakış açısını doğrulama yönünde destek verme.
- 5) İş takdir desteği: Kişinin yaptığı çalışmaların fark edildiği ve takdir gördüğü yönünde algısı.
- 6) İşe meydan okuma desteği: Kişinin düşüncelerinin onu motive etmek, yaratıcılığını artırmak, işe duyduğu heyecanı ve bağlılığını artırmak için zorlamak, mücadele etmek üzere meydan okumak.
- 7) Gözle görülen destek ve yardım: Kişinin para ve hediye gibi gözle görünen ürünler destek aldığı algısı.
- 8) Kişisel yardım: Destek görenin işinin yapılması hususunda aldığı destek algısı.

House 'a (1981) göre sosyal destek kaynakları dört ana grupta toplanabilir (House, 1981; aktaran Tardy, 1994). Bunlar:

- 1) Duygusal destek: Genellikle aileden ya da yakın arkadaştan alınan bu sosyal destek kaynağında empati, sevgi, güven ve önemsenme davranışları gözlenmektedir.
- 2) Takdir desteği: Kişinin kabul gördüğu, geri bildirim aldığı ve sosyal anlamda karşılaştırıldığı bilgisini içerir. Aileden, arkadaştan, meslektaşlardan ya da bir destek grubundan alınabilecek bu bilgi çoğu zaman kişiyi değerlendirilir.
- 3) Bilgi desteği: Kişiyi öneri, öğüt ya da yönergeler vererek yapılan destek şeklidir.

- 4) Araçsal destek: Sosyal desteğin en somut olarak gözlendiği bu destek biçiminde kişiye açık ve gözle görünür şekilde yardım yapılır. Örneğin parasal destek vb.

Fizikçi ve epidemologist olan John Cassel da sosyal destek kavramını inceleyen araştırmacılardandır. Cassel psikososyal durumların hastalıkların etiolojisini anlamada çok önemli olduğunu ve stres ile alakalı hastalıklarda önemli bir rol oynadığı fikrini öne sürmüştür. Cassel yoksul yerleşme, kalabalıklık, bozulan mahalle ortamları ve bunlara bağlı olarak gerçekleşen fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkları çevresel bağlamda incelemiştir. Yaptığı araştırmalarda düzensiz sosyal yaşantının bireyin hastalıklara olan direncini düşürdüğünü gözlemlemiş ve kişi için önemli olan belirli insanlardan ya da gruplardan alınan sosyal desteğin bireyi stresten ve hastalıklardan koruyucu bir rol oynadığına dikkat çekmiştir. Hatta Cassel stresi azaltmada çevresel faktörleri değiştirmektense sosyal desteği artırmanın daha akıllı bir yöntem olacağını vurgular. Ayrıca Cassel'a göre sosyal destek kavramını oluşturan en önemli unsur sosyal geribildirimdir. Kişiye sevildiğini ya da önemsendiğini hissettiren olumlu geribildirim sosyal desteğin en önemli fonksiyonlarından biridir. Diğer bir araştırmacı olan Gerald Caplan ise sosyal desteği kişi için önemli olan belirli kişilerle sınırlamaktansa kişinin maruz kaldığı tüm sosyal çevrede aramanın etkili olacağından bahseder. Caplan'a göre ilişkilerde karşılık ve süreklilik önemliyken, bu ilişkileri aileye ya da arkadaşlara bağlamak doğru değildir. Kişinin aldığı sosyal desteği maruz kaldığı çevrelerde aramak gerekmektedir. Bu bir din adamı olabileceken, sosyal hizmetler sorumlusu ya da bireyin dâhil olduğu yardım grubu da olabilir (aktaran Vaux, 1988; aktaran Sarason ve arkadaşları, 1994).

Caplan (1974) sosyal destek türlerini 5 grupta incelemiştir (aktaran Torun, 1995).

- 1) Duygusal Destek
- 2) Saygı Desteği
- 3) Maddi Destek
- 4) Bilgisel Destek
- 5) Beraberlik Desteği

Caplan'ın sosyal desteğe bakış açısı Bronfenbrenner'in çevresel sistemler teorisi ile uyumaktadır. Bireyin aldığı sosyal desteği salt belli kişilerle ele almanın doğru olmadığını düşünen Caplan, Bronfenbrenner'in de teorisinde gösterdiği birçok etkileşimli çevreden bahseder.

Bronfenbrenners'in Çevresel Sistemler Teorisi

Bronfenbrenners kişiyi etkileyen dört adet çevresel etmeden bahseder. Bireyi anlamada kişinin maruz kaldığı bu dört çevreyi incelemek gerekmektedir.

Bronfenbrenner'a göre mikrosistem kişinin yakın çevresinde bulunan kişilerdir. Bu katmanda insan ve çevresi arasındaki ilişkiler ve yapılar anlatılır (insan, ev, okul gibi). İki mikrosistemin etkileşimi olan mezosistem, bireyin hayatında çeşitli ilişki ağları olduğunu varsayar. Aile-iş, iş-arkadaş grubu bunlara örnek olarak verilebilir. Bir diğer katman olan ekzosistem ise kişiyi dolaylı olarak etkileyen sistemler bütünüdür. Komşuluklar, yerel yönetim, işveren, ulaşım sistemi vb. bunlara örnek gösterilebilecekken, Bronfenbrenner burada politik karar verme, iş dünyası gibi sistemleri ele almaktadır. Bu teorinin son aşaması ise makrosistemdir. Makrosistem kişinin yaşadığı kültürel toplumu, bir ülkenin gelişmişlik düzeyini, sosyoekonomik

durumunu inceler. Makrosistem; sosyal, politik, dinsel, ekonomik ve eğitim gibi kültürün değerlerinin özünü oluşturur (Beyazyürek, 2009).

Literatür incelendiğinde Caplan'ın toplum zihin sağlığı alanında yaptığı çalışmalar; sosyal hizmetler alanında çalışan profesyonellerin sosyal destek sistemlerini harekete geçirme, geliştirme, oluşturma ve resmi olmayan sosyal destek sistemleri ile işbirliklerini sağlama açısından çok büyük önem taşıdığı görülmektedir. Bu noktada bireylerin içinde buldukları ve algıladıkları sosyal desteği Bronfenbrenners'in çevresel sistemler modelinde ele almanın etkin bir bakış açısı sağlayacağı düşünülmektedir.

Sosyal destek üzerine çalışmış olan Sidney Cobb, Caplan ve Cassel ile aynı görüşleri paylaşmakla beraber sosyal destek kavramını en etkin şekilde kategorize eden kişidir. Cobb' a göre sosyal desteğin en önemli fonksiyonu kişinin başkaları tarafından sevilip değer verildiğini bilmesidir. Bu bilgi neyin nasıl yapıldığına değil, ama yapılan şeyin nasıl yorumlandığıyla ilgilidir (aktaran Sarason ve arkadaşları, 1994).

Cobb'a (1976) göre bu bilgi üçe ayrılmaktadır. Bunlar:

1. Kişinin sevildiğini ya da umursandığını hissettiren bilgi.
2. Kişinin değer verildiğini hissettiren bilgi.
3. Kişinin bir yere ait olduğu ve etkileşim sahibi olduğunu gösteren bilgi.

Cobb sosyal desteğin stresi önlemede bir tampon görevi üstlendiğinden bahseder. Ona göre yeterli ve faydalı sosyal destek kriz durumundaki kişileri fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklardan korumanın yanında onların strese olan adaptasyonunu da artırabilir (aktaran Cohen ve McKay, 1984).

Araştırmalar incelendiğinde sosyal desteği açıklamak üzere birçok tanım geliştirildiği görünse de bunları bilgisel destek, maddesel destek, duygusal destek, saygı desteği ve sosyal ağ desteği olarak beş büyük kategoriye ayırmak mümkündür. Aşağıda bu destek türlerine örnekler gösteren tablo bulunmaktadır (Cutrona ve Suhr, 1994).

Tablo 1.1. Sosyal Destek Türleri

BİLGİ DESTEğİ/INFORMATIONAL SUPPORT	
neri/ğt	Fikir ya da önerilerde bulunmak
Durum tahmininde bulunmak	Durumu yeniden değerlendirmek
ğretmek	Bir Şeyin nasıl yapılacağını öğretmek
DUYGU DESTEğİ/EMOTIONAL SUPPORT	
İlişki kurmak	Yakınlığı ve beraberliği ifade etmek
Fiziksel yakınlık	Sarıлма, pme, elini tutma, dokunma vb.
Gizlilik	Kimseye söylemeyeceğine dair verilen söz/sır saklama
Sempati	üzüldüğünü belli etmek
Empati/Anlamak	Anladığını açıkça ifade etmek
Dua etmek	Kişiyle beraber dua etmek
Umursadığını göstermek	İyi olduğunu bildikten sonra bile aramak, sormak
Reasürans/Temin etmek	-----
SAYGI DESTEğİ/ESTEEM SUPPORT	
vgde bulunmak	Yetenekleri vurgulamak, olumlu geri dönüşlerde bulunmak
Doğrulamak	Kişinin yanında olmak ve onu onaylamak
Suçtan Arınmak	Başkalarının suçu olmadığını söylemek
MADDİ-SOMUT DESTEK/TANGIBLE AID	
Ödünç vermek	Para vb. Ödünç vermek
Dolaysız görev vermek	Problemlle alakalı bir Şeyler yapmasını önermek
Dolaylı görev vermek	Problemlle alakasız bir Şeyler yapmasını önermek

Aktif katılımda bulunmak	Kişinin stresini azalmak için onunla beraber olmak
Ricayı yerine getirmek	Stresli kişinin isteğini yerine getirmek
SOSYAL AĞ DESTEĞİ/SOCIAL NETWORK SUPPORT	
Varlık	Kişinin yanında olmak ve onunla zaman geçirmek
Ulaşılabilirlik	Yeni arkadaşlara ulaşabilmek
Arkadaşlık	Aynı ortamdan arkadaşlarla olmak

Kaynak: Cutrona, C. E. & Suhr J. A. (1994): Social Support Communication in the Context of Marriage: An Analysis of Couples' Supportive Interactions. In: Burlinson, B. R., Albrecht, T. L., and Sarason, I. G. (Eds.): *Communication of Social Support: Messages, Interactions, Relationships, and Community*, Sage Publications: Thousand Oaks, p.122.

1.2.2. Algılanan Sosyal Destek

Sosyal destek çalışmaları incelendiğinde kişilerin aynı oranda hissettikleri sosyal desteği farklı algıladıkları gözlemlenmiştir.

Algılanan sosyal desteği, sosyal destek kavramından 1986 yılında ayıran Sarason, algının kişinin sahip olduğu ilişkilerin kalitesi ve yoğunluğu, ayrıca psikolojik eğilimiyle bağlantılı olarak değişiklik gösterebileceğini belirtmiştir. Sarason sosyal desteği iki alt başlık altında incelemiştir. Bunlar alınan sosyal destek ve algılanan sosyal destek olarak kategorize edilir. Alınan sosyal destek kişinin gerçekten ne aldığı üzerinde dururken, algılanan sosyal destek ise daha çok psikolojik sağlık ile alakalıdır. Dahası kişinin sahip olduğu olumlu sosyal destek algısının kişide daha az stres semptomuna, strese ve patolojik problemlere neden olduğu sonucuna varılmıştır. Algılanan sosyal destek kişinin mükemmel bir özelliğe sahip olmadan sırf birey olduğu için kendini değerli hissettiren inanç olarak da açıklanabilir. Algılanan sosyal destek kavramında sadece önceki ilişkilerden alınan sosyal destek değil, ama aynı zamanda şu anda yaşadığı ve daha sonra yaşayacağı ilişkileri etkileyen bir kavramdan bahsedilir. Yüksek kabul duygusu algılanan sosyal

desteği olumlu yönde etkileyen ve kişide stres ile baş edebilme becerisini geliştiren bir duygudur. Buna göre başkalarından kabul gördüğünü ve destek göreceğini bilen bir insan potansiyel olumsuz durumlardan bu şekilde düşünmeyen insanlara göre etkilenmez. Bu sayede herhangi olumsuz bir durumda strese girmeden sorunu çözme yönünde adımlar atabilir (Sarason, Sarason ve Pierce, 1990).

1.2.3. Sosyal Destek Kaynakları

- Aileden alınan sosyal destek (aile, akrabalar vb.)
- Arkadaşlardan alınan sosyal destek
- Özel kişiden alınan sosyal destek (sevgili, eş)
- Örgütten ya da yöneticiden alınan sosyal destek

1.3. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1970'lerin başlarında özellikle sosyal hizmetler, öğretmenlik, sağlık alanlarında çalışan vb. işgörenlerin fiziksel ve zihinsel sağlıklarında yaşadıkları sıkıntılarını incelemek üzere araştırmacıların ilgisini çekmiştir.

Psikoloji sözlüğünde tükenme "beklentilerin yüksek olduğu işlerde çalışan insanlarda, sürekli stres altında çalışma sonucunda ortaya çıkan ve sürekli artan uzun süreli fiziksel, ruhsal ve davranışsal işlevsizliktir. Semptomları arasında iş performansının düşmesi, yorgunluk, uykusuzluk, depresyon, fiziksel hastalıklara yatkınlık, geçici rahatlama için alkol ve sair maddelere (uyuşturucu vb) yönelme sayılabilir". Yine psikoloji sözlüğünde verilen diğer bir ifade ise "genel bir yorgunluk, halsizlik, tepkisizlik ile tanımlanan fiziksel veya ruhsal bir durum" olarak açıklanmıştır (Budak, 2005).

Literatüre baktığımızda tükenmişliğin birçok araştırmacı tarafından ele alındığını görürüz. İlk olarak tükenmişlik kavramını ele alan Freudenberger tükenmişliği enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı istekler, taleplerden dolayı tükenmeye başlamak olarak açıklamıştır (aktaran Jacobs ve Dodd, 2003).

Maslach ve Jackson'a göre tükenmişlik kişide ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları, işine, hayata ve insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutları olan bir sendromken, Cherniss tükenmişliği kişinin aşırı stres ya da doyumsuzluktan dolayı işten soğuması olarak açıklamaktadır. Diğer bir araştırmacı Shirom ise yorgunluğu kronik ve sürekli yaşanan olumsuz bir duyguya dayanan bir kavram olarak kabul ederken, Cardinell ise tükenmişliği daha geniş bir bağlamda ele alarak "insanın hayatında ortaya çıkan ciddi bir rahatsızlık belirtisi; orta yaş krizi" olarak tanımlamıştır (aktaran Izgar, 2008).

Farber'a (1983) göre bireyin yaşadığı tükenmişliği anlamak için işgörenin hayatını ve işe algısını değiştiren sosyal ve ekonomik durumlara bakmak gerekmektedir. Ona göre tükenmişlik çalışanın sağladığı girdiler ve çıktılar arasında gözlemlendiği tutarsızlıktan dolayı yaşadığı işten kaynaklanan sendromdur. İşgörende oluşan bu algı kişiler, örgüt ve sosyal faktörlerden etkilenebilir (aktaran Roth ve Gold, 1993).

1.3.1. Tükenmişliğin Sebepleri

Maslach ve Leiter'e göre tükenmişliğin kaynakları altı grupta toplanabilir (www.churchlink.com.au). Bunlar:

- 1) Enerjinin azalması
- 2) Meslekte hissedilen başarısızlık hissi
- 3) İşgörenin işe verdiği emeğin karşılığını alamayacağı düşüncesi
- 4) Çaresizlik ve problemleri çözemeyeceği hissi
- 5) İnsanlar, iş ve kendisi hakkında hissettiği olumsuzluk hissi ve düşüncesi

Maslach ve arkadaşları tükenmişliği üç boyutlu bir kavram olarak ele almışlardır. Bunlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissidir.

Barutçu ve Serinkan (2008) yukarıda bahsedilen üç boyutu şöyle özetlemektedirler.

Duygusal tükenme, kişinin kendini duygusal açıdan aşırı yorgun ve yüklenmiş hissetmesidir.

Duyarsızlaşma, kişinin hizmet verdiği kişilere bir insan gibi değil de bir nesne gibi davranması ve başkalarına karşı olumsuz tutumlar hissetmesidir.

Düşük kişisel başarı ise yeterli olmadığını düşünme ve görevlerin üstesinden başarıyla gelemediğini düşünmesi gibi daha çok kişinin kendini olumsuz değerlendirmesi anlamına gelmektedir.

1.3.2. Tükenmişliğin Evreleri

Psikolog Herbert Freudenberger ve psikolog Gail North'a göre tükenmişlik süreci 12 evrede incelenebilir. Bu evreler tükenmişliğin içerisinde görülebileceği gibi, sadece bir kaçı da tükenmişlik yaşayan kişilerde fark edilebilir (aktaran Bacon, 2009). Bu evreler şunlardır:

1. Kendini kanıtlama çabası

Tükenmişlik yaşayan kişiler genellikle obsesif bir şekilde kendilerini kanıtlama çabasına girerler. Bu çaba iş arkadaşlarına ve kendisine zor şeyleri dahi başarabileceğini gösterme isteğinden kaynaklanabilir.

2. Aşırı çalışma

Zor olanı başarma arzusundan dolayı kişinin çok çalışmasıdır.

3. İhtiyaçlarını göz ardı etme

Bu seviyede her bireyin ihtiyacı olan uyuma, yeme içme, sosyal ortamlara katılma gibi isteklerinin göz ardı edildiği gözlemlenir.

4. Kişinin yaşadığı stresin sebebini anlayamaması

Bu dönemde kişi yaşadığı problemlerin sebebini anlayamaz. Ancak problemler panik ya da rahatsızlık hissi vermeye başlayınca, tükenmişlik yaşayan insan bunu bir tehdit olarak algılamamak için görmezden gelir.

5. Değerlerin değişime uğraması (arkadaşların ve hobilerin bırakılması)

İşte çok çalışma hali arkadaşlar, hobiler gibi geleneksel değerlerin değişmesini gerektirmektedir. Bu fazda olan bireyin başarı ölçümü sadece işte olan başarısıdır.

6. Ortaya çıkan problemlerin inkârı

Bu dönemde olumsuzluk ve agresyon açıkça belli olmaktadır. Kişi yaşadığı problemleri zaman ve eleman yetersizliği gibi dış faktörlere bağlamaktadır.

7. Sosyal izolasyon

Bu dönemde tükenen kişilerde sosyal ilişkilerin azalması ve alkol vb. ürünlerin kullanımında artışın gözlenmektedir.

8. Davranışların değişmesi

Bu fazda olan kişilerde tükenmişlikten kaynaklanan davranış değişiklikleri artık yakın çevresi ve sosyal etkileşimde olduğu kişiler tarafından da algılanır ve onların da tükenen kişiden uzaklaşması söz konusudur.

9. Duyarsızlaşma

Bu fazda kişi dünyaya hiçbir katkısının olmadığını, hiçbir şey yapamayacağını düşünür. Kendine güveni azalmıştır.

10. Boşluk hissi

Kişi psikolojik olarak anlamsızlık hissetmektedir. Bu durum onu daha çok ilaç ya da alkol kullanımına itebilir.

11. Depresyon

Bu fazda kişi umutsuz, kaybolmuş ve tükenmiş hissetmektedir. Gelecekte bir beklentisi kalmamıştır.

12. Tükenmişlik

Bu seviyede kişi tamamen umutsuzdur. Fiziksel ve ruhsal olarak çöküntü yaşadığı gözlemlenir, profesyonel yardım alması gerekmektedir.

1.4. İş Doyumu Kavramı

“İş doyumu” iş ortamını oluşturan durumlara karşı işgörenlerin gösterdikleri olumlu ya da olumsuz duygular ya da tepkiler olarak açıklanabileceken, iş tatmini, iş tutumu ve iş morali gibi kavramlarla da isimlendirilebilir. Watson ve Frank (1984) iş doyumunu çalışanların işlerine karşı tutumları olarak açıklarken, Dunette (1976) ise iş doyumunu bir kişinin iş deneyimlerini sonucu oluşan olumlu duygu ve

heyecanlar olarak belirtmektedir. Vroom (1964) ise iş doyumunu kişinin işine karşı olan olumlu yönelimi sonucunda oluşan doyum olarak ifade etmektedir (aktaran Özgüven, 2003).

Uslu'ya (1999) göre iş doyumunu iş görenlerin yaptıkları işler dolayısıyla duydukları hoşnutluk duygusudur. İş doyumunu işin özellikleri ile iş görenlerin beklentileri uygun olduğunda ortaya çıkmaktadır. Kısaca çalışanların iş yerlerindeki rollerine karşı gösterdikleri tepkiye iş doyumunu denmektedir.

Muchkinsky' e (1990) göre iş doyumunu çalışanın işle ilgili değerlerinin işte karşılanmasını ve bu değerlerin bireyin ihtiyaçları ile uyumlu olmasını, bir başka deyişle, çalışanın işini ya da iş hayatını değerlendirirken duyduğu hazzı ya da ulaştığı duygusal doyumunu ifade etmektedir (aktaran Izgar, 2008).

Silah'a (2005) göre iş tatmini kişinin işine karşı olan tutumudur ve bu işgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk olarak açıklanabilir. İş tatmini, işgörenin istekleri ve işten beklenenler birbirine uyduğu zaman gerçekleşir. İşin pek çok yönü, olumlu ya da olumsuz olarak iş doyumunu etkilemektedir. İş tatminini iş idaresi, denetim, işte yükselme durumu, ücret yönetimi, çalışma koşulları, işte bulunan sosyal ortam gibi durumların dışında; ekonomik ve psiko-sosyal ihtiyaçlar da etkileyebilir. Bireysel farklılıklar benzer çalışma koşullarında işgörenlerin farklı tepkiler vermesine neden olabilir. Bu farklılıkların sonucu olarak bazı insanların iş doyumuna ulaşmaları için minimal koşullar yeterli olurken, diğer çalışanlar için bu durum daha yüksek düzeylerde gerçekleşmektedir. Bu nedenlerden ötürü, iş doyumunu, yalnızca çalışanların objektif özelliklerini değil, fakat aynı zamanda çalışanın ihtiyaçları, istekleri ve beklentilerini de kapsamaktadır.

1.4.1. İş Doyumu ve İstihdam

İş doyumu kavramının önemi kişilerin işleri hakkında verdikleri iki kararda aranabilir. Bunlardan birincisi kişinin işine bağlı olması yani örgütün bir üyesi olarak kendini hissetmesi ve buna uygun olarak hareket etmesi olabilirken, ikincisi ise kişinin yüksek iş performansını sağlamak üzere çok çalışmasıdır. İşe bağlılık, işgörenin işine devamlılığı ve kalıcılığıyla alakalıdır. Bu durumda iş doyumunun işgörenin devamsızlığına etki ettiği kanısına varılabilir. İş doyumu ayrıca kişilerin işten ayrılmalarını da etkileyecektir. İşten ayrılmalar şirket için ise ilave maliyet yaratacaktır. Bunlar işe alım esnasında oluşan maliyet, seçme-yerleştirme ve eğitim maliyetleri olarak sıralanabilir. İşte devamsızlık ve işten ayrılmada işe alım sürecinde gerçekleşen gerçek dışı beklentilerin etkisi vardır. Bunu engellemek için geleneksel işe alım yöntemlerinden ziyade, gerçekçi, işin olumlu olumsuz yönlerini tamamen adaya ileten ve çok kriterli bir işe alım süreci tercih edilmelidir (Osborn, Hunt ve Schemerhorn, 1997).

1.4.2. İş Doyumu ve Performans

İş doyumu ve performans değişkenleri incelendiğinde üç farklı bakış açısının var olduğu gözlemlenmektedir (Osborn ve ark., 1997). Bunlar:

- 1) İş doyumunun performansa sebep olduğu,
- 2) Performansın iş doyumunu sağladığı ve
- 3) Ödüllendirmenin hem performansa hem de iş doyumuna neden olacağı fikirleridir.

İş doyumunun performansa sebep olduğu fikrini savunanlar işverenin işgörenin yüksek performans sağlaması için onları mutlu etmesi gerektiğini savunmaktadırlar.

Fakat son araştırmalar bu iki değişkenin direkt bir bağlantısının olmadığını görmüşler, ancak diğer olası değişkenlerle etkisi incelendiğinde anlamlı olduğu kanısına varmışlardır.

Performansın iş tatminini sağladığını düşünen araştırmacılar çalışanın iş doyumuna ulaşması için, işverenin işgörenin yüksek performans sergilemesine destek olması gerektiğine inanmaktadırlar. Örneğin yönetici çalışanını daha iyi olması için sürekli gözetler ve uyarır. Bir zaman sonra yüksek performans sağlayan işgören işi ve yöneticisi hakkında daha olumlu hissetmeye başlayacaktır.

Yapılan araştırmalar bu iki değişkenin arasında anlamlı bir bağlantı olduğunu bulmuşlardır. Edward E.Lawler ve Lyman Porter'da yüksek performansın ödüle, ödülün ise iş doyumuna sebep olduğunu savunmuşlardır.

Üçüncü savunulan argümanda ise uygun tahsis edilen ödüllerin hem performansa hem de iş doyumuna neden olacağına savunulmuştur. Burada ödülün kişinin hak ettiği kadar olması önemlidir. Yani yüksek performans gösteren kişinin buna göre büyük bir ödül, düşük ya da hiç iyi performans sergilemeyen kişilerin az ya da hiç ödül almaması gerekmektedir.

Bu argümanlardan yola çıkılarak yöneticilerin iş doyumunu ve performansın ayrı ayrı değil de iç içe geçmiş iki kavram olarak değerlendirmelerinin gerektiği kanısına varılmaktadır. İş doyumunu gözlemlenmede performans tek başına yeterli bir ölçüt olmasa da, ödüllendirmenin iş performansı ve iş doyumuyla pozitif bir ilişkisinin olduğu unutulmamalıdır.

1.4.3. İş Doyumuna İlişkin Kuramlar

1.4.3.1. Amaç Teorisi

Locke (2001) tarafından geliştirilen amaç teorisine göre, bireylerin amaçları onların motivasyon seviyelerini de belirleyecektir. Zorlayıcı ve yüksek amaç belirlemiş bir kişi, kolay amaç belirleyen birine göre daha iyi motive olacak ve daha iyi performans sergileyecektir. Bu modelin 3 önemli noktası vardır (aktaran Spielberger, 2004). Bunlar:

- 1) Zor hedefler kolay hedeflere göre bireylerin daha yüksek performans göstermelerini sağlar.
- 2) Belirlenmiş, tanımlı hedefler içeriği belli olmayan belirsiz hedeflere göre işgöreni çok daha iyi motive eder ve yüksek performans göstermelerini sağlar.
- 3) Uzun zamanlı hedeflerdense kısa zamanlı, belirli hedefler kişinin daha yüksek performans göstermesini sağlar.

“Bu teoriye göre belirgin, zor hedefler kabul edilebilir performans düzeyini açıkça tanımladığı, kişinin gösterdiği çaba miktarını artırdığı, görev sebatını arttırdığı, daha kapsamlı bir strateji geliştirme ve planlamaya yol açtığı ve kişiyi hedefle ilişkili bilgi ve faaliyetlere yönlendirdiği için performansı artırmaktadır” (Donovan, 2009, s.71).

Locke (1991) kişisel amaçları bireyi harekete geçirmede etkili, bilinçli motivasyon araçları olarak açıklamaktadır. Locke’ a göre amaç belirlemek kişide motivasyon oluştururken bu durum performansı 4 şekilde etkileyebilir (aktaran Millward, 2005). Bunlar:

- 1) Kişi dikkatini sağlar ve harekete geçer.
- 2) Kişi enerjini toplar ve gayret sarf eder.
- 3) Kişi sarf ettiği gayretin devamlı olmasını sağlar.
- 4) Kişi amaçlarını gerçekleştirmek üzere motive olur.

Özel ve belirlenmiş amaçlarla görevlendirilmiş işgörenler, sadece çok çalışmayı motivasyon aracı olarak kullanan diğer işgörelere göre daha kolay motive olurlar. Bunda işgörelerin elle tutulur, akla yakın ve kolay yürütebilecekleri amaçlarla çalışıyor olmaları etkilidir.

1.4.3.2. Gereksinimler Kuramı

Abraham Maslow (1954) insan motivasyonunu anlamak üzere gereksinimler kuramını geliştirmiştir. Maslow'u diğer araştırmacılardan ayıran yegâne özellik onun bireyin harekete geçirmede sadece biyolojik yapısının, başarı ya da güç arzusunun vb. etkisinden ziyade gereksinimlerinin bütünü ele alınması fikrini öne sürmesidir. Maslow'a göre insanın temel gereksinimleri tamamlanmadan daha üst düzey gereksinimleri giderilemez. Dahası kişinin belirli düzeydeki gereksinimi tamamlanmadığı için, hep onunla meşgul olur ve üst düzeyde bulunan gereksinimlerini algılayamaz (aktaran Harris, 1993).

Maslow'un gereksinimler hiyerarşisi beş kısımdan oluşur (aktaran, Hawkins, Mothersbaugh ve Best, 2007). Bunlar:

- 1) Fizyolojik gereksinimler
- 2) Güvenlik gereksinimi
- 3) Ait olma gereksinimi
- 4) Saygınlık gereksinimi

5) Kendini gerçekleştirme gereksinimi

Gereksinimler Piramidi Nasıl Çalışır?

Kişi piramidin en alt basamağı olan temel gereksinimlerini karşılamaya çalışır. Bunlara örnek olarak yemek ve barınma gereksinimi verilebilir. Fiziksel gereksinimler giderildikten sonra kişi bir üst seviye olan güvenlik gereksinimlerine geçmiş olur. Bu iş güvenliği açısından uygun kıyafeti giyinmek olabileceği gibi işsizliği önleme olarak da algılanabilir. Bu ihtiyacı da giderilen birey daha sonra sosyal gereksinimlerini gidermek adına bir gruba katılım sevgi ve sosyal destek gereksinimini giderebilir. Bunun üst seviyesi ise saygınlık gereksinimi dediğimiz işte fark edilme, değer görme olarak açıklanabilir. Bu seviyeye örnek olarak fark edilme sonucu işgörenin aldığı terfi örnek verilebilir. Piramidin en üst seviyesinde kendini gerçekleştirme gereksinimi bulunmaktadır. Burada kişinin kendisi hakkında olan algısı, başarısı önemlidir.

İşverenler açısından Maslow teorisi etkili bir gözlem aracıdır. İşgöreninin gereksiniminin hangi seviyede olduğunu bilen bir işveren, çalışanına uygun ödüllendirme mekanizmasını seçebileceği gibi, onun iş doyumunu artırmak üzere önlemler alabilir.

Maslow'un örgütler üzerine yaptığı çalışmalarında işverenlerin çalışanların yüksek ihtiyaçlarının sağlanması için ellerinden geleni yapması gerektiğini belirtmiştir. Maslow'a göre kendini gerçekleştirmiş olan yönetici en iyi yöneticiyken; otoriter liderlik tarzına sahip yöneticiler, altında çalışan işgörenlerinin saygı gereksinimini karşılayamamaktadırlar (aktaran Miner 2002).

1.4.3.3. McGregor'un X, Y Kuramı

Maslow'un çalışmalarından etkilenmiş olan Douglas McGregor, insanların bazı gereksinimlerinin olduğunu ve bunların çalışırken giderilmesi gerektiğini fark etmiş, motivasyon ve insan doğası arasındaki ilişkiyi X ve Y kuramları adı altında toplamıştır (aktaran Bisen ve Priya, 2010). Bunlar:

X kuramına göre bireyler çalışmayı sevmezler ve çalışmaktan kaçarlar. Kişilerin çalışma istekleri olmadığı gibi sorumluluk da almazlar. Bu yüzden bireylerin çalışması isteniyorsa bireyler korkutulmalı, yönlendirilmeli ve gerektiğinde tehdit edilmelidir.

Y kuramına göre bireyler çalışmayı sever ve belli hedefleri gerçekleştirmek üzere motivasyonları yüksektir. Kişiler çalışmaya istekli ve yaratıcı özellikleri fazladır. Sorumluluk alırken işin kendisinden ayrıca doyum alacaklardır.

Bu iki kuram incelendiğinde otoriter yöneticiliğin X kuramıyla, demokratik yöneticiliğin ise Y kuramıyla eşleştiği söylenebilir.

1.4.3.4. İki Etmen Kuramı

Herzberg, Maslow'un gereksinimler hiyerarşisini genişletmiş ve iş yaşamına uygulamıştır. 1950'li yıllarda ortaya çıkan bu teori, araştırma yapılan grup içindeki mühendis ve muhasebecilere kendilerini iş ortamında en iyi ve en kötü durumda hissetmelerinin nedenleri sorularak geliştirilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda çalışanın motivasyonu için mutlaka olması gereken faktörler hijyen faktörleri olarak isimlendirilmiş ve ancak bu faktörler karşılandıktan sonra motive edici faktörlerin etkili olacağı belirtilmiştir (aktaran Dalton ve Lawrence, 1971).

Tablo 1.2. Hijyen ve Motivasyon Faktörleri

	düşük ← → yüksek
	İş Doyumu
	↑
Hijyen Faktörleri	Motivasyon Faktörleri
Süpervizyon	Terfi fırsatları
Maaş	Gelişim fırsatları
Şirket politikaları	Tanınma
Çalışma koşulları	Sorumluluk alabilme
Çalışanlarla olan ilişkiler	Başarı
İş güvenliği	---
↓	
İş Doyumsuzluğu	
yüksek ← → düşük	

Kaynak: Collins, K. (2007) Exploring Business, <http://www.flatworldknowledge.com/node/28089#web-28089>

Silah (2005) iş tatminini etkileyen değişkenleri üç ana grupta toplamıştır.

Bunlar:

- 1) Örgütsel Nedenler: Ücret, yükselme olanakları, işin niteliği, politikalar, çalışma koşulları vb.
- 2) Grupsal Etkenler: İş arkadaşları, danışman ve yönetici tutumları vb.
- 3) Bireysel Etkenler: İhtiyaç ve beklentiler, arzular, bireysel çıkarlar vb.

Sabuncuoğlu (1984) ise iş tatminini ve işte doyumsuzluğu oluşturan etmenleri iki ana grupta toplamıştır. Bunlar:

İş Doyumu Yaratan Etmenler

- İşi başarma
- Tanınma
- Çalışma
- Sorumluluk

- İlerleme

İşte Doyumsuzluk Yaratan Etmenler

- İşletme yönetimi ve politikasından hoşnutsuzluk
- Teknik gözetimden hoşnutsuzluk
- Ücret yetersizliği
- Kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan hoşnutsuzluk
- Çalışma koşullarından hoşnutsuzluk

Ayrıca Sabuncuoğlu (1984) güdülemenin olması için işverenlerin bazı özendirici araçları (ekonomik, psiko-sosyal, örgütsel ve yönetsel araçlar) kullanması gerektiğinden bahsetmiştir.

Sabuncuoğlu'na göre (1984) güdülemede temel hedef, işgörenlerin istekli, verimli ve etkili çalışmasını sağlamaktır. Güdülemenin olması için işverenler bazı özendirici araçları kullanabilirler. Her ne kadar bu araçlar toplumdan topluma farklılık gösterse de bunlar ekonomik araçlar, psiko-sosyal araçlar ve örgütsel-yönetsel araçlar diye üçe ayrılabilir.

a. Ekonomik Araçlar

Ekonomik araçlar ücretin artırılması, verimli çalışan işgörelere sağlanan primli ücret, işletmenin her dönem ya da yıl sonunda elde ettiği karın bir kısmını işgörelere bırakması (kara katılma), ve kuruma yenilik getiren ya da proje sunan işgörelere parasal destek (ekonomik ödül) sağlanması olarak sıralanabilir.

b. Psiko-Sosyal Araçlar

Psiko-sosyal araçlar çalışana inisiyatif verilmesi (çalışmada bağımsızlık); kurum içerisinde sosyal katılım gereksiniminin karşılanması; işgörenin yaptığı işten dolayı değer görmesi, takdir edilmesi ve statü sahibi olması; kurum içerisinde gelişim ve başarıyı artırıcı olanaklarının sağlanması; yeni işe alınan ya da yer değiştiren çalışanın kuruma uyum sağlaması yönünde sağlanan rehberlik; işgörenin işletmeye öneriler sunabilmesi; işgörenin psikolojik olarak kendini güvende hissetmesi ve işletmenin çalışanına sosyal uğraşlar sağlaması olarak özetlenebilir.

c. Örgütsel ve Yönetmel Araçlar

Örgütsel ve yönetmel araçlardan aşağıda bahsedilmiştir:

- 1) İşverenin ve işgörenin amaçlarının bir denge içerisinde olması (amaç birliği);
- 2) İşletmede yetki ve sorumluluk dengesinin merkezci yönetim modelinden çıkarak, işgörelere kendi yetki alanları içerisinde sorumluluk alma hakkının verilmesi (yetki ve sorumluluk dengesi);
- 3) İşgörelere eğitim ve yükselme olanaklarının sağlanması; işgörelerin de kararlara katılmada ve fikir sunmada aktif rol alması ve işletme içerisinde iletişim kanallarının sürekli açık tutulması olarak sıralanabilir.

1.4.3.5. Beklenti Kuramı

Vroom (1964) tarafından geliştirilen beklenti kuramında insanın davranışlarını belirlemede kişinin amaç ve seçimlerinin ve bu amaçları başarmadaki beklentilerinin önemli olduğundan bahsedilir. İşgörel işinden beklentisi karşılandığı takdirde iş doyumuna ulaşabilir. Vroom'a göre bu teori çeşitli değişkenlerden oluşmaktadır.

Bunlar birinci derecede ve ikinci derecede sonuçlar, çekicilik, araçsallık ve beklenti olarak sıralanabilir. Valens (ödülü arzulama derecesi) kişinin belli bir gayret sarfederek elde edeceği ödülü arzulama seviyesidir. Bir ödül, farklı işgörenler tarafından farklı şekilde arzulanabilir ya da hiç değer görmeyebilir. Aslında bu seviye bir bakıma ödülün onların ihtiyaçlarını tatmin etme değerini göstermektedir. Beklenti, kişinin algıladığı olasılığı ifade etmektedir. Eğer kişi çabasının karşılığını alacağına inanırsa daha çok çaba gösterecektir. Bu kuramda yer alan bir diğer önemli kavram ise araçsallıktır. Kişi belli bir gayret düzeyinde performans sergileyip, ödüllendirilebilir. Ödülü de genellikle maaşı olacaktır. Fakat zaman içerisinde maaşı artacak, statüsünde değişme olabilecektir. Burada maaşı birinci kademe sonuç ve yükselmeyi ikinci kademe sonuç olarak düşünürsek iki kademe arasındaki bağı araçsallığın sonucu olarak tanımlayabiliriz (aktaran Dalton ve Lawrence, 1971).

Beklenti kuramı insan ihtiyaçlarının davranışları başlatmaya yetmeyeceği, bireyin bir davranışta bulunması sonucu ihtiyaçlarının giderileceği konusunda bir beklentinin de olmasının gerektiği görüşünü savunur. Bu görüşe dayanan güdüleme kuramlarından en bilineni Vroom'un beklentiler kuramı olup bir insanın motive olmasının; belli bir davranışın amaca ulaştırma beklentisi ile o bireyin amaca verdiği önemin çarpımına eşit olduğunu savunur (ziyanurkose.com/txts/liderlik.doc, s.4).

Silah'a göre eğer kişi, davranışının başarı ile sonuçlanacağına inanıyor ve başarısı sonucunda ödül bekliyorsa ve bu kişi aynı zamanda birinci kademe aldıkları ödülü ikinci kademe ödül için araç olarak görüyorsa ve hem birinci hem de ikinci derece ödül için isteği yüksekse motive olacaktır (Silah, 2005).

Temeli ödüllendirme beklentisine dayalı olan Vroom'un motivasyon teorisine göre işgören gösterdiği çabanın ödüllendirileceğini ummaktadır. Ödüllendirme yöntemleri önceden belirlenmiş organizasyonlar ise bu çalışanları daha kolay motive edebileceklerdir.

1.4.3.6. Porter ve Lawler Başarı / Tatmin Beklentisi Kuramı

Porter ve Lawler'in çalışmalarıyla genişletilen beklenti kuramı, bireyin başarılı olması için sadece çekicilik, araçsallık ve beklenti kavramlarını incelemenin yeterli olmayacağını, bu üç kavramla beraber bireyin yeterli "bilgi ve yeteneğe" de sahip olunması gerektiğini savunmaktadır. Kişi bir alanda başarılı olmak için ne kadar istek sahibi olursa olsun eğer yeteneğe ve yeterli bilgi birikimine sahip değilse başarılı olamaz. Vroom'dan farklı olarak kurama eklenen bir diğer kavram da "algılanan rol"dür. Her işgören başarılı olabilmek için örgütün kendisine yüklediği role dair uygun bir rol anlayışına sahip olmalıdır. Bu sağlanmadığı takdirde kişinin algıladığı rol ve şirketin rol beklentisi uyuşmayacak ve dolayısıyla karşılıklı rol çatışması yaşanacaktır. Dolayısıyla işgören seçiminde pozisyonun gerektirdiği rol ve bu rolden beklentiler iyi saptanmalı ve daha sonrasında oluşabilecek işgörende görülen motivasyon düşüklüğü engellenmelidir (www.learnmanagement2.com).

İşgören, ödüllerin karşılaştırılabilir ve eşit olduğuna inanırsa tatmin olur. Diğer bir deyişle yüksek düzeyde işgören verimliliği bazı içsel ve dışsal ödüllere yol açar. İçsel ödüller iyi bir iş yapmaktan dolayı bireyin kendi kendini ödüllendirmesidir. Dışsal ödüller ise ücret, terfi, ek ödemeler gibi örgütçe kontrol edilen ödeme araçlarıdır. İşgören verimliliği ile dışsal ödüller arasındaki ilişki, işgören başarısı ile içsel ödüller arasındaki ilişki kadar yüksek değildir. Örgütler başarısı yüksek olanları ödüllendirmeye çalışırlar

ama bu konuda her zaman yeterli ve başarılı olmayabilirler. İşgören kendisi içsel ödüllerle ödüllendirildiğinden içsel ödüller, dışsal ödüllere nispetle başarıyla daha yakından ilişkilidirler (Arıkanlı ve Ulubaş, 2004, s.93).

1.4.3.7. İş Özellikleri Modeli

İş özellikleri modeli içsel motivasyon sağlayan işlerin, iş performansını sağlaması ve geri çekilmelerin azalması gibi olumlu sonuçlarının yanı sıra, daha üst seviyede iş doyumuna yol açacağını öngörmektedir. Hackman ve Oldham (1976) tarafından gündeme getirilmiş, ancak Hackman ve Lawler'in (1971) daha eski çalışmalarından türetilmiş olan bu model beş temel iş özelliğine vurgu yapmaktadır (aktaran Spector ve ark., 2009). Bunlar aşağıda belirtilmiştir:

Görev Kimliği: Kişinin işini başından sonuna kadar görebilme derecesi.

Görevin Önemi: Kişinin işini önemli ve anlamlı görme derecesi.

Beceri Çeşitliliği: İşin çalışanlara farklı görevler yapma olanağı sağlama derecesi.

Özerklik: Çalışanların kendi işlerini yaparken sahip oldukları denetim ve takdir hakkının ölçüsü.

Geribildirim: İşin çalışanın işi nasıl yaptığına ilişkin geri bildirimde bulunma derecesi.

Bu teoriye göre; yukarıda bahsedilen beş özelliği sağlayacak şekilde zenginleştirilen işlerden doyum alma olasılığı bunları sağlamayan işlere göre daha yüksektir.

1.4.3.8. Hakkaniyet Teorisi

Adams tarafından geliştirilen hakkaniyet teorisine göre, işgören işletmeye sağladığı girdileri (deneyim, çaba, eğitim vb) ve işletmeden aldığı sonuçları (maaş,

terfi, tanınma, ödül vb) bir değiş tokuş süreci olarak algılamaktadır. İşgören örgüte sağladığı girdiler ve aldığı çıktılar arasında eşitlik ve adalet olduğunu düşünürse motive olmaktadır. İşgören bu iki oran arasında dengesizlik hissettiğinde gerginlik hissetmektedir (aktaran Donovan, 2009).

Bu teoriye göre işgörenin işletmeye kattığı girdiler ve çıktılar aşağıdaki gibidir

(http://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_96.htm).

Girdiler

- Çaba
- Sadakat
- Çok çalışma
- Bağlılık
- Beceri
- Kabiliyet
- Uyum
- Esneklik
- Tolerans
- Azim
- Heves
- Üstlere güven
- Meslektaş desteği
- Kişisel fedakârlık vb.

Çıktılar

- Ücret
- Yan haklar
- Tanınma
- Ün
- Sorumluluk
- Başarı
- Övgü
- Canlılık
- Yetkinlik
- İş güvenliği

Çalışma şartlarıyla ilgili denge, bireyin çıktılarının girdilerine bölünmesiyle hesaplanabilir. Eğer çıktılar daha yüksekse; kişi aşırı derecede ödüllendirilmiş demektir. Fakat bu dengesizliklerin bir eşitsizlik duygusu yaratıp

yaratmaması kişinin kendisine referans grup olarak seçmiş olduğu bireylerin örneğin; yardımcı işçiler, akrabalar ve profesyonel arkadaşlar gibi girdilerine ve sonuçlarına bağlıdır. Kişinin seçilmiş olan referans grubuyla kendisine aynı şekilde davranıldığını görmesi eşitlik duygusunu ortaya çıkarır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005, s.63).

1.5. Amaç

Bu araştırmada, çağrı merkezi müşteri temsilcilerinin çok boyutlu algılanan sosyal destek, yönetici desteği, mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerini belirlemek; çok boyutlu algılanan sosyal destek, yönetici desteği, mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu arasında ilişki olup olmadığını saptamak ve çağrı merkezi müşteri temsilcilerinde görülen çok boyutlu algılanan sosyal destek, yönetici desteği, mesleki tükenmişlik ve iş doyumunun çeşitli değişkenlere göre farklılaşma gösterip göstermediğini incelemek amaçlanmaktadır.

1.6. Problem ve Araştırma Hipotezleri

Bu çalışmada, çağrı merkezi müşteri temsilcilerinin algıladıkları sosyal destek düzeyi ile tükenmişlik ve iş doyumunu durumları tespit edilerek bu değişkenler arasında ilişki olup olmadığı test edilecektir.

Araştırmanın cevap arayacağı sorular aşağıda belirtildiği gibidir.

1. İşgörence algılanan sosyal desteğin tükenmişlik ve iş doyumunu üzerine etkisini incelemeye yönelik amaçlar:

- 1.1. İşgörence algılanan sosyal destek düzeyi ile tükenmişlik ve iş doyumu düzeyi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- 1.2. İşgörence algılanan yönetici destek düzeyi ile tükenmişlik ve iş doyumu düzeyi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
2. İşgörence algılanan sosyal destek düzeyinin çeşitli demografik değişkenlere göre farklılaşmasına yönelik amaçlar:
 - 2.1. İşgörence algılanan sosyal destek düzeyi cinsiyete göre farklılaşmakta mıdır?
 - 2.2. İşgörence algılanan sosyal destek düzeyi yaşa göre farklılaşmakta mıdır?
 - 2.3. İşgörence algılanan sosyal destek düzeyi eğitim durumuna göre farklılaşmakta mıdır?
 - 2.4. İşgörence algılanan sosyal destek düzeyi medeni hale göre farklılaşmakta mıdır?
 - 2.5. İşgörence algılanan sosyal destek düzeyi kurumda çalışma süresine göre farklılaşmakta mıdır?
3. İşgörence algılanan yönetici destek düzeyinin çeşitli demografik değişkenlere göre farklılaşmasına yönelik amaçlar:
 - 3.1. İşgörence algılanan yönetici destek düzeyi cinsiyete göre farklılaşmakta mıdır?
 - 3.2. İşgörence algılanan yönetici destek düzeyi yaşa göre farklılaşmakta mıdır?
 - 3.3. İşgörence algılanan yönetici destek düzeyi eğitim durumuna göre farklılaşmakta mıdır?
 - 3.4. İşgörence algılanan yönetici destek düzeyi medeni hale göre farklılaşmakta mıdır?

3.5. İşgörence algılanan yönetici destek düzeyi kurumda çalışma süresine göre farklılaşmakta mıdır?

Literatür taraması sonucu elde edilen bilgiler doğrultusunda araştırma hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir.

H1. Sosyal desteği yüksek olan çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri düşüktür.

H2. Sosyal desteği yüksek olan çalışanların iş doyum düzeyleri yüksektir.

1.7. Araştırmanın Önemi

Teknolojik gelişmeler, para akışında artan hız ve aşırı rekabetçi ortam, kurumların işgörenden beklentilerini artırmakta ve çalışmalarda kalite daha çok önem kazanmaktadır. Özellikle, kriz ortamında bulunan dünyada, kişiler kimi zaman sevmedikleri işlerde çalışmakta, bazen ise sevseler bile hissedilen iş yükünden dolayı fazlaca stres yaşamakta ve tükenmişlik hissetmektedirler. Bu araştırma ise çağrı merkezinde çalışan müşteri temsilcileriyle yapılacak ve onların algıladıkları sosyal desteğin mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu ile ilişkisi incelenecektir.

Çağrı merkezi çalışanları ile yapılan çalışmalarda, işgörenlerin iş doyumunun az olduğu ve tükenmişlik seviyelerinin ise fazla olduğu birçok araştırmada gözlenmiştir. Çağrı merkezi çalışanlarının algıladıkları sosyal destek düzeylerinin tükenmişlik ve iş doyumunu ile ilişkili olduğunu inceleyen araştırma ise gözlenmemiştir.

Yapılacak olan araştırma sonucunda işgörence algılanan sosyal desteğin mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu üzerindeki etkisinin incelenmesi hedeflenmiş ve

yapılacak olan diğerk araştırmalara kaynak oluşturacağı dűřünülműřtir. Bu alışma ile işgörence algılanan sosyal desteğin iř hayatındaki etkisi hakkında daha detaylı ve geniş bir kaynak sunulacağı amaçlanmıştır.

1.8. Kapsam ve Sınırlılıklar

Algılanan sosyal desteğin mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu üzerine etkisini inceleyen bu çalışmada en büyük sınırlılık çalışmaya katılan müşteri temsilcilerini etkileyebilecek değişkenleri kontrol altına almaktaki güçlüklerdir.

Araştırma kapsamında ağrı merkezinde çalışan müşteri temsilcilerinin algıladıkları sosyal destek, mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin ölçülmesinde kullanılan tükenmişlik, çok boyutlu algılanan sosyal destek, yönetici desteği ve iş doyumunu ölçeklerinin ölçebildikleri ile sınırlıdır.

Bu alışma İstanbul il merkezinde yapılmış olup, alınan verileri araştırma yapılan şirket ve ağrı merkezinde çalışan müşteri temsilcileriyle sınırlıdır.

Araştırma 153 katılımcı ile sınırlı kalıp, yapılan analizlerin verileri bu örnekleme üzerinden alınmıştır.

Araştırmaya katılan ağrı merkezi çalışanlarının samimi bir şekilde ölçekleri değerlendirdikleri kabul edilmektedir.

2. BÖLÜM

YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde sırasıyla araştırmanın modeli, evreni, örnekleme, araştırmada kullanılan veri toplama araçları, verilerin toplanma işlemleri ve toplanan verilerin çözümlenmesinde kullanılan istatistiksel yöntemlere ilişkin açıklamalara yer verilmiştir.

2.1. Araştırma Modeli

Bu araştırma işgörence algılanan sosyal desteğin, mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu üzerindeki etkisinin incelenmesi amacıyla, ilişkisel tarama modeline uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

İlişkisel tarama modelleri, “iki ya da daha fazla değişken arasında birlikte değişimin varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleri” olarak tanımlanmaktadır. İlişkisel tarama modellerinde değişkenler arasındaki ilişkiler, “korelasyon türü” ve “karşılaştırma türü” olmak üzere iki şekilde incelenmektedir. Korelasyon türü ilişkisel taramada, değişkenlerin birlikte değişip değişmediği; eğer, birlikte değişim var ise, bunun nasıl olduğu saptanmaya çalışılırken; karşılaştırma türü ilişkisel tarama modellerinde ise, en az iki değişken bulunup, bunlardan birine (sınanmak istenen bağımsız değişkene) göre gruplar

oluşturularak diğerk değişkene (bağımlı değişkene) göre aralarında bir farklılaşma olup olmadığı incelenir (Karasar, 2002).

Bu araştırma, sözü edilen her iki ilişkisel tarama modeline de uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmada algılanan sosyal destek, mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkiler, korelasyon türü tarama modelinde incelenirken; algılanan sosyal destek, tükenmişlik ve iş doyumunu değişkenlerinin araştırmada kullanılan kişisel bilgi formundan elde edilen bağımsız değişkenler açısından farklılaşıp farklılaşmadığı da karşılaştırma türü ilişkisel tarama modelinde analiz edilmiştir.

2.2. Evren ve rneklem

Araştırmanın evrenini, işgörenler oluşturmaktadır.

Araştırmanın örneklemini, ağrı merkezi çalışanları arasından seçilen toplam 153 kişi oluşturmaktadır. Araştırmanın rneklem grubunun genel yapısını ve özelliklerini tanımak amacıyla, “Kişisel Bilgi Formu”ndan elde edilen bilgiler doğrultusunda, frekans ve yüzde değerlerinin dağılımını aşağıda tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 2.1. İşgörenlerin Cinsiyeti Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Cinsiyet	F	%
Kadın	93	60.8
Erkek	60	39.2
Toplam	153	100.0

Araştırmadaki bağımsız (demografik) değişkenleri belirlemek üzere sorulan kişisel bilgilere ilişkin maddelerin ilki cinsiyet değişkenidir. Tablo 2.1’de de görüldüğü üzere, örneklem grubu 93’ü kadın (%60.8), 60’ı erkek (%39.2) olmak üzere toplam 153 kişiden oluşmaktadır.

Tablo 2.2. İşgörenlerin Eğitim Düzeyi Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Eğitim Düzeyi	F	%
Lise	56	36.6
Ön Lisans	55	35.9
Lisans ve üzeri	42	27.5
Toplam	153	100.0

Araştırmadaki bağımsız (demografik) değişkenleri belirlemek üzere sorulan kişisel bilgilere ilişkin maddelerin ikincisi eğitim düzeyi değişkenidir. Tablo 2.2’de de görüldüğü üzere, örneklem grubunu oluşturanların 56’sı (%36.6) lise, 55’i (%35.9) ön lisans, 42’si (%27.5) lisans ve üzeri mezunu olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 2.3. İşgörenlerin Yaşı Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Yaş	F	%
21 yaş ve altı	28	18.3
22-30	112	73.2
31 yaş ve üzeri	13	8.5
Toplam	153	100.0

Araştırmadaki bağımsız (demografik) değişkenleri belirlemek üzere sorulan kişisel bilgilere ilişkin maddelerin üçüncüsü yaş değişkenidir. Tablo 2.3’de de görüldüğü üzere, örneklem grubunu oluşturanların 28’i (%18.3) 21 yaş ve altında,

112'si (%73.2) 22-30 yaş arasında olduğunu, 13'ü (%8.5) 31 yaş ve üzeri olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 2.4. İşgörenlerin Medeni Hali Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Medeni Hal	F	%
Evli	43	28.1
Bekar	96	62.7
Dul	14	9.2
Toplam	153	100.0

Araştırmadaki bağımsız (demografik) değişkenleri belirlemek üzere sorulan kişisel bilgilere ilişkin maddelerin dördüncüsü medeni hal değişkenidir. Tablo 2.4'de de görüldüğü üzere, örneklem grubunu oluşturanların 43'ü (%28.1) evli, 96'sı (%62.7) bekar, 14'ü (%9.2) dul olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 2.5. İşgörenlerin Kurumda Çalışma Süresi Değişkeni İçin Frekans ve Yüzde Değerleri

Kurumda Çalışma Süresi	F	%
1 yılın altı	56	36.6
1-2 yıl	53	34.6
3 yıl ve üzeri	44	28.8
Toplam	153	100.0

Araştırmadaki bağımsız (demografik) değişkenleri belirlemek üzere sorulan kişisel bilgilere ilişkin maddelerin beşincisi kurumda çalışma süresi değişkenidir. Tablo 2.5'de de görüldüğü üzere, örneklem grubunu oluşturanların 56'sı (%36.6) 1 yılın altında, 53'ü (%34.6) 1-2 yıl arasında, 44'ü (%28.8) 3 yıl ve üzerinde kurumda çalıştıklarını ifade etmişlerdir.

2.3. Verilerin Toplanması

Bu başlık altında sırasıyla; araştırmanın verilerinin toplanmasında kullanılan veri toplama araçları tanıtılmış ve yapılan uygulama hakkında bilgi verilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada, algılanan sosyal destek ile ilgili veriler “Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği” ve “Yönetici Destek Ölçeği”, tükenmişlik ile ilgili veriler “Maslach Tükenmişlik Envanteri”, iş doyumu ile ilgili veriler “Minnesota İş Doyumu Ölçeği” ve araştırmanın temel değişkenleri olan algılanan sosyal destek, mesleki tükenmişlik ve iş doyumu ile ilişkili olabileceği düşünülen demografik değişkenler ile ilgili veriler “Kişisel Bilgi Formu” kullanılarak toplanmıştır.

Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği

Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği, Zimet, Dahlem, Zimet ve Farley (1988) tarafından geliştirilmiş olup, üç farklı kaynaktan, aile, arkadaş ve özel bir insandan alınan sosyal desteğin yeterliliğini öznel olarak değerlendiren 12 maddelik bir ölçektir. Özel kişi alt boyutu flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu ve doktor olarak ölçekte örneklendirilmiştir. Her madde 7-aralıklı Likert tipinde bir ölçek kullanılarak derecelendirilmiştir. Ölçeğin Türkçe formunun güvenilirliği, yapı geçerliği ve faktör yapısı ülkemizde kullanımı açısından, genel olarak tatmin edici bulunmuş ve ilk kez Çakır 1993 yılında normal ergenlerle yaptığı çalışmada, Eker ve Arkar (1995) ise üniversite öğrencileri ve bedensel hastalığı olan grupla yürüttükleri çalışmada kullanmışlardır (aktaran Altay, 2007).

Yönetici Destek Ölçeği

Kabasakal (1994) tarafından geliştirilen yönetici destek ölçeği, 5'li likert tipinde 18 adet sorudan oluşmaktadır. Yöneticiden alınan destek, toplam puanın ortalama değerini alarak hesaplanmaktadır. Ölçek düz olarak puanlanmaktadır. Kişi en düşük 1 en yüksek ise 5 puan alabilmektedir. Kabasakal 1994 yılında yapmış olduğu çalışmada ölçeğin Cronbach Alfa Güvenirliği'ni .93 olarak tespit etmiştir (aktaran Güngör, 1997).

Maslach Tükenmişlik Envanteri

Maslach, C. ve Jackson, S. E (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanteri, tükenmişliği 22 madde 3 boyutta değerlendirir. Bu boyutlar Duygusal Tükenme (DT) 9, Kişisel Başarı (KB) 8 ve Duyarsızlaşma (D) 5 maddeden oluşmaktadır. Ülkemizde Ergin (1992) tarafından Türkçeleştirilerek 235 kişilik bir örnekleme ile ön uygulaması yapılmış ve yapılan analizler sonucunda özgün ölçekte 7 basamaklı olan yanıt seçenekleri 5'e düşürülmüştür. "Hiçbir zaman", "çok nadir", "bazen", "çoğu zaman" ve "her zaman" şeklinde düzenlenen ölçeğin puanlaması da buna göre yapılmıştır. Ölçek son haline getirildikten sonra öğretmenlerle uygulanarak norm çalışması yapılmıştır. Ölçeğin iç tutarlılığı Duygusal Tükenme alt boyutu için .83 , Kişisel Başarı alt boyutu için .72, ve Duyarsızlık alt boyutu için .71 olmuştur. İkinci olarak güvenilirlik test-tekrar test yöntemiyle incelenmiştir. Ölçeğin alt boyutlarına ilişkin test tekrar test güvenilirlik katsayıları: Duygusal tükenme .83, Kişisel başarı .67 ve Duyarsızlaşma .72 olarak bulunmuştur. Üçüncü olarak ise güvenilirlik iki yarım test güvenilirliği yöntemiyle incelenmiştir. Ölçeğin alt boyutlarına ilişkin iki yarım test güvenilirlik katsayıları: Duygusal tükenme .84, Kişisel başarı .72 ve Duyarsızlaşma .78 olarak bulunmuştur.

Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin yapı geçerliği, 311 öğretmenden elde edilen verilerle varimax rotasyonu kullanılarak yapılmıştır. Özgün ölçekteki 3 faktörlü yapı Türkçe formda da sınanmış ve sonuçta, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı olmak üzere üç temel faktör ortaya çıkmıştır (aktaran, Öner, 2005).

Minnesota İş Doyum Ölçeği

Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel, dışsal ve genel doyum düzeyini belirleyici özelliklere sahip 20 maddeden oluşup, 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçekte ters puanlanan madde bulunmamaktadır. Ölçek puanlanırken, Hiç memnun değilim; 1 puan, Memnun değilim; 2 puan, Kararsızım; 3 puan, Memnunum; 4 puan, Çok memnunum; 5 puan olarak değerlendirilmektedir. Minnesota İş İçsel Doyum alt boyutu başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yaratıcı yönünü kullanabilme, yeteneklerini kullanabilme, kendi kendine bir şeyler yapabilme, serbest yani yalnız başına çalışabilme ve yükselme gibi işin içsel niteliğine ilişkin tatminkârlıkla ilgili öğelerden oluşmaktadır. Bu boyutun maddelerinden elde edilen puanlarının 12'ye bölünmesi ile İçsel Doyum puanı elde edilir. Dışsal Doyum alt boyutu mesleğinde ilerleme, iş güvencesi, işletme politikası ve yönetimi, ücret, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları gibi işin çevresine ait öğelerden oluşmaktadır. Bu boyutun maddelerinden elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile dışsal doyum puanı elde edilir. Genel doyum puanı ise maddelerin toplamının 20'ye bölünmesi ile bulunmaktadır (Durak, 2009).

Ölçeğin Türkçe'ye çevirisi Deniz ve Güliz Gökçora tarafından 1985 yılında yapılmıştır. İş tatmini ölçeğine ilişkin güvenilirlik araştırması ise Özdayı (1990)

tarafından yapılmış ve iş tatminini güvenilirliği ($r = .86$) olarak bulunmuştur (Özdayı, 1990).

Kişisel Bilgi Formu

İşgörenlerin algılanan sosyal destek, tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerini etkilediği düşünülen bazı demografik değişkenlere ait verilerin elde edilmesi amacıyla, araştırmacı tarafından “Kişisel Bilgi Formu” hazırlanmıştır. Bu formda işgörenlerin cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim düzeyi ve kurumda çalışma sürelerine ilişkin sorular yer almaktadır.

2.4. Uygulama

Araştırmanın verileri Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği, Yönetici Destek Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Envanteri, Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Kişisel Bilgi Formu kullanılarak toplanmıştır. Uygulama, araştırmacı tarafından, gerekli izinler alındıktan sonra, belirlenen gün ve saatlerde yapılmıştır. Uygulama yapılmadan önce, işgörenlerin ölçekleri doğru biçimde, objektif olarak yanıtlamaları için gerekli açıklamalar ve güdülemeler yapılmış ve araştırmanın amacı hakkında gereken bilgi verilmiştir. Uygulama esnasında herhangi bir zaman kısıtlaması yapılmamıştır.

2.5. Verilerin Çözümlemesi

Araştırma verilerinin toplanmasından sonra araştırmada kullanılan ölçekler puanlanmıştır. Eksik ve/veya hatalı doldurulan ölçek olmadığı için, araştırmaya dâhil edilmeyen ölçek olmamıştır. Araştırmadan elde edilen verilerin çözümlenmesinde

SPSS for WINDOWS 15.00 paket programı kullanılmış ve analiz sonuçlarının anlamlılığı .05 düzeyinde sınınmıştır.

Verilerin çözümlenmesi ve yorumlanmasında öncelikle, Kişisel Bilgi Formu'ndaki sorulara verdikleri yanıtlar doğrultusunda örneklem grubunun genel yapısını tanıtıcı frekans ve yüzde değerleri belirlenmiştir. Bu incelemeden sonra, araştırmanın amaçlarına uygun olarak aşağıdaki çözümlenmeler gerçekleştirilmiştir:

1. Örneklem grubunu oluşturan işgörenlerin algılanan sosyal destek, tükenmişlik ve iş doyumunu birer sürekli değişken olarak değerlendirilmiş ve bu değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere Pearson Momentler Çarpım Korelasyon tekniği kullanılmıştır.
2. İşgörenlerin algılanan sosyal destek, tükenmişlik ve iş doyumuna ilişkin düzeylerini belirlemek amacıyla, örneklem grubunun ölçeklerden aldıkları puanların ortalama (\bar{x}), standart sapma (ss) ve standart hata (SH_x) değerleri hesaplanmıştır.
3. İşgörenlerin algılanan sosyal destek, tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere İlişkisiz Grup t Testi tekniği kullanılmıştır.
4. İşgörenlerin algılanan sosyal destek, tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin eğitim düzeyi ve kurumda çalışma süresi değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi kullanılmıştır.
5. İşgörenlerin algılanan sosyal destek, tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin yaş ve medeni hal değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi'nin non-parametrik karşılığı olan

Kruskal Wallis-H Testi uygulanmıştır. Bu tekniğin kullanılmasının sebebi, varyans analizi için yeterli frekansın sağlanamadığı kategoriler bulunması ve kategoriler arasında N sayısı açısından büyük farklılıklar olmasıdır.

3. BÖLÜM

BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın amaçları kapsamında elde edilen verilerin istatistiksel çözümlenmelerine ilişkin bilgilere, bu çözümlenmeler sonucunda elde edilen bulgulara ve bu bulguların yorumlanmasına yer verilmiştir.

3.1. İşgörence Algılanan Sosyal Desteğin Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerine Etkisini İncelemeye İlişkin Bulgular

Araştırmanın temel amacı, işgörence algılanan sosyal destek düzeyinin tükenmişlik ve iş doyumunu üzerinde etkisinin olup olmadığını sınanmasıdır. Bu amaçla; örneklem grubunun Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin ana alt boyutlarından ve bütününden aldıkları puanlarla ve Yönetici Destek Ölçeğinin bütününden aldıkları puanlar, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin alt boyutlarından ve bütününden aldıkları puanlar ve Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin alt boyutlarından ve bütününden aldıkları puanlar arasında istatistiksel açıdan en az .05 düzeyinde anlamlı ilişkiler olup olmadığı Pearson Momentler Çarpım Korelasyon Katsayısı tekniği kullanılarak sınanmıştır. Bu doğrultuda elde edilen sonuçlar, örneklem grubunun ölçeklerden aldıkları puanların aritmetik ortalama, aritmetik ortalamanın standart hatası ve standart sapma değerlerinin yer verildiği tablonun ardından Tablo 3.2.'de sunulmuştur.

Tablo 3.1. İşgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nden, Yönetici Destek Ölçeği'nden, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nden ve Minnesota İş Doyum Ölçeği'nden Aldıkları Toplam ve Alt Boyut Puanlarının Aritmetik Ortalama, Aritmetik Ortalama Standart Hata ve Standart Sapma Değerleri

Puan	N	Art. Ort.	Std. Ht. Art.	SS.
Aile	153	17.680	.412	5.092
Arkadaş	153	17.451	.470	5.819
Özel Kişi	153	18.640	.413	5.04
Toplam Sosyal Destek	153	53.791	1.177	14.564
Yönetici Destek	153	2.221	.072	.892
Duygusal Tükenme	153	16.124	.592	7.324
Duyarsızlaşma	153	6.660	.350	4.329
Düşük Kişisel Başarı	153	8.948	.343	4.245
Toplam Tükenmişlik	153	31.731	.986	12.195
İçsel Doyum	153	2.533	.185	2.293
Dışsal Doyum	153	2.232	.112	1.386
Genel Doyum	153	2.550	.286	3.536

Tablo 3.2. İşgörence Algılanan Sosyal Destek İle Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkileri Belirlemek Üzere Yapılan Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı Sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Aile	-											
2. Arkadaş	.755**	-										
3. Özel Kisi	.659**	.797**	-									
4. Toplam Sosyal Destek	.882**	.942**	.899**	-								
5. Yönetici Destek	.059	.025	.065	.054	-							
6. Duygusal Tükenme	-.053	-.014	-.068	-.049	-.310**	-						
7. Duyarsızlaşma	-.081	-.010	-.065	-.056	-.237**	.595**	-					
8. Düşük Kişisel Başarı	-.130	-.107	-.130	-.132	-.218**	.248**	.147	-				
9. Toplam Tükenmişlik	-.106	-.049	-.109	-.096	-.346**	.898**	.761**	.547**	-			
10. İçsel Doyum	-.092	-.003	-.080	-.061	.218**	-.185*	-.090	-.144	-.193*	-		
11. Dışsal Doyum	-.007	.034	-.003	.011	.339**	-.306**	-.161*	-.147	-.292**	.916**	-	
12. Genel Doyum	-.105	-.013	-.099	-.076	.156	-.110	-.039	-.087	-.110	.988**	.905**	-

* p< .05; ** p< .01

Tablo 3.2.'de görüldüğü gibi, işgörence algılanan sosyal destek düzeyi ile tükenmişlik ve iş doyumunu düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak; işgörence algılanan yönetici destek düzeyi ile duygusal tükenme ($r = -.310; p < .01$), duyarsızlaşma ($r = -.237; p < .01$), düşük kişisel başarı ($r = -.218; p < .01$) ve toplam tükenmişlik ($r = -.346; p < .01$) düzeyi arasında istatistiksel açıdan .01 düzeyinde anlamlı ve ters yönlü ilişkiler belirlenmişken; yönetici destek düzeyi ile içsel doyum ($r = .218; p < .01$) ve dışsal doyum ($r = .339; p < .01$) düzeyi arasında ise istatistiksel açıdan .01 düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre; işgörence algılanan yönetici destek düzeyi arttıkça işgörenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı ve toplam tükenmişlik düzeyi azalmakta; içsel doyum ve dışsal doyum düzeyi ise artmaktadır.

İşgörenlerin duygusal tükenme düzeyi ile içsel doyum ($r = -.185; p < .05$) düzeyi arasında istatistiksel açıdan .05 düzeyinde, dışsal doyum ($r = -.306; p < .01$), düzeyi arasında istatistiksel açıdan .01 düzeyinde ters yönlü ve anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre; işgörenlerin duygusal tükenmişlik düzeyi arttıkça içsel doyum ve dışsal doyum düzeyi azalmaktadır.

İşgörenlerin duyarsızlaşma düzeyi ile dışsal doyum düzeyi ($r = -.161; p < .05$) arasında istatistiksel açıdan .05 düzeyinde negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlara göre; işgörenlerin duyarsızlaşma düzeyi arttıkça dışsal doyum düzeyi azalmaktadır.

İşgörenlerin toplam tükenmişlik düzeyi ile içsel doyum ($r = -.193; p < .05$) düzeyi arasında .05 düzeyinde, dışsal doyum ($r = -.292; p < .01$) düzeyi arasında istatistiksel açıdan .01 düzeyinde negatif yönlü ve anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Bu sonuçlara

göre; işgörenlerin toplam tükenmişlik düzeyi arttıkça içsel doyum ve dışsal doyum düzeyi azalmaktadır.

3.2. İşgörence Algılanan Sosyal Destek Düzeyinin Cinsiyete Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular

Araştırmanın amaçlarından bir diğeri, işgörence algılanan sosyal destek düzeyinin cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığının sınanmasıdır. Bu amaçla; örneklem grubunun Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin ana alt boyutlarından ve bütününden aldıkları puanların ve Yönetici Destek Ölçeğinin bütününden aldıkları puanların aritmetik ortalamalarının cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığı Bağımsız Grup t-Testi kullanılarak sınanmıştır. Bu doğrultuda elde edilen sonuçlar tek bir tabloda toplanarak, Tablo 3.3.'de sunulmuştur.

Tablo 3.3. İşgörence Algılanan Sosyal Destek Düzeyinin Cinsiyete Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek İçin Yapılan Bağımsız Grup t-Testi Sonuçları

Puan	Cinsiyet	N	A.Ort	SS.	A. Ht.	t-Testi	
						sd	T
Aile	Kadın	93	17.978	4.725	.490	151	.903
	Erkek	60	17.216	5.624	.726		
Arkadaş	Kadın	93	18.118	5.668	.588	151	1.778
	Erkek	60	16.416	5.946	.768		
Özel Kişi	Kadın	93	17.333	4.803	.498	151	2.114*
	Erkek	60	19.567	5.404	.698		
Toplam Sosyal Destek	Kadın	93	55.430	13.740	1.425	151	1.745
	Erkek	60	51.250	15.534	2.005		
Yönetici Destek	Kadın	93	2.222	.904	.094	151	.034
	Erkek	60	2.217	.880	.114		

* p< .05; ** p< .01

İşgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin toplamından ve alt boyutlarından aldıkları ve Yönetici Destek Ölçeği'nden aldıkları puanlar için hesaplanan aritmetik ortalamalar arasındaki farkın test edilmesinden önce Levene's Testi ile aile, arkadaş ve özel kişi alt boyutları, toplam sosyal destek ve yönetici destek puanları için iki dağılımın varyanslarının homojen olup olmadığı hipotezi sınanmıştır. Levene's testi sonucunda; aile ($LF = .1.134; p > .05$), arkadaş ($LF = .000; p > .05$), özel kişi ($LF = 2.100; p > .05$) alt boyutlarının tümünde; sosyal destek ($LF = 1.054; p > .05$) ve yönetici destek ($LF = .385; p > .05$) toplam puanlarının tümünde iki dağılımın varyanslarının homojen olduğu saptanmıştır. Bu çözümlerinin ardından aile, arkadaş ve özel kişi alt boyutları ile sosyal destek ve yönetici destek toplam puanları için ortalamalar arasındaki farkın test edilmesi işlemlerine geçilmiştir. Tablo 3.3'te de görüldüğü gibi, aile, arkadaş, özel kişi alt boyutları ile sosyal destek ve yönetici destek toplam puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda, kadın işgörenlerle erkek işgörenlerin aile, arkadaş alt boyut puanları ile sosyal destek ve yönetici destek toplam puanları aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p > .05$). Ancak; özel kişi alt boyut puanları aritmetik ortalamaları arasındaki fark ise istatistiksel açıdan .05 düzeyinde anlamlı bulunmuştur ($p < .05$). Buna göre erkeklerin özel kişi alt boyut puanları kadınlarınkinden anlamlı derecede daha yüksek olarak bulunmuştur.

3.3. İşgörence Algılanan Sosyal Destek Düzeyinin Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular

Araştırmanın amaçlarından bir diğeri, işgörence algılanan sosyal destek düzeyinin eğitim düzeyine göre farklılaşıp farklılaşmadığının sınanmasıdır. Bu

amaçla; örneklem grubunun Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin ana alt boyutlarından ve bütününden aldıkları puanların ve Yönetici Destek Ölçeğinin bütününden aldıkları puanların aritmetik ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) kullanılarak sınanmıştır. Bu doğrultuda elde edilen sonuçlar aşağıda tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 3.4. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Aile Alt Boyutu Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

N, Art. Ort., SS Değerleri					ANOVA Sonuçları					
Puan	Grup	N	Art.Ort.	SS	Var. Kay.	KT	Sd	KO	F	P
Aile	Lise	56	17.518	5.440	G.Arası	11.175	2	5.587		
	Önlisans	55	17.509	4.566	G.İçi	3930.132	150	26.201		
	Lisans ve üzeri	42	18.119	5.357	Toplam	3941.307	152		.213	.808
	Toplam	153	18.680	5.092						

* p< .05; ** p< .01

İşgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Aile Alt Boyutu'ndan aldıkları puanların aritmetik ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F= .213; p> .05$).

Tablo 3.5. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Arkadaş Alt Boyutu Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

N, Art. Ort., SS Değerleri					ANOVA Sonuçları					
Puan	Grup	N	Art.Ort.	SS	Var. Kay.	KT	Sd	KO	F	P
Arkadaş	Lise	56	17.643	5.869	G.Arası	5.143	2	2.572	.075	.928
	Önlisans	55	17.218	5.408	G.İçi	5142.739	150	34.285		
	Lisans ve üzeri	42	17.500	6.379	Toplam	5147.882	152			
	Toplam	153	17.451	5.819						

* p< .05; ** p< .01

İşgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Arkadaş Alt Boyutu'ndan aldıkları puanların aritmetik ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F= .075; p> .05$).

Tablo 3.6. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Özel Kişi Alt Boyutu Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

N, Art. Ort., SS Değerleri					ANOVA Sonuçları					
Puan	Grup	N	Art.Ort.	SS	Var. Kay.	KT	Sd	KO	F	P
Ö. Kişi	Lise	56	18.875	5.113	G.Arası	6.789	2	3.394	.129	.879
	Önlisans	55	18.382	5.158	G.İçi	3952.440	150	26.350		
	Lisans ve üzeri	42	18.667	5.126	Toplam	3959.229	152			
	Toplam	153	18.604	5.104						

* p< .05; ** p< .01

İşgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Özel Kişi Alt Boyutu'ndan aldıkları puanların aritmetik ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F= .129; p> .05$).

Tablo 3.7. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

N, Art. Ort., SS Değerleri					ANOVA Sonuçları					
Puan	Grup	N	Art.Ort.	SS	Var.Kay.	KT	Sd	KO	F	P
Top. S.Dest ek	Lise	56	54.071	15.306	G.Arası	38.912	2	19.456	.091	.913
	Önlisans	55	53.127	13.510	G.İçi	32204.395	150	214.696		
	Lisans ve üzeri	42	54.286	15.192	Toplam	32243.307	152			
	Toplam	153	53.791	14.564						

* p< .05; ** p< .01

İşgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin toplamından aldıkları puanların aritmetik ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F= .091$; $p> .05$).

Tablo 3.8. Yönetici Destek Toplam Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

N, Art. Ort., SS Değerleri					ANOVA Sonuçları					
Puan	Grup	N	Art.Ort.	SS	Var. Kay.	KT	Sd	KO	F	P
Y.Destek	Lise	56	2.474	.903	G.Arası	5.826	2	2.913	3.793	.025*
	Önlisans	55	2.040	.797	G.İçi	115.190	150	.768		
	Lisans ve üzeri	42	2.120	.937	Toplam	121.016	152			
	Toplam	153	2.221	.892						

* p< .05; ** p< .01

İşgörenlerin Yönetici Destek Ölçeği'nden aldıkları toplam puanların aritmetik ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F= 3.793$; $p< .05$). Bu işlemin ardından ANOVA sonrası belirlenen anlamlı farklılığın hangi ikili gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analiz tekniklerine geçilmiştir.

ANOVA sonrası hangi post-hoc çoklu karşılaştırma tekniğinin kullanılacağına karar vermek için önce Levene's Testi ile grup dağılımlarının varyanslarının homojen olup olmadığı sınıanmış ve varyansların homojen olduğu saptanmıştır ($LF = .383; p > .05$). Bunun üzerine varyansların homojen olması durumunda yaygınlıkla kullanılan Scheffe çoklu karşılaştırma tekniği tercih edilmiştir. Scheffe çoklu karşılaştırma analiz sonuçları ise Tablo 3.9.'da sunulmuştur.

Tablo 3.9. Yönetici Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Hangi Alt Gruplar Arasında Farklılaştığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonrası Post-Hoc Scheffe Testi Sonuçları

Eğitim Düzeyi (i)	Eğitim Düzeyi (j)	Ort. Arası Fark	Standart Hata	P
Lise	Önlisans	.435	.166	.036 *
	Lisans ve üzeri	.354	.179	.145
Önlisans	Lise	-.435	.166	.036 *
	Lisans ve üzeri	-.081	.179	.904
Lisans ve üzeri	Lise	-.354	.179	.145
	Önlisans	.081	.179	.904

* $p < .05$; ** $p < .01$

Yönetici Destek Ölçeği toplam puanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre hangi alt gruplar arasında farklılaştığını belirlemek üzere yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonrası post-hoc Scheffe Testi sonucunda lise mezunu grup ile önlisans mezunu grup arasında önlisans mezunu olan grup lehine istatistiksel olarak .05 düzeyinde anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p < .05$). Bu durum önlisans mezunu olanların lise mezunu olanlara göre yönetici desteğini daha yüksek olarak hissettiklerini ortaya koymaktadır. Diğer gruplar arasındaki farklılık ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > .05$).

3.4. İşgörence Algılanan Sosyal Destek Düzeyinin Kurumda Çalışma Süresine Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular

Araştırmanın amaçlarından bir diğeri, işgörence algılanan sosyal destek düzeyinin kurumda çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığının sınanmasıdır. Bu amaçla; örneklem grubunun Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin ana alt boyutlarından ve bütününden aldıkları puanların ve Yönetici Destek Ölçeğinin bütününden aldıkları puanların aritmetik ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) kullanılarak sınanmıştır. Bu doğrultuda elde edilen sonuçlar aşağıda tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 3.10. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Aile Alt Boyutu Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

N, Art. Ort., SS Değerleri				ANOVA Sonuçları						
Puan	Grup	N	Art.Ort.	SS	Var. Kay.	KT	Sd	KO	F	P
Aile	1 yıl altı	56	18.714	4.216	G.Arası	110.565	2	5.587	2.165	.118
	1-2 yıl	53	17.453	5.563	G.İçi	3830.742	150	26.201		
	3 yıl ve üzeri	44	16.636	5.379	Toplam	3941.307	152			
	Toplam	153	17.680	5.092						

* p< .05; ** p< .01

İşgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Aile Alt Boyutu'ndan aldıkları puanların aritmetik ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F = 2.165; p > .05$).

Tablo 3.11. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Arkadaş Alt Boyutu Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

N, Art. Ort., SS Değerleri					ANOVA Sonuçları					
Puan	Grup	N	Art.Ort.	SS	Var. Kay.	KT	Sd	KO	F	P
Arkadaş	1 yıl altı	56	17.964	5.180	G.Arası	32.878	2	16.439	.482	.618
	1-2 yıl	53	16.868	6.593	G.İçi	5115.004	150	34.100		
	3 yıl ve üzeri	44	17.500	5.663	Toplam	5147.882	152			
	Toplam	153	17.451	5.819						

* p< .05; ** p< .01

İşgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Arkadaş Alt Boyutu'ndan aldıkları puanların aritmetik ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre farklılaşım farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F= .618; p> .05$).

Tablo 3.12. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Özel Kişi Alt Boyutu Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

N, Art. Ort., SS Değerleri					ANOVA Sonuçları					
Puan	Grup	N	Art.Ort.	SS	Var. Kay.	KT	Sd	KO	F	P
Ö.Kişi	1 yıl altı	56	19.179	4.847	G.Arası	31.087	2	15.543	.594	.554
	1-2 yıl	53	18.547	5.071	G.İçi	3928.142	150	26.188		
	3 yıl ve üzeri	44	18.068	5.496	Toplam	3959.229	152			
	Toplam	153	18.640	5.104						

* p< .05; ** p< .01

İşgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Özel Kişi Alt Boyutu'ndan aldıkları puanların aritmetik ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre farklılaşım farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F= .594; p> .05$).

Tablo 3.13. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Puan	Grup	N, Art. Ort., SS Değerleri			ANOVA Sonuçları					
		N	Art.Ort.	SS	Var. Kay.	KT	Sd	KO	F	P
Toplam Sosyal Destek	1 yıl altı	56	55.893	13.114	G.Arası	400.147	2	200.074	.942	.392
	1-2 yıl	53	52.868	15.833		G.İçi	31843.160	150		
	3 yıl ve üzeri	44	52.227	14.744	Toplam		32243.307	152		
	Toplam	153	53.791	14.564						

* p< .05; ** p< .01

İşgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin toplamından aldıkları puanların aritmetik ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($F= .942$; $p> .05$).

Tablo 3.14. Yönetici Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Puan	Grup	N, Art. Ort., SS Değerleri			ANOVA Sonuçları					
		N	Art.Ort.	SS	Var. Kay.	KT	Sd	KO	F	P
Toplam Yönetici Destek	1 yıl altı	56	2.234	.870	G.Arası	5.204	2	2.602	3.370	.037*
	1-2 yıl	53	2.342	.899		G.İçi	115.812	150		
	3 yıl ve üzeri	44	1.931	.865	Toplam		121.016	152		
	Toplam	153	2.221	.892						

* p< .05; ** p< .01

İşgörenlerin Yönetici Destek Ölçeği'nden aldıkları toplam puanların aritmetik ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($F= 3.370$; $p< .05$). Bu işlemin ardından ANOVA sonrası belirlenen anlamlı farklılığın hangi ikili gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analiz tekniklerine geçilmiştir.

ANOVA sonrası hangi post-hoc çoklu karşılaştırma tekniğinin kullanılacağına karar vermek için önce Levene's Testi ile grup dağılımlarının varyanslarının homojen olup olmadığı sınanmış ve varyansların homojen olduğu saptanmıştır ($LF = 1.043$; $p > .05$). Bunun üzerine varyansların homojen olması durumunda yaygınlıkla kullanılan Scheffe çoklu karşılaştırma tekniği tercih edilmiştir. Scheffe çoklu karşılaştırma analiz sonuçları ise Tablo 3.15.'de sunulmuştur.

Tablo 3.15. Yönetici Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Göre Hangi Alt Gruplar Arasında Farklılaştığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonrası Post-Hoc Scheffe Testi Sonuçları

Kurumda Çalışma Süresi(i)	Kurumda Çalışma Süresi(j)	Ort. Arası Fark	Standart Hata	P
1 yıl altı	1-2 yıl	-.007	.168	.965
	3 yıl ve üzeri	.404	.177	.024 *
1-2 yıl	1 yıl altı	.007	.168	.965
	3 yıl ve üzeri	.411	.179	.023 *
3 yıl ve üzeri	1 yıl altı	-.404	.177	.024 *
	1-2 yıl	-.411	.179	.023 *

* $p < .05$; ** $p < .01$

Yönetici Destek Ölçeği toplam puanlarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre hangi alt gruplar arasında farklılaştığını belirlemek üzere yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonrası post-hoc Scheffe Testi sonucunda kurumda 1 yılın altında çalışan grup ile kurumda 3 yılın üzerinde çalışan grup arasında kurumda 1 yılın altında çalışan grup lehine ve kurumda 1-2 yıl çalışan grup ile kurumda 3 yılın üzerinde çalışan grup arasında kurumda 1-2 yıl çalışan grup lehine istatistiksel olarak .05 düzeyinde anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p < .05$). Bu durum kurumda 1 yılın altında çalışanların kurumda 3 yılın üzerinde çalışanlara göre ve kurumda 1-2 yıldır çalışanların kurumda 3 yılın üzerinde çalışanlara göre yönetici

desteğini daha yüksek olarak hissettiklerini ortaya koymaktadır. Diğer gruplar arasındaki farklılık ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > .05$).

3.5. İşgörence Algılanan Sosyal Destek Düzeyinin Medeni Hale Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular

Araştırmanın amaçlarından bir diğeri, işgörence algılanan sosyal destek düzeyinin medeni hale göre farklılaşıp farklılaşmadığının sınanmasıdır. Bu amaçla; örneklem grubunun Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek lçeğinin ana alt boyutlarından ve bütününden aldıkları puanların ve Yönetici Destek lçeğinin bütününden aldıkları puanların sıralamalar ortalamalarının medeni hale göre farklılaşıp farklılaşmadığı Kruskal Wallis-H Testi kullanılarak test edilmiş ve elde edilen sonuçlar aşağıda tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 3.16. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek lçeği Aile Alt Boyutu Puanlarının Medeni Hal Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek zere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	A.Ort. _{sıra}	X ²	Sd	P
Aile	Evli	43	83.62	2.001	2	.367
	Bekar	96	75.72			
	Dul	14	65.46			
	Toplam	153				

* $p < .05$; ** $p < .01$

Tablo 3.16.'da görüldüğü gibi, işgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek lçeği'nin Aile Alt Boyut puanları sıralamalar ortalamalarının medeni hal değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis-H Testi sonucunda, medeni hal değişkenine göre, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($X^2 = 2.001$; $sd = 2$; $p > .05$).

Tablo 3.17. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Arkadaş Alt Boyutu Puanlarının Medeni Hal Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	A.Ort. _{sıra}	X ²	Sd	P
Arkadaş	Evli	43	88.17	5.468	2	.065
	Bekar	96	74.69			
	Dul	14	58.54			
	Toplam	153				

* p< .05; ** p< .01

Tablo 3.17.'de de görüldüğü gibi, işgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Arkadaş Alt Boyut puanları sıralamalar ortalamalarının medeni hal değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis-H Testi sonucunda, medeni hal değişkenine göre, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($X^2= 5.468$; $sd= 2$; $p> .05$).

Tablo 3.18. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Özel Kişi Alt Boyutu Puanlarının Medeni Hal Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	A.Ort. _{sıra}	X ²	Sd	P
Özel Kişi	Evli	43	84.76	2.226	2	.329
	Bekar	96	74.94			
	Dul	14	67.32			
	Toplam	153				

* p< .05; ** p< .01

Tablo 3.18.'de de görüldüğü gibi, işgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Özel Kişi Alt Boyut puanları sıralamalar ortalamalarının medeni hal değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis-H Testi sonucunda, medeni hal değişkenine göre, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($X^2= 2.226$; $sd= 2$; $p> .05$).

Tablo 3.19. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Medeni Hal Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	A.Ort. _{sıra}	X ²	Sd	P
Toplam	Evli	43	87.26			
Sosyal	Bekar	96	74.41	3.984	2	.136
Destek	Dul	14	63.25			
	Toplam	153				

* p< .05; ** p< .01

Tablo 3.19.'da da görüldüğü gibi, işgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği toplam puanları sıralamalar ortalamalarının medeni hal değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis-H Testi sonucunda, medeni hal değişkenine göre, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($X^2= 3.984$; $sd= 2$; $p> .05$).

Tablo 3.20. Yönetici Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Medeni Hal Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	A.Ort. _{sıra}	X ²	Sd	P
Toplam	Evli	43	69.42			
Yönetici	Bekar	96	77.71	3.708	2	.157
Destek	Dul	14	95.43			
	Toplam	153				

* p< .05; ** p< .01

Tablo 3.20.'de de görüldüğü gibi, işgörenlerin Yönetici Destek Ölçeği toplam puanları sıralamalar ortalamalarının medeni hal değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis-H Testi sonucunda, medeni hal değişkenine göre, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($X^2= 3.708$; $sd= 2$; $p> .05$).

3.6. İşgörence Algılanan Sosyal Destek Düzeyinin Yaşa Göre Farklılaşmasına İlişkin Bulgular

Araştırmanın amaçlarından bir diğeri, işgörence algılanan sosyal destek düzeyinin yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığının sınanmasıdır. Bu amaçla; örneklem grubunun Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin ana alt boyutlarından ve bütününden aldıkları puanların ve Yönetici Destek Ölçeğinin bütününden aldıkları puanların sıralamalar ortalamalarının yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığı Kruskal Wallis-H Testi kullanılarak test edilmiş ve elde edilen sonuçlar aşağıda tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 3.21. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Aile Alt Boyutu Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşıp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	A.Ort. _{sıra}	X ²	Sd	P
Aile	21 yaş ve altı	28	86.61	2.315	2	.314
	22-30 yaş	112	73.73			
	31 yaş ve üzeri	13	84.50			
	Toplam	153				

* p< .05; ** p< .01

Tablo 3.21.'de de görüldüğü gibi, işgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Aile Alt Boyut puanları sıralamalar ortalamalarının yaş değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis-H Testi sonucunda, yaş değişkenine göre, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($X^2= 2.315$; $sd= 2$; $p> .05$).

Tablo 3.22. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Arkadaş Alt Boyutu Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	A.Ort. _{sıra}	X ²	Sd	P
Arkadaş	21 yaş ve altı	28	75.73	.788	2	.674
	22-30 yaş	112	76.11			
	31 yaş ve üzeri	13	87.38			
	Toplam	153				

* p< .05; ** p< .01

Tablo 3.22.'de de görüldüğü gibi, işgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Arkadaş Alt Boyut puanları sıralamalar ortalamalarının yaş değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis-H Testi sonucunda, yaş değişkenine göre, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($X^2= .788$; $sd= 2$; $p> .05$).

Tablo 3.23. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Özel Kişi Alt Boyutu Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	A.Ort. _{sıra}	X ²	Sd	P
Özel Kişi	21 yaş ve altı	28	78.61	1.487	2	.476
	22-30 yaş	112	75.03			
	31 yaş ve üzeri	13	90.50			
	Toplam	153				

* p< .05; ** p< .01

Tablo 3.23.'de de görüldüğü gibi, işgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Özel Kişi Alt Boyut puanları sıralamalar ortalamalarının yaş değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis-H Testi sonucunda, yaş değişkenine göre, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($X^2=1.487$; $sd= 2$; $p> .05$).

Tablo 3.24. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	A.Ort. _{sıra}	X ²	Sd	P
Toplam	21 yaş ve altı	28	80.75			
Sosyal	22-30 yaş	112	74.67	1.473	2	.479
Destek	31 yaş ve üzeri	13	89.04			
	Toplam	153				

* p< .05; ** p< .01

Tablo 3.24.'de de görüldüğü gibi, işgörenlerin Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği toplam puanları sıralamalar ortalamalarının yaş değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis-H Testi sonucunda, yaş değişkenine göre, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($X^2=1.473$; $sd= 2$; $p> .05$).

Tablo 3.25. Yönetici Destek Ölçeği Toplam Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	A.Ort. _{sıra}	X ²	Sd	P
Toplam	21 yaş ve altı	28	79.34			
Yönetici	22-30 yaş	112	73.44	5.148	2	.076
Destek	31 yaş ve üzeri	13	102.62			
	Toplam	153				

* p< .05; ** p< .01

Tablo 3.25.'de de görüldüğü gibi, işgörenlerin Yönetici Destek Ölçeği toplam puanları sıralamalar ortalamalarının yaş değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Kruskal Wallis-H Testi sonucunda, yaş değişkenine göre, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($X^2=5.148$; $sd= 2$; $p> .05$).

4. BÖLÜM

SONUÇLAR VE TARTIŞMA

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın amaçları kapsamında elde edilen bulguların literatür ışığında tartışılmasına, araştırmanın doğurgularına ve sınırlılıklarına yer verilmiştir.

Bu çalışmada işgörence algılanan sosyal desteğin, mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada bu konunun ele alınmasının en önemli sebeplerinden birisi literatürde sosyal desteği iş doyumunu ve tükenmişlik değişkenleri açısından incelemiş bir araştırmanın olmaması ve çalışmanın endüstri-örgüt psikolojisi alanına katkı sağlayacağı düşüncesidir.

4.1. Araştırmada Yer Alan Algılanan Sosyal Destek, Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyumu Değişkenleri ile Bağımsız Değişkenler Arasındaki İlişkilerin Tartışılması

Araştırma hipotezleri kapsamında yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve kurumda çalışma süresi bağımsız değişkenler olarak değerlendirilmiştir. Ancak yaş, cinsiyet ve medeni durum değişkenleri ile algılanılan sosyal destek, yönetici desteği, tükenmişlik ve iş doyumunu arasında anlamlı bir farklılaşma bulunmamıştır. Bu durum Yıldırım'ın (2008) ve Altay'ın (2007) çalışmasıyla benzerlik gösterirken, Fako ve Forcheh'in (2000) gerçekleştirdiği çalışmayla farklılık göstermektedir. Fakat

yapılan analizler sonucunda çok boyutlu algılanılan sosyal destek ölçeğinin alt boyutlarından biri olan özel kişi alt boyut puanının istatistiksel açıdan .05 düzeyinde anlamlı olduğu görülmüştür ($p < .05$). Buna göre kadınların özel kişi alt boyut puanları erkeklerinkinden anlamlı derecede daha yüksektir. Bu sonuç Mansfield ve arkadaşlarının (1992) çalışmasıyla benzerlik göstermektedir.

İşgörence algılanılan sosyal desteğin tükenmişliği ve iş doyumunu etkileyip etkilemediğinin öğrenilmeye çalışıldığı bir diğer bağımsız değişken ise eğitim düzeyi değişkenidir. Yapılan analizler sonucunda önlisans mezunu olanların lise mezunu olanlara göre yönetici desteğini daha yüksek olarak hissettiklerini görülmüştür. Diğer gruplar arasındaki farklılık ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > .05$). Bu sonuca benzer bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Araştırma kapsamında değerlendirilen bir diğer bağımsız değişken ise kurumda çalışma süresidir. Yapılan analizler sonucunda kurumda 1 yılın altında çalışanların kurumda 3 yılın üzerinde çalışanlara göre ve kurumda 1-2 yıldır çalışanların kurumda 3 yılın üzerinde çalışanlara göre yönetici desteğini daha yüksek olarak hissettikleri görülmüştür. Diğer gruplar arasındaki farklılık ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > .05$). Bu sonuç Bataineh'in (2009) özel eğitim öğretmenleriyle ve Yıldırım'ın (2008) psikolojik danışmanlarla yaptığı araştırmayla farklılık gösterirken, Song (2008) tarafından ortaokul öğretmenleriyle yapılan çalışmanın sonucunu desteklemektedir.

4.2. Araştırmada Yer Alan Algılanan Sosyal Destek ile Mesleki Tükenmişlik Değişkenleri Arasındaki İlişkilerin Tartışılması

Araştırmada birinci hipotez kapsamında algılanılan sosyal destek ile tükenmişlik değişkenleri arasındaki ilişki incelenmiş olup, sosyal desteği yüksek olan çalışanların tükenmişlik düzeylerinin düşük olacağı varsayılmıştır.

Song 2008 yılında Shangqiu’da çalışan 400 ortaokul öğretmeni ile yaptığı çalışmasında tükenmişlik ile sosyal desteğin ilişkisini incelemiştir. Yapılan analizler sonucunda kurumda 1 yıl ve altında çalışan iřęörenlerin daha az tükenmişlik hissettiği ve cinsiyet ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olmadığı bulunmuştur. Aynı zamanda kişisel başarı ve sosyal destek arasında pozitif bir ilişki gözlenirken; yönetici ve müdürden alınan sosyal desteğin tükenmişliği azalttığı sonucuna varılmıştır.

Sarros ve Sarros 1992 yılında Avustralya’da devlet okullarında çalışan 491 ortaokul öğretmeni ile yaptıkları çalışmalarında sosyal destek ile öğretmenlerin hissettikleri tükenmişliği House’un tipolojisini kapsamında incelemişlerdir. Yapılan analizler sonucunda tükenmişlik ve yönetici desteği arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmiştir.

Iverson, Olekalns ve Erwin 1998 yılında 487 sağlık uzmanı ile yaptıkları çalışmalarında duygulanım, organizasyonel stres faktörleri ve işte devamsızlığı tükenmişlik kapsamında incelemişlerdir. Yapılan analizler sonucunda negatif duygulanım (kişinin kendini olumsuz, stresli hissetmesi) ile sosyal destek ve iş doyumunun ters yönlü bir ilişkiye sahip olduğu ve bu durumun iřęörenlerde duygusal tükenme ve kendini soyutlamaya sebep olduğu gözlenmiştir.

Prins ve arkadaşları 2007 yılında 158 Hollandalı hastane çalışanı ile yaptıkları çalışmada sosyal desteğin tükenmişliğe olan etkisini incelemişlerdir. Bulgulara göre düşük sosyal destek duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya sebep olurken, çalışanların yöneticilerden aldıkları duygusal destek, takdir desteği ve bilgisel destekten memnun olmadıkları görülmüştür. Araştırma sonucunda tükenmişliğe sebep olan en önemli değişkenin yöneticilerden alınamayan duygusal destek olduğu bulunmuştur.

Pozo-Muñoz ve arkadaşları 2008 yılında öğretmenlerin aldıkları sosyal destek, hissettikleri tükenmişlik ve beden sağlığı değişkenlerinin ilişkisini ve sosyal desteğin tampon etkisini incelemişlerdir. Araştırmaya 158 öğretmen katılmıştır. Araştırma sonucunda tükenmişlik ve beden sağlığının negatif bir ilişkiye sahip olduğu, duygusal tükenmenin beden sağlığını en olumsuz etkileyen faktör olduğu ($r=-.49$; $p<.01$) ve tükenmişliğin diğer boyutları olan düşük kişisel başarı hissi ($r=-.47$, $p<.01$) ve duyarsızlaşmanın da ($r=-.31$, $p<.01$) beden sağlığını olumsuz etkilediği gözlenmiştir. Araştırmanın diğer bir sonucu ise alınan sosyal destek ve beden sağlığı arasında pozitif yönlü bir ilişkinin ($r=.46$, $p<.01$) olduğu ve yöneticilerden ($r=.49$, $p<.01$) alınan bilgisel sosyal desteğin ($r=.47$, $p<.01$) işgöreni en olumlu etkileyen faktör olduğu görülmüştür. Ayrıca araştırma kapsamında sosyal destek ve tükenmişliğin negatif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu ($r=-.35$, $p<.01$) elde edilen sonuçlar arasındadır.

Altay 2007 yılında 434 okul yöneticisinin katılımıyla yaptığı araştırmasında okul yöneticilerinin tükenmişlik ve çok boyutlu algılanan sosyal destek düzeylerini, yaş, cinsiyet bağımsız değişkenleri açısından incelenmiştir. Araştırmada Maslach Tükenmişlik Envanteri ve Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği

kullanılmıştır. Araştırma sonucunda mesleki tükenmişlik ile çok boyutlu algılanan sosyal destek arasında negatif bir ilişki olduğu gözlenirken, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutu ile sosyal destek ölçeğinin özel kişi alt boyutu hariç anlamlı korelasyonlar olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca okul yöneticilerinin Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği düzeylerinde yaş ve cinsiyet değişkenlerine göre fark olmadığı görülmüştür.

Yukarıda bahsedilen araştırmalar ve benzer araştırmalardan yola çıkarak işgörence algılanan sosyal desteğin ve yönetici desteğinin tükenmişliği azaltacağı düşünülmüştür. Toplanan veriler sonucunda tahmin edilenin aksine işgörence algılanan sosyal destek düzeyi ile tükenmişlik düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamazken, işgörence algılanan yönetici destek düzeyi ile duygusal tükenme ($r = -.310; p < .01$), duyarsızlaşma ($r = -.237; p < .01$), düşük kişisel başarı ($r = -.218; p < .01$) ve toplam tükenmişlik ($r = -.346; p < .01$) düzeyi arasında istatistiksel açıdan .01 düzeyinde anlamlı ve ters yönlü ilişkiler belirlenmiştir. Yönetici destek düzeyi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi gösteren bulgular diğer benzer araştırmaların sonuçları ile paralellik göstermektedir (Song, 2008; Sarros ve Sarros, 1992; Prins ve arkadaşları, 2007; Güngör, 1997). Araştırma verileri incelendiğinde birinci hipotezin kısmen doğrulandığı ve yöneticiden alınan sosyal desteğin tükenmişliği azaltmada önemli bir faktör olduğu söylenebilir.

4.3. Araştırmada Yer Alan Algılanan Sosyal Destek ile İş Doyumu Değişkenleri Arasındaki İlişkilerin Tartışılması

Araştırmada ikinci hipotez kapsamında algılanılan sosyal destek ile iş doyumunu değişkenleri arasındaki ilişki incelenmiş olup, sosyal desteği yksek olan çalışanların iş doyumunu dzyelerinin yksek olacağı varsayılmıştır.

Girgin 2009 yılında 446 üretmenin katılımıyla gerçekleştirdiği çalışmasında retmenlerin iş doyumuna etki eden faktrleri araştırmıştır. Araştırmada Minnesota İş Doyum leği ve araştırmacı tarafından geliştirilen bilgi formu kullanılmıştır. Yapılan analizler sonrasında retmenlerin medeni durumları, mesleklerini sevmeleri, ynetici ve meslektaşlarından gdrdükleri sosyal destek, uyum ve davranış sorunu olan rencileri olup olmaması, okul ortamından memnun olmaları, geçim sorunları, mesleği seçme Őekilleri ve retmenlik mesleğinin toplumsal saygınlığına ilişkin grurşlerinin iş doyumunu etkilediği saptanmıştır.

Ladebo 2008 yılında iş doyumunun algılanılan ynetici sosyal destek ve rgutsel tabiiyet (organizational citizenship) değişkenleri üzerine etkisini incelemiştir. Tarım firmasında çalışan 270 işgören ile yaptığı çalışmasında algılanılan ynetici sosyal desteğinin kişilerde iş doyumuna sebep olduğu ve bu desteğin işgörenin kuruma olan tabiiyetini sağlama konusunda motive ettiği grrlmüştür.

Ng ve Sarris 2009 yılında yaptıkları araştırmada kişi-rgüt uyumu, algılanan rgutsel destek, iş doyumunu ve işe bağlılık değişkenlerinin ilişkilerini incelemişlerdir. Araştırmaya 19-65 yaş aralığında 103 Avustralyalı sağlık çalışanı katılmıştır.

Araştırma sonucunda algılanan örgütsel desteğin iş doyumuna ve örgütsel bağlılığa sebep olduğu gözlenmiştir.

Boz ve arkadaşları 2009 yılında 288 işgörenin katılımıyla, iş yerinde ilişkilerde yaşanan çatışmaların azaltılmasında iş-aile işbirliğinin ve yönetici sosyal desteğinin etkisini incelemiştir. Yapılan analizler sonucunda ilişkilerde yaşanan çatışmaların ve iş doyumunun ters yönlü bir ilişkiye sahip olduğu; iş-aile işbirliği ve yöneticiden alınan sosyal desteğin ise bu sorunu çözmede tampon etkisi yaptığı görülmüştür. Ayrıca araştırma sonucunda iş yerinde alınan duygusal ve araçsal sosyal desteğin işgörenin hem evde hem de işte daha olumlu olmasına sebep olduğu sonucuna varılmıştır.

Mansfield ve arkadaşları 1992 yılında rastgele seçilen 85 bayan büro memuru ile yaptıkları araştırmalarında sosyal destek ile iş doyumunun ilişkisini incelemiştir. Yapılan analizler sonucunda meslektaşlardan alınan sosyal desteğin iş doyumuna sebep olduğu gözlenirken; eşten ya da sevgiliden alınan sosyal desteğin iş ortamında yaşanan olumsuz durumlara tampon etkisi yaptığı bulunmuştur.

Braugh ve Pears 2004 yılında rastgele seçilen 95 sosyal hizmetler uzmanı ile yaptığı araştırmasında iş yerinde alınan sosyal desteğin kişinin işteki psikolojik durumuna etkisini incelemiştir. Yapılan analizler sonucunda meslektaşlardan alınan sosyal desteğin kişinin psikolojik durumuna ve iş doyumuna bir etkisi gözlenmezken, yöneticilerden alınan sosyal desteğin işgörenleri iyi hissettirdiği ve iş doyumlarını artırdığı gözlenmiştir.

Yukarıda bahsedilen araştırmalar ve benzer araştırmalardan yola çıkarak işgörence algılanan sosyal desteğin ve yönetici desteğinin iş doyumunu arttıracığı

düşünülmüştür. Toplanan veriler sonucunda tahmin edilenin aksine işgörence algılanan sosyal destek düzeyi ile iş doyumunu düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamazken, yönetici destek düzeyi ile içsel doyum ($r = .218; p < .01$) ve dışsal doyum ($r = .339; p < .01$) düzeyi arasında ise istatistiksel açıdan .01 düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki belirlenmiştir. Yönetici destek düzeyi ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi gösteren bulgular diğer benzer araştırmaların sonuçları ile paralellik göstermektedir (Fako, 2000; Girgin, 2009; Ladebo, 2008; Boz ve arkadaşları, 2009; Braugh ve Pears; 2004). Araştırma verileri incelendiğinde ikinci hipotezin kısmen doğrulandığı ve yöneticiden alınan sosyal desteğin iş doyumunu arttırmada önemli bir faktör olduğu söylenebilir. Araştırma hipotezini doğrulayan benzer bir çalışma Purcell tarafından 2003 yılında 272 çağrı merkezi müşteri temsilcisinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Purcell yaptığı araştırmasında iş doyumuna ve doyumsuzluğa sebep olan faktörleri incelemiş ve meslektaşlardan ve yöneticiden alınan destek ile iş doyumunun pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğunu bulmuştur. Araştırma hipotezini doğrulayan bir diğer benzer çalışma ise Desmarais tarafından gerçekleştirilmiştir. Desmarais tarafından 2005 yılında yapılan çalışmaya göre kurumdan ve yöneticiden alınan sosyal desteğin, iş de görülen değer, örgüt içerisinde sağlanan kariyer imkanlarının ve daha az stresli ortamda çalışmanın çağrı merkezi müşteri temsilcilerinin iş doyumunu arttırdığı ve işgörenin bu durumunun müşteriye yansıdığı bulunmuştur. Desmarais yaptığı çalışmasında müşterilere (n=125) ve işgörene (n=397) ayrı ayrı ölçekler uygulamış ve işini seven çağrı merkezi müşteri temsilcilerinin müşterileri daha çok memnun ettikleri görülmüştür.

Literatürden elde edilen bilgiler ve araştırma sonuçları incelendiğinde işgörenlerin kendilerini psikolojik ve fizyolojik olarak sağlıklı hissetmeleri;

kendilerini kurumun bir parçası olarak görmeleri; işgörenlerin işte verimliliğinin artması için sosyal destek almalarının önemi dikkat çekmektedir. Bu araştırmada aileden, arkadaştan ya da özel kişiden alınan sosyal desteğin iş doyumuna ve tükenmişliğe bir etkisinin olmadığı bulunurken, yöneticiden alınan sosyal desteğin ise işgörenin tükenmişliğini azaltmada ve onun işten haz almasını sağlamada çok önemli etkisi olduğu görülmüştür. Araştırma kapsamında kurumda 1 yılın altında ve 1-2 yıldır çalışanların ve ön lisans mezunu işgörenlerin diğer gruplara göre daha çok sosyal destek aldıkları gözlenmiştir. Bu, kuruma yeni katılan ve yeni mezun işgörelere kurumu tanımak, sevmek ve işlerini daha iyi yapmaları için olumlu katkıları sağlayabilecekken, daha tecrübeli ve üniversite eğitimi almamış işgörelere açısından ise daha hızlı tükenmişlik yaşama ve işten doyum almama gibi olumsuz sonuçları doğurabilecektir. Özellikle yapılan çalışmanın çağrı merkezi müşteri temsilcileriyle yapıldığı düşünülürse konu biraz daha fazla önem arz etmektedir. Türkiye’de çağrı merkezi endüstrisi yeni gelişmekte olup birçok kişi iş bulamamaktan ötürü çağrı merkezlerinde çalışmak zorunda kalmaktadır. Araştırmacı tarafından yapılan gözlemler, birebir görüşmeler ve elde edilen veriler sonucunda çağrı merkezi çalışanlarının çok düşük ücretlerle, fazla mesai harcayarak çoğu zaman iş-aile dengesini sağlayamadan ve sağlıksız fiziksel koşullarda çalıştıkları görülmüştür. Bunların yanı sıra çağrı merkezi müşteri temsilcilerinin uzun saatler boyunca telefonda müşteri memnuniyetini esas alıp, sürekli kontrol altında hata yapmamak üzere çalıştıkları düşünülürse durum daha da vahimleşmektedir. Aynı zamanda araştırmacı tarafından yapılan görüşmelerde, çağrı merkezlerindeki iş yükünden ve sürekli yardım bekleyen müşterilerin olmasından dolayı takım liderleri ve çağrı merkezi müşteri temsilcileri arasında iletişimsizlik olduğu görülmüştür. Varolan iş yükü ve sonrasında yaşanan iş stresinden dolayı takım liderleri ve çağrı

merkezi çalışanları genellikle e-posta yolu ile birbirleriyle haberleşmekte ve iş süreçleri ya da çözüm yolları hakkında çok az bilgi paylaşmaktadırlar (Pruner, 2008). Ayrıca eski otoriter yönetsel yaklaşımlar ve ilişkilerin genellikle dikey yönde olmasından dolayı takım liderleri, yöneticiler ve çağrı merkezi müşteri temsilcileri arasında işgörene ya da kuruma katkı sağlayacak yatay iletişim tarzı benimsenmemiştir. Bunu önlemek ve hem kuruma hem de işgörene fayda sağlamak adına yöneticilerin ya da takım liderlerinin işgörenlerle karar verme ve fikir alış veriş sırasında daha katılımcı yaklaşımlar sergilemelerinin önemi dikkati çekmektedir (Gaumont, 2008). Bu noktada çağrı merkezi müşteri temsilcilerine sağlanan koçluk hizmetleri; sorunların, tecrübelerin ya da başarıların tartışıldığı paylaşım ortamlarının hazırlanması; ödüllendirmenin kullanılması; değerli ve başarılı olduklarının takım liderleri ya da yöneticiler tarafından hissettirilmesi ve belirtilmesi onların işe bağlılığını artırmada, işlerini sevmelerini sağlamada ve işlerini en iyi şekilde yapmalarını destek olmada büyük katkı sağlayacaktır. Bu farklılık hem işgörene hem de kuruma olumlu yönde geri dönüşler sağlayacaktır. Yöneticisinden ya da kurumundan sosyal destek gören işgören işini daha çok sevecek, daha az tükenecek ve işinde kalmayı tercih edecektir. Ayrıca bu durum çağrı merkezi müşteri temsilcilerinin kendilerini çok daha iyi hissetmelerini ve fizyolojik ve psikolojik olarak daha az zarar görmelerini sağlayacaktır. Dolayısıyla işe gelmeme, işten kaçma gibi durumlar en aza indirgenebilecek ve kurumun işe alım esnasında ya da işe alım sonrasında harcadığı eğitim vb. gibi maliyetler azalacak, yetkin çalışan elde tutulabilecektir. Bunun bir diğer artısı ise işini seven çağrı merkezi müşteri temsilcilerinin olumlu psikolojik durumlarının muhatap olduğu müşterilere yansıtacağı ve müşteri memnuniyetini sağlayacağı düşüncesidir. Müşteri

memnuniyetini sağlayan kurumlar hem kendi saygınlığını koruyacak hem de sadık müşteri kazanabileceklerdir.

Yapılan bu çalışmada elde edilen bulguların, endüstri ve örgüt psikolojisi alanında yapılacak araştırmalara katkı sağlayacağı ve gerçekleştirilecek akademik çalışmalara ışık tutacağı düşünölmektedir. Fakat bu sonuçları genelleyebilmek ve alan içerisinde uygulamasını sağlayabilmek için farklı işęören gruplarında daha fazla araştırma yapılması gerekmektedir.

KAYNAKLAR

Arıkanlı, A., & Ulubaş, B. (2004). Yönetim Fonksiyonları ve Yönetici Davranışları. 22 Eylül 2009'da

www.tarimpersonel.gov.tr/organizasyon/.../bekirulubasKitap.doc adresinden indirildi.

Aksüllü, N., & Doğan, S. (2004). Huzurevinde ve Evde Yaşayan Yaşlılarda Algılanan Sosyal Destek Etkenleri ile Depresyon Arasındaki İlişki. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 5, 76.

Altay, M. (2007). Okul Yöneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bacon, J. (2009). Dealing with Burnout. Bacon, J. (Ed), *The Art of Community: Building the New Age of Participation* (pp. 295- 296). CA: O'Reilly Media.

Barutçu, E., & Serinkan, C. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli'de Yapılan Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 8 (2), 541-561.

Bataineh, O. (2009). Sources of Social Support Among Special Education Teachers in Jordan and Their Relationship to Burnout. *International Education*, 39(1).

Beyazyürek, F. Ş. (2009). Urie Bronfenbrenners'in İnsan Gelişimine Çevresel Yaklaşımı. 15 Mayıs 2009'da

<http://www.seyhanram.gov.tr/?syf=belgeler&aciklama=%DDndirilebilir%20Dosyalar> adresinden indirildi.

Bisen, V., & Priya. (2010). *Industrial Psychology*. New Delhi: New Age International.

Boz, M., Martínez, İ. & Munduate, L. (2009). Breaking Negative Consequences of Relationship Conflicts at Work: The Moderating Role of Work Family Enrichment and Supervisor Support. *Revista de Psicologia del Trabajo y de Las Organizaciones*, 25(2), 113-121.

Brough, P., & Pears, J. (2004). Evaluating the Influence of The Type of Social Support on Job Satisfaction and Work Related Psychological Well-Being. *International Journal of Organisational Behaviour*, 8(2), 472-485.

Budak, S. (2005). *Psikoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Cobb, S. (1976). Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine*. 38(5), 300-314.

Cohen, S., & McKay, G. (1984). Social Support Stress and the Buffering Hypothesis: A Theoretical Analysis. In Baum, A. (Ed), Taylor, S. E. (Ed), & Singer, J. E. (Ed), *Handbook of Psychology and Health* (pp. 253-267). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, Social Support, and The Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.

Collins, K. (2007). Exploring Business. 25 Temmuz 2010'da <http://www.flatworldknowledge.com/node/28089#web-28089> adresinden indirildi.

Cutrona, C. E., & Suhr J. A. (1994). Social Support Communication in the Context of Marriage: An Analysis of Couples' Supportive Interactions. In: Burleson, B. R. (Ed), Albrecht, T. L. (Ed), and Sarason, I. G. (Ed), *Communication of Social Support: Messages, Interactions, Relationships, and Community* (pp. 122). Thousand Oaks, Sage Publications.

Dalton, G. W., & Lawrence, P. R. (1971). *Motivation and Control in Organizations*. Homewood. IL: Richard D. Irwin.

Desmarais, M. (2005). Call Center Employee Satisfaction and Customer Satisfaction Link. *SQM Group Revised*. 24 Temmuz 2010'da

<http://www.connectionsmagazine.com/papers/5/21.pdf> adresinden indirildi.

Donovan, J. J. (2009). İş Motivasyonu. Anderson, N. (Ed) , Ones D. S. (Ed), Sinangil, H. K. (Ed), & Viswesvaran C. (Ed), *Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı Cilt 2* (pp. 62,71). İstanbul: Literatür Yayıncılık.

Durak, S. (2009). Anadolu ve Genel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve Sosyal Destek Düzeylerinin Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Fako, T. T., & Forchheh, N. (2000). Job satisfaction among nurses in Botswana. *Journal of the South African Sociological Association*, 31 (1), 10-21.

Fonagy, P. (2001). *Attachment theory and psychoanalysis*. New York: Other Press

Freeman, W. L. (2004). How Relationships and Life Events Affect Health: Human Studies. In A. Freeman, W. L. (Ed), & Lawlis, G. F. (Ed). *Mosby's Complementary&Alternative Medicine, A Research Based Approach* (pp. 103-108). St. Louis, MO: Mosby.

Gaumond, J. (2008). Five Tips for Engaging Gen X & Y Talent. *Contact Management*, 8(1). 29 Temmuz 2010'da

[http://www.contactmanagement.ca/08CM\(j-f\)_web.pdf](http://www.contactmanagement.ca/08CM(j-f)_web.pdf) adresinden indirildi.

Girgin, G. (2009). Öğretmenlerin İş Doyumuna Etki Eden Faktörlerin İncelenmesi. *e-Journal of New World Sciences Academy (NWSA)*, 4(4), 1297-1307.

Güngör, S. (1997). Effects of Job Stressors and Social Support on Burnout in a Turkish Sample. Unpublished Master's Thesis, Boğaziçi University, Social Sciences Institute.

“Hakkaniyet Teorisi”, 11 Kasım 2009’da

http://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_96.htm adresinden indirildi.

Harris, E. T. (1993). *Applied Organizational Communication: Perspectives, Principles, and Pragmatics*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Hawkins, D. I., Mothersbaugh, D. L., & Best, R. J. (2007). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. 10/e, McGraw-Hill Irwin.

House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support*. MA: Addison-Wesley. 10 Aralık 2009’da

http://www.euphix.org/object_document/o5479n27411.html adresinden indirildi.

Iverson, R.D., Olekalns, M., & Erwin, P.J. (1998). Affectivity, Organizational Stressors, and Absenteeism: A Causal Model of Burnout and Its Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 52(1), 1-23.

Izgar, H. (2008). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. Konya: Eğitim Akademi Yayınları.

Jacobs, S., & Dodd, K. (2003). Student Burnout as a Function of Personality, Social Support and Workload. *Journal of College Student Development*, 44(3), 291-303.

Karasar, N. (2002). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Kaymakçıoğlu, Ç. (2001). Effects of Perceived Stress, Social Support, Expectancies and Coping Style on Depression and Anxiety. Unpublished Master's Thesis, Boğaziçi University, Social Sciences Institute.

Ladebo, O. (2008). Perceived Supervisory Support and Organisational Citizenship Behaviours: Is Job Satisfaction a Mediator?. *South African Journal of Psychology*, 38(3), 479-488.

Mansfield, P. K., Lois, L., Vicary, J. R., Koch, P. B. et al. (1992). Social Support and The Job Satisfaction of Female Clerical Workers. *Journal of Employment Counseling*, 29(3), 113-16.

Maslach ve Leiter’e göre Tükenmişliğin Kaynakları. 12 Mart 2010’da http://www.churchlink.com.au/churchlink/forum/r_croucher/stress_burnout.html adresinden indirildi.

Millward, L. (2005). *Understanding Occupational and Organizational Psychology*. London: Sage Publications.

Miner, J. B. (2002). *Organizational Behavior: Foundations, Theories, and Analyses*. Oxford: Oxford University Press.

Ng, C., & Sarris, A. (2009). Distinguishing Between The Effect of Perceived Organisational Support and Person Organisation Fit on Work Outcomes. *The Australian and New Zealand Journal of Organisational Psychology*, 2, 1-9.

Osborn, R., Hunt, J., & Schemerhorn J. (1997). *Organizational Behaviour*. New York: John Wiley & Sons.

Öner, N. (2005). *Türkiye’de Kullanılan Psikolojik Testlerden Örnekler*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınevi.

Özdayı, N. (1990). Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini, İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi. Yayımlanmış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.

Özgüven, İ. E (2003). *Endüstri Psikolojisi*. Ankara: PDREM Yayınları.

Porter ve Lawler Başarı/Tatmin Beklentisi Kuramı 7 Mart 2010’da

<http://www.learnmanagement2.com/porterandlawlerexpectancytheory.htm>
adresinden indirildi.

Pozo-Muñoz, C., Salvador-Ferrer, C., Alonso-Morillejo, E., & Mendez, J. M.(2008). Social Support, Burnout and Well-Being in Teaching Professionals: Contrast of a Direct and Buffer Effect Model. *Ansiedad y Estrés*, 14(2-3), 127-141.

Prins J. T., Hoekstra-Weebers, J. E. H. M., Gazendam-Donofrio, S. M., Van De Wiel, H. B. M., Sprangers, F., Jaspers, F. C. A., & Heijden, F. M. M. A. (2007). The Role of Social Support in Burnout Among Dutch Medical Residents Psychology. *Health & Medicine*, 12(1), 1-6.

Pruner, T. (2008). Countering Agent Burnout, Contact Management, Volume 8(1). 29 Temmuz 2010’da [http://www.contactmanagement.ca/08CM\(j-f\)_web.pdf](http://www.contactmanagement.ca/08CM(j-f)_web.pdf)
adresinden indirildi.

Purcell, L. E., (2003). Factors That Leads to Job Satisfaction and Dissatisfaction of County Extension Agents in Georgia. Unpublished Doctorate Thesis, The University of Georgia, Social Sciences Institute.

15 Temmuz 2010’da

http://www.coe.uga.edu/leap/adminpolicy/dissertations_pdf/PurcellLoriElizabeth.pdf
adresinden indirildi.

Ransford, C. R., Crouter, A. C., ve McHale, S. M. (2008). Implications of Work Pressure and Supervisor Support for Fathers’, Mothers’ and Adolescents’ Relationships and Well-Being in Dual-Earner Families. *Community, Work & Family*, 11(1), 37-60.

Reinardy, S. (2009). Beyond Satisfaction: Journalists Doubt Career Intentions as Organizational Support Diminishes and Job Satisfaction Declines. *Atlantic Journal of Communication*, 17(3) .126 – 139.

Richman, J. M., Rosenfeld, L. B., & Bowen, G. L. (1988). Social Support For Adolescents At Risk of School Failure. *Social Work*, 43.

Roth, A.R., & Gold, Y. (1993). *Teachers Managing Stress and Preventing Burnout: The Professional Health Solution*. London: Falmer Press.

- Sabuncuoğlu, Z. (1984). *Çalışma Psikolojisi*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M. (2005). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Alfa Aktuel Basım Yayınları.
- Sarason, B., Sarason I.G., & Pierce G.R. (1990). *Social Support: An Interactional View*. New York: J. Wiley & Sons.
- Sarason, I.G., Sarason, R.S., ve Pierce, G.R. (1994). Relationship-Specific Social Support: Toward a Model for the Analysis of Supportive Interactions. In: Burlison, B. R. (Ed), Albrecht, T.L. (Ed), and Sarason, I. G. (Ed), *Communication of Social Support: Messages, Interactions, Relationships, and Community* (pp. 96). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Sarros, J. C., & Sarros, A. M. (1992). Social Support and Teacher Burnout. *Journal of Educational Administration*, 30(1).
- Silah, M. (2005). *Endüstride Çalışma Psikolojisi*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Song, Z. (2008). Current Situation of Job Burnout of Junior High School Teachers in Shangqiu Urban Areas and Its Relationship with Social Support. *Frontiers of Education in China*, 3(2), 295-309.
- Sorias, O. (1988). Sosyal Destekler ve Ruh Sağlığı. *Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 27 (1), 359-363.
- Spector, P., Judge, T. A, Parker, S., Colbert, A. E., Heller, D. & Ilies, R. (2009). İş Tatmini: Kültürlerarası Bir İnceleme. Anderson, N. (Ed); Ones D.S. (Ed); Sinangil, H.K. (Ed) & Viswesvaran C. (Ed), *Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı Cilt 2* (pp. 33). İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Spielberger, C. (2004). *Encyclopedia of Applied Psychology*. Tampa, USA: University of South Florida.
- Stassen, M. A., & Ursel, N.D. (2009). Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and the Retention of Older Workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 82, 201–220.
- Tardy, C. H. (1994). Counteracting Task-Induced Stress: Studies of Instrumental and Emotional Support in Problem Solving Context. In: Burlison, Brant R. (Ed); Albrecht, Terrance L. (Ed); Sarason, Irwin G. (Ed). *Communication of social support: Messages, interactions, relationships, and community* (pp. 7). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications.
- Torun, A. (1995). Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Turner, R. J., & Turner, J. B. (1999). Social Integration and Support. In: Aneshensel, C.S. (Ed); Phelon, J.C. (Ed), *Handbook of the Sociology of Mental Health* (pp. 301). N.Y: Kluwer Academic/Pleum Publisher Inc.

Uslu, M. (1999). Resmi Eğitim Kurumlarında Çalışan Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Danışmanların Denetim Odağı ve Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Vaux, A. (1988). *Social Support: Theory, Research, and Intervention*. New York: Praeger Publishers.

Vroom'un Beklenti Kuramı, 15 Ocak 2010'da
<http://www.ziyanurkose.com/txts/liderlik.doc> adresinden indirildi.

Wehmeier, S. (1993). *Oxford Wordpower Dictionary*. Oxford: Oxford University Press.

Yıldırım, H. (2008). Relationships Between Burnout, Sources of Social Support and Sociodemographic Variables, Social Behavior & Personality. *An International Journal*, 36(5), 603-61.

Yılmaz, E., Yılmaz, E., & Karaca, F. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Destek ve Yalnızlık Düzeylerinin İncelenmesi. *Genel Tıp Dergisi*, 18, 71-79.

EKLER

EK – 1

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Lütfen aşağıdaki soruları eksiksiz doldurunuz.

Yaş: 21 Yaş ve Altı 22-30 Yaş Arası 31 Yaş ve Üzeri

Cinsiyet: Kız Erkek

Medeni Durum: Evli Bekâr Dul

Eğitim Düzeyi: Lise Önlisans Lisans ve Üzeri

Kurumda Çalışma Süresi: 1 Yıl Altı 1 -2 Yıl 3 Yıl ve Üzeri

Yardımlarınız için teşekkür ederim

Sueda Özcan Ceran

İletişim için: suedaboun@yahoo.com

EK- 2

Aşağıdaki 12 cümle ve her cümle altında da cevaplarınızı işaretlemeniz için 1'den 7'ye kadar rakamlar verilmiştir. Her cümlede **söyleyenin sizin için ne kadar doğru olduğunu veya olmadığını** belirtmek için o cümle altındaki **rakamlardan yalnız bir tanesini** daire içine alarak işaretleyiniz. Bu şekilde **12 cümlenin her birine bir işaret** koyarak cevaplarınızı veriniz. Lütfen **hiçbir cümleyi cevapsız bırakmayınız**. Sizce doğruya en yakın olan rakamı işaretleyiniz.

1. Ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana gerçekten yardımcı olmaya çalışır	0	1	2	3	4	5	6
Kesinlikle HAYIR							Kesinlikle EVET
2. İhtiyacım olan duygusal yardımı ve desteği ailemden (örneğin, annemden, babamdan, eşimden, çocuklarımdan, kardeşlerimden) alırım	0	1	2	3	4	5	6
Kesinlikle HAYIR							Kesinlikle EVET
3. Arkadaşlarım bana gerçekten yardımcı olamaya çalışırlar	0	1	2	3	4	5	6
Kesinlikle HAYIR							Kesinlikle EVET
4. İşler kötü gittiğinde arkadaşlarıma güvenebilirim	0	1	2	3	4	5	6
Kesinlikle HAYIR							Kesinlikle EVET
5. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve ihtiyacım olduğunda yanımda olan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var	0	1	2	3	4	5	6
Kesinlikle HAYIR							Kesinlikle EVET
6. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve sevinç ve kederimi paylaşabileceğim bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var	0	1	2	3	4	5	6
Kesinlikle HAYIR							Kesinlikle EVET
7. Sorunlarımı ailemle (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) konuşabilirim	0	1	2	3	4	5	6
Kesinlikle HAYIR							Kesinlikle EVET
8. Sevinç ve kederimi paylaşabileceğim arkadaşlarım var	0	1	2	3	4	5	6
Kesinlikle HAYIR							Kesinlikle EVET

9. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve duygularıma önem veren bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var						
0	1	2	3	4	5	6
Kesinlikle HAYIR						Kesinlikle EVET
10. Kararlarımı vermede ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana yardımcı olmaya isteklidir						
0	1	2	3	4	5	6
Kesinlikle HAYIR						Kesinlikle EVET
11. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve beni gerçekten rahatlatan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var						
0	1	2	3	4	5	6
Kesinlikle HAYIR						Kesinlikle EVET
12. Sorunlarımı arkadaşlarımla konuşabilirim						
0	1	2	3	4	5	6
Kesinlikle HAYIR						Kesinlikle EVET

EK-3

Yönetici Destek Ölçeği

Lütfen aşağıdaki sorulardan kendinize en yakın geleni işaretleyiniz.

		Tamamen Açıklıyor	Açıklıyor	Ne açıklıyor ne açıklamıyor	Açıklamıyor	Kesinlikle Açıklamıyor
1	İşinizin teknik yönlerini öğrenmenizde yardımcı oldular.	—	—	—	—	—
2	Sorunları çözmenizde size yardımcı oldular.	—	—	—	—	—
3	Sizin için yüksek performans düzeyleri saptadılar.	—	—	—	—	—
4	Sizi önemli kişilerle tanıştırdılar.	—	—	—	—	—
5	Ön planda görünebileceğiniz işler yapmanızı sağladılar.	—	—	—	—	—
6	Yaptığınız işin karşılığında beğeni ve takdir almanızı sağladılar.	—	—	—	—	—
7	İşe alınma, terfi ve ilerlemeniz için başkalarını ikna ettiler.	—	—	—	—	—
8	Stresli zamanda ve ortamda destek sağladılar.	—	—	—	—	—
9	Sizi mesleğinizin kabul gören bir üyesi olarak benimsediler.	—	—	—	—	—
10	Kendinize karşı olan güveninizde olumlu katkılarda bulundular.	—	—	—	—	—

11	Şirketin farklı bölümlerindeki yöneticilerle muhatap olmanızı sağlayacak işler verdiler.	—	—	—	—	—
12	Zorluğu dolayısı ile zamanında yetiştiremeyeceğiniz işleri tamamlamanızda size yardımcı oldular.	—	—	—	—	—
13	Şirkette daha üst seviyelerde olup bitenlerden veya dış etkenlerin şirketi nasıl etkilediğinden sizi haberdar ettiler.	—	—	—	—	—
14	İşinizle ilgili endişe ve korkularınızı açıkça konuşabilmeniz için size cesaret verdiler.	—	—	—	—	—
15	Karşılaştığınız problemlerde kendi tecrübelerini sizinle paylaşarak size yeni bir bakış açısı sağladılar.	—	—	—	—	—
16	İşinizde yeni yöntemler denemeniz için sizi cesaretlendirdiler.	—	—	—	—	—
17	Sizin için bir “örnek” teşkil ettiler.	—	—	—	—	—
18	Size, gelişmekte olduğunuzu ve şirket için gün geçtikçe daha değerli bir eleman olduğunuzu hissettirdiler	—	—	—	—	—

EK-4

Lütfen aşağıdaki sorulardan kendinize en yakın geleni işaretleyiniz.

Maslach Tükenmişlik Envanteri

	Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	—	—	—	—
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	—	—	—	—
3	Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	—	—	—	—
4	İşimin gereği karşılaştığım insanların ne hissettiklerini hemen anlarım.	—	—	—	—
5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	—	—	—	—
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten yıpratıcı.	—	—	—	—
7	İşimin gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	—	—	—	—
8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	—	—	—	—
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamlarına katkıda bulunduğumu inanıyorum.	—	—	—	—
10	Bu işte çalıştığım günden beri insanlara karşı sertleştim.	—	—	—	—
11	Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.	—	—	—	—
12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	—	—	—	—
13	İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	—	—	—	—

14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	—	—	—	—	—
15	İşimin gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	—	—	—	—	—
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışma bende çok fazla stres yaratıyor.	—	—	—	—	—
17	İşimin gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	—	—	—	—	—
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	—	—	—	—	—
19	Bu işte çok kayda değer başarı elde ettim.	—	—	—	—	—
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	—	—	—	—	—
21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	—	—	—	—	—
22	İşimin gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum	—	—	—	—	—

EK-5

Lütfen aşağıdaki sorulardan kendinize en yakın geleni işaretleyiniz.

Minesota İş Doyumu Ölçeği

		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Memnun Olup Olmadığım Karar Veremiyorum	Memnunum	Çok Memnunum
1	Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	—	—	—	—	—
2	Yalnız başıma çalışma fırsatı vermesi bakımından	—	—	—	—	—
3	Bazen farklı şeyler yapma fırsatı vermesi bakımından	—	—	—	—	—
4	Toplumda bana statü kazandırması bakımından	—	—	—	—	—
5	Amirimin bana davranışı bakımından	—	—	—	—	—
6	Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	—	—	—	—	—
7	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından	—	—	—	—	—
8	Bana iş güvencesi sağlaması bakımından	—	—	—	—	—
9	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam açısından	—	—	—	—	—

10	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam açısından	—	—	—	—	—
11	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından	—	—	—	—	—
12	İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	—	—	—	—	—
13	Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından	—	—	—	—	—
14	İş içinde terfi olanağımın olması açısından	—	—	—	—	—
15	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi açısından	—	—	—	—	—
16	İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi açısından	—	—	—	—	—
17	Çalışma şartları bakımından	—	—	—	—	—
18	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları açısından	—	—	—	—	—
19	Yaptığım bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	—	—	—	—	—
20	Yaptığım bir iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	—	—	—	—	—

ÖZGEÇMİŞ

1986 doğumlu olan Sueda Özcan Ceran 2008 yılında Boğaziçi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümü'nden mezun olduktan sonra, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Yüksek Lisans Programı'na girme hakkı kazanmıştır. Üniversitedeki öğrenimi esnasında Boğaziçi Üniversitesi Öğrenci Temsil Kurulu'nda üç sene boyunca Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümü'nü temsil etmiş ve son yıl başkan yardımcılığı yapmıştır. Ayrıca farklı gönüllü organizasyonlarda aktif roller üstlenmiştir. Çeşitli eğitim psikolojisi ve insan kaynakları alanlarında staj ve iş tecrübeleri bulunmaktadır. Şuanda kurumsal bir telekomünikasyon firmasında müşteri psikolojisi üzerine danışmanlık hizmetleri vermektedir.

