

T.C.
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ BÖLÜMÜ

ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT PSİKOLOJİ
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**BELEDİYELERDE ÇALIŞAN İŞGÖRENLERİN DURUMLULUK KAYGI, İŞ
DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN ÇEŞİTLİ DEĞİŞKENLER
AÇISINDAN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
BASRİ ÖZÇELİK
071107101

İstanbul,2009

T.C.
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ BÖLÜMÜ

ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT PSİKOLOJİ
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**BELEDİYELERDE ÇALIŞAN İŞGÖRENLERİN DURUMLULUK KAYGI, İŞ
DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN ÇEŞİTLİ DEĞİŞKENLER
AÇISINDAN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
BASRİ ÖZÇELİK

Tez Danışmanı
Prof.Dr. Nursel TELMAN

İstanbul,2009

ÖZET

BELEDİYELERDE ÇALIŞAN İŞGÖRENLERİN DURUMLULUK KAYGI, İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN ÇEŞİTLİ DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

Bu çalışmanın amacı, belediyelerde çalışan işgörenlerin durumluluk kaygı, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini belirleyerek bazı demografik ve mesleki değişkenler açısından durumluluk kaygı, iş doyumunu ve tükenmişlik puanlarının farklılaşıp farklılaşmadığına bakmaktır.

Araştırmaya 2008-2009 yılları arasında İl Belediyesi olarak Balıkesir, ilçe belediyesi olarak Manisa (Akhisar) ve İstanbul ilçe belediyelerinden Pendik ve Tuzla belediyelerinde çalışmakta olan memur ve işçi olmak üzere toplam 303 işgören katılmıştır. Araştırmaya sadece gönüllü olarak katılmak isteyen işgörenler dâhil edilmiştir.

Araştırmada verilerin toplanmasında Durumluluk Kaygı, İş Doyumu, Maslach Tükenmişlik Envanteri olmak üzere üç farklı ölçekten yararlanılmış ve ayrıca araştırmacı tarafından düzenlenen bilgi formu kullanılmıştır.

Analiz sonucunda Durumluluk kaygı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu arasındaki anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır. İş doyumunu ve tükenmişliğin durumluluk kaygı tarafından açıklanma düzeyini belirlemek amacıyla yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır

Durumluluk kaygı; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pozitif, kişisel başarı ve iş doyumunu ile negatif ilişkili bulunmuştur. İş doyumunun ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif, kişisel başarı ile pozitif ilişkili olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Belediye, Durumluluk Kaygı, İş Doyumu, Tükenmişlik

ABSTRACT

EXAMINING THE STATE ANXIETY JOB SATISFACTION AND BURNOUT LEVELS OF MUNICIPALITY EMPLOYEES WITH SOME VARIABLES

The main purpose of this study is to determine the state anxiety, job satisfaction and burnout levels of municipality employees in Pendik, Tuzla, Akhisar and Balıkesir Municipalities province and to observe whether the state anxiety, job satisfaction and burnout levels (scores) vary in view of some demographic and occupational variables.

This study was participated by 303 Municipality employees in Metropol Municipalities of İstanbul Pendik, Tuzla and Manisa (Akhisar); central district of Balıkesir during the 2008-2009.

The personal Information Sheet, The State Anxiety Inventory, The Maslach Burnout Scale, and The Minnesota Job Satisfaction Scale were used as measures. Data were analyzed using SPSS 15,0 and Lisrel 8.54 Package programs. The relationships between anxiety, job satisfaction, and burnout were examined using Pearson Moment Correlation and structural equation modeling. On the other hand demographic differences in terms of these variables were investigated using t test and Analysis of Variance.

Results demonstrated that there were significant correlations between anxiety, job satisfaction, and burnout. Also significant demographic differences were found in terms of the related variables

Key words: Municipalities, Trait Anxiety, Job Satisfaction, Burnout

TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın gerçekleőmesinde katkılarından ve sabrından dolayı öncelikle Tez Danıőmanım Prof.Dr. Nursel TELMAN'a teőekkürü bir borç bilirim. Sizin yönlendirmeleriniz ve tavsiyeleriniz benim için ilham kaynağı olmuştur.

Ayrıca Önerileri ile tezimin őekillenmesinde katkısı olan çok değerli hocam Prof.Dr. Ramazan ABACI'ya, sorduğum soruları bir kez olsun "yeter artık" demeden bıkmadan, usanmadan cevaplayan hocam Yrd. Doç.Dr. Ahmet AKIN'a sonsuz saygılarımı sunuyorum.

Özverisi ve hiç bitmeyen çalışma arzusuyla sıkıőtıđımda yanıbaőımda olan ve beni yönlendiren değerli hocam Yrd. Doç.Dr. Nevin KILIÇ'a ayrıca çok teşekkür ederim.

Uzun bir süre çocuklarla yalnız kalan ve yokluğumu onlara hissettirmeyen eőim Belgin'e...

Zamanlarından çaldığım halde sesleri hiç çıkmayan ve bunu yetişkin olgunluğuyla karőılayan ocuklarım Oğul ve Duru'ya çok teşekkür ediyorum.

Basri ÖZÇELİK
İstanbul, Kasım 2009

TANIMLAR

Belediye: Yerel ortak ihtiyaçların karşılanması maksadıyla kurulmuş olan mahalli idare birimleri olarak tanımlanmaktadır (Gözübüyük,2001:194).

Durumluluk Kaygı: insan organizmasının zamanla çeşitli şekillerde değişen, sürekli aynı düzeyde kalmayan, geçici olan duygusal bir durum olarak nitelendirilebilir. Bu durumda olan bireyin yaşadığı kaygı, kızarma, terleme ve buna benzer birçok fiziksel değişimlerle kendini belli eder (Le Compte ve Öner, 1983).

İş Doyumu: İşgörenlerin iş ve iş deneyimine ait değerlendirmelerinin karşılandığını algılaması ve bu değerlerin bireyin gereksinimleri ile uyumlu olması durumudur(Telman ve Ünsal, 2004).

Tükenme: Başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu (Freudenberger, 1974:159)

İÇİNDEKİLER	SAYFA
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
TEŞEKKÜR.....	iv
TANIMLAR.....	v
İÇİNDEKİLER	1
TABLolar LİSTESİ.....	5
ŞEKİLLER LİSTESİ	7
BÖLÜM I GİRİŞ	8
1.1. Kamu Yönetimi ve Belediyeler.....	11
1.1.2.Belediye.....	13
1.2. Kaygı.....	15
1.2.1.Kaygının Tanımı	15
1.2.2.Kaygı Araştırmaları.....	22
1.3. İş Doyumu Kavramı.....	24
1.3.1. İş Doyumunun Tanımı	27
1.3.2. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler.....	32
1.3.2.1 Dışsal Faktörler	35
1.3.2.1.1.Ücret.....	35
1.3.2.1.2. Fiziksel Çalışma Koşulları	36
1.3.2.1.3.Terfi Koşulları.....	37
1.3.2.1.4.Amir ve Arkadaşlarıyla İlişkiler.....	38
1.3.2.1.5.İş Güvenliği.....	39
1.3.2.1.6.Örgüt Kültürü	41
1.3.2.2. İçsel Faktörler.....	42
1.3.2.3. Bireysel Faktörler.....	42
1.3.2.3.1.Cinsiyet	42
1.3.2.3.2.Yaş	43
1.3.2.3.3. Medeni Durum	44
1.3.2.3.4.Eğitim Durumu	45
1.3.2.3.5.Kişilik.....	46

1.3.2.3.6. Güdüler.....	47
1.3.3. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları	47
1.3.3.1. Psikolojik Sonuçları	47
1.3.3.1.1. Yabancılaşma	47
1.3.3.1.2. İş Stresi.....	48
1.3.3.2. Örgütsel Sonuçları.....	50
1.3.3.2.1. İşgücü Devri	50
1.3.3.2.2. Devamsızlık.....	51
1.3.4. İş Doyumu İle İlgili Araştırmalar.....	52
1.4 Tükenmişlik (Burnout) Kavramı.....	56
1.4.1 Tükenmişlik Araştırmaları Tarihi	59
1.4.2. Tükenmişlikle İlgili Görüşler.....	60
1.4.2.1.Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	61
1.4.2.2.Pines Tükenmişlik Modeli	61
1.4.2.3 Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	62
1.4.2.4 Meier Tükenmişlik Modeli	63
1.4.2.5. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli.....	65
1.4.2.6. Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli	67
1.4.2.7 Maslach Tükenmişlik Modeli	67
1.4.3. Tükenmişliğin Belirtileri.....	69
1.4.4. İş Yaşamında Tükenmişlik.....	70
1.4.4.1. Psikolojik sebepler ve Semptomları.....	71
1.4.4.2. Fizik sebepler ve Semptomları.....	71
1.4.3.3 Davranışsal Sebepler ve Semptomları	72
1.4.4.4. Sosyal sebepler ve Semptomları	73
1.4.4.5 Problem Olacak Tutumlar	73
1.4.4. Tükenmişlikle İlgili Yapılan alışmalar	74
1.5. Problem	77
1.6. Hipotezler.....	79
1.7. Kapsam ve Sınırlılıklar	80
BÖLÜM II YÖNTEM	81
2.1. Araştırmanın Modeli	81
2.2.Evren ve rnekleme	81
2.3. Veri Toplama Araçları	83

2.3.1. Kişisel Bilgi Formu	83
2.3.2. Durumluluk Kaygı Ölçeği	84
2.3.3. Minnesota İş Doyum Ölçeği	86
2.3.4. Maslach Tükenmişlik Envanteri	87
2.4. Verilerin Toplanması	89
2.5. Veri Çözümleme Yöntemleri	89
BÖLÜM III. BULGULAR	90
3.1. Durumluluk Kaygı, İş Doyumu ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler	90
3.2. Durumluluk Kaygı, İş Doyumu ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilere Yönelik Path Analizi	90
3.3. Durumluluk Kaygı Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın İşgörenler Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular	92
3.4. Duygusal Tükenme Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın İşgörenler Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular	92
3.5. Duyarsızlaşma Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın İşgörenler Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular	93
3.6. Kişisel Başarı Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın İşgörenler Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular	93
3.7. İş Doyumu Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın İşgörenler Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular	94
3.8. Durumluluk Kaygı Düzeyleri Açısından Evli ve Bekar İşgörenler Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular	94
3.9. Duygusal Tükenme Düzeyleri Açısından Evli ve Bekar İşgörenler Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular	95
3.10. Duyarsızlaşma Düzeyleri Açısından Evli ve Bekar İşgörenler Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular	95
3.11. Kişisel Başarı Düzeyleri Açısından Evli ve Bekar İşgörenler Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular	96
3.12. İş Doyumu Düzeyleri Açısından Evli ve Bekar İşgörenler Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular	96
3.13. Durumluluk Kaygı Düzeyleri Açısından Memur ve İşçi İşgörenler Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular	97
3.14. Duygusal Tükenme Düzeyleri Açısından Memur ve İşçi İşgörenler Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular	97

3.15. Duyarsızlaşma Düzeyleri Açısından Memur ve İşçi İşgörenler Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular.....	98
3.16. Kişisel Başarı Düzeyleri Açısından Memur ve İşçi İşgörenler Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular.....	99
3.17. İş Doyumu Düzeyleri Açısından Memur ve İşçi İşgörenler Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular.....	99
3.18. İşgörenlerin Durumluluk Kaygı Düzeyleri Açısından Görev Süresine Göre Farklılıklara Yönelik Bulgular	100
3.19. İşgörenlerin Duygusal Tükenme Düzeyleri Açısından Görev Süresine Göre Farklılıklara Yönelik Bulgular	101
3.20. İşgörenlerin Duyarsızlaşma Düzeyleri Açısından Görev Süresine Göre Farklılıklara Yönelik Bulgular	102
3.21. İşgörenlerin Kişisel Başarı Düzeyleri Açısından Görev Süresine Göre Farklılıklara Yönelik Bulgular	103
3.22. İşgörenlerin İş Doyumu Düzeyleri Açısından Görev Süresine Göre Farklılıklara Yönelik Bulgular	104
3.23. İşgörenlerin Durumluluk Kaygı Düzeyleri Açısından Eğitim Durumuna Göre Farklılıklara Yönelik Bulgular	105
3.24. İşgörenlerin Duygusal Tükenme Düzeyleri Açısından Eğitim Durumuna Göre Farklılıklara Yönelik Bulgular	106
3.25. İşgörenlerin Duyarsızlaşma Düzeyleri Açısından Eğitim Durumuna Göre Farklılıklara Yönelik Bulgular	107
3.26. İşgörenlerin Kişisel Başarı Düzeyleri Açısından Eğitim Durumuna Göre Farklılıklara Yönelik Bulgular	108
3.27. İşgörenlerin İş Doyumu Düzeyleri Açısından Eğitim Durumuna Göre Farklılıklara Yönelik Bulgular	109
BÖLÜM IV SONUÇ VE YORUM	111
BÖLÜM V ÖNERİLER.....	118
KAYNAKLAR	121
EK-A DEMOGRAFİK BİLGİ FORMU	140
EK-B SPIELBERGER DURUMLULUK KAYGI ENVANTERİ.....	141
EK-C MİNNESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ.....	142
EK-D MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ	143
EK-E ÖZGEÇMİŞ	144

TABLolar LİSTESİ**SAYFA**

Tablo 1: İş görenlerde Doyum Yaratan İş Özellikleri.....	33
Tablo 2: İş Özelliklerine Ait Ortalamalar	34
Tablo 3: İş Güvensizliğinin Sonuçları.....	41
Tablo 4: Örnekleme Ait Demografik Bilgiler	82
Tablo 5: Durumluluk kaygı, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İş Doyumu arasındaki ilişkilere Yönelik Korelasyon Katsayıları, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	90
Tablo 6: Durumluluk Kaygı Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın İşgörenlerin Cinsiyete Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Tablosu	92
Tablo 7: Duygusal Tükenme Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın İşgörenlerin Cinsiyete Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Tablosu	92
Tablo 8: Duyarsızlaşma Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın İşgörenlerin Cinsiyete Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Tablosu	93
Tablo 9: Kişisel Başarı Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın İşgörenlerin Cinsiyete Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Tablosu	93
Tablo 10: İş Doyumu Düzeyleri Açısından Erkek ve Kadın İşgörenlerin Cinsiyete Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Tablosu	94
Tablo 11: Durumluluk Kaygı Düzeyleri Açısından Evli ve Bekar İşgörenlerin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Tablosu.....	94
Tablo 12: Duygusal Tükenme Düzeyleri Açısından Evli ve Bekar İşgörenlerin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Tablosu.....	95
Tablo 13: Duyarsızlaşma Düzeyleri Açısından Evli ve Bekar İşgörenlerin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Tablosu	95
Tablo 14: Kişisel Başarı Düzeyleri Açısından Evli ve Bekar İşgörenlerin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Tablosu	96
Tablo 15: İş doyumunu Düzeyleri Açısından Evli ve Bekar İş Görenlerin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Tablosu	97
Tablo 16: Durumluluk Kaygı Düzeyleri Açısından Memur ve İşçi İş Görenlerin Göreve Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Tablosu.....	97
Tablo 17: Duygusal tükenme düzeyleri açısından Memur ve İşçi İş Görenlerin Göreve Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Tablosu.....	98
Tablo 18: Duyarsızlaşma Düzeyleri Açısından Memur ve İşçi İş Görenlerin Göreve Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Tablosu	98
Tablo 19: Kişisel Başarı Düzeyleri Açısından Memur ve İşçi İş Görenlerin Göreve Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Tablosu	99

Tablo 20: İş Doyumu Düzeyleri Açısından Memur ve İşçi İş Görenlerin Göreve Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t Testi Tablosu	99
Tablo 21: Durumluluk Kaygı Düzeyleri Açısından Görev Süresi Farklı İşgörenlerin Puanlarının Betimsel İstatistikleri	100
Tablo 22: Durumluluk Kaygı Düzeyleri Açısından Görev Süresi Farklı İşgörenlerin Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Tablosu.....	100
Tablo 23: Duygusal Tükenme Düzeyleri Açısından Görev Süresi Farklı İşgörenlerin Puanlarının Betimsel İstatistikleri	101
Tablo 24: Duygusal Tükenme Düzeyleri Açısından Görev Süresi Farklı İşgörenlerin Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Tablosu.....	101
Tablo 25: Duyarsızlaşma Düzeyleri Açısından Görev Süresi Farklı İşgörenlerin Puanlarının Betimsel İstatistikleri	102
Tablo 26: Duyarsızlaşma Düzeyleri Açısından Görev Süresi Farklı İşgörenlerin Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Tablosu.....	102
Tablo 27: Kişisel Başarı Düzeyleri Açısından Görev Süresi Farklı İşgörenlerin Puanlarının Betimsel İstatistikleri	103
Tablo 28: Kişisel Başarı Düzeyleri Açısından Görev Süresi Farklı İşgörenlerin Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Tablosu.....	103
Tablo 29: İş Doyumu Düzeyleri Açısından Görev Süresi Farklı İşgörenlerin Puanlarının Betimsel İstatistikleri	104
Tablo 30: İş Doyumu Düzeyleri Açısından Görev Süresi Farklı İşgörenlerin Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Tablosu.....	104
Tablo 31: Durumluluk Kaygı Düzeyleri Açısından Eğitim Durumu Farklı İşgörenlerin Puanlarının Betimsel İstatistikleri.....	105
Tablo 32: Durumluluk Kaygı Düzeyleri Açısından Eğitim Durumu Farklı İşgörenlerin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Tablosu.....	105
Tablo 33: Duygusal Tükenme Düzeyleri Açısından Eğitim Durumu Farklı İşgörenlerin Puanlarının Betimsel İstatistikleri.....	106
Tablo 34: Duygusal Tükenme Düzeyleri Açısından Eğitim Durumu Farklı İşgörenlerin Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Tablosu.....	106
Tablo 35: Duyarsızlaşma Düzeyleri Açısından Eğitim Durumu Farklı İşgörenlerin Puanlarının Betimsel İstatistikleri	107
Tablo 36: Duyarsızlaşma Düzeyleri Açısından Eğitim Durumu Farklı İşgörenlerin Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Tablosu.....	107
Tablo 37: Kişisel Başarı Düzeyleri Açısından Eğitim Durumu Farklı İşgörenlerin Puanlarının Betimsel İstatistikleri	108
Tablo 38: Kişisel Başarı Düzeyleri Açısından Eğitim Durumu Farklı İşgörenlerin Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Tablosu.....	108
Tablo 39: İş Doyumu Düzeyleri Açısından Eğitim Durumu Farklı İşgörenlerin Puanlarının Betimsel İstatistikleri	109
Tablo 40: İş Doyumu Düzeyleri Açısından Eğitim Durumu Farklı İşgörenlerin Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi Tablosu.....	109

ŞEKİLLER LİSTESİ

SAYFA

Şekil 1: Durumluluk Kaygı, İş doyumu ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilere Yönelik Path Analizi.....	91
--	----

BÖLÜM I

GİRİŞ

İş gören “örgütün amaçlarının gerçekleştirilmesinde emeği ile katkıda bulunan, bu katkıya karşılık olarak bir kısım gereksinmesini örgütten sağlayan insandır. Örgütteki en alt basamaktan en üst basamağa kadar, tüm görevlerdeki çalışanlar bu tanıma uyduğunda iş gören olarak adlandırılırlar” (Başaran,1982). İnsanoğlu diğer tüm canlılar gibi yaşadıkları yerle sıkı bir ilişki içerisinde. Bu ilişkinin biçimi, onu yaşamın diğer tüm alanlarında mutlu, sağlıklı ve üretken bir birey olabilmesi için gerekli olan ön koşulları hazırlamaktadır.

Soysal’ın Keser (2006)’ den alıntılanmış makalede, çalışma hayatı ile ilgili olarak mekânın önemini belirtir ve “çalışma mekânı bireyin, isteyerek ya da istemeyerek içinde bulunmak zorunda kaldığı bir sosyal alandır ve bireyin çalıştığı işyeri, onun sosyo-psişik ihtiyaçlara cevap veren, kişiliğin gelişmesine katkı sağlayan önemli bir merkez hüviyetindedir. Dolayısıyla, çalışma insan yaşamında merkezi bir yere sahiptir” demektedir.

İnsan yaşamında çok önemli bir yere sahip olan iş, günlük yaşantıda uyanık kalınan sürenin büyük bir kısmını kapsamakla birlikte, bireye toplum içinde belli bir rol, statü ve ekonomik fayda sağlamakta; mutlu, başarılı ve doyuma ulaşmış insan ise; örgüt verimliliğini arttırmaktadır. Başarılı ve kalıcı olmak zorunda olan örgütlerin sürekli değişen ortamda ayakta kalabilmeleri; var olan yapı ve stratejilerini değişen koşullara uydurabildikleri yanlışlarını düzelterip eksikliklerini giderebildikleri ölçüde mümkün olmaktadır (Kayapınar,2007).

“...İnsanın yaşam sürecinin önemli bir bölümünü kapsayan ve bu süreçte çoğunlukla yetişkinlik döneminin temel gelişim görevlerinden biri olarak kabul edilen çalışma, kişinin bedensel veya zihinsel olarak herhangi bir yönde emek vermesi ve bunun ekonomik, psikolojik sosyal ve kültürel rolleri açısından doyum sağlaması durumudur. Yetişkinlik dönemi ile birlikte birey iş ve meslek yaşamına adım atmaktadır. Bu süreç bireyin, yaşam sürecinde önemli bir yer tutmaktadır. Bu sürecin başlamasıyla uzun yıllar süren ve emeklilik süreciyle tamamlanan çalışma yaşamına girilmiş olur. Çalışma yaşamı insan yaşamında

önemli bir yere sahiptir. Çünkü insan yaşamının yaklaşık üçte biri çalışarak geçer. Çalışma ile birey sadece maddi kazanç elde etmekle kalmaz bir yandan da yaptığı işten mutluluk elde etmesi, başarı kazanması ve tatmin olması gibi unsurlarla manevi kazanımlar elde eder” (Akt. Demirkol,2006)

Günün önemli bir kısmını bir işte çalışarak geçiren iş görenler, buldukları yerden hem fizyolojik hem de psikolojik olarak etkilenmekte ve bunu yaşamlarının diğer kısımlarına da yansıtmaktadırlar.

Günümüzde iş görenler, çalışma hayatının her alanında kendini gösteren sıkıntılarla dolu bir ortamla karşı karşıyadır. Bu sıkıntılar bir taraftan çalışanın psikolojik dengesini bozup onu sağlıksız bir birey haline getirirken diğer taraftan da enerjisini tüketerek kişiyi dış dünyaya karşı savunmasız ve çaresiz bırakabilmektedir. İş görenler çalışma hayatının içerisinde beklentilerine ulaşabildikleri ölçüde mutlu ve tatminkâr, bu beklentilere ulaşamadıkları takdirde kaygılı, mutsuz ve işinden tatmin olmayan bireyler haline gelmektedir. İş görenler sadece ekonomik olarak değil aynı zamanda psikolojik olarak da doyurulmak istemekte, bir makineden farklı olarak algılanabilmeyi istemektedirler.

İşletmelerde iş görenlerin her yönden tatminkâr olması artık günümüz çalışma hayatının amaçlarından sayılmaktadır. Çalışma hayatı içerisinde yöneticiler bir taraftan iş görenlerin işletmeye kattıkları girdi ve çıktılarla ilgilenip, ürünlerin kaliteli ve kalitesiz oluşlarıyla ilgilenirken diğer taraftan da buna paralel olarak iş görenlerin yaptıkları iş'ten doyum sağlamalarını hedeflemektedirler. İş görenler çalışma hayatında beklentileri karşılandığında pozitif duygular yaşarlar ve bu pozitiflik onların işe karşı olan tutumlarını da belirginleştirir. Locke(1969) iş doyumunu , “iş görenin çalışma sının takdir edilmesi sonucunda kişide oluşan duygusal durum ya da duygusal durumun sağlanması olarak” tanımlamaktadır.

“...İşinde doyumsuzluk yaşayan birey, olumsuz duygular yaşar. Bu olumsuz duygular ise onun bedensel, ruhsal ve sosyal uyumunu bozar. Bunun sonucunda işten uzaklaşma, işi terk etme, işe karşı kayıtsızlık sürekli işten yakınma, mesleğin geleceğine ilişkin umutsuzluk düşünceleri gibi doyumsuzluk belirtileri görülebilir” (Izgar,2008).

İş yaşamındaki stres, günlük iş durumlarının bir parçası olarak ele alınırken, söz konusu durumlarda çalışan kendini ortaya koyma fırsatı bulamazsa ve desteklenmezse, bireyin uzun süreli stres yaşamasına neden olmakta ve stres sonunda tükenmişliğe dönüşebilmektedir (Çokluk, 2000). Bir sendrom olarak da nitelendirilen tükenmişlik, örgüt ve iş gören açısından çok ciddi sonuçları taşıdığından önlenmesi gereken bir durum olarak nitelendirilmektedir(Ağaoğlu ve diğ. 2004).

İşten sıkılma ve bıkkınlık her meslekte görülebilmektedir. Buna rağmen tükenme kavramının yıpranmadan, yorgunluktan ve ayrıca iş doyumunu sağlayamamadan çok farklı bir durum olduğu söylenmektedir (Kavla, 1998; Izgar, 2000; Taşgın,2004).

İş ortamındaki kaygı, doyum ve tükenmişlik çalışanların sadece fiziksel ve zihinsel durumunu değil aynı zamanda bireysel, fizyolojik ve ruhsal durumlarını da olumlu ya da olumsuz olarak etkilemektedir.

Mahalli İdareler olarak nitelendirdiğimiz belediyeler hizmetlerini memur, işçi(geçici-kadro) sözleşmeli memurlar ve hizmet alımı ile görevlendirilen kişiler eli ile yürütmektedirler. Aynı kurumda farklı kategorilerde çalışan iş görenler bu farklılıktan kaynaklı birçok sorunu bir arada yaşamaktadırlar. Belediyeler hizmetlerini sunarken istedikleri amaçlara ulaşabilmek için bir taraftan hizmet verdikleri yerel kitleyi diğer taraftan ise çalışanlarını düşünmek zorunda kalmaktadırlar. Bu açıdan bakıldığında belediye çalışanları bir taraftan hizmeti alan diğer taraftan ise hizmeti sunan kişiler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu noktadan hareketle, bu araştırmada, belediye çalışanlarının durumluluk kaygı, iş doyum ve tükenmişliklerinin çeşitli demografik faktörlere göre farklılaşp farklılaşmadığı ve ayrıca durumluluk kaygı, iş doyum ve tükenmişlik arasında anlamlı ilişkiler olup olmadığı belirlenmek istenmiştir.

1.1.KAMU YÖNETİMİ VE BELEDİYELER

İnsanlar arasındaki ilişkileri düzenleyen ve bu ilişkilerin kurallara uygun yürütmesini sağlayan anlaşmazlıkları çözümleyen, kamusal nitelikli mal ve hizmetleri üreten en üst egemen ve meşru gücü temsil eden Devlet'in (Eryılmaz, 2005: 2) söz konusu işlevleri yerine getirmekte kullandığı araç kamu yönetimidir. Bu anlamda kamu yönetimi; kamusal etkinlikleri ve bu etkinlikleri yerine getiren örgütsel yapıyı anlatmak için kullanılan bir kavramdır. Geniş anlamda kamu yönetimi, düzenli toplumlarda kamu gücünün örgütlenmesini ve işleyişini içermektedir (Öner, 2000)

Türk Kamu Yönetiminde, tüm kamu hizmetleri için geçerli ve zorunlu iki temel koşuldan ilki; "hizmetin kamuya yöneltilmiş ve kamuya yararlı olması", diğeri ise " hizmetin kamu kuruluşlarınca ya da ilgili kamu kuruluşlarının sıkı denetimi altında özel kişilerce yürütülmesi" koşuludur. (Gözübüyük,1978:7). Daha ayrıntılı kamu hizmeti tanımı ise, "Devletin veya diğer kamu tüzel kişilerinin gözetim ve denetimleri altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş sürekli ve düzenli faaliyetlerdir (Onar, 1966:1).

Kamu kesimi için "idare" deyimini kullanıldığı gibi bu deyim aynı zamanda özel kesim için de kullanılmaktadır (Gözübüyük a.g.e. s:4). Özel kesimde daha çok "faaliyet", "bir işi çekip çevirmek" anlamında kullanılan bu kavram, kamu kesiminde faaliyetin yanı sıra, bu faaliyetleri gerçekleştirecek organları da ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle bu kavram, yerine göre devletin örgütleyici ve düzenleyici faaliyetlerini, yerine göre de bu faaliyetleri yerine getirecek teşkilatı adlandırmak için kullanılmaktadır (Akdemir ve Ulusoy, 2007).

İdare deyimini devletin belirli tür faaliyetlerini ifade etmek için kullanıldığında fonksiyonel anlamda idareden, devletin belli tür organlarını ifade etmekte kullanıldığında ise organik (teşkilat anlamında) anlamda idarede söz edilmektedir. Örneğin, kamu yönetiminin, kamu politikalarını gerçekleştirmek için, birey ve grup çabalarının organizasyonu olarak tanımlanmasında idarenin faaliyet anlamı ön plana çıkarken, Anayasamızın 114. maddesinde yer alan "idarenin her türlü eylem ve işlemine karşı yargı yolu açıktır" hükmü ile idarenin teşkilat anlamında kullanımı söz

konusudur. İdarenin teşkilat anlamında kullanımında kastedilen organlar yerine başbakanlık, bakanlıklar ve kamu tüzel kişileri olurlarken, yerine göre de mahalli idareler olmaktadır (Akdemir ve Ulusoy, 2007).

Toplum, ortak hizmetlerini gördürebilmek için kendi arasındaki fertlerin bir kısmının görev yapacağı bir organizasyon oluşturmaktadır. Bu organizasyona yapacağı görevleri bildirmektedir. Bu görevlerin yapılması için gerekli yetkiyi ve kaynağı da yine ona tahsis etmektedir. Dolayısıyla toplum patron, kamu yönetimleri ise hizmet sunan kuruluşlardır. Bir başka ifade ile toplumun ortak ihtiyaçlarını gidermek için kurulmuş araçlara kamu kurumları denmektedir.

Toplum, kurumlardan oluşmaktadır. Kurum kavramı, gündelik dilde çeşitli anlamlara gelebilecek biçimde kullanılmaktadır. Sözelimi, 1) bir grubun ya da toplumun üyelerinin çoğunluğu tarafından benimsenen yürürlükteki adet ve uygulamalar; 2) kökleşmiş davranış kalıpları ve 3) özel ve önemli insan grupları (aile ve devlet gibi) kurum olarak adlandırılırlar. Aslında kurum, bütün bunların bileşiminden kaynaklanmaktadır (Ergil, 1994).

Kamu kurumları, topluma hizmet sunmak amacıyla, toplumun verdiği yetkiyle kurulan ve çalışmalarını toplumun kaynaklarını kullanarak gerçekleştiren organizasyonlardır. Toplum olarak yaşamının kaçınılmaz sonucu olarak ortak ihtiyaçların karşılanması amacıyla çalışma yapacak kurumlara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu kurumlar, kamu kurumlarıdır, yani kamu kuruluşları topluma hizmet etmekle görevlidirler. Onlar toplumun amiri değil hizmetkâridirler. En azından teoride bu şekilde olması gerektiğini ifade etmemiz gerekmektedir.

Yerel Yönetimler var olan bir ulusal alt bölgeyi belirli ölçüde kontrol eden ve bu bölgede yaşayan insanları temsil eden kimseler tarafından yönetilen politik oluşumlardır (Prud'homme 1991). Uluslararası Sosyal Bilimler Ansiklopedisinde “Bir devletin ya da bölgesel yönetimin alt birimi olan ve göreceli olarak küçük bir alanda, sınırlı sayıdaki kamusal politikaların belirlenmesi ve uygulanması ile görevli bir kamu kuruluşu olarak” tanımlanan bu idareleri, belirli bir coğrafi alanda yaşayan yerel topluluğun ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere, karar organları yerel halkça seçilen, yasalarla belirlenmiş görev ve yetkilere sahip, özel geliri, bütçesi ve

personeli olan kamu tüzel kişileri olarak tanımlamak mümkündür (Akdemir ve Ulusoy, 2007).

Yerel Yönetimler, günlük hayatın bugünü ve yarını için özel öneme sahip birçok kararın alındığı, uygulamanın yapıldığı, ülkelerin ekonomik, politik ve hukuksal yapıları içerisinde önemli yer tutan kuruluşlardır. Temeli insan topluluğu olan komünlere kadar giden bu idareler, kamusal mal ve hizmet sunumu ile kaynak kullanımında etkinliğin sağlanması, işlem maliyetlerinin azaltılması, kamu sektöründe üretilen mal ve hizmetlerin yerel halkın tercihlerine uygun olması gibi nedenlerle oldukça önem taşımaktadır (Güneş, 2007).

Çağımızda artık verimlilik, etkinlik, yönetime katılma vb. kavramlar, üzerinde en fazla tartışılan sorunlar arasında bulunmaktadır. Hizmetlerin yerinde karşılanması temel felsefesi ile oluşturulan yerel yönetimlerin; bir belde ya da kentte yaşayan halka en yakın yönetimler olmaları bakımından, yerel ortak ihtiyaçları en iyi şekilde tespit ederek, en uygun hizmet üretimini sağladıkları savunulmaktadır

1.1.2.Belediye

Belediye kelimesi, köken itibarı ile Arapça olup, bir insan topluluğunun yerleşme niyeti ile oturduğu yer anlamına gelen “Beled” kelimesinden türetilmiştir. Sözcük esas itibarı ile beldeye ilişkin kuruluş veya yönetim anlamına gelmektedir (Gözübüyük,2001:194). Belediyeler genellikle yerel ortak ihtiyaçların karşılanması amacıyla kurulmuş olan mahalli idare birimleri olarak tanımlanmaktadır. Nitekim Anayasamızın 127. Maddesi mahalli idareler başlığı altında belediyeleri sayarak “Mahalli idareler il, belediye veya köy halkının yerel ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunlarla belirtilen ve karar organları kanunda gösterilen seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişileridir” denmektedir (Akdemir ve Ulusoy, 2007).

Türkiye’de 2000 yılı genel nüfus sayımı sonuçlarına göre nüfusu 2000 ile 5000 arasında olan belediyelerin toplam belediye sayısına oranı %51,19’dur. Bu belediyelerin birçoğu temel hizmetlerini bile yerine getirmekte zorlanmaktadırlar. Ayrıca son 30 yılda belediye sınırları içerisinde yaşayanların sayısı da giderek hızla

artmaktadır. Bu artışların nedenlerine bakıldığında üç temel neden göze çarpmaktadır. Birincisi, köyden kente dolayısıyla belediye sınırları içindeki alanlara doğru yaşanan yoğun göç; ikincisi, belediye sayısındaki ölçsüz artış; üçüncüsü ise doğum oranlarındaki artıştan kaynaklı nüfus artışı. 1970 nüfus sayımı sonuçlarına göre 35 milyon olan nüfusun 17,5 milyon kişisi belediyelerde yaşarken (yaklaşık %50 si), 1975 sayımında toplam nüfus 40.347.717'a belediye sınırları içinde yaşayanların sayısı ise 21.613.945'e ulaşmıştır. 1997 yılında toplam nüfusun %64.69'u belediye sınırları içerisinde yaşamaktadır. Bu oran 2000 yılına gelindiğinde, belediye sınırları içerisinde yaşayanların toplam nüfusa oranı %78.76 dır (Akdemir ve Ulusoy, 2007).

Belediyelerin tüm iş ve işlemleri, il özel idarelerinin aksine, kendi teşkilatı ve personeli tarafından yürütülmektedir. Belediye kanunu, belediye idaresindeki belli başlı birimleri saymaktadır. Buralarda birim amirlerinin emrinde yeteri kadar çeşitli statülerde personel çalıştırılmaktadır. "Belediye teşkilatı, norm kadroya uygun olarak yazı işleri, mali hizmetler, fen işleri ve zabıta birimlerinden oluşmaktadır" (Derdiman, 2005:65).

Belediyenin organlarına kısaca değinmek gerekirse, Belediye Meclisi ve Belediye Encümeni karar organını, Belediye Başkanı ise yürütme organını temsil etmektedir. Belediye Başkanı, hem belediyenin temsilcisi hem de en büyük ita amiridir. Aynı zamanda merkezi yönetimin bir organı olarak görev ve yetkileri bulunmaktadır. Meclis ve encümen kararlarını uygulamak, belediye tüzel kişiliğini temsil etme, belediye mallarını yönetme ve belediye adına sözleşmeler yapma görev ve yetkilerine sahiptir (Kaya,2003:58).

5393 sayılı Belediye Kanunu'nda belediyelerin görev ve yetkileri, 14. Maddede düzenlenmiş olup, ayrıca özel konularda kanunun değişik maddelerinde belediyelere görevler yüklemektedir. Bu görevler şunlardır:

- İmar, su ve ulaşım gibi kentsel altyapı
- Coğrafi ve Kent bilgi sistemleri
- Çevre ve çevre sağlığı

- Temizlik
- Katı atık
- Zabıta ve İtfaiye hizmetleri
- Acil yardım, kurtarma ve ambulans hizmetleri
- Şehir içi trafik
- Defin ve mezarlıklar
- Ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar
- Konut
- Kültür ve sanat
- Turizm ve tanıtım
- Gençlik ve spor
- Sosyal hizmet ve yardım
- Evlendirme
- Meslek ve beceri kazandırma
- Ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi
- Kadın ve çocuklar için koruma evleri
- Okul öncesi eğitim kurumları
- Sağlıkla ilgili her türlü tesis
- Kültür ve tabiat varlıkları ile tarihi dokunun ve kent tarihi bakımından önem taşıyan mekân ve işlevlerinin korunması (Demir ve Seyyar, 2008 s:52).

1.2.KAYGI

Bu bölümde; kaygı'nın tanımı, tarihsel gelişimi, ilgili kuramlar ele alınmaktadır.

1.2.1.Kaygının Tanımı:

Kaygı, belirsiz bir olaydan kaygılanmak anlamındaki Latince “anksiyus” sözcüğünden gelmektedir. Kaygı ve korku öylesine yaygındır ki, nerdeyse onlar olmadan yaşamak imkânsız gibidir. Korku ve kaygı arasında ince bir ayrım vardır. Mc Kenzie ve arkadaşları (2006),“...korku, sizi korkutan bir şey gördüğünüz zaman ortaya çıkan bir duygudur. Kaygı ise, daha çok korkutucu bir fiili yaşamadan, onu düşünmek ya da onun yüzünden kaygılanmak suretiyle duyduğumuz bir tür korku olarak tanımlanabilir” demektedir.

Korku ve kaygı kavramları sık sık birbirleriyle karıştırılmaktadır. Birbirleriyle yakın fenomenler olsalar da bunları farklı sözcüklerle isimlendirmenin daha doğru olacağı gerçeğine rağmen, korku ve anksiyete aynı kavrama işaret ettikleri için birbirinin yerine kullanılmagelmıştır. Korku kelimesi Eski İngilizcede anlamı ‘ani felaket veya tehlike’ olan faer’den gelmektedir(Oxford English Dictionary,1933). Güncel anlamı ise “ herhangi bir gerçeklik ya da belirli bir tehlike karşısında sıklıkla duyulan kaygı verici önsezi” (Webster’s third International Dictionary, 1981) veya “ürkütücü veya istenmeyen bir durumun gerçekleşebilme olasılığı”(Standart College Dictionary,1963) biçiminde tanımlanmaktadır. Bu tanımlar korku kelimesinin içerdiği pek çok yan anlamın da altını çizer: ‘istenmeyen’ ya da dehşet verici bir olayın gerçekleşme ihtimaline; söz konusu olayın henüz gerçekleşmediğine (geleceğe yönelik bir yatırım olduğuna) ve kişinin söz konusu olay yüzünden bir endişe içinde olduğuna (kaygı verici bir önsezi) işaret eder.

(Beck ve Emery,2006) kaygıyı tanımlarken, korkunun, belirli bir durumda gerçek veya potansiyel bir tehlikenin var olduğuna dair kişinin yaptığı bir değerlendirmeye, bir tahmine işaret ettiğini ve korkunun, duygusal bir reaksiyonun aksine bilişsel bir süreç olduğunu ifade etmektedir.

Horney (1999), “Kaygı ve korku birbirlerinden, ilki duygusal bir sürece işaret ederken ikincisinin bilişsel bir süreç olması ile ayırt edilebilir” demektedir. Ayrıca “Korku, tehdit edici bir uyarana karşı zihinsel bir değerlendirmeyi içerirken, anksiyete bu değerlendirmeye verilen duygusal tepkiyi içerir. Kaygıyla korku arasındaki ayrımın pratik anlamı, nevrotik bir bireyin kaygısına inandırıcı nedenler sunarak onu ikna etme girişiminin –ikna yöntemi- boşuna olduğudur. Onun duyduğu kaygı, gerçeklik içinde güncel olarak olduğu gibi gözükken ortamla değil, ortamın ona görünüş biçimiyle ilgilidir. Ayrıca hem korku hem de kaygı tehlikeye karşı orantılı tepkilerdir, ancak korku durumunda tehlike açık ve nesneldir, buna karşın kaygı durumunda gizli ve öznel. Yani, kaygının yoğunluğu, ortamın söz konusu kişi için taşıdığı anlamla orantılıdır ve o, kaygılanmasının nedenlerini özünde bilmemektedir” (Horney,1999).

Diğer taraftan kaygı, “gerginlik arz eden duygusal bir durum “ olarak tanımlanmaktadır(Funk &Wagnall’s New Encyclopedia, 1963) ve “sık sık gerilim, titreme, terleme, çarpıntı ve yüksek nabız gibi fiziksel semptomlarla seyreden” bir tabloya işaret ettiğini belirtilir. Anksiyete terimi Latince bir kelime olan Anksiyöz (anxiuos) kelimesinin kökü olan anx, yine latince bir kelime olan angere’den gelmektedir ve o da ‘nefesi kesilmek’ ya da ‘boğulmak’ anlamına gelmektedir. Anxius terimi de bu durumda muhtemelen anksiyöz kişilerin sıklıkla tecrübe ettikleri boğulma hissine işaret etmektedir (Akt. Beck ve Emery,2006).

Kaygı kavramı gerek yaşamın temel (beklide en önemli) duygularından biri olması, gerekse ruhsal bozukluklara yol açması açısından çok önemli bir özellik taşımaktadır. Kaygı sözcüğü, sıkışma ve darlık anlamına gelen indogermanik “angh” kökünden türetilmiştir. Değişik kültür ve dillerde de farklı anlamlar çağrıştırmaktadır. Örneğin Almanca “angh” sözcüğü, İngilizce “dread” (önceden korkmak) veya “foreboding” (kötü bir şey olacağını hissetme) anlamında kullanılmaktadır(Güleç ve Köroğlu 1997).

Baltaş ve Baltas,(2002) kaygı ile ilgili olarak “kaynağı belirsiz olan korkudur. Korku ise, insanın canının, malının, sevdiklerinin, inançlarının ve toplum içindeki yerinin tehdit edildiği durumlarda yaşanan, bedensel bir takım fizyolojik belirtilerin eşlik ettiği duygusal bir tepkidir” demektedir.

Canon kaygıyı, “dengeyi bozacak tehlikelere karşı bir tepki ya da bozulan dengeyi yeniden düzenleme çabalarının başarısızlığa yorumlayışı olarak görür”(Akt. Geçtan, 1981). Goldstein’e göre “kaygının ortak ögesi, bireyin yeteneği ile ondan beklenenler arasındaki uyumsuzluktur (Akt. Geçtan, 1981). Köknel (1988) kaygıyı “üzüntü doğrultusunda bir duygulanım durumudur” diye tanımlamaktadır.

Kaygı, güdüsel sonuçların korkuya benzer olan ve aynı zamanda korkuyla direk bağlantılı bir durumdur. Kaygıyı oluşturan nedenlerden biri de, korkutucu uyaranlarla ilgili bilinçaltı anıdır. Korkunun koşulladığı durumla her karşılaşmada, nedenini bilinmeyen, anlamlandırılmayan, huzursuz edici bir kaygı duyulmaktadır (Morgan, 2000).

Kaygı konusunda ayrıntılı araştırmalar yapan Öner (1977), kaygıyı “bireyin tehdit edici olarak algıladığı, etkilerinin hoş olmadığını umduğu çevresel bir uyarıcıya bağlı olarak bireyde oluşan bir ruh hali olarak” tanımlamaktadır. Varol (1990) ise olumsuz duyguların bireyde kaygı yarattığını söylemektedir.

Freud’a göre kaygı, “fiziksel ya da toplumsal çevreden gelen tehlikelere karşı bireyi uyarma, gerekli adaptasyonu sağlama ve yaşamı devam işlevlerine katkıda bulunmaktır”. Hatta normal seviyedeki kaygının yaşamın sürdürülebilmesi için gerekli olduğunu belirtir (Geçtan, 1981). Ayrıca Freud kaygıyı “nevrotik, törel ve gerçek kaygı” olarak üçe ayırır. Nevrotik kaygıyı, nedeni belli olmayan, yılgınlık tepkisi şeklinde yaşanan ve her zaman mantık dışı olan kaygı olarak tanımlar. Geçtan, (1981) kaygıyı “...kökenini yetişkin yaşamından çok bebeklik ve çocukluk yıllarındaki yaşantılardan alır. Törel kaygı, ego’dan utanç ya da suçluluk duygusu yaratır ve özellikle süper egonun vicdan diye bilinen kısmı tarafından onaylanmayan durumlarda ortaya çıkan kaygıdır. Gerçek kaygı ise, fiziksel ya da toplumsal çevreden gelen tehlikelere karşı bireyi uyaran ve gerekli uyumu sağlama ve yaşamı sürdürülebilmesine katkıda bulunan kaygıya denir” diye tanımlar.

Anksiyete (kaygı) kavramına Freud dışında ışık tutmuş yazar ve araştırmacılar arasında Kirkegaard (1894), Goldstein (1940), Cannon (1932), Sullivan (1946) ve Horney sayılabilir. Kirkegaard, “Ölüme dek süren hastalık” diye tanımladığı anksiyeteyi yaşamın kaçınılmaz bir parçası olarak görmüş, nevrotik anksiyetenin benliğin dağılmasından ve anlamsızlıktan doğduğu görüşleriyle çağdaş kavramlara temel hazırlamıştır. Goldstein’e göre anksiyetelerin ortak ögesi, bireyin yeteneğiyle ondan beklenenler arasındaki uyuşmazlıktır; bu durum ise insanın kendini gerçekleştirmesini olanaksız kılar. Cannon anksiyeteyi, dengeleşimi bozacak tehlikelere karşı bir tepki ya da bozulan dengeleşimi yeniden düzenleme çabalarının başarısızlığa uğraması sonucu ortaya çıkan bir durum olarak yorumlamıştır. Sullivan ise kültürün bütünleyici bir parçası olarak ele alındığında, kaygının bireyin insan ilişkilerini tehlikeye sokacak durumlardan kaynaklandığı görüşünü savunmuştur. Varoluşçular ise kaygıyı, kendi varoluş sorumluluğunu üstlenmede karşılaştığı güçlüklerle açıklamışlardır (Geçtan,1981).

Rollo May, iki farklı şekilde kaygının ortaya çıktığı görüşündedir. Kaygının olumlu yönünde, insanın kendisini ürküten durumlarla yüzleşmeyi göze alarak, çeşitli yaşama imkânlarını açmasını sağlaması vardır. Bazen de insanlar yaşadıkları kaygı nedeniyle bu imkânlardan kaçınıp dar bir çerçeve içine girebilir ve bir takım kuralların tutsağı olarak yaşayabilirler. Bu da kaygının olumsuz, acı ve mutsuzluk veren yönüdür (Geçtan, 1981),

İnsanoğlu için tehlikeler yalnızca dışarıda var olan nesnel tehlikeler değildir. Çoğu kez insan, kendi içindeki dürtülerden, eğilimlerden, geçmiş yaşantıların anılarından da korkabilir. Aslında kişiyi hoş olmayan bir duruma sokan her hangi bir şey tehlike olarak algılanır. Kimi dürtüler, aşırı yargılar ya da çevresel durumlar bireyin dengesini bozan, gerginliğini arttıran bir tehlike olarak değerlendirilir. Bilinçli tehlikeye karşı tepki korku ise; bilinçdışı olan ve nesnesi kişice tanınmayan içten tehlikelere karşı tepki de kaygıdır (Öztürk, 1997).

Spilberger iki çeşit kaygı söz etmektedir: Durumluluk(state) ve Sürekli(trait) Kaygı: **1) Durumluluk (state) Kaygı:** Bireyin içinde bulunduğu baskı durumundan dolayı duyduğu sübjektif korkudur. Stresin yoğun olduğu zamanlar durumluluk kaygı seviyesi yüksek, stressiz zamanlarda düşük olmaktadır (Akt. Uçman, 2006)

Durumluluk kaygı; kişinin sadece o andaki kaygısıyla ilgilidir, durumdan duruma değişir, artar veya azalır. Spilberger'e göre kişi sözlü olarak kaygılı olduğunu ifade ettiğinde Durumluluk kaygısını ifade etmektir. Lader, Spilberger'in Durumluluk kaygısını 'Şu anda kaygı hissediyorum.' cümlesi ile açıklamaktadır. Spilberger ayrıca "Durumluluk kaygı insanın içinde bulunduğu durumu tehlikeli ve tehdit edici algılanmasından doğar ve bu durum hoş olmayan bir duygulanım yaratır. Bu süreç içinde bilinç açık, haberdar ve uyanıktır. Durumluluk kaygı içinde bulunan kişinin sinir sisteminin işlevlerinde değişmeler olur" diye belirtir (Akt. Uçman,2006)

2) Sürekli Kaygı: Bireyin kaygı yaşantısına olan yatkınlığı sürekli kaygının olmasına yol açar. Buna kişinin içinde bulunduğu durumu genellikle stresli olarak algılama veya yorumlama eğitimi de denebilir. Lader, Spilberger'in sürekli kaygı "Genellikle kaygı hissedirim" cümlesi ile ilgili açıklamaktadır.

Spilberger'e göre sürekli kaygının özellikleri şunlardır:

- Sürekli kaygı durumluk kaygısına göre sürekli ve durağandır.
- Sürekli kaygının süresi ve şiddetli kişilik yapısına göre farklılık gösterir.
- Kişilik yapısını kaygıya yatkın oluşu sürekli kaygısız düzeyini etkiler(Akt.

Uçman, 2006).

Durumluluk kaygı insan organizmasının zamanla çeşitli şekillerde değişen, sürekli aynı düzeyde kalmayan, geçici olan duygusal bir durum olarak nitelendirilebilir. Bu durumda olan bireyin yaşadığı kaygı, kızarma, terleme ve buna benzer birçok fiziksel değişimlerle kendini belli eder (Le Compte ve Öner, 1985).

Ayrıca Durumluluk kaygı; “çevresel koşullara bağlı stresten dolayı ortaya çıkan ya da tehdit durumlarında, bireyin gösterdiği kompleks heyecansal reaksiyonların ifadesidir” şeklinde tanımlanmaktadır (İkizler 1993, Selya 1998, Kuru 2000).

Sürekli kaygı ise; “çevresel koşullardan bağımsız olarak bireyin huzursuzluk, endişe duyma ve karamsar olma, stres altında aşırı duyarlılık gösterme ve yoğun heyecansal reaksiyonlarda bulunma eğilimidir” diye tanımlanmaktadır.

Kaygı, her insanın yaşamının birçok anında (sınav ya da iş görüşmesi gibi) farklı nedenlere dayanarak yaşadığı bir deneyimdir, bireyin benliğine ya da fiziksel bütünlüğüne yönelik bir tehdit algıladığı durumlarda ortaya çıkmakla birlikte her türlü tehlikeyi savuşturmak için sıklıkla kullandığı bir savunma düzeneğidir (Solmuş,2008).

Kaygı strese verilen tepkinin önemli bir parçasıdır ve insanı bir tehlike anında eyleme geçmeye hazırlamaktadır. Bu açıdan bakıldığında, normal kaygının yaşamsal, koruyucu ve dış dünyayla kurulan ilişki sürecinde de gerekli bir deneyim olduğu söylenebilir. Üstelik orta düzeyde yaşanan kaygının bireyi yeni deneyimleri öğrenmeye ve başarılı olmaya yönlendirmesi ya da problem çözme becerilerini arttırmasına yol açması nedeniyle bir motivatör olduğu da söylenebilmektedir. (Solmuş,2008)

Kişi kaygıyı içinde kötü bir şey olacakmış gibi, nedeni belirsiz bir sıkıntı bir endişe duygusu olarak algılamaktadır. Bu algılama çok hafif tedirginlik ve gerginlik duygusundan, panik derecesine varan değişik yoğunlukta olabilir. Ağır derecelerinde kişinin benliği bu ruhsal acı (psychic pain) altında ezilmekte; kimi kez dağılmakta ve en güçlü fiziksel ağrıların bile bu denli rahatsız edici olmadığı; bir ameliyat ağrısının, bir kanser sancısının yeğ tutulacağı söylenebilmektedir. Kaygı durumunda kan basıncının yükselmesi, yürek atımının hızlanması, kaslarda gergi (tonus) artması, kılların dikleşmesi, göz bebeklerinde genişleme, ağız kuruması, yüzde solukluk, avuç içlerinin terlemesi, sık sık işeme, kusma ve öğürme eğilimleri gibi fizyolojik belirtiler görülmektedir. Devinimde artma, bazen de azalma ve donup kalma olabilir. Bütün bu belirtiler organizmanın ivedi tehlike karşısında kaçma ya da dövüğe hazırlanma ilkesinin yürürlükte olduğunu göstermektedir. Böyle bir tehlike karşısında, organizmanın doğal savunmaları, özellikle sempatik sinir dizgesi kamçılanmaktadır(Öztürk,1997).

Clark ve arkadaşları, kaygıyı “ayırt ettiren başlıca belirtilerin özgül otonomik uyarılma belirtileri, tehditle ilişkili düşünceler(kötü haber duyacağı vb.), öznel kaygı ve gerginlik olarak” belirtmiştir. Kaygı nöbeti içinde olan kişi sürekli kaygılandığı halde, kaygının kaynağını göstermekte zorluk çeker. Panik halleri de kaygı hallerinden bir olarak gösterilebilir. Kaygısı yüksek olan kişiler, kaygı halinin etkisi altında çok sayıda bedensel ve psikolojik belirtiler geliştirirler. Bu belirtilerden bazıları aşağıda belirtilmiştir(Cüceloğlu, 1999).

Kaygı duygusu, tanımlanması zor bir korku ve endişe duygusudur. Bu duyguya vücutta bir takım duyular eşlik edebilir. Göğüste sıkışma hissi, kalp çarpıntısı, nefes alıp vermede düzensizlik terleme, baş ağrısı midede boşluk duygusu, aniden sinirlenme, bel ağrıları, aşırı tepki verme, el ve ayak parmaklarında soğuma, sürekli yorgunluk, sürekli baş ağrısı, boyun kaslarında gerginlik ve hemen tuvalete gitme gereksiniminin doğması gibi duyular örnek olarak verilebilir. Ayrıca huzursuzluk, dolanıp durma isteği de anksiyetenin sık görülen belirtileridir. Anksiyetenin ortada somut bir tehlike olmaksızın yaşanması, sık ve şiddetli bir biçimde ortaya çıkması ve kişinin olağan yaşamını etkilemeye başlaması bireyde bir kaygı bozukluğunun da işareti sayılabilmektedir (Türkçapar,2004).

Teknolojinin hızla gelişmesi, bilimsel buluşlar, nüfus artışı ve ekonomik sıkıntılar gibi stresi arttıran çevresel ve buna bağlı faktörler bir anlamda kişilerin kaygı durumlarını da arttırmaktadır. Organizmanın var olan durumunu tehdit eden her durumun bir kaygı oluşturduğu varsayılır. Fiziksel zarar tehditleri, benlik değerine tehditler ve bir bireyin yapabileceğinden fazla performans gerektiren durumlar da kaygıyı meydana getirmektedir (Atkinson ve arkadaşları, 1995).

1.2.2 KAYGI ARAŞTIRMALARI

Kaygı ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde bir çok değişkenin kaygı ile ne derece anlamlı olduğu saptanmaya çalışılmıştır.

Çalışanların bireysel özellikleri ve kaygıları konusunda araştırma yapan Shambhavi (1976) , nitelikli işçilerin (eğitim, çalışma kıdemi vb. açıdan) diğer çalışanlara göre kaygı düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yapılan başka bir araştırmada ise White (1983), altın madeninde çalışan deneyimsiz işçilerin çok daha fazla kaygılı oldukları sonucuna ulaşmıştır (Akt. Güler, 1990).

İş stresi ve iş doyumunu ilişkisini araştıran Burke (1989), 228 iş gören üzerinde yaptığı araştırmada stres düzeyi arttıkça iş doyumunda azalma olacağını şeklinde çok önemli bir ilişkinin olduğunu saptamıştır.

Brown'un (1997) kişilerarası ilişkileri geliştirme ve sorunlarla başa çıkma ve buna paralel kaygının azaltılması konusunda yaptığı çalışmada psikolojik danışma ve sorunları çözme becerisi eğitiminin etkililiğini araştırmış ve bu eğitimi alanlarla kontrol grupları arasında anlamlı farklılıklar olduğunu bulmuştur.

Ayrıca Tanör (1982) kaygı ve bellek konusunda yaptığı araştırmada, yüksek kaygısı olan bireylerin düşük kaygısı olan bireylere göre daha geç öğrenme etkinliğinde bulunduğunu söylemektedir.

Kayır (1984), tek kardeşli ergenlerde kaygıyı incelediği araştırmasında tek çocuklarda görülen kaygının, kardeşli çocuklardan daha yüksek olduğunu bulmuştur.

Otomobil fabrikasında çalışan işgörenler üzerinde 1986-1987 yıllarında iş güvencesizliğinin iş doyumunu ve çalışanların sağlığını ne derecede etkilediği konusunda araştırmalar yapan Heaney ve arkadaşları (1994), uzun süren iş güvencesizliğinin iş doyumunu azalttığını ve buna bağlı olarak da fiziksel rahatsızlıkların baş gösterdiğini bulmuşlardır.

Kız öğrencilerin kaygı düzeyleri ile erkek öğrencilerin kaygı düzeylerinin karşılaştırıldığı bir araştırmada fark bulunmamış, genelde kız öğrencilerin durumluluk ve sürekli kaygı ortalamalarının erkek öğrencilerin kaygı ortalamasından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Baltaş, 1988).

Simmons(1988), öğretmenler üzerinde yaptığı bir araştırmanın sonucunda erkeklerin bayanlara göre daha az stres ve kaygı yaşadığını ayrıca yaş değişkeninin kaygı'yı yaşamada önemli bir etken olduğunu belirtmiştir.

1989 yılında Akçaoğlu tarafından İ.E.T.T şoförleri üzerinde yapılan bir diğer çalışmada ise, şoförlerin iş doyum düzeyleri eğitim, yaş ve mesleki kıdem bakımından incelenmiş ve araştırma sonucunda iş doyum ve depresyon düzeylerin düşük olduğu buna karşılık ara değişkenler açısından (eğitim, yaş, mesleki kıdem) iş doyum düzeylerinde bir farklılaşmanın olmadığı sonucuna varılmıştır.

Güler 'in (1990) yaptığı bir çalışmada ise eğitilmiş işgörenlerin, eğitim düzeyi düşük olanlara göre daha az kaygı yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Varol'un (1990) Gray'den aktardığına göre, kaygılı olma ve cezaya gösterilen duyarlılık arasında yüksek bir ilişki bulunmuştur. Bu nedenle kaygılı kişilerin verilen bir işi çok yavaş fakat az hata yaparak yerine getirdiklerini belirtmiştir.

Kaygı ve başarı arasındaki ilişkiyi araştırmak için yapılan araştırmalardan birisi de Atkinson'a aittir. Atkinson, kaygı düzeyi yüksek kişilerin başarısızlığa karşı kaygı düzeyi düşük olanlardan çok daha fazla duyarlı olduklarını gözlemlemiştir (Akt. Varol, 1990).

Saroson ve Schaater, kaygı ve sosyal davranış ilişkisini araştırdıkları araştırmalarında yüksek kaygı düzeyine sahip öğrencilerin okul dışı etkinliklerde grup içi etkileşimlerde soyutlanma eğilimi gösterdiklerini belirtmektedir (Akt. Varol, 1990).

Kaygı ile ilgili öğrenciler üzerindeki çalışmalar incelediğinde, öğrencilerin üniversite sınavları basta olmak üzere sınavlarla ilgili kaygılarının ele alındığı görülmektedir (Varol,1990; Sazak ve Ece, 2004; Genç ve ark., 1999).

Özdayı(1990)'nın Kamu ve özel sektörde çalışan toplam 1134 öğretmen üzerinde yaptığı iş doyumunu ve iş stresi araştırmasının sonucunda; resmi liselerde çalışanların özel liselerde çalışanlara göre iş doyumlarının düşük ve stres düzeylerinin ise fazla olduğunu bulmuştur. Ayrıca yüksek lisans ve sonrası eğitim düzeyinde olanların doyumlarının ve iş streslerinin düşük olduğu bulgusuna da yer vermiştir.

Çukurova Üniversitesinde öğretim elemanlarının kaygı, iş doyumunu ve stres düzeyleri ile ilgili yapılan bir diğer çalışmada Güçray (1994), iş doyumunu düşük olan öğretim elemanlarının kaygı düzeylerinin yüksek olduğunu söylemektedir.

1.3. İŞ DOYUMU KAVRAMI

İş doyumunu ve performansa ilişkin kurulan hipotezlerin çıkış noktası mutlu işgörenlerin verimli olacakları yönündeki inanca dayanmaktadır. İş doyumunu Organizasyonel davranış literatüründe yer alan eski bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Araştırmalara göre organizasyonda yer alan bir birey, yüksek morale sahipse etkin performans gösterecektir. Yüzyılın başında Hawthorne araştırmaları iş doyumunu ve organizasyonun insan ilişkileri konusundaki araştırmalara öncülük etmiştir. Eski bir Endüstri Psikoloğu olan Williams (1918), yüzyılın başında işgörenlerin işletmelerini bulunduğu yerden geleceğe taşıma duygusu içinde olduklarını ileri sürmüştür. 1920'lerin başında yapılan çalışmalarda ise, kişilerin yaratılışları gereği çalıştıkları iş doyumunu aradıkları gerçeğini ortaya koymuşlardır. Herzberg (1959), iş doyumunu ve doyumсуuzluğunun ortaya çıkması ile temel performansın (hijyen faktörler) ve diğer değişkenlerin ortaya çıkmasının kesin değişkenler olduğu sonucuna varmıştır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005).

Çalışan insanların davranış yapıları ve başkalarıyla kurduğu sosyal ilişkilerin üretime katkısı veya olumsuz etkileri inceleme konusu olarak ele alınmaktadır. Bu yönde yapılan çalışma ve araştırmaların endüstri devrimiyle birlikte başladığı söylenebilir. Endüstri devriminden önce hangi kesimden olursa olsun çalışan kimseye bakış açısı farklıydı ve iki önemli nokta önemliydi. Bunlardan biri, insan unsurunun çoğu kez ikinci planda yer alması ve işveren kazançlarının hemen her zaman ön plana çıkmış olmasıydı. Bu durum iş görenlerin ekonomik ve sosyal çıkarlarına ters düşmekteydi. İkinci nokta ise, iş görenin bir işin hemen tümüne sahip olması, bir başka deyişle, üretilen malın yaratıcısı durumunda bulunmasıydı. Bu durum işgörenlerin psikolojik doyumunu bir ölçüde karşılamaktaydı (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005).

XVIII. yüzyılın sonlarında ekonomik ve sosyal düzeni temelinden sarsacak boyutlarda “endüstri devrimini” nin başladığını görüyoruz. Artık insanlar daha kalabalık gruplar halinde, atölye ve basit tezgâhların ötesinde fabrikalarda çalışmaya başlamışlardır. Bu yeni bir yaşamın başlangıcı ve kuşaklar boyunca sürdürülen alışılmış ilkel ve statik yaşamın sonuydu. Bu devrimin en büyük özelliği ilkel üretim biçiminde makineleşmeye geçiş olmuştur. Söz konusu gelişmenin doğal sonucu olarak, üretimde olağanüstü artışlar meydana gelirken ne yazık ki insan unsuru, özellikle çalışan kesim özlenen yerini alamamış, uzun süre makine ve malzeme gibi alınıp satılan bir mal gözüyle bakılmıştır. Bu dönemde ücretler düşük düzeyde tutulmuş, çalışma süresi alabildiğince uzatılmış, çocukların ve kadınların çalışması işveren inisiyatifine bırakılmış, işçinin sinir sisteminde yorgunluk, moral üretimde verimliliği ve kazancı arttırmanın ötesinde hiçbir şey düşünmüyor, işçilerin fiziksel ve ruhsal yorgunluğunu azaltma yönünde bir çaba harcamıyordu (Sabuncuoğlu ve Tüz,2005).

Endüstri devrimi ile beraber başlayan bu süreçte iş bölümünün ortaya çıkması, beraberinde işgörenlerin uzmanlaşması ve daha birçok faktör zamanla iş görenlerinde ve çalıştıkları örgüte karşı ilgisizlik ve isteksizlik yaratmıştır. Özellikle üretimde verimliliği sağlayıcı rasyonalizasyon hareketlerine öncülük eden Taylor bir yandan organizasyon konusunda çalışmalar yaparken diğer taraftan işçi-işveren ilişkilerinde ortaya çıkan çatışmaların ve anlaşmazlıkların nedenlerini araştırmaya başlamış ve o günden günümüze değin yapılan araştırmalarda birçok araştırmacı işgörenin isteksiz

ve ilgisizliğinin nelerden kaynaklandığını araştırmış ve işgörenleri işlerine ilgili kılmanın yollarını araştırmış ve motivasyon unsurunu ele alarak bu alanda çok önemli inceleme ve araştırmalar yapmışlardır (Ulaş,2002). Ayrıca işletmelerin amaçlarına ulaşabilmesi için, önemi gittikçe artan insan unsurunun, kişisel amaçlarını işletmenin amaçları ile uzlaştırma gereği ortaya çıkmıştır. Yapılan araştırmalar neticesinde, iş doyumunu ile ilgili kuramlar geliştirilmiş ve yönetim süreçlerinin gelişim aşamalarından etkilenerek, bazı kuramlar ortaya konulmuştur.

İş doyumunu konusundaki ilk sistematik çalışmalar 1930'lu yıllarda başlamıştır. Günümüze kadar bu konuda 3000'in üzerinde araştırma yapılmıştır. İş doyumunu araştırmalarına gerekçe olarak iki sebep öne sürölmüştür; bunlardan birincisi, kurumlar açasından iş doyumunun, birçok işe yönelik önemli davranışı etkileme olasılığı yüzünden araştırılması gerekliliği, diğer sebebin ise, iş doyumunun birey açasından verimi arttırtıcı bir özellik taşımasıdır. Dolayısıyla hem kurumun, hem de bireyin verimini arttırmak için iş doyumunu etkileyen faktörler incelenmeli ve tek tek tespit edilmelidir (Mitchel 1987:136).

Bir işyerinin amacına ulaşması, çalışanların iş doyumunun sağlanması ve çalışanların yaşam kalitesinin arttırılması ile mümkündür. Çalışma hayatının kalitesinin arttırılması, çalışma Şartlarının ve çalışma çevresinin düzenlenmesi, çalışanın psikolojik, ekonomik ve toplumsal ihtiyaçlarının karşılanması ve çalışma hayatından kaynaklanan sorunların en aza indirilmesi ile sağlanabilir (Izgar, 2003).

1.3.1 İş Doyumunun Tanımı

İş doyumunun çok sayıda araştırmacı tarafından farklı tanımları yapılmıştır. Bunlardan bir kısmı iş doyumunu, işgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk olarak adlandırmaktadır. Smith, Kendall ve Hulin (1969) iş doyumunu "bir durum karşısında bireyin duygusal olarak cevap vermesi ya da duygusallığı" olarak tanımlamışlardır. Eren(1993), iş doyumunu "bireylerin işlerinden aldıkları doyum, geniş ölçüde iş ve onunla ilgili her Őeyin ihtiyaçlarını ve isteklerini karşılama derecesidir. İş doyumunu, iş görenlerin fiziksel ve zihinsel sağlıklarının yanı sıra, bireysel, fizyolojik ve ruhsal duygularının da bir belirtisidir. İş doyumunu deyince maddi çıkarlar ile, iş görenin beraber çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmenin sağladığı bir mutluluk akla gelir" Şeklinde tanımlamaktadır.

İş doyumu Örgütsel davranışa doğrudan etkisi nedeniyle endüstri ve örgüt psikolojisi psikoloji literatüründe önemli bir yere sahiptir. Fakat konu ile ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında pek çoğunun içerik açısından farklı ve çelişkili sonuçlar vermesi nedeni ile genel geçer bir iş tatmini tanımı konusunda bir görüş birliğine varıldığı söylenemez. Bununla birlikte pek çok araştırmacı tarafından temel alınan “...birinin işinin ya da iş tecrübesinin takdir edilmesi sonucu oluşan hoş ya da olumlu duygusal durum” şeklinde tanımlanabilir (Baş, 2002).

İş Doyumu ile ilgili tanımlamaların temelde “iş algılama düzeyi ve işine gösterdiği duygusal reaksiyon”da birleştiği görülmektedir (Canbaz, Sünter, Dabak ve Ark.2001).

İs doyumu Çetinkanat (2000)’ a göre , “İş görenin is durumuna gösterdiği duygusal bir tepkidir. Bu nedenle görülemez, ancak anlaşılabilir. İs doyumu genellikle çıktıkların beklentileri ne oranda karşıladığı veya aştığına göre belirlenir”.

İş doyumu, “bireyin işi ve işyeri hakkındaki genel duygu, düşünce örüntüleri hakkında fikir verebilecek önemli bir değişkendir. Diğer bir ifade ile iş doyumu, bireyin işyerine yönelik beklentilerini ve işine yönelik tutumunu ifade etmektedir” (Mıner, 1992).

İş doyumu, “iş görenin, işe karşı duyduğu ilgiye, işle ilgili bakış açısına ve çalışan diğer işgörenlerle kıyasladığı ücret-ödül durumuna bağlı olarak şekillenen göreceli bir kavramdır şeklinde de tanımlanabilir” (Ivancevıh ve Matteson, 1987).

Ergör (2003)’e göre İş doyumu karşımıza “doyum ve doyumsuzluk” olarak çıkmaktadır. İş doyumu kavramının bileşenlerini incelediğimizde; çalışma koşulları, çalışma ortamı, çalışma ilişkileri, toplum-birey ilişkileri, çalışanın algı ve beklentileri, çalışma yaşamının yapısal özellikleri, mesleki eğitim ve istihdam politikaları başlıkları altında incelendiği görülmektedir. Kısaca İş doyumu çatışma, gerilim, başa çıkma ve beklenti olarak tanımlanabilecek dört temel ayak üzerinde biçimlenebilmektedir (Gümüş, H. 2006).

İşgörenler çalışma hayatı boyunca çalıştıkları kurumda çok farklı olaylarla yüz yüze gelmekte, birçok mutluluğu ve üzüntüyü bir arada yaşamaktadırlar. Tüm bu birikim ve duyguların sonucunda iş görenlerin yaptığı işe ya da çalıştığı örgüte karşı tutumları belirginlik kazanmaktadır. İşte bu tutumların genel sonucu olarak iş doyumunu iş görenlerin zihinsel ve fiziksel açıdan iyi durumda olmasını ifade eder (Oshagbemi, 2000a).

Wroom (1964)'a göre “İş doyumunu çalışanların sahip oldukları işteki rollerine karşılık gösterdikleri duygusal tepkilerdir” (Akt. Izgar, 2003). Tiffin ve Cormik (1968) iş doyumunu “kişilerin sahip oldukları değerler ve onların yaptıkları işten aldıkları haz ile ilgilidir” demektedir. Porter ve arkadaşları (1975)'na göre iş doyumunu, “personelin işine ve bağlı bulunduğu örgüte karşı geliştirdiği bir tepkidir” (Akt. Izgar, 2003).

İş doyumunu personelin işinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluktur. İş doyumunu duygusu ancak, işin özellikleri ile personelin istekleri birbirleriyle örtüştüğü zaman ortaya çıkar (Bingöl 1977).

İş doyumunun içeriğini etkileyen çeşitli faktörler ve bunların sonuçlarından doğan denge, iyilik ve eşitlik kavramları iş doyumunu oluşturmaktadır. Eğer birey, işini bu kavramlarla kendisi ve diğerleri için tutarlı bulursa, tatmin edici bulacak eğer bu kavramlarla aynı algılamazsa tatminsizlik doğacaktır (Korman 1978).

Başaran (1982)'a göre iş doyumunu, “bireyin iş yaşamını değerlendirmesi sonucu elde ettiği haz duygusu olarak tanımlanır ve işin niteliği, ücret, yükselme olanağı, çalışma koşulları, denetim, örgüt ve yönetim, çalışanın kişiliği gibi pek çok faktörden etkilenir” (Akt. Gümüş, H.)

İş doyumunu denilince işten elde edilen çıkarlar ile çalışanın eser meydana getirmenin sağladığı mutluluk akla gelir. Eğer kişi çalışması sonucunda ortaya koyduğu eseri somut olarak görebiliyorsa, bundan büyük tatmin duyacaktır (Eren, 2001, Akt. Bardakçı ve Serinkan).

Davis (1984) iş doyumunu “işin özellikleriyle işgörenlerin istekleri birbirleriyle uyduğu zaman gerçekleştiğini ve iş görenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk veya hoşnutsuzluk” olarak tanımlanabileceğini söylemektedir.

İş doyumunu, çalışanın işin kendisi ve ayrıca iş ortamının özelliklerine ilişkin bir dizi tutumlarının bileşkesi olarak karşımıza çıkar (Erdoğan, 1996). Bir başka ifade ile, iş doyumunu, çalışanların yaptıkları işe karşı hissettikleridir. Dolayısıyla iş doyumunu, işin kazandırdıklarıyla iş görenin beklentileri birbirleriyle uyduğu zaman ortaya çıkmaktadır (Bingöl, 1990).

Locke’ a göre iş doyumunu, “işgörenlerin iş ve iş deneyimine ait değerlendirmelerinin duygusal sonucu olarak ortaya çıkar” (Telman ve Ünsal,2004). İşgörenler işlerini kendileri açısından ne derece doyurucu ve anlamlı buluyorlarsa işiyle ilgili rasyonel ve duygusal reaksiyonlarının sonucu kendini işinde iyi hissetmesiyle iş doyumunu oluştur (Çarıkçı, 2001, Akt. Karaca, 2007). Ayrıca kişinin işi ile ilgili değerlerinin karşılandığı algılaması ve bu değerlerin işgörenin gereksinimleri ile uyumlu olması olarak tanımlanmaktadır (Telman ve Ünsal, 2004).

İş doyumunu direkt olarak verimliliği etkilemektedir. Mutlu çalışanlar daha etkili, yenilikçi, dikkatli, duyarlı olurken ve mutsuz çalışanlara göre daha çok çaba sarf ederler. Çalışanların işlerinden tatmin olmaları, işe devamsızlığın ve işten ayrılmalarda azalmaların anahtarı olabilir. İş tatmini yüksek çalışanların işlerine vaktinde gelme, işe devamsızlık yapmama veya işten ayrılmama olasılığı iş tatmini düşük olanlara göre çok daha düşük olmaktadır(Çetinkanat,2000 Akt. Karaca,2007)

“...Bireyin işinden sağladığı doyum hem kendi mutluluğu hem de verdiği hizmetin kalitesini yükseltmesi açısından önemlidir. İş doyumunu, işe karşı kişisel bir tutum olup, çalışanların iş ve iş yaşamındaki beklentilerine ulaştıkları zaman duydukları olumlu duygusal bir durumdur” (Telman ve Ünsal, 2004).

İş doyumunun temelinde bireysel değerler sistemine ve işle ilgili davranışlara duyulan ilgi, diğer taraftan da iyi bir motivasyon ortamında bireysel isteklerin birleşimden kaynaklanan değerler yatmaktadır. Kişilerin kendileri ve diğerleri ile olan ilişkileri iş doyumunu tanımlamakta, sosyal tatminler, aile ve bununla beraber yaşam doyumunu da değerler kadar iş doyumunu etkilemektedir. Fakat iş hayatı kendi başına iş doyumunu belirleyen en önemli faktörlerin başında gelmektedir (Skinner,1986: Akt. Kınalı,2000).

İş doyumunu, birçok araştırmacı ve yazar tarafından farklı şekillerde tanımlansa da genel olarak işten duyulan memnuniyetin bir göstergesi olarak ele alınmaktadır. İş doyumunu insanların işlerinin farklı yönleri hakkında ne hissettiğini ortaya koyar. İnsanlar bir bütün olarak işinden memnun olabilir, fakat ücret, fiziki ortam gibi her hangi bir yönünden tatmin olmayabilir. Son araştırmalar işin bu tür boyutlarına verilen önemin iş doyumunu artırdığını ifade etmektedir. Bu çekirdek iş boyutları, araç ve uygulamada çeşitlilik, işini planlama ve yöntemini seçmede özerklik, bir işin tamamını yaparak sonuçlarını görme, bilgi ve performans geri bildirim gibi iş özellikleridir. Araştırmalar çekirdek iş boyutları ile iş tatmini arasında olumlu bir etkileşim olduğunu belirtmektedirler (Reitz,1987:208, Akt. Uçman, 2006).

İş doyumunu olgusunun gerek personel gerekse kurum açısından sonuçlarına bakıldığında; iş doyumun sağlandığı kurumda verimin arttığı, personelin devamlılık gösterdiği gözlenirken, iş doyumunun sağlanmadığı kurumlarda; işe devamsızlık, iş gücü devri, stres, fiziksel ve ruhsal sağlıkta bozulmalar, kurum içi sosyal uyumu bozucu olumsuz etkilerin ortaya çıktığı görülmektedir (Atay,1985).

İşgörenlerin işinden tatmin bulmasında etkili olan faktörler arasında çalışana sağladığı sosyal ve ekonomik çıkarlar ile işin çalışma şartlarının ve işin genel görünümünün özel bir yeri vardır. Her şeyden önce bu faktörler, çalışanların iş doyumlarını yükseltmekle birlikte, yöneticilerin üzerinde değişiklik yapabileceği değişkenler olarak göze çarpmaktadır.

İşgörenlerin iş doyumunu üzerinde etkili olabileceği düşünülen bu değişkenleri;

- Örgütte geçerli olan beşeri ilişkiler,
- İşin genel görünümü ve zorluk derecesi,
- Örgütün sosyal görünümü
- Ücret, ilerleme olanağı ve uygun ödüllendirme sistemi
- Çalışma koşulları ve iş güvenliği olarak sıralamak mümkündür (Erdoğan,1996:236, Akt. Uçman).

İş görenler ve işletmeler için önemli konulardan biri olan iş doyumunun ve onun olumsuz şekli olan iş doyumsuzluğunun bazı özelliklerini şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Örgütte görülen bireysel farklılıklardan kaynaklanır.
- Kişiden kişiye farklılık gösterir
- Motivasyon tarafından etkilenir. İş görenin beklentileri ile elde ettikleri birbirleri ile örtüşürse doyum oluşur.

İş doyumunu tanımlarına bakıldığında temel olarak aşağıdaki sonuçları göze çarpmaktadır:

1. İş doyumunu başlangıçta genel bir doyum gibi algılanmış ve tek bir iş doyum puanı kabul edilmişken giderek işin özgül durumlarına ilişkin iş doyumunu yaklaşımları egemen olmuştur. Bu yaklaşımın temelinde ise genel bir iş doyumunun olmadığı bunun aksine iş yaşamının değişik boyutlarına ilişkin ayrı yarı iş doyumlarının olduğu genel kabul görmüştür. Bunlar: ücretten elde edilen doyum, işten elde edilen doyum, çalışma koşullarından elde edilen gibi.

2. Genel tanımlara bakıldığında İş doyumunu iş görenin işine ve iş yaşamına dönük duygusal tepkileri olarak tanımlanmakta ve öyle de algılanmaktadır. Ancak bu tepkilerin hala nasıl oluştuğu konusunda bir görüş birliğine varılamamıştır. İş doyumunu kuramlarından nedensel (süreç) kuramları iş doyumuna hangi değişkenlerin etki ettiğine ve bu değişkenlerin nasıl olupta bir araya gelip iş doyumunu oluşturduğuna açıklık getirme çabasındadırlar.

Kimi araştırmacılar, iş görenlerin bireysel anlamdaki gereksinimlerinin işte doyurulmasının bir işlevi olarak iş doyumunu görmektedirler (Lofguist ve Davis,1960; Porter,1962 ve Locke,1976'dan Akt. Balcı, (1985). Bir kısım araştırmacılar ise iş görenin işiyle ilgili beklentilerini ve beklentilerin işinde ne derece karşılandığı ile ilgili algılamalarının sonucu olduğunu söylemektedirler (İlgen,1971; Clark ve Lovel, 1953; Spector, 1956 ve Locke,1976'dan Akt. Balcı, 1985).

Bütün bu tanımların ortak noktası ele alındığında iş doyumunu; işin bizzat kendisi, çalışma koşulları, ücret, iş de yükselme olanakları, birlikte çalışılan iş arkadaşları ve çalışılan örgütsel ortam (liderlik biçimleri, örgütün yönetim anlayışı, örgüt içindeki iletişim kanalları ve modelleri) gibi işe ilişkin değerleri ile , iş görenin bu değerleri işin içerisinde kazandırılması ile ilgili algılamalar arasındaki farkla ilgili olan tüm değerlendirmeleridir diye tanımlanmaktadır (Balcı, (1985). <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/40/513/6370.pdf>).

1.3.2 İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Hackman ve Oldham (1975) , İŞ zellikleri Kuramı'nda iş doyumun sağlanmasında önemli olan beş temel etken üzerinde durmakta ve bu beş temel özelliğin iş'te bulunması gerektiğini söylemektedir (Telman ve nsal,2004). Bunlar: İşin gerektirdiği beceri çeşitliliği, işle özdeşleşme, işin anlamı, iş yapılırken çalışana tanıdığı özerklik ve performans hakkında alınan geri bildirimdir.

İŞ doyumunu belirleyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler toplumdan topluma, bireyden bireye ve kültürden kültüre önemli farklılıklar arz etmektedir. A.B.D' yapılan bir araştırmada iş görenlerin iş doyumunu arttıran 16 iş özelliği tespit edilmiştir (Keser,2009).

Tablo 1: İşgörenlerde Doyum Yaratan İş Özellikleri

İŞ ÖZELLİKLERİ	%
Pek çok insanla iletişim şansının olması	91
Bağımsız çalışma olanağının olması	89
İşin ilginçliği	88
Gelişime açık iş olması	88
Haftada bir ya da birkaç kez gezi olanağı olması	88
Eve yakınlığı	87
Düzenli çalışma saatleri (Gece ya da hafta sonu çalışma olmaması)	86
Başkalarına yardım şansı tanınması	83
Topluma yayarlı bir iş yapıyor olma	83
Esnek çalışma olanağının olması	83
İş güvencesinin olması	79
Başarıların çalışılan yerde takdir görmesi	76
İyi bir sağlık sigortası ve diğer olanakların olması	67
Çok yüksek gelire sahip olma	66
İş stresinin düşük düzeyde olması	62
Terfi olanağının olması	60

Kaynak: Hugick and Leonard, “Job Dissatisfaction Grows; ‘Moonlighting’ on the Rise”, 1992, The Gallup Poll News Service, 56’dan aktaran Spector, a.g.e., s.198

A.B.D’deki tercihleri yansıtan yukarıdaki araştırma incelendiğinde “insanlarla iletişim kurma” , “gelişime açık olma”, “bağımsız çalışma olanağı” en çok tercih edilen özellikler arasında dikkati çekenlerdir. “Çok yüksek gelire sahip olma”, ise tercih edilme noktasında alt sıralarda yer almaktadır.

Ülkemizde buna benzer bir diğer çalışmayı Keser (2003) otomotiv sektöründe gerçekleştirmiş ve ilginç benzerlikler bulmuştur. Araştırmanın sonuçları aşağıda tablo 2’de yer almaktadır. “İşin ilginç olması” her iki çalışmada da ilk sıralarda yer almakta buna karşılık “iyi ücret, gelir” alt sıralarda yer almaktadır. “Bağımsız çalışma “ her iki çalışmada da dikkati çeken diğer bir maddedir, bu madde yüksek düzeyde tercih edilen diğer bir iş özelliği olarak ortaya konmuştur. “İşin gelişime fırsat tanınması, gelişime açık olması” özelliği yapılan araştırmalarda birbirlerine uymayan özellik olarak dikkat çekmektedir. Bu madde ülkemizde yapılan çalışmada çalışanlara tarafından son sırada değerlendirilirken, ABD’de yapılan çalışmada üst sıralarda yer almaktadır.

Tablo 2: İş Özelliklerine Ait Ortalamalar

İŞİN ÖZELLİKLERİ	ORTALAMA
Başkaları üzerine etki kurmaya olanak vermesi	9,04
İşin Prestij sağlaması	7,24
İşin ilginç olması	6,84
Topluma katkıda bulunmaya olanak vermesi	6,79
İşte özerklik	6,72
İşin yetki vermesi	6,49
İşin yaratıcılık gerektirmesi	5,92
İş güvencesinin olması	4,93
İyi insan ilişkileri	4,66
İyi ücret	3,68
Kendini geliştirme fırsatı vermesi	3,58

Kaynak: Keser, A.(2003). *Çalışmanın Anlamı, İnsan Yaşamındaki yeri ve Yaşam Doyumu Üzerine Uygulama*, Uludağ Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bursa,

İş doyumunu konusundaki literatür incelendiğinde, temel olarak beş boyutun önemli olduğu vurgulanır. Bu boyutlar; ücret, amir ve arkadaşları, işin niteliği, çalışma koşulları ve yönetim politikalarıdır (Luthans, 1992). Bunun yanı sıra bazı çalışmalarda iş görenlerin iş doyum düzeyini etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel faktörler olarak iki grup altında toplanmaktadır (Erdoğan, 1996). Ayrıca bu boyutlardan ücret dışsal bir fonksiyon olarak ele alınırken, diğer faktörler içsel faktörler olarak belirtilmektedir (Rose, 2003).

Bireysel faktörler ya da kişisel faktörler; bireylerin farklı düzeyde tatmin elde etmelerini sağlayan etkenlerdir. Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, mesleki konum ve kıdem, kişilik, zekâ, hizmet süresi, medeni durum ve benzeri etkenler bu kategoriye girmektedir. Örgütsel faktörler ise; işin niteliği, yönetim tarzı ve denetim biçimi, güvenlik duygusu, iletişim, ücret, gelişme ve yükselme imkânları, rekabet, çalışma şartları, birlikte çalışan kişiler ve örgütsel ortam olarak gruplandırılmaktadır (Blum ve Naylor,1968; Bittel,1974; Campbell ve Pritchard, 1976; Locke 1976; Korman, 1977; Ulusoy, 1993 Akt. Bardakçı ve Serinkan, 2007).

Diğer taraftan iş doyumunu etkileyen faktörleri Telman ve Ünsal (2004) “dışsal, İçsel ve bireysel olmak üzere” üç ana başlık altında toplamaktadır.

1.3.2.1.DIŞSAL FAKTÖRLER

Bu özellikler arasında ücret, fiziksel çalışma koşulları, terfi imkânları, amir ve arkadaşlarıyla ilişkiler, iş güvenliği ve örgüt yapısı ve örgüt kültürü gibi şartlar yer almaktadır (Telman ve Ünsal, 2004).

1.3.2.1.1.Ücret

Ücret tek başına iş doyumunu sağlama da yeterli bir etmen değildir. Yeterli bir ücret çalışanın kendisini bulunduğu konumda rahat ve huzurlu olmasını sağlayacaktır. Buna karşılık aldığı yetersiz ücret onu hem işine karşı doyumsuz hem de işe karşı olumsuz bir tutum takınmasına neden olacaktır. Ücret, iş görenin işletmeye girmesinde etkili olduğu kadar, o kişinin işe devamlılığında ve iş'te kalmasında en güçlü etkidir (Sabuncuoğlu ve Tüz,1998).

İş görenler tarafından ücretlerinin yeterli bulunup bulunmaması, onların işlerinden doyum ya da doyumsuzluk sağlamalarına imkân vermektedir. Araştırmacılar iş doyumunun ücretle yakından ilişkili olduğunu söylemekte, düşük ücretin çalışanlar için en önde gelen doyumsuzluk kaynağı olduğu belirtilmektedir. Ayrıca çalışanların ücretleri ile ilgili en önemli faktörlerden biri de ücretlerinin adil olup olmadığına ilişkin algılarıdır (Telman ve Ünsal,2004).

Çalışanların aldıkları ücret onların toplum içerisindeki statülerini de belirginleştirecek ve bundan dolayı da olsa bir doyum sağlayacaklardır. Aldıkları ücretin durumuna göre çalışanlar, çalıştıkları kurumunun kendileri hakkındaki yargılarına da ulaşmaya çabalayacaklardır (Özkalp ve Kirel, 2001).

Günbayı,(2000)'e göre makul ve yeterli sayılacak bir ücret iş görenin kendini iş de iyi hissetmesini sağlayacak, yetersiz bir ücret ise işgörenin çalıştığı örgüte karşı olumsuz bir tavır geliştirmesine yol açacak ve işgörenin özbenliği de zedeleyecektir.

Günümüze kadar yapılan pek çok araştırmada ücretin iş doyumuna etkileri araştırılmış ve bu değişkenlerin birbirleri ile anlamlı ilişkiler içerisinde olduğu ortaya konmuştur. Spector (1996) yaptığı bir araştırmada iş doyumunu ile ücret arasında anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır. Ayrıca, Rice, Phillips ve Mc Farlin'de (1990) Psikiyatristler üzerinde yaptıkları bir diğer araştırmada ücret ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişkiler bulmuşlardır (Akt. Spector, 2000).

1.3.2.1.2. Fiziksel Çalışma Koşulları

Çalışma koşulları denildiği zaman genel olarak iş yerindeki gürültü, sıcak-soğuk dengesi, ışıklandırmanın yeterli olup olmaması, havalandırma koşulları, risk altında çalışma gibi pek çok etken akla gelmektedir. İş görenlerin çalıştığı ortamların sağlıklı olması onların hem işten doyum sağlamalarına hem de kendi sağlıklarını korumaları açısından da önem taşımaktadır (Keser, 2009).

Çalışma koşulları ile iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki olduğu belirtilmektedir. Çalışma ortamındaki ısı, ışık, nem, ışıklandırma, gürültü, iş yeri temizliği, çalışma araç gereçlerinin yetersizliği gibi pek çok unsur iş doyumunu etkilemektedir. Uygun çalışma koşulları ve fiziksel rahatlık çalışma hayatı içerisinde iş görenin performansını kolaylaştırarak ayrıca iş doyumunu üzerinde olumlu etkiler yapabilecektir (Erol, 1988.)

İşletme içerisindeki uygunsuz ortam; aşırı gürültü, yüksek ya da düşük sıcaklık, aşırı beden gücü kullanımı, tehlikeli çalışma şartları, en fazla fiziksel doyumsuzluk yaratan koşullar arasında bulunmaktadır. Mavi yakalı çalışanların, büro ortamında çalışanlara ve yöneticilere göre işlerinden daha doyumsuz olmalarının en önemli nedenlerinden biri fiziksel çalışma koşullarındaki olumsuzluklardır (Telman ve Ünsal, 2004). Bu nedenle zor yaşam koşullarında (düşük ücretli işlerde çalışan ve iş doyumsuzluğu) olanların arta kalan zamanlarda zevk veren boş zaman etkinliklerinde bulunmasının psikolojik sağlığı korumaya yardım edeceği, görüşü araştırmacılarca desteklenmektedir (Ponde ve Santana,2000).

Fiziksel ortamın iş doyumunda etkili olmasının nedeni çalışanın fiziksel ve psikolojik rahatı için iyi çalışma koşullarını arzulamasından kaynaklanmaktadır. çok sıcak veya az ışığın fiziksel rahatsızlığa neden olması, yetersiz ve kirli havanın tehlike yaratması gibi (Özdayı,1990).

Yapılan araştırmalar iş görenlerin sağlığının iş ortamından yansıyan çeşitli stres faktörlerinin etkisi altında kaldığını göstermektedir. Bu stres yaratan faktörlerin uzun süre devam etmesi ve sık sık tekrarlanması bireyde fiziksel rahatsızlıklara yol açacak, diğer taraftan davranışsal ve psikolojik sorunları da beraberinde getirecektir. Sonuçta iş görenin performansında azalma, gerilim, kaygı ve tükenme belirtileri görülebilecektir (Görgülü, 1990).

1.3.2.1.3.Terfi Koşulları

Kişinin arzu ettiği bir üst göreve terfi imkânının olması ve bundan yararlanabilmesi onun iş doyumunu arttırmaktadır. İş yaşamında yükselme (terfi) iş görenin bulunduğu konumdan daha üst bir konuma, daha güç bir işe getirilmesidir. Görev güçleştikçe işgörene verilen sorumluluk, yetki ve ücret artmaktadır. Bu nedenle terfi iş görenin motivasyonunu arttırmakta ve güdeleyici bir etki yaratmaktadır. Yükselmenin bu pozitif etkisi, iş başarısına bağlı ölçüde de artacak ve işten sağlanan doyumda fazlalaşacaktır (İncir, 1990).

“...İşletmelerin terfi uygulamalarını adil bir şekilde yapması ve terfi etmeye yönelik fırsatlar sunması iş doyumunu ile yakından ilgilidir. Çünkü terfi, kişinin başarılı olduğunun ve ileride başarılı olacağını tahmin edildiğinin bir göstergesidir”. Ayrıca terfi, beraberinde statü ve maaş artışı da getirmektedir (Telman ve Ünsal, 2004).

İlerleme olanağının fazlalaşması, adil olması, yükselme isteğinin işgören tarafından duyulması, terfi değişkeninin doyum sağlayıcılık niteliğini yükselten öğelerdir. Terfi ya da ilerlemenin anlamı bir iş görenden diğerine farklı anlamlar taşıyabilmektedir. Bir iş gören için ilerleme, psikolojik olarak gelişmek, olgunlaşmak anlamına gelirken, diğer bir iş görene göre ise daha çok para kazanmak, daha çok sosyal statüler elde etmek ve daha çok onurlandırılmak anlamlarına gelebilmektedir.

İş görenler arasındaki yükselmeye karşı bu farklı bakış açıları onların işten doyum sağlayıp sağlamamalarında da etkili olacaktır (Başaran,1982).

Yükselme ile ilgili çalışmalarda yönetsel bir unvana sahip olan iş görenlerin ya da yüksek statülü pozisyonda çalışanların böyle bir unvana sahip olmayan ya da düşük statülü işlerde çalışanlara oranla iş doyumlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur (Hickson ve Oshagbemi, 1999).

Özellikle terfi konusunda yüksek beklentileri olan kişiler, terfi ettirildikleri andan itibaren daha fazla iş doyumunu elde etmektedirler. Terfi edecek pozisyonların sınırlı sayıda olduğu işletmelerde bazı çalışanların hayal kırıklığına uğramaları kaçınılmazdır. İşletmelere düşen görevi terfi edilecek pozisyonlar için gerekli aday özelliklerini nesnel biçimde belirlemek ve bu kriterlere uyan adaylar arasında adil bir değerlendirme yapmaktır(Telman ve Ünsal, 2004).

1.3.2.1.4.Amir ve Arkadaşlarıyla İlişkiler

İş görenlerin çalışma hayatı içerisinde buldukları zaman dilimi dikkate alındığında hayatlarının çok önemli bir kısmının bu zaman diliminde geçtiği görülmektedir. Çalışma grubundaki ve iş yerindeki arkadaşları ile dostane ilişkiler kurması iş görenin iş doyumunu da pozitif yönde etkilemekte ve ayrıca çalışma grubu içerisinde uyum olması, çalışanların birbirlerinden hoşnutluğu ve aynı dili kullanmaları işten duyulan doyumunu arttırmaktadır(Ceylan, 1998). Çalışma grubunun ve iş arkadaşlarının aynı değer ve tutumlara sahip olmaları da diğer bir iş doyum kaynağı olmaktadır. Etrafında aynı benzer tutumlarda olan kişilerin bulunması iş görenin çalışma hayatı içerisindeki sürtüşmelerini azaltmakta ve kendine özgü bir benlik kavramının oluşmasına neden olmaktadır (Davis, 1988).

“Çalışma arkadaşları arasındaki ilişkiler örgüt içi politika ve uygulamalardan da etkilenir. Bu ilişkinin niteliğinin belirlenmesinde özellikle yöneticilerin yani amirlerin rolü büyüktür. Amirlerin, çalışanlar arasında ayrımcılık yapması, özellikle iş yükü dağılımları, terfi, performans değerlemeleri gibi uygulamalarda adil davranması çalışanlar arasındaki ilişkinin bozulmasına ve birbirlerine güvensizlik duymalarına yol açabilmektedir”(Telman ve Ünsal, 2004)

Amirlerin çalışma ortamında bütün iş görenlere eşit düzeyde davranmaları beklenmektedir. Amirlerin çalışanlara eşit davranıyor olarak algılanması, çalışanların fikirlerine saygı duyulduğunu belirtmesi, öneri ve eleştirilere açıklığı, çalışanlardan beklentilerinin açıkça ifade ediliyor olması, eleştirilerinde dikkatli bir dil kullanması, amir-çalışan ilişkilerinin iyi bir durumda olabilmesi için gerekli unsurlardandır.

1.3.2.1.5.İş Güvenliği

İş Güvenliği faktörü, iş gören doyumunu etkileyen önemli ve temel faktörlerden birisi olarak kabul edilmektedir. “Çalışanların sağlık durumları, fiziksel ve psikolojik iyilik halleri, örgüte bağlılıkları, performansları, işe devamsızlıkları ya da işten ayrılmaları gibi konular iş güvencesi ile ilişkilendirilmiş konulardır” (Keser, 2009).

Sverke (2006), İş Güvencesi ile ilgili olarak bu kavramın “yoksunluk” anlamında ilk olarak kullanılmasının Greenhalgh ve Rosenblatt (1984) tarafından olduğunu söylemiş ve modellemelerinde iş güvencesi yoksunluğunun örgüte ve sonuçlarına yer vermişlerdir (Akt Keser, 2009).

Hem sosyal hem de fiziksel açıdan güvenli bir iş ortamında çalışan işgörenler işlerine karşı olumlu tutum geliştirmekte ve iş doyumları da o oranda artmaktadır. Bir işletmede yıllarca işten çıkarılacağı korkusu olmadan çalışabileceğini bilen iş görenlerin işe ve işletmeye olan bağlılığı da artmaktadır. Yapılan çalışmalarda iş güvenliğini düşük olarak algılayan iş görenlerin güvenlik motivasyonları ve söylenenlere uyma davranışlarının azaldığı ve bunun sonucunda iş yeri kazalarında artışlar olduğu bulunmuştur (Probst ve Brubiles, 2001).

İş yerinde alınan güvenlik önlemleri ile iş gören, yöneticilerin kendisine daha çok değer verdiğini düşünecek, işini yapmak için gerekli yetenekleri üzerinde barındırdığını bilecek, işine dört elle sarılacak ve işinden zevk alacaktır. İşletmelerde iş güvenliğinin varlığı ve algılanması iş görenin iş doyumunu arttırdığı gibi yönetimini de kolaylaştıracaktır. İşgören iş güvenliğinden yoksun bir ortamda çalışıyorsa ve işinden ayrıldığında sosyal ve ekonomik olarak çok şey kaybediyorsa yönetimi zorlaşmaktadır (Erdogan, 1996). Güvensiz ortamlarda çalışan iş görenlerin emegini sunma arzusu azalmakta buna karşılık güvenlik duygusu içerisinde çalışan kimseler daha enerjik ve gayretli olmaktadır (Eren, 2000).

Algılanan iş güvencesizliğinin birey, örgüt ve aile üzerinde önemli etkileri vardır. İş güvenliğinin olumlu bir etki yarattığı durumların aksine iş güvencesizliği stres yaratan bir faktör olarak iş göreni etkilemekte ve şiddetli bir kaygı kaynağı olabilmektedir. Nitekim Depolo ve Sarchielli (1986)'nin yaptığı araştırmada, işlerini kaybeden ve işlerine devam eden çalışanların duygusal olarak iyilik halleri açısından karşılaştırılmışlar ve her iki grup için duygusal iyilik açısından bir farklılığın olmadığını saptamışlardır.

İşsiz kalmanın birey üzerinde yarattığı psikolojik etki bireyi çok ciddi anlamda olumsuz olarak etkilemekte ve bu durumu yaşamamak isteyen birey de çalışma hayatındaki mevcut düzenini koruma çabası içine girmektedir. Bu açıdan bakıldığında iş güvencesi çok daha önemli olmaktadır.

Sverke, Hellgren ve Naswall (2002) çalışmalarında, iş güvencesizliğinin sonuçlarını kısa ve uzun vadede olmak üzere değerlendirmiş ve ayrıca bireye ve örgüte yönelik tepkiler olarak kategorize etmişlerdir (Bkz. Tablo 3). Buna göre bir kısım sonuçlar kısa vadede kendini gösterirken bir kısım sonuçlar ise iş güvencesizliğine maruz kaldıktan sonra ortaya çıkmaktadır. Bazı durumlarda ise kısa vadeli sonuçlar, iş güvencesizliği ile uzun vadeli sonuçlar arasında aracılık ilişkisi göstermektedir. Kısa vadede iş doyumsuzluğu, iş güvencesizliği belli bir süre devam ettiği takdirde psikolojik sorunlara, mesela, işten ayrılma eğiliminin artmasına neden olmaktadır (Seçer,2008).

Tablo: 3 İş Güvencesizliğinin Sonuçları

Tepkinin odağı

	Bireysel	Örgütsel
Kısa vadeli	İş Tutumları İş Doyumu İşe Bağlılık	Örgütsel Tutumlar Örgütsel Bağlılık Güven
Uzun vadeli	Sağlık Fiziksel Sağlık Ruhsal Sağlık	İşle ilgili Davranışlar Başarımlar İşten Ayrılma

Kaynak: Sverke, Hellgren ve Naswall, 2002'den Akt. Seçer, 2008

1.3.2.1.6.Örgüt Kültürü

Her bireyin kendine özgün bir kişiliği olduğu gibi, her örgütün de kendine has onu diğer örgütlerden ayıran bir kişiliği mevcuttur. Örgütün farklı karakteristik ve yapıları bu kültürü belirgin kılmakta ve onu diğerlerinden ayırmaktadır. Bu karakteristikler doğrudan ya da dolaylı olarak kültürün bir parçası olan örgütün üretkenliğini ve örgüt içinde çalışanların moralini de etkilemektedir. Başarılı olan örgütlere bakıldığında örgütün amaçlar ile paralel değerleri örgüt kültürü olarak benimseyen çalışanlar görülmektedir. Başka bir deyişle çalışanların kendilerini örgütle bütünleştirdikleri, örgüt için kolaylıkla özveride bulunabildikleri örgütler başarılı olmaktadır (Köse, Tetik, Ercan; 2001).

Örgüt kültürü, o örgütün çevrede tanınmasını değerini, toplumsal standartlarını, çevredeki diğer örgüt ve bireylerle ilişkili biçimlerini ve düzeylerini de yansıtmaktadır. Bu fonksiyonu ile kültür, örgütü topluma başlayan onun toplum içinde yerini, önemini ve hatta başarısını belirleyen en önemli araçlardan biridir (Eren, 2000).

Örgüt kültürü, kişiler ve gruplar arası ilişkilerin ürünüdür(Bilgen, 1990). Farklı fizyolojik, psikolojik, toplumsal ve kültürel değerlere sahip olan bireylerin etkileşimleri örgütsel havayı biçimlendirmektedir. Örgüt iklimi durumsal faktörlerin değişkenliği, çeşitliliği ve etkileşimleri doğrultusunda dinamik yapı özelliğini devam ettirmektedir (Kaya, 1998).

1.3.2.2. İÇSEL FAKTÖRLER

İçsel faktörler işin temel yapısıyla ilgili özellikleri içerir. Bu kapsamda Hackman ve Oldham tarafından öne sürülen beş temel iş özelliği iş görenlerin işlerinden doyum sağlamaları açısından önemlidir. Bunlar:

- İşin gerektirdiği beceri çeşitliliği
- İşle Özdeşleşme
- İşin anlamı
- İş yapılırken iş görene tanıdığı özerklik
- Performans hakkında alınan geri bildirimler (Telman ve Ünsal, 2004)

1.3.2.3. BİREYSEL FAKTÖRLER

İş doyumunu ile ilgili olarak incelenen bireysel faktörler arasında; cinsiyet, yaş, hizmet süresi, medeni durum, eğitim düzeyi, kişilik ve güdüler gelmekte ve aşağıda detaylı olarak incelenmektedir.

1.3.2.3.1.Cinsiyet

Cinsiyet ile iş doyumunu arasında yapılan birçok araştırma farklı sonuçlar vermiştir. Bir kısım araştırmalar cinsiyet ve iş doyumunu arasında farklılaşmaların olduğunu söylerken bir kısmı ise bu farklılığın olmadığını söylemektedirler (Aliyeva, 2005).

Clark (1993), kadın ve erkek iş görenlerin doyumlarını incelendiği bir araştırmasında, kadınların iş doyumununun erkeklerden daha fazla olduğunu vurgulamıştır(Akt. Groot ve arkadaşları,1999).

Centres ve Bugental (1966), Kadınların iş doyumunun erkeklerden daha yüksek olması, kadın çalışanların sosyal faktörlere daha fazla önem vermelerinden kaynaklandığını belirtmektedir. Ayrıca, erkek çalışanların kadın çalışanlardan daha fazla işte kendilerini ifade ediyor ve kendilerini gerçekleştirmeleri için daha fazla fırsat buluyor olması, işe verdikleri değerin artmasını dolayısıyla da iş doyumunun artmasını sağlamaktadır (Okpara, 2006).

Ülkemizde pratisyen doktorlar arasında yapılan bir araştırmada, erkek hekimlerin iş doyumunu kadın hekimlerin iş doyumuna göre anlamlı şekilde yüksek bulunmuştur (Aksayan ve Hayran,1991).

İş doyumunu ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi tespit etmek için yapılan bir diğer araştırmada, kadınların erkeklere göre daha yüksek iş doyumuna sahip oldukları bulunmuştur. İş doyumundaki cinsiyetle ilgili ayırım, yüksek eğitimliler, gençler, profesyonel ya da idari konumda bulunanlar arasında gözlenmemiştir. Aynı araştırma da, evli olan kadınların iş doyumları üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu ancak evli olup olmamanın erkeklerin iş doyumlarını etkilemediği sonucu çıkartılmıştır(Clark, 1997).

1.3.2.3.2.Yaş

Kişinin içinde bulunduğu yaş ve yaşam dönemi, kişinin davranışları, tutumları, algılamaları ve vereceği kararlar üzerinde etkin bir rol oynamaktadır. Bu nedenle kişinin işe ilişkin oluşturacağı düşünce ve tutumlarının da içinde bulunduğu yaş dönemine bağlı olarak farklılaşması ve çeşitlilik göstermesi mümkündür.

Yaş, iş doyumunu ile ilgili önemli bir faktördür. Bazı araştırmacılar yaşla birlikte iş doyumunun arttığını söylemektedirler. Son zamanlarda Batıda yapılan araştırma sonuçları (Clark, Oswald ve Warr,1996) yaş ve iş doyumunu ilişkisinin “U” şeklinde olduğunu belirlemiştir . Bu görüşe göre işe yeni başlayan bir çalışanın iş doyumunu, yeni duruma alışma sürecinde olması ya da bir iş bulmuş olması nedeniyle yüksek olacaktır (Telman ve Ünsal, 2004.). U modelinde genç yaşlarda yüksek olan doyum, zamanla azalmakta fakat kariyerin sonlarına doğru yeniden yükselişe geçmektedir. U modeli ilişkiye az sayıda araştırmada rastlanmıştır. Ters U modelinde ise yaş ve iş doyumunu düzeyi bir noktaya kadar birlikte artmakta fakat sonrasında iş doyumunu inişe geçmektedir (Keser,2006).

Sloane ve Ward,(2001) ın gerçekleştirdikleri bir araştırmada 35 yaş üstündeki kadın akademisyenlerin iş doyumunun aynı yaşlardaki erkek akademisyenlerden daha yüksek olduğunu söylemektedirler.

Glenn ve ark.(1977) yaş ve iş doyumunu arasındaki ilişkiye yönelik gerçekleştirdikleri araştırmada; yaşça küçük olan çalışanların büyük olan çalışanlara göre iş doyumunu düzeylerinin daha düşük olduğunu tespit etmişlerdir. Bunun nedeni olarak da, genç çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe işten beklentilerinin arttığı ve bu nedenle iş doyumunun azaldığını ifade etmektedirler.

1.3.2.3.3. Medeni Durum

Evli ve bekâr olmanın iş doyumunu ne derece etkilediği yönünde yapılan araştırmalar sonucunda genellikle evli olanların iş doyumlarının bekar olanlara göre daha yüksek çıktığı dikkati çekmektedir. Evli olanların yüksek iş doyumuna sahip olmalarının nedenlerine gelince onların yaşam doyumlarının iş doyumlarıyla örtüşmesinden kaynaklandığı, ayrıca evliliğin işle ilgili beklentileri çeşitlendirdiği ve değiştirdiği belirtilmektedir(Telman ve nsal. 2004).

ncel'in (1998) yaptığı araştırmada ise bekar ğretim elemanlarının iş doyumunun diğerlerinininkinden daha yüksek olduğu bulunmuştur. Kemalolu'nun (2001) yaptığı araştırmada evli ğretim görevlilerinin bekrlarınkinden; çocuklu ğretim görevlilerinin çocuğu olmayanlarınkinden daha fazla iş doyumuna sahip oldukları sonucuna varılmıştır. Çetinkanat (2000) ise medeni durumun, kaynaklarına bağlı olarak iş doyumunu etkilediğini; bekrların yönetim biçemi, gelişme ve yükselme olanakları, fiziksel ortamdaki kaynaklanan iş doyumlarının evlilere; evlilerin ise ücret ve personelin yeterliliğinden kaynaklanan iş doyumlarının bekrlara oranla daha düşük olduğunu ortaya koymuştur.

1.3.2.3.4.Eğitim Durumu

Eđitim dűzeyi ile iř doyumunu arasındaki ilişkinin karmaşık olması bu alanda yapılan çalışmaların sonuçlarının farklılık gűstermesinden kaynaklanmaktadır. Daha iyi bir eğitimin daha iyi bir űcreti ve çalışma ortamını beraberinde getirdiği sűylenbilir ama bu durum her zaman bűyle olmamaktadır. Hong Kong'da yapılan bir araştırma (Lam, Zhang ve Baum, 2001) iyi eğitimi çalışanların işlerinden memnun olmadığı, genel olarak da saldırgan davrandığı ve karşılanması zor beklentilere sahip olduğu saptanmıştır.

Genel olarak arařtırma sonuçları deđerlendirildiđinde, eđitim dűzeyi yűksek çalıřanların genel iř doyumlarının, eđitim dűzeyi daha dűřűk olan çalıřanlara gűre daha yűksek olduđu gűrűlmektedir. Eđitim dűzeyleri ve deneyimlerine uygun pozisyonlarda yer almayan çalıřanlar mutsuz olmakta ve buna bađlı olarak da iř doyumları azalmaktadır. Bununla birlikte, sahip olduđu yeterliliklerden daha fazla beklentilerin olduđu bir pozisyonda yer alan çalıřanlarda da yűksek dűzeyde endiře ve stres yařama iř doyumunun azalmasına neden olabilmektedir (Eđinli, 2009).

Oshagbemi (2003), űniversite űđretim elemanları űzerinde gerçekleřtirdiđi arařtirmasında iř doyumunu ve kiřisel űzellikler arasındaki iliřkiyi incelemiř, akademik personelin iř doyumunun hizmet sűresi ve eđitim dűzeyinin yűksek olması ile iliřkili olduđunu bulmuřtur.

Bilgiç (1998)'in Tűrkiye'de yaptđı bir diđer arařtırmanın sonucunda ise űđrenim dűzeyinin Tűrk alıřanlarının iř doyumuna űnemli bir etkisinin olmadıđını gűstermektedir.

Bu alanda yapılan çalıřmalar farklı sonuçlar ortaya koymuřtur. űrneđin, Saal (1978), Elloy ve Everet (1995), Rabinowitz ve Hall (1997) , iř doyumunu ile eđitim dűzeyi arasında kuvvetli bir iliřki bulmazken; Lodahl ve Kejner (1986) ile Lounsbury ve Hopes (1986), yűksek űđrenimli bireylerin diđer eđitim seviyesinde ki bireyle gűre daha fazla iř doyumunu yařadıklarını bulmuřlardır (Akt. Izgar, 2003)

1.3.2.3.5.Kişilik

Holland, “her insanın kişilik yapılarının farklı olması doğrultusunda, ilgi, istek, amaç, tutum ve yeteneklerindeki farklılık ölçüsünde iş seçimlerini yapmaları gerektiğini” belirtmektedir (S.Osipow, 1973). Holland altı temel kişilik tipi ve mesleki eğilimden söz etmekte ve her kişilik türünün hangi mesleğe veya işe eğilimli olduğunu göstermektedir (Cenzo ve Robbins,1996). Holland’a göre kişilik ve yaptığı iş uyumlu olduğunda iş tatmini yüksek, iş gören devir hızı ise düşük olacaktır.(Akt. Robbins,1994,s.27). “Bu nedenle birey kendini değerlendirme süreci içinde ilgilerini, değerlerini, yeteneğini, bir diğer ifadeyle kişiliğini tanıdığı nispette, seçeceği mesleğe veya yapacağı işe yönelik kararını da sağlıklı vermiş olacaktır” (Aytaç, 2002).

Araştırmalara göre çocukluğunda iyi bir aile ortamında içinde yetişen bireylerin mesleklerinde daha fazla iş doyumunu yaşadıkları gözlemlenmiştir. İnsan ilişkilerinde tutarsız ve zayıf, tepkilerinde aşırı ve buldukları iş pozisyonlarından hoşnut olmayan kişilerin mesleklerinden daha az doyuma ulaştıkları belirtilmiştir. İş görenin işiyle ilgili beklentileri öncelikle kendisi ile ilgilidir ve iş görenin kişiliği de onun işinden doyum sağlayıp sağlamayacağını göstergesidir. Kimi iş görenler işlerinde bağımsız olmak, kendi çalışma ortamlarını yine kendileri düzenlemek isterler, kimi iş görenler ise zor işleri tercih ederler; başkalarının yapmakta zorlandığı işleri başarmaktan haz alırlar. Amirlerinin kendilerini beğenmelerini, takdir etmelerini isterler (Erdoğan,1996).

Araştırmalar doyum sağlamış bireylerin daha esnek, daha kararlı bir kişiliği olan, üst sosyo-ekonomik düzeyden gelen ya da düşük sosyo-ekonomik düzey engellerini yenen kimseler olduğunu göstermiştir. İş doyumsuzluğu olanlar ise oldukça katı, amaçlarını seçmede gerçekçi davranamayan, çevresel güçlüklerin etkisinde kalan kimseler olarak tanımlanmaktadır (Balcı, 1985).

Bireyin mesleki beklentileri ile kişilik özelliklerinin uyumlu olması, bireyin iş doyumunu sağlamasında belirgin bir rol oynamaktadır. Birey benlik kavramına ve kişiliğine yakın meslekler seçmek sorumluluğundadır. Bu gerçekleşmezse birey ne mesleğinden ne de yaşamından doyum sağlayabilecek ve de kendini gerçekleştirme arzusundan vazgeçecektir (Karçioğlu,1994).

1.3.2.3.6. Güdüler

İş doyumunu belirleyen diğer bir özellik ise kişinin sahip olduğu güdülerdir. Başarma güdüsüne sahip olan bireylerde Hackman ve Oldham tarafından ileri sürülen beş temel özelliğin var olması ile işlerinde daha doyumlu olabilmektedirler. Mc Clelland'ın başarma ihtiyaçı teorisine göre bireyler başarma ihtiyaçı bakımından farklılaşmaktadır. Başarma ihtiyaçı yüksek kişiler önlerine sürekli yeni hedefler koyarlar ve durağanlıktan hoşlanmazlar. Durağan işler bu tip kişilere cazip gelmemektedir. İş zenginleştirme ve benzeri çalışmalarla desteklenen bu tip kişiler daha doyumlu hale geleceklerdir (Telman ve nsal,2004).

1.3.3. İş DOYUMSUZLUĞUNUN SONUÇLARI

Çalışma ortamında duyulan rahatsızlık ve iş'ten doyum elde edilmemesi sonucunda olabilecek olası sonuçları Psikolojik ve örgütsel sonuçlar olarak iki grupta toplamak mümkündür. Psikolojik sonuçları; yabancılaşma, stres ve iş stresi , örgütsel sonuçları ise; iş gücü devrinin düşmesi, devamsızlık ve sabotaj olarak sınıflandırmak mümkündür.

1.3.3.1.Psikolojik Sonuçlar

1.3.3.1.1. Yabancılaşma

Yabancılaşma kavramının gelişimi incelendiğinde en somut olarak tanımlanabildiği dönemin, sanayi devrimi sonrası olduğu görülmektedir. Bu duruma ikinci dünya savaşı sonrasında, teknolojik gelişmelere bağlı olarak, yabancılaşma kavramının yoğun bir biçimde ele alınışı da eklenirse, endüstrileşmenin, yaşamın yabancılaşmasının nedeni olarak önemli bir yer tuttuğu ve etkin bir şekilde işlendiği sonucuna varılmaktadır (Bayat, 1996).

“Yabancılaşma bir insanın hayatını, insanın özüne aykırı bir hayat tarzına veya insan doğasına uygun düşmeyen bir yaşam şekline brndrmesidir. Yabancılaşma, insanın yaşamın öznesi olmaktan çıkıp, yaşamın nesnesi olması olarak da ifade edilebilir. Yabancılaşma insanın kendini, özünü gerçekleştirmeye çalışan yaratıcı insan (zne) ile yaşamın denklemleri ve karmaşası içinde kaybolan insan (nesne), yani başkaları tarafından etkilenip yönlendirilen insan olarak ikiye ayrılması durumudur” (şimşek ve arkadaşları, 2006)

İşgörenlerin Örgütlerdeki işyeri düzeni ve iş disiplininin sağlanamaması gibi durumlarda , işveren ve işçilerin beklentileri arasındaki uzaklıklar gibi durumlar iş yerinde bir kısım huzursuzlukları ortaya çıkarmaktadır. Ayrıca işyerindeki doyumsuzluk şikâyetlerinin giderilmemesi, keyfi ve özel davranışlara bağlı olarak gelişen düşmanlık duyguları işyerindeki huzursuzlukları arttırmaktadır. Böyle bir durum çalışanların uzun vadede strese yaşamalarına neden olmakta hem de, örgüt ve iş gören arasında yabancılaşmayı hızlandırmaktadır (Bingöl, 1990).

Örgüt ve onunla doğrudan irtibatta bulunan çalışan arasındaki yabancılaşma, gelişen teknolojik olanaklar, kültürel farklılıklar, sanayileşme, değer ve tutumlardaki hızlı değişimler gibi etkenlerle birlikte devam edecektir. Örgüt çalışanlarındaki yalnızlık, kendine ve işine soğuma, harcadığı emeğin üretimdeki karşılığını görememe, işin artık çalışmanı tatmin etmediği, işten doyumsuzluğun bulunduğu gibi durumlar, yabancılaşmanın kendini gösterdiği birer koşul olarak ortaya çıkmaktadır.

“İş memnuniyetsizliğinin bir sonucu olarak yabancılaşma duygusu, psikososyal bozukluklara (Josepson ve Josepson, 1962) , endüstri ve toplum içinde huzursuzluklara (Fraser, 1978), bozuk aile ilişkilerine, alkolizme, toplum düşmanlığına (Seeman, 1979), psikosomatik hastalıklara, stres ve sinir hastalıklarına, yüksek oranda iş değiştirmelere ve işten kaytarmalara (Inkson ve Simpson, 1975), verimin düşmesine ve greve (Geara, 1972) neden olduğu için üzerinde durulması gerekmektedir” (Akt. Telman ve Ünsal, 2004).

1.3.3.1.2 İş Stresi

Stres kavramı Latince “estrica”, eski Fransızca “estrece” sözcüklerinden gelmektedir. Kavram 17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, elem anlamlarında kullanılmıştır (Akgemci, 2001). “Stres; bireyin farklı kişiler üzerinde değişik etkileri olan, endişe, üzüntü, gerilim ve baskıya yol açan duyguları yaşamasıdır” (Ivanvewich ve Matteson, 1996). Günümüzde en çok kullanılan tanıma göre stres, “bireysel farklar ve psikolojik süreçler yoluyla gösterilen uyumsal bir davranış olup, kişi üzerinde aşırı psikolojik ve fiziksel baskılar yapan herhangi bir dış ve iç hareket, durum veya olayın organizmaya yansıyan sonucudur” (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 17). Jamal (2005) ‘a göre İş stresi “bireyleri duygusal ve fiziksel açıdan tehdit eden iş çevresinin özelliklerine karşı gösterilen bireysel tepki” olarak ifade edilmektedir (Yapraklı ve Yılmaz, <http://194.27.49.253/iibf/2511.pdf>)

İş stresinin yaşanması konusunda bireyden bireye farklılıklar görülmektedir. İş görenlerin kişilik özellikleri, iş durumlarını algılama ve onlara uyum sağlama yetenekleri, işe ilişkin tepkilerde etkili olabilmektedir. Aynı mesleğe sahip bireylerin stres yaratan durumlarda aynı tepkileri vermeleri beklenemez. Yüksek başarı güdüsü olan bireylerde işe ilişkin olan gerilimler o kişinin başarıma isteğini kamçılarken, bir başkası bu durumdan kaynaklı aşırı stres yaşayabilmektedir.

Kolasa, (1979) İş doyumsuzluğunu yarattığı hayal kırıklığı iş görende farklı şekillerde psikolojik tepkilere yol açmaktadır demektedir. İş doyumsuzluğu sonucunda bir takım duygular bastırılma yoluna gidiliyor ve içe atılıyorsa, tatminsizlik yaşayan birey açısından strese neden olmakta bireyin çeşitli gerilim tepkileri göstermesine yol açabilmektedir

İş doyumsuzluğu sonucunda gerilim yaşayan birey, fizyolojik ve psikolojik tepkiler göstermektedir. Fizyolojik tepkiler, alkol ve uyuşturucu bağımlılığı, tansiyonun ve kan basıncının artması, ağız kuruması, hazımsızlık, uzuvlarda uyuşma ve karıncalanma, solunum güçlükleri, kriz nöbetleri, bozuk cümle kurma, kaza yapma eğilimi şeklinde ortaya çıkarken, psikolojik tepkiler, aşırı kaygılanma, vurdumduymazlık, asabiyet, depresyon, çabuk öfkelenme, huysuzluk, karar verme ve konsantre olma yetersizliği, aşırı eleştiricilik, önemsiz detaylarla ayrıntılı olarak ilgilenme, kesinliğe önem verme, durumları ve olayları uç noktalara çekme, grup baskılarına ve örgütsel söylentilere aşırı duyarlı olma gibi yollarla kendini göstermektedir (Dağ, 1993).

İş stresi ile kişisel özellikler ve sağlık arasındaki ilişkinin araştırıldığı bir diğer araştırma da Murphy (1995), iş stresinin iş tatminsizliği, depresyon, fiziksel rahatsızlıklar ve davranış bozukluğuna yol açacağını ileri sürmüştür(Murphy, 1995). İş stresi ve çalışanların mutluluğunun ele alındığı bir başka çalışmada ise Lu (1999), yönetici ve aile desteği ile stres, kaygı ve fiziksel belirtiler arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir (Lu, 1999).

1.3.3.2. Örgütsel Sonuçlar

1.3.3.2.1. İşgücü Devri

İş gücü devri işletmede iş görenlerin işten ayrılma oranları olarak tanımlanmaktadır. İş gücü devri iş görenin işten ayrılması ya da kendi isteği ile işine son vermesi sonucunda ortaya çıkmaktadır (Eren, 1993). İş gücü devrinin olumsuz sonuçları arasında işletmenin iyi elemanlarını kaybetmesi örnek olarak verilebilir.

İş görenin kendi rızası ile işini terk etmesi gönüllü, kendi rızası olmadan, işveren tarafından baskı ile terk etmesi ise gönülsüz olarak değerlendirilmektedir. Gönülsüz işgücü devri daha çok genellikle kronik hastalık, sakatlanma, işletmenin global krizler nedeniyle maddi sıkıntılara düşmesi gibi nedenlerle bireyin iş göremeyecek duruma gelmesinden kaynaklanır. Gönüllü işgücü devri ise genel olarak yöneticilerin tutumlarından ya da kurumsal faktörlerden kaynaklanır. Ayrıca işgücü devri yeni bir iş imkanlarının olması, daha iyi ücret beklentileri ve yeterince gelir getirecek alternatif kaynakların bulunması gibi dışsal etkenlere de bağlı olmaktadır(Cesur, 1998).

Güney (1994)' e göre İşgücü devri işletme açısından maliyeti çok yüksek ve istenmeyen bir durumdur. Verimlilik kaybı, eğitim ve yeni işgören seçimi için harcanan zamanın artışı ve çalışma etkinliğinin kaybı gibi maliyetleri vardır. Bu maliyetler üç ana başlık altında toplanabilir:

1. Dağılan maliyetler => işsizlik sigortası ve dağılan ödemeler
2. Yer değiştiren maliyetler => iletişim ve yönetim harcamaları, işe giriş mülakatları
3. Eğitim maliyetleri => resmi eğitim programı, görev eğitim harcamaları örnek olarak gösterilebilir.

Ayrıca üzerinde durulmayan bir diğer maliyette işletmede kalan iş görenlerin karamsarlık hissine kapılmalarıdır. İşletmede kalan iş görenler için, işgücü devrinin olası bir sonucu da işten ayrılanların başaramadıkları iş problemlerini de onların yüklenmeleri gereğidir. Bu gibi faktörler de işletmeler için ek işgücü devrine neden olabilmektedir(Güney, 1994 Akt, Eronat 2004).

1.3.3.2.2. Devamsızlık

Devamsızlık kavramı kısaca iş görenin iş planına göre çalışması gereken zamanlarda işe geç gelmesi ya da hiç gelmemesi olarak tanımlanmaktadır (Eren, 1989).

“...devamsızlık her zaman istenmemesi gereken bir durum değildir. Özellikle stres düzeyi yüksek işlerde çalışanların yaşadıkları gerilimi azaltmak üzere devamsızlık yapması örgüt ve kendileri için yararlı olabilir (Argyle, 1989). Ne var ki bu tutum kişinin işinden memnun olmadığına da bir göstergesidir”(Akt. Telman ve Ünsal, 2004).

İşe devamsızlık; işe geç kalma ve işten kaçma şeklinde gerçekleşebilir. Çalışanın işinden doyum alamadığı durumlarda, işe geç kalma, işi savsaklama ya da işe gelmeme gibi davranışları gösterdiği bilinmektedir. İş Doyum düzeyi yükseldikçe işten uzaklaşma, işten kaytarma, devamsızlık gibi durumların azaldığı buna karşılık iş doyumunun azaldığı durumlarda ise bu davranışların arttığı belirtilmektedir (Telman ve Ünsal, 2004; Keser, 2009).

Çalışan tatmininin (doyumunun) düşük olduğu durumlarda daha fazla devamsızlık yapılması beklenen bir durumdur ve pek çok araştırmada bu açık bir şekilde gözlemlenmiştir. Tatmin olmayan işgörenlerin bir yıl içerisinde gerek işe geç gelme gerekse de tam gün devamsızlıkta oldukça fazla sayıda kayıtlarına rastlanmıştır (Cesur, 1998). Ayrıca Drago ve Wooden'in yaptığı bir diğer araştırma sonucunda işletmede uyum içinde çalışan bireylerin doyum düzeylerinin yüksek ve buna bağlı olarak da iş devamsızlıklarının az olduğu, iş doyum düzeyleri düşükse daha fazla devamsızlık yaptıkları ortaya konmuştur (Drago ve Wooden, 1992),

Ekip çalışması gerektiren işlerde bireysel çalışmalara oranla daha az devamsızlık yapıldığı görülmüştür (Titiz,1991). Kişinin gruba uygunluğu ile iyi harekette bulunma ve geri çekilme (işe geç kalma, devamsızlık yapma gibi) hareketleriyle arasında yakın ilişki olduğu bulunmuştur(Titiz,1991). Grup içerisinde birbirini sevmeyen ve hatta birbirleriyle rakip olarak yarışma havasına giren kimselerde de devamsızlıklar fazla olmaktadır (Eren 1984).

İşe gelmeme ya da geç gelme ile bas edebilmenin en iyi yollarından bir tanesi, çalışanların beklentilerine uygun, tatmin edici bir çevreyi oluşturmaktır. Ayrıca ise yeni giren kişilerin gerçekçi olmayan beklentiler içerisinde olmalarının önün geçmek de bir çözüm olarak değerlendirilebilir (Erol, 1998). Ayrıca yöneticilerin astlarla yüz yüze görüşmeler yapmaları ve devamsızlığın gerçek nedenlerini öğrenmeye çalışarak, önlemler almaları devamsızlığın ve işe gelmemenin önlenmesinde etkili olacaktır. Bu yöntem, ayrıca işgücü devrini önlemek amacıyla da kullanılabilir (Eren 1984).

1.3.4. İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

İş doyumunu ve iş doyumunu ile ilgili kavramları ele alan birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalarda, çalışanın iş doyumunu belirleyen, iş doyumuna etki eden iş doyumunu ile ilişkisi olan faktörler ile iş doyumunu ya da doyumsuzluğunun sonuçları araştırılmıştır. Bu çalışmalardan bir kısmı aşağıda belirtilmiştir.

Cox(2003), A.B.D’de 141 hemşire üzerinde, takım çatışmaları ve bireysel çatışmaların iş doyumuna etkisi üzerinde yaptığı araştırmada, grup içi çatışmaların grubun performansını ve iş doyumunu etkilediği sonucuna varmıştır.

Jackson ve arkadaşları (1987), ise rol çatışması ve rol belirsizliği ile iş doyumunu arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Brush ve arkadaşları (1987), cinsiyet açısından iş doyumundaki farklılığı ele almışlar ve kadın ile erkek arasında farklılık olmadığını bulmuşlardır. Jex ve Gudanowski (1992), örgütsel şartlar ile iş tatmini arasında ilişkiyi konu alan araştırmalarında, örgütsel şartların çalışmanı zorlamasının iş doyumuna neden olduğunu belirlemişlerdir (Spector,1997; Akt. Arısoy, 2007).

Harri (1990), Finlandiya’daki hemşireler üzerinden yaptığı araştırmada, iş yükü ile iş doyumunu arasında negatif bir ilişki tespit etmiştir (Fako, 2000).

Yaş, meslekteki kıdem ve eğitim değişkenlerinin iş doyumunu ile ilişkisinde farklı sonuçlar bulunmuştur. Ergin'in (1997) ülkemizde yaptığı bir araştırmada yaş arttıkça iş doyumunun da arttığı tespit edilmiştir. Yurtdışında yapılan pek çok araştırmada elde edilen sonuçlara bakıldığında, işe uyum, çok fazla iş yükü düşük gelir düzeyi ve düşük statüde çalışmadan kaynaklı, genç işgörenlerin iş doyum puanları ileri yaş grubunda olan işgörelere göre daha düşük çıkmış ve ülkemizde yapılan araştırmayı desteklemiştir (Tüzün, 2002).

Lee ve Wilbur'un (1985), 30 yaş altı, 30-49 yaş arası ve 50 yaş üzeri ve üzeri kamu çalışanları ile yaptıkları araştırmalarının sonucunda yaş ilerledikçe iş doyumunun artmakta olduğunu; 30 yaş altında ise işlerinin özelliklerinden dolayı diğer yaş gruplarına kıyasla daha az doyum sağlamakta olduklarını ve 30-49 yaş arası ile 50 ve üzeri yaş grubundan olan çalışanlarda önemli bir farklılık olmadığını tespit etmişlerdir. 50 yaş ve üzeri grupta ise, terfi, tazmin ve çalışma koşullarının bu grup için doyum sağlamada önemli değişkenler olduğunu ayrıca belirtmişlerdir (Sun, 2002).

Araştırmalarında yaş, kıdem ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen ve cinsiyete göre iş doyumunun farklılaşıp farklılaşmadığına bakan Hunt ve Saul (1975)' un araştırma bulgularına göre, "beyaz yakalı" çalışanların genel iş doyumları ile hem yaş hem de işyerindeki kıdemleri arasında pozitif ve çizgisel bir ilişkinin var olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Sun, 2002).

Yaşla birlikte iş doyumunun azaldığı ve daha sonra 26-31 yaşları arasında en düşük düzeye ulaştığı, daha sonraki yaşlarda ise artma eğilimi gösterdiğini Oswald ve Warr (1995) yılında yaptıkları bir araştırmada bulgulamışlardır. Bu bulgulara dayanarak Oswald ve Warr (1996) bu bulgunun U şeklinde olduğunu yinelemişlerdir (Akt. Telman ve Ünsal, 2004).

Glenn ve arkadaşları (1977), yaşın hem kadın hem de erkeklerin iş doyumunu doğrudan etkilediğini bulmuşlar; bunun açıklamasının ise diğer araştırmacıların birçoğunun yaptığı gibi yaşlanma üzerinden değil aynı yaş grubundan olan çalışanların aynı demografik özellikleri gösterebilecek olmaları üzerinden yapılabileceğini savlamışlar ancak kesin bir sonuç elde edememişlerdir.

Glenn, Taylor ve Weaver, erkek deneklerde görülen yaşla gelen işin dışsal özelliklerinden sağlanan tipik doyum artışının yaşın doyum üzerindeki doğrudan etkisini kanıtlar nitelikte olduğunu belirtmişlerdi (Akt. Sun;2002).

Gazioğlu ve Tansel (2002) araştırmalarında, iş doyumunu, demografik özellikler ve işle ilgili faktörler arasındaki ilişkiyi incelemiş; yaş, cinsiyet, medeni durum, ırk, eğitim bakımından iş doyumunu yönüyle farklılıklar olduğunu bulmuşlardır.

Rice ve arkadaşları (1992), iş-aile çatışması ile iş doyumunu arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığını tespit etmişlerdir. Konuyla ilgili diğer bir araştırma Parasuraman ve arkadaşları (1992) tarafından yapılmış ve kadın çalışanlardaki iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında ilişki olmadığını fakat erkek çalışanlarda bu ilişkinin önemli olduğu belirlenmiştir (Spector, 1996)

Bireysel demografik değişkenler ve iş doyumunu ilişkisini inceleyen Brush ve arkadaşları (1987), bu ilişkiyi düzenlemede örgüt yapısının kamu – özel, hizmet-üretim sektörü olup olmadığının önemli olduğunu belirtmişler, ayrıca araştırmacılar, yaşın iş doyumunu ile ilişkili olduğunu fakat hizmet sektöründe iş doyumunu ile çok önemli bir bağlantısının olmadığını söylemişlerdir.

Korkut(1990)'un üniversitelerde 329 kişi üzerinde iş doyumunu ve örgütle özdeşleşme konusu üzerinde yaptığı araştırmada kadınların iş doyum düzeylerinin daha düşük olduğu, ayrıca 1-10 ve 23-40 yıl arası çalışanların iş doyumlarının da düşük olduğu, buna karşılık doktora düzeyinde çalışanların ve hizmet süresi 15-18 yıl olanların iş doyumlarının ise yüksek düzeyde olduğu vurgulanmıştır.

Çelik (1987) teknik liselerde görev yapan 116 öğretmen üzerinde yaptığı iş doyum araştırmasında öğretmenlerin iş doyum düzeyleri düşük çıkmış, en fazla doyumsuzluk yaratan faktörün ise ücret olduğu tespit edilmiştir.

Evlilik ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi araştıran Tezer (1994),cinsiyet ve gelir düzeyinin belirleyici değişkenler olduğunu, iş doyumununun eğitim düzeyi ile de pozitif korelasyon içerisinde olduğunu araştırma sonucunda belirtmiştir.

Wiggins (1984) okul danışmanlarının iş doyumlarının demografik ve kişisel özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelediği araştırmasında, çalışma süresi, kişilik ve yaş değişkeninin iş doyumunu yordamada anlamlı olmadığını buna karşılık mesleki kıdem ve iş yeri uyumu ile pozitif ilişkide olduğunu vurgulamıştır.

Brown(1997), araştırmasında öğretmenlere uygulanan liderlik faaliyetlerinin iş doyumlarını artırdığı ve cinsiyete göre de iş doyumlarının farklılaştığını söylemektedir.

Obermesik ve Jones (1992)'un üniversite öğrencisi olup aynı zamanda çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmada üst statüde olanların iş doyumlarının daha fazla olduğu, ayrıca işin ilk yıllarında daha fazla doyum elde ettikleri sonucuna varmışlardır.

Doktorlar üzerinde Harran Üniversitesinde araştırma yapan Kurçer (2005), doktorların yaş gruplarına, medeni durumlarına, cinsiyetlerine, medeni durumlarına ve meslekte geçen sürelerine göre iş doyumunu ile anlamlı fark olmadığını, yönetici pozisyonunda çalışan doktorların iş doyumlarının diğer doktorlara göre anlamlı düzeyde farklılaştığını söylemektedir.

Oshagbemi (1997), unvanın örgüt çalışanlarının iş doyumunu üzerindeki etkisini araştırdığı ve İngiliz akademisyenler üzerinde yaptığı çalışmasının sonucunda, unvanın iş doyumunu ile pozitif ilişkili olduğunu belirtir. Oshagbemi'ye göre "genel iş doyum düzeyi alınan unvanlarla birlikte artmaktadır. Söz konusu araştırmanın sonucuna göre, kadın akademisyenlerin iş doyum düzeyleri kendileriyle eşdeğer unvanlara sahip erkek akademisyenlerin doyum düzeylerine oranla daha yüksek olup, cinsiyet doyum üzerinde tek başına etkili değildir; hem genel iş doyumunu hem de ücret, terfi olanakları ve çalışma koşullarından sağlanan doyum üzerinde unvan ve cinsiyet etkileşimli olarak rol oynamaktadır"(Akt. Sun, 2002).

Ergin (1997), İş Doyumunu, kamuda ya da özel sektörde çalışmanın ayrıca, yaş, cinsiyet ve mesleğe bağlı olarak da değiştiğini söylemektedir.

Okul psikologları üzerinde çalışmalar yapan DeMato ve Curcio (2004), bu çalışmasının ışığında Virginia’da, 1968 ve 1995 yılları arasında yapılan araştırmalarla kıyasladığında, iş doyumunun son on yılda azaldığı sonucuna ulaşmıştır.

Erkeklerin kadınlara göre, özel sektörde kamusal sektörde sağladıklarından daha fazla doyum sağladıklarını belirten Brush ve arkadaşları (1987), cinsiyetin örgüt yapısı ile etkileşerek iş doyumunun artmasına ya da azalmasına neden olduğunu söylemektedir.

1.4 TÜKENMİŞLİK (BURNOUT) KAVRAMI

İşin, insan yaşamında yeri büyüktür. İnsanın bir iş yaşamı olmasının ve bu iş yaşamında başarılı ve iş memnuniyeti içinde olmasının söz konusu olduğu günümüzde, gündemimizdeki konu daha da fazla önem kazanmaktadır. İçinde bulunduğumuz 21. Yüzyıla damgasını çoktan vurmuş olan değişim hızı, gittikçe ivme kazanmakta ve bu baş döndürücü hız, iş yaşamını birçok boyutta zorlamaktadır. Bir taraftan insan, iş yaşamında kendi becerisini kullanabilme, başarının getireceği memnuniyeti algılama, bir statü sahibi olma, ekonomik ihtiyaçlarını sağlama, günün başlangıç ve bitiminin bilincini yaşama, disiplinli ve planlı olma alışkanlığının kazanılması gibi bir çok pozitif geri bildirim elde ederken, devamlı beyinsel işlevlerini kullanması nedeniyle de canlı ve hareketli olmaktadır.

Modern zamanların önemli fenomenlerinden biri olarak bilinen tükenmişlik (burnout), ilk olarak 1970’lerde Amerika’da müşteri hizmetlerinde çalışan insanların yaşadığı mesleki bunalımı ifade etmek amacıyla kullanılmıştır. Ancak, Greene’nin 1961 yılında yayınlamış olduğu, ruhsal çöküntü yaşamış ve hayal kırıklığına uğramış bir mimarın işini terk edip Afrika ormanlarına kaçıışı anlatan “Bir Tükenmişlik Olayı” orijinal adıyla “ A Burn- Out Case” , isimli romanında da kendine yer bulan bu popüler kullanım, “Büyük bir bıkkınlık ve kişinin işine duyduğu bağlılık ile idealizmin sönmesi” şeklinde tanımlanmıştır (Sürgevil, 2006).

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından psikoloji literatürüne kazandırılmıştır. Freudenberger ayrıca tükenmişliğin ilk klinik tanımlamalarından birini yaparak, tükenmişliği “mesleki bir tehlike” olarak adlandırmıştır (Freudenberger,1974). Freudenberger (1974) tükenmişliği; “başarısız olma, güç ve enerjinin kaybolması, isteksizlik aşırı yıpranma ve karşılanamayan isteklerin kişinin iç kaynaklarında meydana getirdiği tükenme durumu” şeklinde açıklığa kavuşturmuştur (Sılığ, 2003,10). Tükenmişliğin sözlük anlamına bakıldığında “ Enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler yoluyla tükenmesi, başarısız olma ve yorulma “şeklindedir (Glasse,1986).

Tükenme başarısızlık, yıpranma veya enerji, güç ve potansiyel üzerinde aşırı isteklerde ortaya çıkan bir durumdur ve bu tam olarak, kurumdaki personelin herhangi bir sebepten dolayı yüklendiği ve çalışamaz duruma gelip, amaca hizmet edemediği zamanı göstermektedir (Örmen, 1993).

Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliği “Başkalarına yardım sağlayacak mesleklerde çalışan bireylerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak görülen; idealizm, enerji ve amaçta sürekli artan bir kayıp” şeklinde tanımlamaktadır. Tanımda yer alan “çalışma koşulları” kapsamında; yetersiz eğitim, müşteri yoğunluğu, uzun mesai saatleri, düşük ücret, yapılan işe minnet duyulmayan müşterilerle uğraşma, bürokratik ya da politik zorlamalar/sınırlamalar, kişisel idealler ve istekler ile ulaşılan nokta arasındaki uçurum gibi etmenler sayılabilmektedir (Akt. Sürgevil,2006). Diğer taraftan bir yanda çalışma koşullarının bozulması, diğer yanda ise kişisel istek, arzu ve ideallerin birbirleriyle etkileşim süreci tükenmişliği oluşturmaktadır (Suran, Sheridan, 1985).

Cherniss (1980), yoğun stres ve doyumsuzluğa bir tepki olarak tükenmişliği bireyin kendini psikolojik olarak işinden soğuması olarak özetler. Çalışma hayatında işkolik olarak nitelendirilen ve iş yoğunluğu fazla olan kişiler tükenme duygusu içinde olup (Naktiyok, Karabey,2005) ve hayatı fazlasıyla anlamsız ve çekilmez olarak görüp bu duyguyu yaşayabilirler. Bu durum, genellikle çok yoğun çalışmayı başarmanın ön koşulu olarak gören ve üzerine düşen iş yükünden fazlasını yapmaya çalışan ve asla sınır tanımayan kişilerde çoğunlukla görülmektedir (Baltaş ve Baltaş,2002).

Tükenmişlik, yukarıda da değinildiği gibi motivasyonu ve özgüveni yüksek, kendilerini tamamen işe adayan bireylerin işle ilgili ve işe yönelik heveslerini kaybetmeye başladıkları sürecin bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır (Maslach, Zimbardo 1982:2; Pines, Aranson; 1988:9).

İş yaşamında birçok faktörden etkilenecek kendini gösteren tükenmişlik birçok olumsuz (istenilemeyen) durumun da oluşmasına öncülük eden bir kavramdır. Bu açıdan bakıldığında tükenmişliğin de stres gibi karşılıklı etkileşim, uyarılma ya da bir tepki olduğu konusundaki tartışmalar sürmektedir. Tükenmişlik konusunda yapılan tanımlamalar her ne kadar farklı yönlere odaklansa da ve ortak bir tanım üzerinde görüş birliğine varılmamış olsa da (Maslach, Schaufeli, Leiter; 2001:402) birçok araştırmacı tükenmişliğin “Beklentiler, tutumlar, güdüler ve duygular içeren, bireysel düzeyde ortaya çıkan , içsel bir psikolojik deneyim” olduğu konusunda görüş birliğine varmışlardır (Hock,1988).

Tükenmişliğin kavramlaştırılması çabalarından biri de, Pearlman ve Hartman tarafından verilmiştir. Pearlman ve Hartman’ın 1982 yılına kadar yapılmış tükenmişlik tanımlamalarından yola çıkarak yaptığı “çoklu kavramlaştırma” şu tanımları içermektedir (Cordes ve Dougherty,1993:623, Akt. Sürgevil,2006).

- a) Başarısızlık, yorgunluk ve duygusal olarak tükenme,
- b) Yaratıcılığı yitirme,
- c) İşe bağlılığı yitirme,
- d) Müşterilere, çalışma arkadaşlarına, işe ve kuruma karşı yabancılaşma,
- e) Kronik strese verilen tepki
- f) Genellikle rahatsız edici fiziksel ve duygusal belirtilerle ilişkili olarak, bireyin kendisine ve müşterilerine yönelik uygun olmayan davranışlar sergilemesi

1.4.1 TÜKENMİŞLİK ARAŞTIRMALARI TARİHİ

Tükenmişlik konusunda yapılan çalışmaların ilk başlangıcında bu çalışmalar daha çok açıklayıcı çalışmalar olarak ele alınmıştır. Tükenmişlik fenomenini açıkça tanımlama ve ifade etme amacı başlangıçta güdülmüştür. Amerika’da ortaya çıkan bu araştırmaların literatüre temel katkısı tükenmişliğe bir isim vermeleri ve bunun nadir görülen bir tepki olmadığını ortaya koymalarıdır. Yapılan ilk araştırmalar daha ziyade hizmet sektöründe yoğunlaşmış ve kişiler arası stresör özelliği taşıyan mesleklerde çalışan insanların yaşadıklarına odaklanılmıştır (Cordes, Dougherty,1993).

Tükenmişlik konusu başlangıçtan beri, bireysel stres tepkilerine odaklanılarak çalışılmamış, aksine bireylerin çalışma hayatındaki etkileşimli ilişkileri temel alınarak çalışılmış bir konudur. Tükenmişlik hakkında yazılan ilk makalelerdeki klinik ve sosyal psikolojik bakış açıları; tükenmişlik araştırmalarının ilk safhasını etkilemiştir. Klinik bakış açısında, tükenmişlik belirtileri ve ruh sağlığına etkileri konusuna odaklanılmıştır. Sosyal bakış açısında odak noktası, hizmeti sunan ve alan (müşteri) arasındaki ilişki olmuştur. “Bu ilk çalışmalar 1970’li yılların kültürel, sosyal, ekonomik ve tarihsel faktörlerinden etkilenmiştir. 1980’li yıllardaki çalışmalar daha ziyade deneysel çalışmalar olarak yürütülmüş, anketlerden, araştırma yöntemlerinden yararlanılarak çalışmalar yapılmıştır. Bu araştırmaların odak noktası tükenmişliği ölçme konusunda olmuştur. Bunlar arasında, en güçlü psikometrik özelliklere sahip olan ve araştırmacılarla hala en yaygın olarak kullanılan ölçek, Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiştir ve Maslach Burnout Inventory-MBI olarak anılan bu ölçeğin orijinal hali, hizmet sektöründe kullanılacak şekilde tasarlanmıştır. Ardından öğretmenlerin yaşadıkları tükenmişlik sendromuna duyulan ilgiyle birlikte, bir süre sonra bu envanterin ikinci versiyonu eğitim mesleği için geliştirilmiştir” (Akt. Sürgevil, 2006).

Tükenmişlik; iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma gibi, çeşitli konularda bağlantılı olarak görülmüş ve iş stresinin bir biçimi olarak literatürde yerini almıştır. Endüstriyel-Örgütsel yaklaşım, klinik ve sosyal psikoloji temel alınarak yapılan araştırmalarla birleştiğinde; tükenmişlik yaklaşımlarında zengin bir çeşitlilik olmuş, araştırmaların yapıldığı ilk yıllarda, hizmet ve eğitim alanlarının dışındaki mesleklere de yönelinmiş ve anlamlı sonuçlara ulaşılmıştır (Dorman, Zapf;2004;61).

İkinci olarak, tükenmişlik araştırmaları, daha ileri metodoloji ve istatistiksel araçlar kullanılarak yapılmaya başlanmıştır. Örgütsel faktörlerle tükenmişliğin üç boyutu arasındaki karmaşık ilişki, tükenmişlik araştırmalarında daha yapısal modellerin oluşturulmasına yol açmıştır ve bu modeller; araştırmacıları, nedenleri ve sonuçları aynı anda açıklayabilmeleri, tükenmişliğin gelişim sürecindeki gerçek nedenlerin belirleyici olmayan nedenlerden ayrılabilmesini sağlamıştır.

Üçüncü olarak, boylamsal çalışmalarla önce konunun iş çevresi ile olan bağlantıları araştırılmaya başlanmış, ardından bireylerin düşünce ve duygularıyla olan bağlantıları araştırılmıştır. Dördüncü olarak, tükenmişlik çalışmalarının başladığı ilk yer olan Kuzey Amerika sınırlarını aşmış, ardından yazılan kitapların makalelerin ve araştırma ölçeklerinin farklı dillere çevrilmesiyle Avrupa'nın birçok ülkesinde yayılmıştır (Sürgevil,2006).

Günümüzde ise dünyanın her yerinde çalışılan bir konu olarak küresel bir hal almıştır. Bu çalışmalara paralel olarak tükenmişlik konusu, kültürlerarası çalışmalara da konu olmaktadır (Sürgevil, 2006).

1.4.2. TÜKENMİŞLİKLE İLGİLİ GÖRÜŞLER

Tükenmişlikle ilgili yapılan araştırmalar ve literatür incelendiğinde konu ile ilgili birçok araştırmacı tarafından çok farklı modeller ve görüşler ileri sürüldüğü görülmektedir. Bu görüşlerden bazıları aşağıda özetlenmiştir.

1.4.2.1.Cherniss Tükenmişlik Modeli

1980 yılında tükenmişlikle ilgili bir model öne süren Cary Cherniss, tükenmişliği “işle ilgili stres kaynaklarına tepki olarak başlayan ve bu tepkilerle başa çıkmak için çeşitli davranış modellerini içeren ve sonunda işle psikolojik ilişkiyi kesmeyle son bulan süreç “ olarak tanımlamaktadır (Akt. Yıldırım,1996:4).

Örmen (1993), Cherniss modelinde rol yapısının (rol karmaşıklığı, rol belirsizliği vb) tükenmişlik üzerinde önemli bir etkisinin olduğuna vurgu yaparak, hizmet sektörlerinde çalışan profesyonellerin rollerinde gizli olan tutarsızlıktan kaynaklanmaktadır, demektedir.

Bu model, tükenmişliğin nedenlerini ortaya koymakla kalmamış, aynı zamanda tükenmişliğe yönelik verilen tepkileri ve tükenmişlikle başa çıkma yollarını da ortaya koymaya çalışmıştır. Bu modele göre, taleplerin kaynakları aşması nedeniyle stres yaşayan birey ilk olarak; stres kaynağını ortadan kaldırmayı tercih etmektedir. Stres kaynağını ortadan kaldırma noktasında başarılı olamayan birey ikinci bir adım olarak egzersiz, meditasyon gibi bir takım stresle başa çıkma yöntemlerine başvurmakta ve bu şekilde rahatlamaya çalışmaktadır (Sürgevil, 2006).

1.4.2.2.Pines Tükenmişlik Modeli

Bu modele göre tükenmişlik, duygusal, fiziksel ve zihinsel açıdan çöküntü durumu olarak tanımlanmaktadır. Modele göre tükenmişliğin temelinde bireyi sürekli olarak duygusal anlamda baskılayan iş ortamları vardır. Ancak bu iş ortamları sadece işe güdülenme düzeyi yüksek olan bireylerde tükenmişliğe yol açabilir (Baysal, 1995).

Kendilerini sürekli olarak duygusal anlamda baskı altında hissettikleri bir ortamda çalışan bireyler, buldukları bu çalışma ortamında tükenmişliği yaşamaktadırlar.

Bu modelde tükenmişliğin üç boyutundan biri olan fiziksel bitkinlik; enerji azalması, kronik yorgunluk ve güçsüzlük ile karakterize edilirken, ikinci boyutunda duygusal bitkinlik; çaresizlik, ümitsizlik, kapana kısılma, umutsuzluk ve hayal kırıklığı gibi duyguları kapsamaktadır. Üçüncü boyutta ise zihinsel bitkinliğin karakterleri; öncelikli olarak bireyin kendisine, işine, çalışma arkadaşlarına, iş ortamındaki diğer bireylere ve yaşama karşı olumsuz tutumlar sergilemesi şeklinde nitelendirilebilir (Pines, Aranson, 1988).

1.4.2.3 Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Bu modele göre tükenmişlik “kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan bir yanıttır. Bu bileşenler duygusal ve /veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranış boyutundaki reaksiyonlardır”(Sılığ, 2003).

Tükenmenin üç boyutu stres belirtileriyle doğrudan ilgilidir.

- a. Fiziksel belirtilerin üzerinde duran fizyolojik boyut fiziksel tükenme,
- b. Duygular ve tutum ve üzerinde duran duygusal-bilişsel boyut; duygusal tükenme,
- c. Semptomatik davranışlar üzerinde odaklanan davranışsal boyuttur (duyarsızlaşma ve düşük iş verimi)(Şanlı,2006).

Pearlman ve Hartman'ın tükenmişlik modelinde “ ...durumun strese götürme derecesi, algılanan stresin frekansı, strese verilen tepki ve strese verilen tepkinin sonucu” olmak üzere dört aşaması bulunmaktadır (Akt. Baysal,1995 ve Sılığ,2003).

1. Durumun strese götürme derecesi: Hangi durumun ve/veya durumların strese yol açtığını gösteren aşamadır. Strese neden olan iki büyük durum mevcuttur. Bunlardan birincisi, bireyin beceri ve yeteneklerinin, algılanan ya da gerçek örgütsel beklentiler karşısında yetersiz kalmasıdır. Diğeri ise; bireyin yaptığı işin, beklentilerini, ihtiyaçlarını ve değerlerini karşılayamamasıdır. Bir başka deyişle, bu aşamada stresin derecesini, kişi ve örgüt değişkenleri arasındaki uyumsuzluğun derecesi belirlemektedir.

2. Algılanan stres düzeyi: Strese yol açan bir çok durum olabilir ancak bunların hepsi kişinin kendisini stres altında hissetmesine neden olmaz. Birinci aşamadan ikinci aşamaya geçmek, sadece stres durumuna bağlı olarak değil, diğer taraftan rol değişkenlerine, örgüt değişkenlerine, bireylerin geçmiş yaşantılarına ve kişilik özelliklerine de bağlıdır.

3. Strese verilen tepki: Strese üç aşamalı olarak yani, fizyolojik, duygusal (Kognitif-affektif) ve davranışsal tepkilerdir.

4. Strese verilen tepkinin sonucu: Yaşanan stresin sonucunda iş doyumunda ya da iş yapma düzeyinde bir değişiklik söz konusu olacak, psikolojik ve fizyolojik olarak sağlığında bozulmalar meydana gelebilecek, birey işi bırakma ya da işten atılma durumlarıyla yüz yüze kalabilecektir. Eğer çok yönlü bir duygusal stres yaşıyorsa o zaman birey tükenmişlik yaşayabilecektir.

1.4.2.4 Meier Tükenmişlik Modeli

Scott Meier'in modeli, Bandura'nın "Kendini yeterli bulma/öz yeterlilik" modeli temel alınarak geliştirilmiştir (Meier,1983:1). Öz yeterlilik "bireyin, arzulanan amaçları ortaya çıkaracak davranışları yapmaktaki kişisel yeterliliği" olarak tanımlanmaktadır(Bandura,1997).

Meier'e göre tükenmişlik bireyin, işle ilgili olumlu pekiştireci beklentisinin çok düşük, ceza beklentilerinin çok yüksek olduğu; var olan pekiştireçleri kontrol edebilme yönündeki beklentilerinin düşük olduğu ve pekiştiricileri kontrol edebilmek için gereken davranışları yapmayla ilgili kişisel yeterlilik beklentilerinin düşük olduğu, tekrarlayan ve iş yaşantılarının sonucu gelişen bir durumdur (Meier,1984:1).

Bu modelde pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterli olma beklentileri ve davranışları anlamlandırma süreci olmak üzere dört öge yer almaktadır (Çavuşoğlu 2005).

1. Pekiştirme Beklentileri (Reinforcement Expectancies): Belli iş yaşantılarının kişinin gizli ya da açık amaçlarını karşılayıp karşılamayacağı ile ilgili beklentileridir. İş yaşantısı sonuçları, bireyin attığı değer ve anlama göre bireyden bireye değişir. Şöyle ki, bir öğretmen sınıfta sürekli soru soran öğrencilerle çalışmak isterken diğer bir öğretmen sessizce dinleyen öğrencileri tercih edip bu şekilde doyum sağlayabilir. Her ikisi de bu şekilde işlerinden memnuniyet duyarken, tam tersi bir durum her ikisi için de doyumsuzlukla sonuçlanabilir. Bu memnuniyetsizlik durumları da tükenmişliğe yol açabilir.

2. Sonuç Beklentileri (Outcome Expectancies): Belli sonuçlara yol açan davranışlar hakkındaki betimlemeler olarak tanımlanmaktadır. Pekiştirme beklentileri, belli sonuçların istenen amaçları karşılayıp karşılamadığını tanımlarken, sonuç beklentileri hangi davranışların o sonuçları elde etmede gerekli olduğunu tanımlamaktadır. Örneğin; bir öğretmen “Öğrenciler bu konuyu öğrenemezler” şeklindeki beklentisini destekleyen yaşantıları nedeniyle bezginlik yaşayabilir.

3. Yeterli Olma Beklentileri (Self –Efficacy Expectancies): Verimli olan davranış yapma ile kişisel yeterlik beklentisine işaret eder. Bandura, (1977) yeterli olma beklentisi ve sonuç beklentileri arasındaki farka özellikle dikkat çekmiştir. Bu bilme (sonuç beklentisi) ve yapma (yeterlik beklentisi) arasındaki farkı ortaya koymaktadır. Yeterlik beklentisi, bireyin sonuçlar üretmede gerekli davranışları başarılı bir şekilde yapma kabiliyetidir. İstedikleri bir işi yapabilecek bireysel yeterliliğe sahip olmadıklarını düşünen kişiler tükenmişlik yaşayabilmektedirler.

4. Bağlamsal İşleme Süreci (Contextual Processing): Baysal (1995)’in belirttiğine göre bu süreç; kişinin sosyal gruplar, kişisel inançlar, örgütsel yapılar, öğrenme stilleri gibi bağlamlardaki bilgiyi işleme, başka bir deyişle davranışları anlamlandırma süreçlerine işaret etmektedir. Bu süreç tükenmişlik yaklaşımının en geniş kategorisidir. Çünkü bu kategoride insanın beklentileri nasıl öğrendiği, sürdürdüğü ve değiştirdiğiyle ilgili açıklama yapılmaktadır. Bağlamsal işleme, insanın bağlamda bilgi işleme süreçlerine işaret etmektedir. Sosyal guruplar, örgütsel yapı, öğrenme tarzı ve kişisel inançlar buna örnek olarak gösterilebilir.

Literatürde daha çok bu modelin duyuşsal yönü ile ilgilenildiğini belirten Meier (1983); olgunun bilişsel ve davranışsal yönlerini vurgulamayı amaçladığını söylemiştir. Bu model, tükenmişliğin stresin bir süreci olduğunu, ileri psikolojik aşamaları kapsadığını ve zamanla oluştuğunu vurgulamaktadır(Baysal;1995;27)

1.4.2.5. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli:

Suran ve Sheridan'ın (1985) modelindeki yaklaşım temelini Eric Erikson'un Kişilik Gelişim Kuramından almıştır. Erken ve orta yetişkinlik süresince gelişimsel açıdan birbirine benzer özellikler gösteren dört basamağın detaylı olarak incelenmesi konusunda girişimde bulunan yaklaşımdaki basamaklar şunlardır;

1. Basamak; kimlik, rol karmaşası (Identity versus role confusion)
2. Basamak; yeterlilik, yetersizlik (Competence versus Inadequacy)
3. Basamak; verimlilik, durgunluk (Productivity versus stagnation)
4. Basamak; yeniden oluşturma, hayal kırıklığı (Rededication versus disillusionment)

Her bir basamak, tükenmişliğin oluşumunda etkili olan hayat tarzını ve yaşam kesitlerini içermektedir. Suran ve Sheridan'a (1985) göre tükenmişlik her basamakta yaşanma ihtimali bulunan çatışmaların doyumsuz kalmasıyla ortaya çıkmaktadır. Yaklaşım, Erikson'un (1950) kişilik gelişimi kuramını temel almaktadır(Akt. Şanlı, 2006).

1. Basamak; kimlik, rol karmaşası; Profesyonel gelişim ile ilgili konuların etkin olarak dikkate alınması, mesleki gelişime özgü konulara dikkat çekilmesi lisenin son sınıfında ve üniversitenin ilk yıllarında başlamaktadır. Bu dönem mesleki ve bireysel anlamda mesleki kimliğe ait rollerin, bireyin psikolojik gelişiminde önemli rol oynadığı çok kritik bir dönemdir. Kişisel ve mesleki kimlik rollerinin oluştuğu bu zaman dilimi, psikolojik gelişim açısından kritik bir dönemdir. Ego kimliği ve rol karmaşası arasındaki çatışmaların kararlılığı, mesleki seçim ile profesyonel ve bireysel hedeflerin belirlenmesinde ağırlık kazanmaktadır.

Ebeveyn, aile ve yaşlılar, destek, yönlendirme ve kendine saygı konularında önemli kaynaklar oluşturmaktadır. Temel sorun “Nasıl bir profesyonel olacağım?” sorusunu içermektedir. Bu sorunun yanıtı meslek seçimi yönünü ve meslek labirentinde bireye yol gösteren ilk duygulara dayanmaktadır. Mesleki gelişimin anlamlı bir şekilde tamamlanamaması, gelecekte bireyi rol karmaşası ile karşı karşıya bırakmaktadır. Böylece, bireylerin tükenmişlik tohumları atılmış olur. Kimlik, tüm benliğimle ben kimim? Sorusuna yanıt bulma sürecidir (Akt. Başören, 2005).

2. Basamak; yeterlilik, yetersizlik; Profesyonelin kimlik süreci, bireyin işindeki yeterlilik duygusunu elde etmesi ve kişisel-sosyal yaşamını etkili bir şekilde birleştirmesi ile tamamlanmaktadır. Bu süreçte birey becerileri geliştirerek bağımsızlaşmaktadır. Deneyim esnasında birey, insanların gözünde profesyonel kimlik geliştirir ve bunu yapmak için duyulan kaygının çoğu azalır. Bundan sonra gelen soru “yaptığım işte ne kadar iyiyim?” sorusudur. Bu sorunun en tutulan çözümü, kendini diğer eş düzeydeki profesyonellerle karşılaştırmak ya da birkaç yıl sonraki pozisyonda kendini görmeye çalışmaktır. Kendini başkalarıyla kıyaslama, “bir çok profesyonelin yaptığı kadar ya da onlardan daha iyi olabilirim” hissine yol açmaktadır. Bu dönem yirmili yaşların başlarında oluşmaktadır. Bu tür bir karşılaştırmanın sonucu olumsuzsa, birey kişisel yetersizlik ve mesleki aşağılık duygusu ile baş başa kalmaktadır. Meslekle ilgili katı beklentileri olan bireyin tükenme riski olabilir. Yeterlik ise kişinin yapmayı seçtiği işte kendini değerli hissetmeyi öğrenme sürecidir (Akt. Şanlı, 2006)

3. Basamak; verimlilik, durgunluk; Çıraklığın tamamlanmasıyla profesyonel birey sistemden özgür hale gelmekte ve meslek süreci başlamaktadır. Bu süreç otuzlu yaşlar ile başlayan ve otuzlu yaşların sonlarına kadar süren bir süreçtir. İlk kararlar; yer ve belirlemeyi içermektedir. Özel ilgi, eğilim ve yetenekler açık hale gelmektedir. Beceriler özelleşmeye başlamakta ve bir tanesi özel yetenek ve ilgi için belirgin hale gelmektedir.

4. Basamak; yeniden oluşturma, hayal kırıklığı; Orta ve ileri otuzlu yaşlardan, orta ve ileri kırklı yaşlara kadar geçen zaman bireyin erken seçimlerini sorguladığı dönemdir. Bu sorgulamaların sonucunda ayrıca bu sorgulama sonucunda birey işi ile ilgili doyumsuzluk yaşayabilir. Bireyin yeteneklerini kullanmasından yıllar sonra sıkılma, tükenme belirtileri ortaya çıkabilir. Gerginlik, stres ve yorgunluk bireyin hayatında baskın duruma geçebilir. Bu dönem aslında klasik orta yaşta ortaya çıkan problemlerin temel belirtileri gözükmektedir. Bir kenarda bırakılma, itilmişlik ve ölüm korkuları ortaya çıkabilir. Bu yaşlarda ortaya çıkan hayal kırıklığı duygusu bireyin mesleki hedeflerinin yeniden gözden geçirilip tanımlanmasında birey açısından önemli bir uyarıcı rolündedir. (Budak ve Budak,2004:613)’ a göre bu dönem bireyin küskünlük, kırgınlık ve engellenme duyguları ile başa çıkmaya çalıştığı bir dönemdir. Alkole düşkünlük, işi bırakma, yönetimsel kariyerini tehlikeye sokma gibi davranışlar göstererek geçmişteki kişiliğinin tam tersi bir kişiliğe bürünebilir.

1.4.2.6. Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli

Tükenmişliğin aşamalarına bakıldığında, tükenmişliğin ilk aşamasını oluşturan duygusal tükenmişlik sürecin en dikkat çeken ve en önemli boyutudur. Bu boyut, diğer tükenmişlik boyutlarıyla (duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalmayla) ardışık bir sıra izlemektedir (Gaines ve Jermier, 1983).

Kaygı, fiziksel yorgunluk, durgunluk, alkol ve ilaç kullanımı, uykusuzluk, kişiler arası uyumsuzluk, yalnızlaşma, eş veya çocuklarla ilgili tutumlarda geri çekilme belirtileri duygusal tükenmişlikle ilgilidir. Bunun yanısıra kronik ve işi deneyiminin yaygın ve etkili özelliklerinin her ikisini de kapsayan birkaç gerilim kavramından biri olarak tanımlanır (Gaines ve Jermier, 1983).

1.4.2.7 Maslach Tükenmişlik Modeli

Literatürde çok boyutlu tükenmişlik modeli ya da üç boyutlu tükenmişlik modeli olarak anılmaktadır. Bu modele göre tükenmişlik; “yaygın olarak insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde bireylerin, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı /yeterlilik duygularında azalma şeklinde görülen bir sendrom” olarak tanımlanmıştır (Akt.Sürgevil, 2006).

Maslach'a göre tükenmişlik; yapılan işle ilgili kronikleşmiş duygular ve kişiler arası stres yapan faktörlere karşılık sürekli gösterilen bir tepkidir ve duygusal tükenme (Emotional Exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization, cynicism) ve düşük kişisel başarı hissi (feeling of reduced personal accomplishment) şeklinde üç boyutlu olarak tanımlanmaktadır (Maslach, Schaufeli, Leiter;2001:399).

Duygusal Tükenme, tükenmişliğin bireysel stres boyutunu belirtmekte ve bireyin fiziksel ve duygusal kaynaklarında azalmayı ifade etmektedir (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001;402). Duygusal anlamda durgunluk ve azalmayı yaşayan kişi, hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu gibi sorumlu davranmadığı ve yeterince verici olamadığını düşünür. Endişe ve gerginlik duyguları ile yüklü olan birey için ertesi gün işe gitmek onun için büyük bir endişe kaynağıdır (Cordes ve Dougherty,1993) .

İnsanlar duygusal olarak tükendikleri zaman, kendilerini hem fiziksel hem de zihinsel olarak aşırı zorlanmış hissetmektedirler. Kendisini bitmiş ve kullanılmış hisseden birey, yorgunluğunu atmak ve kendine tekrar gelmek konusunda başarısız olmuştur. Her sabah aynı yorgunluk ve aynı sıkıntılarla uykudan uyanan birey için yeni bir işe yeni bir projeye başlayacak güç ve enerjiyi bulmak kolay olmayacaktır. Duygusal tükenme, işin taleplerinin ve değişikliklerin yarattığı strese verilen ilk tepkidir(Maslach, Leiter;1997;17).

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil etmektedir. “Hizmet götürülen kişilere karşı katı, ilgisiz, soğuk ve hatta insancıl olmayan tarzda olumsuz bir tavır içine girilmesi” şeklinde tanımlanan duyarsızlaşma işe yönelik olarak idealizmde önemli bir eksilmeyi işaret eder. Bu boyutta özellikle işyerlerinde hizmet verilen kişilere yani müşterilere karşı oluşan tutumlarda olumsuz değişimler görülebilmektedir (Hock, 1988:168). Ayrıca işgörenler, etkileşimde buldukları kişilere ve örgüte karşı mesafeli, umursamaz ve alaycı bir tavır takınabilirler. Küçültücü bir dil kullanma, katı kurallara göre iş yapma, insanları kategorize etme ve başkalarından sürekli kötülük göreceği düşüncesi duyarsızlaşmanın diğer belirtileri arasında sayılabilir (Cordes ve Dougherty,1993; Örmən,1993)

Kişisel Başarıda Düşme boyutu, kişinin işindeki yeterlilik ve başarı duyguları olarak tanımlanmaktadır. Maslach'a göre kavramsal olarak, "öz yeterlilik"(Bandura, 1977) ve "öğrenilmiş çaresizlik" (Seligman, 1975) gibi olgularla ilişkili olduğu düşünülen kişisel başarı hissi (Densten, 2001; 834: Lee ve Ashforth, 1993) tükenmişliğin kişisel boyutunu temsil etmektedir.

Kişisel başarıda düşme, kişilerin kendileri ile yaptıkları değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanması şeklinde gelişir. İş ve işin gereği olarak karşılaşılan kişilerle ilişkilerde başarı ve yeterlilik duygularında azalma görülür. İşinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini düşünen bu tarz kişiler kendilerini suçlu hisseder ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanırlar (Cordes ve Dougherty, 1993; Örmen,1993).

Bireyin diğer kişiler hakkında oluşturduğu olumsuz düşünceler, zaman geçtikçe kendisi için de olumsuz düşünceler üretmesine neden olur. Birey başkaları tarafından sevilmediği, müşterileriyle ilgilenmede yetersiz kaldığı, işinde başarılı olamadığı, sorunlarla başa çıkamadığı gibi duygulara kapılabilir ve tüm bunların sonucunda benlik saygısı düşebilir ve yaşanan tüm bu süreçler birey için içinden çıkılması ve üstlenilmesi zor bir durum olarak değerlendirilebilir (Örmen,1993; 3: Yıldırım,1996;10).

(Çam, 1991)'a göre Maslach, Tükenmişlik olgusunu üç farklı durum olarak kavramlaştırmış ve üç şekilde ifade etmiştir. Bunlar:

1. Fiziksel aktivitede azalma, yorgunluk ve bitkinlik
2. İş ve işle ilgili her türlü hizmetlerde soğuma
3. Kendi zihinsel ve fiziksel durumundan şüphe etme

1.4.3. TÜKENMİŞLİĞİN BELİRTİLERİ

Kronik yorgunluk tükenmişliğin en temel belirtisidir. Tükenmişliği yaşayan insan fizik olarak, duygusal ve ruhsal olarak bitkindir. Davranışsal olarak bakılırsa tükenmişliği yaşayan "çalışan insan" kinayeli, eleştirel olmaktadır Ayrıca çevresine de ilgisiz ve etkisiz kalmaktadır.

Tükenmişlik yavaş yavaş oluşmakta ve bu süreç içerisinde insanın yaratıcılığı ve etkinliği, yerini derin yorgunluk duygusuna ve eleştirel davranışa bırakmakta, böylece insan hareket etme gücünü kaybetmektedir. Uzun süre stresi yaşamak, tükenmişliğin nedenlerinden biri olarak göze çarpmaktadır. “Tükenmişlik yavaş yavaş gelişen bir hastalıktır ve akşamdan sabaha da iyileşmez” (Önen ve Telman,...).

Tükenmişliğin Belirtileri:

- Kendini devamlı yorgun, bezgin, fizik olarak güçsüz hissetmek.
- Zorlanmaya neden olana karşı öfke duymak.
- Zorlamayla başa çıkmalarda kendi kendini devamlı eleştirmek
- Alaycı, negatif ve tedirgin olmak.
- Küçük bir şey karşısında hemen alevlenmek.
- Devamlı baş ağrıları ve sindirim, barsak sistemi bozuklukları yaşamak.
- Kilo kaybı veya kilo almak.
- Süreli uyku hali veya depresif olmak.
- Nefesi kesilme – nefessiz kalma hissi yaşamak.
- Her şeyden şüphe eder olmak.
- Çaresizlik duygusunu yaşamak.
- Risk almada artış.

1.4.4. İş Yaşamında Tükenmişlik

Günümüzde iş yaşamı oldukça rekabet gerektiren, zorlayan bir yapıya sahip olmasının yanı sıra , yönetici ve çalışanların, hedefleri başarmaları konusunda üzerlerinde devamlı baskı da yaratmaktadır.. İş yaşamındaki bütün çalışanlardan hızlı ve tercih edilebilen ve ucuza malolabilen çözümler ortaya koymaları beklenmekte ve baskının gittikçe arttığı böyle bir ortam içinde stres çok sık yaşanan bir duygu olarak ortaya çıkmaktadır.

Tükenmişlik belirtileri 5 ayrı kategoride ele alınabilir (Buunk ve Schaufeli 1992).

1. Psikolojik belirtiler
2. Fiziki belirtiler
3. Davranışsal belirtiler
4. Sosyal belirtiler
5. Problem olmaya yatkın tutumlar.

1.4.4.1. Psikolojik Belirtiler

- Depresyon
- İlgisizlik
- Psikolojik Hastalıklar
- Endişe
- Ailevi sorunlar
- Umutsuzluk
- İlgide azalma
- Uyku düzensizliği
- Hayal kırıklığı
- Depresyon
- Alınganlık
- Özgüvende azalma
- Alınganlık
- İçsel sıkıntılar
- İlgisizlik

1.4.4.2. Fiziki Belirtiler

- Tansiyon
- Baş ağrıları
- Bulantı
- Yoğun veya kronik yorgunluk

Psikosomatik bozukluklar:

- Ülserler
- Mide barsak bozuklukları
- Kalple ilgili problemler

Psikolojik stres reaksiyonlar

- Solunum yetmezliği – astım
- Yüksek kan basıncı
- Yüksek kolesterol seviyesi

Örgütlerde uygulanan vardiya sistemleri, statü ve bunların gerektirdiği sorumluluklar, fiziksel ve zihinsel olarak işin gerektirdiği beceriye sahip olmamak, ergonomi, fizik ortamın (ışıklandırma, gürültü, titreşim, ısı gibi) insan yapısını zorlaması nedeniyle stres yaşanmaktadır. Stres olgusu yaşandığı zaman, vücutta dengeyi sağlayan mekanizma bozulmakta ve buna bağlı olarak da fizyolojik yapı da tahribata uğramaktadır. Örneğin, stresin yaşanması salgı bezlerinin adrenalın salgılamasına neden olmakta ve bu madde de bir çok diğer maddenin salgılanmasını tetikleyerek kana boşaltılmasına sebep olmaktadır. İnsan vücudunun organik yapısının devamlılığı için gerekli olan bu maddelerin gereğinden fazla salgılanmış olması, organizmanın dengesini bozmakta ve diğer yandan z insanın fizik yapısını da negatif yönde etkilemektedir(Önen ve Telman, (...)).

1.4.3.3 Davranışsal Sebepler ve Semptomları:

İş yaşamında çalışanların üzerlerinde baskıyı hissetmeleri ve bunun artması sonucunda bazı davranışsal semptomlar da ortaya çıkmaktadır. Bu davranışsal semptomlar:

- Hiperaktivite – yerinde duramama-duruluğu kalkmış olma
- Sigara kullanımında artış
- Kafein alışlarda artış – kahve içiminde artış
- Alkol alımında artış
- İlaç alımında artış
- İş yerinde üretimin düşmesi
- İşe gelmeme, işten kaytarmaların artması
- Çalışma ortamında kendini izole etme
- İş yerindeki işlerin dışında kalma, olarak sıralanabilir.

Çalışanın yaşadığı davranışsal belirtiler , gittikçe artmaya devam etmekte, Hiperaktif davranışlar , hiç bir şekilde huzur bulamama, yaptığı hiç bir şeyden zevk almamak ve birinden bir diğer aktiviteye atlamak, bir işi bitirmeden ilgiyi kaybedip bıkmak, sebatkâr olmamak gibi davranışlar birbirini takip etmektedir Birey sigaraya sarılmakta, sağlığını tehdit edecek kadar çok sigara ve kahve içimine devam etmektedir. Alkol alımı alkolik oluncaya dek sürmektedir. Bütün bunların yanısıra uykusuzluk da had safhaya ulaşmakta, sakinleştirici ilaçların da dozu artırılmaktadır. Bu duruma gelen birey artık sık hastalanmakta veya kendini o kadar hasta hissetmektedir ki, işe gelmemeyi alışkanlık haline getirir veya iş yerindeyken işten kaytarma çabalarına girer (Önen ve Telman, (...))

1.4.4.4. Sosyal Sebepler ve Semptomları

Bu boyut daha çok iş ortamında görülmektedir. İş ortamında tükenmişliği yaşayan kişiler, fizik ve psikolojik olarak kendilerini çalışma arkadaşlarından izole eder ve insan ilişkileri kopma noktasına gelir. Diğer çalışanlar arasında olsa da kendini izole edilmiş gibi hisseder. Kendi kendisinden de yabancılaşmıştır. Kendisini tanımakta zorluk çeker (self-estrangement). Tükenmişliğin bu boyutuna iş yaşamında gerekli destek birimlerinin olmaması neden olmaktadır

1.4.4.5 Problem olacak tutumlar

- Negatiflik
- Alaycılık
- Vazgeçme tutumu
- Pesimist olmak
- İlgisiz olmak

Çalışanların gerek kişilik yapıları gerekse içinde buldukları durum itibariyle sergiledikleri bu tutumları, diğer boyutta tükenmişliklerin yaşanmasına çanak tutmaktadır. Bireyler sadece kendileri değil, fakat çevrelerindeki de zaman içinde etkileri altına almaktadırlar.

İwanicki (1983) tükenmişlikle ilgili belirtileri derecelerine göre sınıflandırmıştır. Buna göre tükenmişlik, hafif, orta ve şiddetli olarak üç grupta toplanmakta ve ortaya çıkan olası durumlar aşağıdaki şekilde gösterilmektedir

Hafif Derecede Tükenme Gösterenler: Kısa süren sinirlilik, alınganlık, bitkinlik, endişe ve sonuçsuz çabalarda bulunma.

Orta Derecede Tükenme Gösterenler: Hafif derecede tükenme gösterenlerdeki belirtiler vardır ancak bu belirtiler en az iki haftada bir veya daha sık tekrarlanır.

Şiddetli Derecede Tükenme Gösterenler: Fiziksel rahatsızlıklar, ülser, kronik ağrılar ve migren gibi sorunlar bildirirler. Aile sorunları biçiminde ortaya çıkan belirtileri ise; belli olmayan nedenlerle evde bulunmama, eşini ve çocuklarını ihmal etme, cinsel fonksiyonlarda anormallikler, aile üyeleri tarafından dışlanmışlık hissi yaşama olarak ifade edilebilir (Iwanicki,1983).

1.4.4. TÜKENMİŞLİKLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Tükenmişlik kavramı ile ilgili literatürde pek çok alanda yapılmış araştırmalar mevcuttur. Bu araştırmalar çeşitli meslek gruplarına, özellikle de hizmet sektöründe yer alanlara uygulanmış ve farklı sonuçlar elde edilmiştir. Gerek yurt dışında gerekse ülkemizde çok sayıda araştırmalarla özellikle eğitim, sağlık ve yönetim alanlarında ayrıntılı olarak tükenmişlik kavramı incelenmiştir. Bu bölümde yurtdışında ve ülkemizde tükenmişlikle ilgili olarak yapılan araştırmalara yer verilmiştir.

Frank ve Mc Kenzie (1993), özel eğitim öğretmenleri üzerinde yaptığı araştırmalarında, öğretmenlerin okullarını bitirdikleri andan itibaren devam eden 5 yıllık süreçte izlemişler ve öğretmenlerin duygusal tükenmelerinin yavaş ama zamanla artan bir eğilimde olduklarını tespit etmişlerdir.

Jackson ve arkadaşları (1987), Kamu sektöründe görevli avukatlar üzerinde yaptıkları araştırmanın sonucunda, rol çatışması ve iş yükü ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin varlığını saptamışlardır. Kişisel başarı boyutunda ise yöneticilerin sosyal desteği ve iş düzeyi ile de yine anlamlı ilişkiler olduğunu söylemişlerdir.

Geller ve Hobfoll (1994), cinsiyet değişkeni ile ilgili olarak incelediği 116 bireyde kadınlarla erkeklerin bireysel iş streslerinin aynı olduğunu, sosyal desteğin iş stresinin azalması ya da çoğalmasında belirleyici etmenlerden olduğunu, ayrıca kadınlarda bıkkınlık ve bezginliğin erkeklere oranla daha fazla yaşandığını belirtmektedirler.

Hemřirelerin tükenmişlik ve iř doyum düzeyleri ile, is stresi ve bařa çıkma yollarının araştırıldığı Sever (1997)'in çalışmasında iř'ten ayrılmayı dūřünen hemşirelerin tükenmişlik ve iř stresi düzeylerinin fazla, iř doyum düzeylerinin ise daha az olduğu sonucuna varılmıştır.

Maslach tükenmişlik envanteri kullanılarak Koustelios (2001)'un öğretmenler üzerinde, tükenmişliği etkileyen Organizasyonel faktörler üzerinde yaptığı araştırmanın sonucunda iş doyumunun duyarsızlaşma ve duygusal tükenmeyi etkilediği, ayrıca iş doyumunu ve terfi olanaklarının kişisel başarı puanlarını da anlamı bir şekilde etkilediği bulunmuştur.

Proctor ve Steadman (2003), tükenmişlik ve iř doyumunun etkilerini psikologlardan oluşturduğu bir grupta araştırmışlar, araştırma sonucunda, cinsiyet, yař ve tecrübenin iř doyum düzeyini üzerinde etkili olmadığını, dūřük tükenme düzeyinde olanların ise yüksek iř doyumunu yaşadıklarını söylemektedirler.

Tsigilis ve arkadaşlarının (2004) Yunanistan kütüphane görevlileri ile, iş doyumunu ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarında, iş doyumunu ve tükenmişlik arasında negatif anlamlı bir ilişkinin varlığını saptamışlardır.

Karlıdağ, Ünal ve Yoloęlu (2000) Malatya'da 384 doktor üzerinde, Maslach Tükenmiřlik Envanteri ve Jackman ve Oldham'ın geliştirdiği İř doyum ölçeğini kullanarak yaptıkları çalışmada, öğretim görevlisi olan doktorların ve kıdem süresi 6-10 yıl ve üzeri olan doktorların da iř doyum düzeylerinin yüksek olduğunu, kadın doktorların ise kişisel başarı ve duygusal tükenme düzeylerinin ise dūřük olduğunu saptamışlardır. Mesleki kıdeme göre 6 ve 10 yıl çalışma süreleri olanların duygusal tükenme düzeylerinin dūřük, buna karşılık 5 yıl ve altı kıdem süresi olanların duyarsızlaşma düzeylerinin yüksek olduğunu bulgulamışlardır.

Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2004) teknik öğretmenlerde yaşam doyumu, iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek ve aralarındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yaptıkları çalışmanın sonuçlarına göre öğretmenlerin cinsiyetlerine göre, yaşam doyumu, tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumu puan ortalamalarında anlamlı düzeyde farklılaşma bulunmamıştır. Yaşam doyumu ile duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık arasında negatif yönlü, yaşam doyumu ile iş doyumu arasında pozitif anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal tükenme ile iş doyumları arasında ise negatif anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık ile İş doyumu arasında anlamlı düzeyde bir ilişkinin olmadığı saptanmıştır.

Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin, rol çatışması, iş doyumu, rol benzerliği ve bazı bireysel özelliklere göre incelendiği Ok(2002)'un çalışmada, cinsiyetin banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyini tahmin etmeye katkısının anlamlı olduğu görülmüştür. Duyarsızlaşma puanlarının kadınlarda erkeklere göre yüksek olduğu buna karşılık, kişisel başarı puanların ortalamalarında ise erkeklerin puanlarının kadınlara nazaran daha yüksek olduğu bulunmuştur. 21 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik ortalaması, 2-5 yıl arası hizmet süresine sahip banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik ortalamaları, 21 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip çalışanların duygusal tükenmişlik ortalamalarına göre daha düşük bulunmuştur. Ayrıca hizmet süresi arttıkça duyarsızlaşma düzeyinin de arttığı ayrıca bulgulanmıştır.

Bilge (2006) 'nin Ankara'daki devlet üniversitelerinde çalışmakta olan akademisyenler üzerinde yapmış olduğu araştırmasında, iş doyumundaki artış ve azalışlarla bağlantılı olarak tükenmişlik düzeyinde de değişkenlikler olduğu bulunmuştur.

Yavuzyılmaz ve ark.(2007) tarafından Trabzon il merkezi sağlık ocaklarında çalışan 227 sağlık personeliyle yaptıkları araştırmaya göre medeni durum, yaş, cinsiyet, çalışma şartlarından memnuniyet ve gelir düzeyi durumunun iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi ile ilişkili olduğu saptanmıştır.

1.5 Problem

İnsan hayatının önemli bir bölümünü kapsayan ve yetişkin için önemli gelişim görevlerinden biri olarak kabul edilen çalışma; kişinin bilişsel ve bedensel olarak herhangi bir alanda çaba sarf etmesi ve bu çabanın sonucunda psikolojik, sosyal, ekonomik ve kültürel rolleri açısından doyum sağlaması durumudur (Akt. Keser, 2009).

Günümüzde çalışanlardan, hızla değişen teknolojik bir topluma hazırlanmaları ve toplumun çeşitli problemleriyle uğraşmaları beklenmektedir (Özmen, 2005). Fakat bu güç ve yıpratıcı işi yapmaları karşılığında özellikle belediye çalışanları genellikle uygun olmayan koşullarda işlerini yapmaya çalışmakta, işlerinde kendilerini geliştirebilecekleri fırsatlar elde edememektedirler(Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001).

Çalışanların mesleklerinde önlere görememeleriyle ilgili kendilerini yeterince geliştirememeleri, olumsuz çalışma koşulları iş doyumlarını azaltmakta, işlerinde isteksizliğe sebep olmaktadır. Bunlara bağlı olarak da birçok çalışanın göreve başladıktan bir süre sonra başka kurumlara tayinlerini yaptırdıkları ya da durumlarını kabul edip kendi içlerine çekildikleri görülmektedir. Yapılan çalışmalarda bu duruma yol açan nedenlerden birinin tükenmişlik olduğu kabul edilmektedir (Özmen, 2005).

Mahalli İdareler olarak nitelendirdiğimiz belediyeler hizmetlerini memur, işçi(geçici-kadro) sözleşmeli memurlar ve hizmet alımı ile görevlendirilen kişiler eli ile yürütmektedirler. Aynı kurumda farklı kategorilerde çalışan iş görenler bu farklılıktan kaynaklı birçok sorunu bir arada yaşamaktadırlar. Belediyeler hizmetlerini sunarken istedikleri amaçlara ulaşabilmek için bir taraftan hizmet verdikleri yerel kitleyi diğer taraftan ise çalışanlarını düşünmek zorunda kalmaktadırlar. Bu açıdan bakıldığında belediye çalışanları bir taraftan hizmeti alan diğer taraftan ise hizmeti sunan kişiler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Belediye çalışanları çeşitli zaman dilimlerinde farklı siyasi partilere yönelik idareciler tarafından yönetilmektedir. Bu ise var olan ya da olması beklenen Organizasyonel süreçlerin belli aralıklara kesintiye uğramasına sebep olmaktadır. Yeni gelen idarenin farklı sistemlerle yeni bir yapılanmaya gitmesi ve bu süreçte işgörenlerin işlerini kaybetmeleri ya da yerlerinin değiştirilmesi korkuları, onları işlerine ve yöneticilerine karşı olumlu tutumlar sergilemelerini güçleştirmektedir. Liyakat ve ehliyet dikkate alınmadan yönetici atamaları, aynı yapı içerisinde birçok farklı kategoride çalışanın olması ve aynı işi yapan iş görenlerin farklı ücret almaları da iş görenleri içinde buldukları kuruma karşı yabancılaşmalarına sebep olurken diğer taraftan da psikolojik olarak kaygılı, işinde doyumsuz hale getirmektedir.

Çalışanların günlerinin önemli bir kısmını iş yerlerinde geçirdiği dikkate alındığında ve bunun en az 20-25 yıl devam ettirildiği düşünüldüğünde, çalışanların mutlu kendileri ile barışık olabilmesi için işinden doyum sağlaması hem organik hem de psikolojik varlıkları açısından şarttır (Telman ve Ünsal,2004). Bireylerin işinden sağladığı doyum, hem kendi mutluluğu hem de verdiği hizmetin kalitesini yükseltmesi açısından önemlidir.

İş ortamındaki kaygı, doyum ve tükenmişlik, çalışanların sadece fiziksel durumunu değil aynı zamanda bireysel, fizyolojik ve ruhsal durumlarını da olumlu ya da olumsuz olarak etkilemektedir. Bu noktadan hareketle; bu araştırmada, çalışanların durumluluk kaygı, iş doyum ve tükenmişliklerinin çeşitli demografik değişkenlere göre farklılaşp farklılaşmadığı ve ayrıca durumluluk kaygı, iş doyum ve tükenmişlik arasında anlamlı ilişkiler olup olmadığı belirlenmek istenmiştir.

Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

Belediyelerde çalışan işgörenlerin durumluluk kaygı, iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri; yaşlarına, cinsiyetlerine, öğrenim durumlarına, kurumdaki pozisyonuna (memur-işçi), kurumdaki görev sürelerine göre farklılaşmaktadır? Ayrıca, durumluluk kaygı, tükenmişlik ve iş doyum arasında anlamlı ilişkiler var mıdır? Durumluluk kaygı, iş doyum ve tükenmişlik tarafından anlamlı olarak açıklanabilir mi?

1.6 Hipotezler

1.6.1 Durumluluk kaygı, tükenmişlik ve iş doyumu arasında anlamlı ilişkiler vardır.

1.6.2 Durumluluk kaygı, iş doyumu ve tükenmişlik tarafından anlamlı olarak açıklanabilir.

1.6.3 Durumluluk kaygı düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenler arasında anlamlı farklılıklar vardır.

1.6.4 Tükenmişlik düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenler arasında anlamlı farklılıklar vardır.

1.6.5 İş doyumu düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenler arasında anlamlı farklılıklar vardır.

1.6.6 Durumluluk kaygı düzeyleri açısından evli ve bekar iş görenler arasında anlamlı farklılıklar vardır.

1.6.7 Tükenmişlik düzeyleri açısından evli ve bekar iş görenler arasında anlamlı farklılıklar vardır.

1.6.8 İş doyumu düzeyleri açısından evli ve bekar iş görenler arasında anlamlı farklılıklar vardır.

1.6.9 Durumluluk kaygı düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenler arasında anlamlı farklılıklar vardır.

1.6.10 Tükenmişlik düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenler arasında anlamlı farklılıklar vardır.

1.6.11 İş doyumu düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenler arasında anlamlı farklılıklar vardır.

1.6.12 İşgörenlerin durumluluk kaygı düzeyleri açısından görev süresine göre anlamlı farklılıklar vardır.

1.6.13 İşgörenlerin tükenmişlik düzeyleri görev süresine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

1.6.14 İşgörenlerin iş doyumu düzeyleri açısından görev süresine göre anlamlı farklılıklar vardır.

1.6.15 İşgörenlerin durumluluk kaygı düzeyleri açısından eğitim durumuna göre anlamlı farklılıklar vardır.

1.6.16 İş görenlerin tükenmişlik düzeyleri açısından eğitim durumuna göre anlamlı farklılıklar vardır.

1.6.17 İşgörenlerin iş doyumu düzeyleri açısından eğitim durumuna göre anlamlı farklılıklar vardır.

1.7.Kapsam ve Sınırlıklar

1. Bu araştırma, 2008 ve 2009 yıllarında, İstanbul ilçe belediyelerden Pendik ve Tuzla; İl Belediyesi olarak Balıkesir ve yine ilçe belediyesi olarak Manisa (Akhisar) belediyelerinde çalışan memur ve işçi olmak üzere toplam 303 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya sadece gönüllü olarak katılmak isteyen işgörenler dâhil edilmiştir.

2. Araştırmaya katılan memurların dışındaki işgörenler yani “işçi” olarak nitelendirilenler sadece sosyal güvenlik ve sendikal açıdan memurlardan ayrılmaktadır. Araştırmaya kol gücü ile çalışan yani arazide çalışan işgörenler dahil edilmemiştir.

3. Araştırma verileri, Durumluluk Kaygı Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Minnesota İş Doyum Ölçeği ve araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu ile toplanan verilerle sınırlıdır.

BÖLÜM II

YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma belediyelerde çalışan işgörenlerin durumluluk kaygı, iş doyum ve tükenmişliklerini bazı değişkenler açıdan inceleyen betimsel bir araştırmadır. Katılımcıların var olan özelliklerine hiçbir değişiklik yapılmaksızın veri toplanarak, var olan durum hakkında katılımcıların görüşleri alınmaya çalışılmıştır. Araştırma için Spielberg'in Durumluluk Kaygı Ölçeği, Minnesota İş doyum Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Envanteri ve araştırmacı tarafından geliştirilen "Demografik Bilgi Formu" kullanılmıştır. Her bir ölçeğin başında soruların nasıl cevaplandırılacağı yönerge ile belirtilmiştir. Cevaplanan formlarının uygulamanın yapıldığı yerde yine uygulayıcıya teslim edilmesi sağlanmıştır. Anket formlarını doldurmak istemeyenlere zorlama yapılmamış, hatalı doldurulan anket formları çıkartılmış ve sonuçta 303 anket formu değerlendirilmiştir.

Araştırmada, tükenmişlik alt boyutlarıyla, iş doyumunu ise genel olarak ele alınmış, alt boyutlarıyla incelenmemiştir.

2.2.Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni 2008-2009 yılları arasında İstanbul Metropol ilçe belediyelerinden Pendik ve Tuzla ayrıca Manisa (Akhisar); İl Belediyesi olarak Balıkesir belediyelerinde çalışmakta olan iş görenlerden oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise bu belediyelerde çalışıp araştırmaya gönüllü olarak katılan toplam 303 işgören oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan 303 işgörenin demografik özelliklerine ait frekans ve yüzdeleri tablo 4' de verilmiştir.

Tablo: 4 Örnekleme Ait Demografik Bilgiler

DEĞİŞKENLER		f	%
BELEDİYE	Pendik Belediyesi	105	34,7
	Tuzla belediyesi	64	21,1
	Akhisar Belediyesi	53	17,5
	Balıkesir Belediyesi	81	26,7
YAŞ	20-29	87	28,7
	30-39	120	39,6
	40 ve üstü	96	31,7
CİNSİYET	Kadın	115	38
	Erkek	188	62
MEDENİ DURUM	Evli	226	74,6
	Bekar	68	22,4
	Boşanmış	9	3
KURUMDAKİ GÖREV	Memur	155	51,2
	İşçi	148	48,8
HİZMET SÜRESİ	1-5 yıl	106	35
	6-10 yıl	65	20,9
	11 yıl ve üzeri	132	44,1
EĞİTİM DURUMU	İlkokul	8	2,6
	Ortaokul	8	2,6
	Lise	115	38
	Üniversite ve üstü	172	56,8

Tablo 4. incelendiğinde araştırmaya katılan 303 işgörenin 105'i (%37,5) Pendik Belediyesi, 64'ü Tuzla Belediyesi (%21,1), 53'ü (%17,5) Akhisar Belediyesi ve 81 kişi (26,7) Balıkesir Belediyesinde çalışmaktadır. Araştırmaya katılan işgörenlerden 87 iş gören (%28,7) 20-29 yaş grubunda, 120 iş gören (%39,6) 30-39 yaş grubunda, 96 iş gören ise (31,7) 40 yaş ve üzeri yaş grubunda bulunmaktadır. Buna göre örneklem grubunda yaş değişkenine göre en büyük grup 30-39 yaş grubundakiler, en küçük grup ise 20-29 yaş grubundaki işgörenlerden oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan iş görenlerden 115 iş gören (%38) kadın, 188 iş gören ise (%62) erkek iş görenlerden oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan iş görenlerden 226 iş gören (74,6) evli, 68'i (%22,4) bekâr ve 9 iş gören ise (%3) boşanmış iş görenlerden oluşmaktadır. Örneklem grubunun büyük çoğunluğunu evli iş görenler oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan iş görenlerden 155 iş gören (%51,2) memur, geriye kalan diğer 148 (% 48,8) iş gören ise işçi olarak çalışan iş görenlerden oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan iş görenlerin hizmet sürelerine bakıldığında 106 (%35) iş gören 1-5 yıl, 65 (%20,9) iş gören 6-10 yıl ve 132 (%44,1) iş gören ise 11 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip olduğu görülmektedir. Hizmet süresi değişkenine göre 11 yıl ve üzeri çalışan iş görenler en büyük grubu, 6-10 yıl çalışanlar ise en küçük grubu oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan iş görenlerin 8'i (%2,6) ilkokul, 8'i (%2,6) ortaokul, 115 (%38) iş gören lise ve diğer 172 (%56,8) iş gören ise üniversite ve üstü mezundur. Buna göre örneklem grubu içinde eğitim durumu değişkenine göre en büyük grubu üniversite mezunları en küçük grubu ise ilkokul ve ortaokul mezunları oluşturmaktadır.

2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada verilerin toplanmasında Kişisel Bilgi Formu, Durumluluk Kaygı Ölçeği, Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden yararlanılmıştır.

2.3.1. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmada bağımsız değişkenlerle ilgili bilgi toplamak için araştırmacı tarafından geliştirilen bilgi formu kullanılmıştır. Bilgi formunda çalışılan belediye, yaş, cinsiyet, medeni durum, kurumdaki görev, kurumdaki hizmet süresi ve medeni durum gibi bilgiler yer almaktadır.

2.3.2.Durumluluk Kaygı Ölçeği

Durumluluk kaygı ile ilgili amacıyla Spielberg ve arkadaşları tarafından (1970) geliştirilmiş olan Durumluluk-Süreklilik Kaygı Envanteri, Spielberg er'in iki faktörlü kaygı kuramından kaynaklanmıştır. Spielberg, 1966). Durumluluk-Sürekli Kaygı Envanteri, kısa ifadelerden oluşan bir öz-değerlendirme (self-evaluation) anketidir. Başlangıçta normal yetişkinlerde kaygıyı araştırmak amacı için geliştirilmiş olan ölçeğin, sonraki denemelerde lise öğrencilerine, psikiyatrik bozuklukları ve fiziki hastalıkları olan bireylere de uygun olduğu görülmüştür. Araştırmada toplam 597 normal ve hasta denekten yararlanılmıştır. Örneklem grubu, lise ve üniversite öğrencileri, üniversite öğrencilerinin bir kısmının ebeveyn ve akrabaları, diş polikliniği, psikiyatri, kalp ve genel cerrahi hastaları ile diyaliz hastalarından oluşmaktadır (Le Compte ve Öner,1998).

Durumluluk Kaygı Envanteri 20 maddeden oluşan ölçeği içerir. Durumluluk Kaygı Ölçeği bireyin belirli bir anda ve belirli koşullarda kendisini nasıl hissettiğini betimlemesini; içinde bulunduğu duruma ilişkin duygularını dikkate alarak cevaplamasını gerektirir. (Le Compte ve Öner, 1998).

Durumluluk Kaygı Ölçeği maddelerinde ifade edilen duygu ya da davranışlar bu tür yaşantıların şiddet derecesine göre (1) hiç, (2) biraz, (3) çok ve (4) tamamıyla gibi şartlardan birini işaretlemek suretiyle cevaplandırılır.

Durumluluk Kaygı Ölçeğinde cevap şıkları dört tanedir. Seçeneklerin ağırlık değerleri 1'den 4'e kadar değişir. Ölçek 20 ifadeden oluştuğu için ölçekten elde edilen toplam puan değeri 20 ile 80 arasında değişebilmektedir. Alınan Puanların yüksek olması kaygı seviyesinin yüksek olduğuna işaret eder (Le Compte ve Öner, 1998).

Ölçek de iki tür ifade bulunur. Bunlara (1) doğrudan ya da düz ve (2) tersine dönmüş ifadeler denir. Doğrudan ifadeler, olumsuz duyguları; tersine dönmüş ifadeler ise olumlu duyguları dile getirir. Bu ikinci tür ifadeler puanlanırken 1 ağırlık değerinde olanlar 4'e, 4 ağırlık değerindekiler ise 1'e dönüşür. Doğrudan ifadelerde 4 değerindeki cevaplar kaygının yüksek olduğunu gösterir. Tersine dönmüş ifadelerde ise, 1değerindeki cevaplar yüksek kaygıyı, 4 değerindekiler düşük kaygıyı gösterir. Durumluluk Kaygı Ölçeğinde on tane tersine dönmüş ifade vardır. Bunlar 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 19 ve 20'nci maddelerdir.

Ölçeğin Geçerliliği ve Güvenirliği

Ölçeklerin Türkiye'de yapılan geçerlik çalışmaları yapı ve kriter geçerliliği ile saptanmıştır. İki faktörlü kaygı kuramı anlayışı çerçevesinde yapılan çalışmalar sonrasında ölçeklerin kuramsal yapı geçerliliği saptanmıştır. Stres halinde elde edilen yüksek durumluluk kaygı puanları, stres ortadan kalktıktan sonra önemli seviyede düşme göstermiş; aynı değişkenlik sürekli kaygı puanlarında görülmemiştir (Le Compte ve Öner, 1998).

Çeşitli zaman dilimleri içerisinde yapılan çoklu uygulamalarda, Le Compte ve Öner (1976), durumluluk kaygı puanlarındaki yükselme ve düşmeleri tutarlı olarak saptamış; ancak aynı kişilerin sürekli kaygı puanlarında önemli değişimler görmemiştir. Değişik zaman ve koşullardaki uygulamalarda, Öner (1977), durumluluk ve sürekli kaygı puanları arasındaki korelasyonların ortalama. 62 civarında ve önemli seviyede ($p<.01$) olduğunu bulmuştur. Tüm bu veriler durumluluk ve sürekli kaygı ölçeklerinin kuramsal yapı geçerliliğini sağlamlaştırıcı niteliktedir (Le Compte ve Öner, 1998).

Ölçeğin Türkiye'de yapılan güvenilirlik çalışmaları Öner (1977) tarafından gerçekleştirilmiştir. Kuder-Richardson 20 formülüne göre, sürekli kaygı ölçeği için .83 ile .87 arasında; durumluluk kaygı ölçeği için .94 ile .96 arasında olduğu bulunmuştur. Bu verilerden ölçeklerin yüksek madde homojenliği ve iç tutarlılığı olduğu görülmüştür. Madde güvenirliliği korelasyonları sürekli kaygı ölçeği için. 34 ile. 72; durumluluk kaygı ölçeği için ise. 42 ile. 85 arasındadır (Öner, 1977).

Hacettepe ve Ortadoğu Teknik Üniversiteleri ile Kara Harp Okulunda, ölçekler beş ayrı öğrenci grubuna 10, 15, 30, 120 ve 365 gün arayla normal sınıf koşullarında iki kez uygulanmıştır. Sonuçlar, test tekrar- test güvenilirlik katsayılarının sürekli kaygı ölçeği için. 71 ile. 86 arasında, durumluluk kaygı ölçeği için. 26 ile. 68 arasında değiştiğini göstermiştir (Öner, 1977).

2.3.3. Minnesota İş Doyum Ölçeği

Minnesota İş Doyum Ölçeği 1967 yılında Weiss, Dawis, England ve Lofquist tarafından içsel, dışsal ve genel doyum düzeyini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir (Weiss, D. J., Dawis, R. V., G. W., England, G. W., and Lofquist, L. H., 1967 Akt.Kayapınar:2007). Baycan tarafından (1985) Türkçeye çevrilip, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış, Cronbach Alpha değeri 0,77 olarak bulunmuştur (Baycan, 1985).

Araştırmada kullanılan Minnesota İş Doyum Ölçeği sonraki yıllarda Gökçora ve Gökçora tarafından revize edilmiş ve Özdayı (1991) tarafından yapılan araştırmada 1134 kişiye uygulanmış ve güvenilirliği. 86932 bulunmuştur. Elde edilen bulgulara göre; İş Doyum Ölçeği güvenilirliği yüksek bir ölçme aracıdır (Akdoğan 2002.76-77, Şanlı 2006:76).

Araştırmada genel iş doyumunu ölçmek üzere 20 sorudan oluşan kısa formu kullanılmıştır. Ölçek ters soru içermeyen 1 den 5 ‘ e kadar değişen puanlamaya sahiptir. Puanlamada kullanılan ifadeler hiç memnun değilim 1 puan, memnun değilim 2 puan, kararsızım 3 puan, memnunum 4 puan, çok memnunum 5 puan olarak değerlendirilmektedir.

Genel doyum puanı 20 maddeden elde edilen puanların toplamının 20'ye, içsel doyum puanı 1.2.3.4.7.8.9.10.11.15.16.20 içsel faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının 12'ye, dışsal doyum puanı 5.6.12.13.14.17.18.19 dışsal faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile elde edilmektedir. Ölçek sonuçlarına göre; 10 alınabilecek en yüksek puanı, 20 ise alınabilecek en düşük puanı göstermektedir. Puanların 25'in altında olması düşük iş doyumunu, 26 ile 74 arasında olması normal iş doyumunu, 75'in üzerinde olması ise yüksek iş doyumunu ifade etmektedir (Tüzün, 2002:81).

2.3.4. Maslach Tükenmişlik Envanteri

Tükenmişlik konusunda araştırmaları ile tanınan Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI) olarak literatüre geçmiştir. Araştırmada iş görenlerin algıladıkları tükenmişliği belirlemek amacıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Toplam 22 maddeden oluşan ölçek tükenmişliği Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion), Duyarsızlaşma (Depersonalization) ve Kişisel başarı (Personal Accomplishment) olmak üzere üç alt boyutta değerlendirmektedir.

Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion) alt ölçeği (DT), iş hayatında aşırı derecede psikolojik ve duygusal taleplere maruz kalmaktan dolayı yaşanan enerjinin bitmesi durumunu ifade etmektedir. Bu alt boyutta yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ile ilgili 8 madde yer almaktadır. Ölçekteki 1., 2., 3., 6., 8., 13., 16., ve 20. maddeler bu boyutu ölçmeye yöneliktir.

Duyarsızlaşma (Depersonalization) alt ölçeği (D), bireyin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun bir biçimde, bireylerin kendine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın davranmalarını tanımlar. Altı maddeden oluşan duyarsızlaşma alt boyutunda 5, 10, 11, 15, 21, ve 22. maddeler yer almaktadır.

Kişisel Başarı (Personal Accomplishment) Duygusunda Azalma alt ölçeği (KB), insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde kişinin kendisini işinde yeterli ve başarılı hissetmesi durumunu tanımlamaktadır. Bu ölçek 8 maddeden oluşmakta ve 4., 7., 9., 12., 14., 17., 18. ve 19. maddelerini içermektedir (Çam, 1992; Ergin, 1992; Izgar, 2000). Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye çevrilmiş ve ölçeğin 235 kişilik (doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis v.b.) bir grupta yapılan ön uygulamasından sonra, gruptan elde edilen verilerin analizi sonucunda ölçekte bazı değişiklikler yapılmıştır. Ölçeğin özgün formunda hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün şeklinde 7 basamaklı olan cevap seçeneklerinin, hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman şeklinde beşli dereceleme olarak düzenlenmesine karar verilmiştir. Özel eğitim öğretmenleriyle yapılan bu çalışmada ölçeğin beş seçenekli şekli kullanılmıştır (Ergin, 1992; Akt.Oruç,2007).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Güvenirliği ve Geçerliği

Ölçeğin ülkemize uyarlama çalışmaları Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin güvenirligi iki yöntemle incelenmiştir. Bunlardan birincisi, ölçeğin iç tutarlılığının toplam 552 doktor ve hemşireden oluşan gruptan elde edilen verilerle hesaplanmasıdır. Cronbach Alfa katsayıları Duygusal Tükenme için. 83, Duyarsızlaşma için. 71 ve Kişisel başarı için. 72 dir. Ölçeğin güvenirligi test-tekrar test yöntemiyle de incelenmiştir. Bunun için ilk uygulamadan 2-4 hafta sonra 99 kişiye ulaşılmıştır. Ölçeğin alt boyutlarına ilişkin test-tekrar test güvenirlilik katsayıları ise sırasıyla. 83, .72 ve. 67 dir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin güvenirlilik ve geçerlik çalışmaları Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996) tarafından da ilkökul öğretmenleri ile özel eğitim öğretmenleri ile yapılmış; güvenirlilik çalışması için Cronbach Alfa ve iki yarı tekniği ile iç tutarlık katsayıları hesaplanmış, Duygusal Tükenme için. 82, Duyarsızlaşma için. 60 ve Kişisel Başarı için .73 bulunmuştur. Benzer şekilde iki yarı tekniği ile hesaplanan güvenirlilik katsayıları da sırasıyla. 77, .42 ve. 75 olarak hesaplanmıştır.

Çam (1992), zamandaş geçerlik yöntemini kullanarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin geçerliğini incelemiştir. Sonuçta hemşirelerin kendilerini değerlendirmeleri ile arkadaşlarının onları değerlendirmeleri arasındaki farkın t testi ile incelenmesi sonucunda iki değerlendirme arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır (Oruç, 2007; s: 49).

2.4. Verilerin Toplanması

Bu araştırmada “Spielberg’in durumluluk Kaygı Ölçeği”, “Minnesota İş Doyum Ölçeği” “Maslach Tükenmişlik Envanteri” ve Demografik Bilgi Formu aynı kişilere uygulanmıştır. Araştırmanın amacına uygun olabilmesi için öncelikle testler 20 şerli gruplar halinde katılımcılara anlatılmış, testleri nasıl cevaplayacakları konusunda detaylı bilgiler verilmiştir.

Bu çalışmanın sadece T.C. Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne bağlı Psikoloji Programı kapsamında yürütülen Yüksek Lisans Tezi olacağını ve başkaca hiçbir yerde kullanılmayacağı ve araştırmanın bireysel sonuçlarının ne yönetimleri ne de başkaları ile hiçbir şekilde paylaşılmayacağı anlatılmıştır.

Uygulamanın amacına ulaşması ve çalışanların soruları samimiyetle ve içtenlikle cevaplandırmaları için uygulanan ölçeklere ve demografik bilgi formlarına isim yazılması istenmemiştir. Buna uygun olarak da uygulanan anket formlarına isim ve numara konmamış ve ayrıca işaretlemeye yapılmamıştır.

2.5. Veri Çözümleme Yöntemleri

Araştırmaya katılan iş görenlerin anket ve ölçeklere verdikleri cevaplar SPSS 15.0 ve Lisrel istatistik paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. Hatalı olduğu belirlenen ölçek ve anketler değerlendirmeye alınmamış ve yapılan kontroller sonucunda 303 iş görene ait bilgiler değerlendirmeye alınmıştır. Verilerin Analizinde t testi, Anova ve path analiz testi kullanılmıştır.

BÖLÜM III

BULGULAR

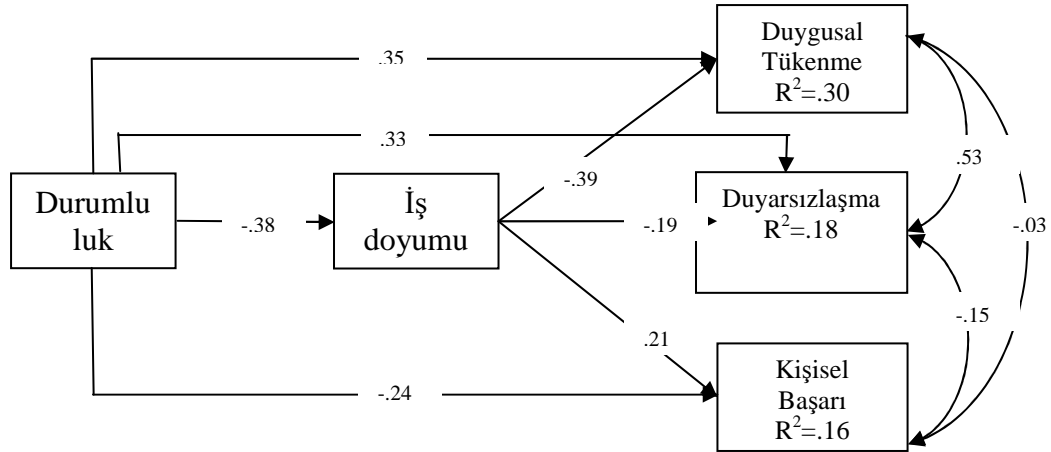
3.1. Durumluluk Kaygı, İş Doyumu ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular

Tablo 5. Durumluluk kaygı, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İş Doyumu arasındaki ilişkilere yönelik korelasyon katsayıları, ortalama ve standart sapma değerleri					
Faktör	1	2	3	4	5
1. Durumluluk Kaygı	—				
2. Duygusal Tükenme	.396**	—			
3. Duyarsızlaşma	.376**	.580**	—		
4. Kişisel Başarı	-.273**	-.053	-.196**	—	
5. İş Doyumu	-.406**	-.421**	-.256**	.273**	—
Ortalama	38,54	17,84	8,38	25,54	74,10
Standart Sapma	10,00	4,94	2,94	4,51	12,21

Tablo 5 incelendiğinde durumluluk kaygı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu arasındaki anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir. Durumluluk kaygı; duygusal tükenme ($r=.396$, $p<.01$) ve duyarsızlaşma ($r=.376$, $p<.01$) ile pozitif, kişisel başarı ($r=-.273$, $p<.01$) ve iş doyumunu ile negatif ($r=-.406$, $p<.01$) ilişkili bulunmuştur. İş doyumunun ise duygusal tükenme ($r=-.421$, $p<.01$) ve duyarsızlaşma ($r=-.256$, $p<.01$) ile negatif, kişisel başarı ($r=.273$, $p<.01$) ile pozitif ilişkili olduğu görülmüştür.

3.2. Durumluluk Kaygı, İş Doyumu ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilere Yönelik Path Analizi

İş doyumunu ve tükenmişliğin durumluluk kaygı tarafından açıklanma düzeyini belirlemek amacıyla yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Yapılan analizde yapısal eşitlik modeli uyum indekslerinden Ki-Kare Uyum Testi (Chi-Square Goodness) $\chi^2 = 56.11$ (df = 38, p= 0,03598), İyilik Uyum İndeksi (Goodness of Fit Index, GFI) =.97, Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi (Adjusted Goodness of Fit Index, AGFI) =.94, Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index, CFI) =.99, Normleştirilmiş Uyum İndeksi (Normed Fit Index, NFI) =.97, Görelî Uyum İndeksi (Relative Fit Index, RFI) =.96 ve Ortalama Hataların Karekökü (Root Mean Square Residuals, RMR veya RMS) =0.044 olarak bulunmuştur. Uyum indekslerinden GFI, AGFI, RFI, NFI ve CFI'nin. 90'dan yüksek, RMSEA ve SRMR'nin ise .05'den küçük olması gerektiği dikkate alındığında, bu uyum indeksi değerleri modelin uyumlu olduğunu göstermektedir. Modele ilişkin standart katsayılar **Şekil 1'de** gösterilmiştir.



Şekil 1.
Durumluluk kaygı, iş doyumunu ve tükenmişlik arasındaki ilişkilere yönelik path analizi

Şekil 1 incelendiğinde, duygusal tükenmenin açıklanmasında durumluluk kaygının pozitif (.35), iş doyumunun negatif (-.39) katkıda bulunduğu görülmektedir. Bu değişkenlerin duygusal tükenmeyi açıklama oranı $R^2 = .30$ olarak bulunmuştur. Benzer biçimde, duyarsızlaşmayı açıklamada durumluluk kaygının pozitif (.33), iş doyumunun negatif (-.19) katkıda bulunduğu görülmüştür. Bu değişkenlerin duyarsızlaşmayı açıklama oranı $R^2 = .18$ olarak bulunmuştur. Kişisel başarıyı açıklamada ise durumluluk kaygının negatif (-.24), iş doyumunun ise pozitif (.21) katkı yaptığı görülmüştür. Bu değişkenlerin kişisel başarıyı açıklama oranı $R^2 = .16$

olarak bulunmuştur. Son olarak iş doyumu, durumluluk kaygı tarafından negatif (-.38) yordanmıştır. Durumluluk kaygının iş doyumunu açıklama oranı $R^2 = .15$ olarak bulunmuştur.

3.3. Durumluluk kaygı düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenler arasındaki farklılıklara yönelik bulgular

Durumluluk kaygı düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenler arasındaki farklılıklarının incelenmesinde İki Ortalama Arasındaki Farkın Anlamlılık Testi olan “t” testi tekniği kullanılmıştır.

Tablo 6. Durumluluk kaygı düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenlerin cinsiyete göre karşılaştırılmasına ilişkin t testi tablosu

Değişken	Cinsiyet	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Durumluluk kaygı	Kadın	113	38,84	10,07	,335	299	,738
	Erkek	188	38,44	9,96			

Tablo 6’de cinsiyet değişkeni açısından iş görenlerin durumluluk kaygı düzeylerine ait ortalama ve standart sapmalar değerleri görülmektedir. Tabloya bakıldığında, erkek ve kadın işgörenler arasında durumluluk kaygı açısından cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($t_{0.05: 299} = ,335$).

3.4. Duygusal tükenme düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenler arasındaki farklılıklara yönelik bulgular

Duygusal tükenme düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenler arasındaki farklılıklarının incelenmesinde İki Ortalama Arasındaki Farkın Anlamlılık Testi olan “t” testi tekniği kullanılmıştır.

Tablo 7. Duygusal tükenme düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenlerin cinsiyete göre karşılaştırılmasına ilişkin t testi tablosu

Değişken	Cinsiyet	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Duygusal tükenme	Kadın	113	17,55	4,79	-,759	299	,449
	Erkek	188	17,99	4,99			

Tablo 7’da cinsiyet değişkeni açısından iş görenlerin Duygusal tükenme düzeylerine ait ortalama ve standart sapmalar değerleri görülmektedir. Tabloya

bakıldığında, erkek ve kadın işgörenler arasında duygusal tükenme açısından cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($t_{0,05: 299}=-,759$).

3.5. Duyarsızlaşma düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenler arasındaki farklılıklara yönelik bulgular

Duyarsızlaşma düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenler arasındaki farklılıklarının incelenmesinde İki Ortalama Arasındaki Farkın Anlamlılık Testi olan “t” testi tekniği kullanılmıştır.

Tablo 8. Duyarsızlaşma düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenlerin cinsiyete göre karşılaştırılmasına ilişkin t testi tablosu

Değişken	Cinsiyet	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Duyarsızlaşma	Kadın	113	7,77	2,45	-	279	,004
	Erkek	188	8,72	3,13	2,922		

Tablo 8’de cinsiyet değişkeni açısından iş görenlerin Duyarsızlaşma düzeylerine ait ortalama ve standart sapmalar değerleri görülmektedir. Tabloya bakıldığında, erkek ve kadın işgörenler arasında duyarsızlaşma açısından *cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir* ($t_{0,05: 279}=-2,922$). Bu farklılık erkek iş görenlerin duyarsızlaşma ortalama puanlarının ($\bar{X}=8,72$), kadın iş görenlerin duyarsızlaşma ortalama puanlarından ($\bar{X}=7,77$) fazla olmasından kaynaklanmaktadır. **Buna göre erkek işgörenlerin duyarsızlaşma düzeylerinin kadın işgörenlere göre daha yüksek olduğu söylenebilir.**

3.6. Kişisel başarı düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenler arasındaki farklılıklara yönelik bulgular

Kişisel başarı düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenler arasındaki farklılıklarının incelenmesinde İki Ortalama Arasındaki Farkın Anlamlılık Testi olan “t” testi tekniği kullanılmıştır.

Tablo 9. Kişisel başarı düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenlerin cinsiyete göre karşılaştırılmasına ilişkin t testi tablosu

Değişken	Cinsiyet	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Kişisel başarı	Kadın	113	25,56	3,80	,167	279	,867

	Erkek	188	25,47	4,89			
--	-------	-----	-------	------	--	--	--

Tablo 9’de cinsiyet değişkeni açısından iş gorenlerin kişisel başarı duzeylerine ait ortalama ve standart sapmalar değerleri gorlmektedir. Tabloya bakıldığında, erkek ve kadın iş gorenler arasında kişisel başarı açısından cinsiyete gore anlamlı bir farklılık olmadığı gorlmektedir ($t_{0,05: 279}=,167$).

3.7. İş doyumunu duzeyleri açısından erkek ve kadın iş gorenler arasındaki farklılıklara yonelik bulgular

İş doyumunu duzeyleri açısından erkek ve kadın iş gorenler arasındaki farklılıklarının incelenmesinde İki Ortalama Arasındaki Farkın Anlamlılık Testi olan “t” testi tekniği kullanılmıştır.

Tablo 10. İş doyumunu duzeyleri açısından erkek ve kadın iş gorenlerin cinsiyete gore karşılaştırılmasına ilişkin t testi tablosu

Değişken	Cinsiyet	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
İş doyumunu	Kadın	113	75,29	11,33	1,343	258	,181
	Erkek	188	73,39	12,69			

Tablo 10’da cinsiyet değişkeni açısından iş gorenlerin iş doyumunu duzeylerine ait ortalama ve standart sapmalar değerleri gorlmektedir. Tabloya bakıldığında, erkek ve kadın iş gorenler arasında iş doyumunu açısından cinsiyete gore anlamlı bir farklılık olmadığı gorlmektedir ($t_{0,05: 258}=1,343$).

3.8. Durumluluk kaygı duzeyleri açısından evli ve bekar iş gorenler arasındaki farklılıklara yonelik bulgular

Durumluluk kaygı duzeyleri açısından evli ve bekar iş gorenler arasındaki farklılıklarının incelenmesinde İki Ortalama Arasındaki Farkın Anlamlılık Testi olan “t” testi tekniği kullanılmıştır.

Tablo11. Durumluluk kaygı duzeyleri açısından evli ve bekar iş gorenlerin medeni durume gore karşılaştırılmasına ilişkin t testi tablosu

Değişken	Medeni durum	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Durumluluk kaygı	Evli	229	38,44	10,12	-,330	301	,742
	Bekar	74	38,88	9,66			

Tablo 11’de medeni durum değişkeni açısından iş görenlerin durumluluk kaygı düzeylerine ait ortalama ve standart sapmalar değerleri görülmektedir. Tabloya bakıldığında, evli ve bekar işgörenler arasında durumluluk kaygı açısından medeni duruma göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($t_{0.05; 301}=-,330$).

3.9. Duygusal tükenme düzeyleri açısından evli ve bekar iş görenler arasındaki farklılıklara yönelik bulgular

Duygusal tükenme düzeyleri açısından evli ve bekar iş görenler arasındaki farklılıklarının incelenmesinde İki Ortalama Arasındaki Farkın Anlamlılık Testi olan “t” testi tekniği kullanılmıştır.

Tablo 12. Duygusal tükenme düzeyleri açısından evli ve bekar iş görenlerin medeni duruma göre karşılaştırılmasına ilişkin t testi tablosu

Değişken	Medeni durum	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Duygusal tükenme	Evli	229	18,12	4,99	1,727	301	,085
	Bekar	74	16,98	4,73			

Tablo 12’de medeni durum değişkeni açısından iş görenlerin Duygusal tükenme düzeylerine ait ortalama ve standart sapmalar değerleri görülmektedir. Tabloya bakıldığında, evli ve bekar işgörenler arasında duygusal tükenme açısından medeni duruma göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($t_{0.05; 301}=1,727$).

3.10. Duyarsızlaşma düzeyleri açısından evli ve bekar iş görenler arasındaki farklılıklara yönelik bulgular

Duyarsızlaşma düzeyleri açısından evli ve bekar iş görenler arasındaki farklılıklarının incelenmesinde İki Ortalama Arasındaki Farkın Anlamlılık Testi olan “t” testi tekniği kullanılmıştır.

Tablo 13. Duyarsızlaşma düzeyleri açısından evli ve bekar iş görenlerin medeni duruma göre karşılaştırılmasına ilişkin t testi tablosu

Değişken	Medeni durum	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Duyarsızlaşma	Evli	229	8,35	2,88	-,303	301	,762

	Bekar	74	8,47	3,14			
--	-------	----	------	------	--	--	--

Tablo 13 'de medeni durum değişkeni açısından iş görenlerin Duyarsızlaşma düzeylerine ait ortalama ve standart sapmalar değerleri görülmektedir. Tabloya bakıldığında, evli ve bekar işgörenler arasında duyarsızlaşma açısından medeni duruma göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($t_{0.05; 301}=-,303$).

3.11. Kişisel başarı düzeyleri açısından evli ve bekar iş görenler arasındaki farklılıklara yönelik bulgular

Kişisel başarı düzeyleri açısından evli ve bekâr iş görenler arasındaki farklılıklarının incelenmesinde İki Ortalama Arasındaki Farkın Anlamlılık Testi olan “t” testi tekniği kullanılmıştır.

Tablo 14. Kişisel başarı düzeyleri açısından evli ve bekar işgörenlerin medeni duruma göre karşılaştırılmasına ilişkin t testi tablosu

Değişken	Medeni durum	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Kişisel başarı	Evli	229	25,90	4,52	2,481	301	,014
	Bekar	74	24,42	4,33			

Tablo 14’de medeni durum değişkeni açısından iş görenlerin kişisel başarı düzeylerine ait ortalama ve standart sapmalar değerleri görülmektedir. Tabloya bakıldığında, evli ve bekar iş görenler arasında kişisel başarı açısından **medeni duruma göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir** ($t_{0.05; 301}=2,481$). Bu farklılık evli iş görenlerin kişisel başarı ortalama puanlarının ($\bar{X}=25,90$), bekar iş görenlerin kişisel başarı ortalama puanlarından ($\bar{X}=24,42$) fazla olmasından kaynaklanmaktadır. **Buna göre evli iş görenlerin kişisel başarı düzeylerinin bekar iş görenlere göre daha yüksek olduğu söylenebilir.**

3.12. İş doyumunu düzeyleri açısından evli ve bekar iş görenler arasındaki farklılıklara yönelik bulgular

İş doyumu düzeyleri açısından evli ve bekar iş görenler arasındaki farklılıklarının incelenmesinde İki Ortalama Arasındaki Farkın Anlamlılık Testi olan “t” testi tekniği kullanılmıştır.

Tablo 15. İş doyumu düzeyleri açısından evli ve bekar iş görenlerin medeni duruma göre karşılaştırılmasına ilişkin t testi tablosu

Değişken	Medeni durum	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
İş doyumu	Evli	229	73,77	12,37	-,830	301	,407
	Bekar	74	75,13	11,75			

Tablo 15’de medeni durum değişkeni açısından iş görenlerin iş doyumu düzeylerine ait ortalama ve standart sapmalar değerleri görülmektedir. Tabloya bakıldığında, evli ve bekar iş görenler arasında iş doyumu açısından medeni duruma göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($t_{0,05; 301}=-,830$).

3.13. Durumluluk kaygı düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenler arasındaki farklılıklara yönelik bulgular

Durumluluk kaygı düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenler arasındaki farklılıklarının incelenmesinde İki Ortalama Arasındaki Farkın Anlamlılık Testi olan “t” testi tekniği kullanılmıştır.

Tablo 16. Durumluluk kaygı düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenlerin göreve göre karşılaştırılmasına ilişkin t testi tablosu

Değişken	Görev	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Durumluluk kaygı	Memur	155	39,12	10,34	1,030	301	,304
	İşçi	148	37,94	9,62			

Tablo 16’de görev değişkeni açısından iş görenlerin durumluluk kaygı düzeylerine ait ortalama ve standart sapmalar değerleri görülmektedir. Tabloya bakıldığında, memur ve işçi iş görenler arasında durumluluk kaygı açısından göreve göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($t_{0,05; 301}=1,030$).

3.14. Duygusal tükenme düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenler arasındaki farklılıklara yönelik bulgular

Duygusal tükenme düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenler arasındaki farklılıklarının incelenmesinde İki Ortalama Arasındaki Farkın Anlamlılık Testi olan “t” testi tekniği kullanılmıştır.

Tablo 17. Duygusal tükenme düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenlerin göreve göre karşılaştırılmasına ilişkin t testi tablosu

Değişken	Görev	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Duygusal tükenme	Memur	155	18,51	4,92	2,436	301	,015
	İşçi	148	17,14	4,88			

Tablo 17’da görev değişkeni açısından iş görenlerin Duygusal tükenme düzeylerine ait ortalama ve standart sapmalar değerleri görülmektedir. **Tabloya bakıldığında, memur ve işçi işgörenler arasında duygusal tükenme açısından göreve göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($t_{0,05; 301}=2,436$).**

Bu farklılık memur iş görenlerin Duygusal tükenme ortalama puanlarının ($\bar{X}=18,51$), işçi iş görenlerin Duygusal tükenme ortalama puanlarından ($\bar{X}=17,14$) fazla olmasından kaynaklanmaktadır. **Buna göre memur iş görenlerin Duygusal tükenme düzeylerinin işçi iş görenlere göre daha yüksek olduğu söylenebilir.**

3.15. Duyarsızlaşma düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenler arasındaki farklılıklara yönelik bulgular

Duyarsızlaşma düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenler arasındaki farklılıklarının incelenmesinde İki Ortalama Arasındaki Farkın Anlamlılık Testi olan “t” testi tekniği kullanılmıştır.

Tablo 18. Duyarsızlaşma düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenlerin göreve göre karşılaştırılmasına ilişkin t testi tablosu

Değişken	Görev	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Duyarsızlaşma	Memur	155	8,74	3,08	2,148	301	,033
	İşçi	148	8,01	2,76			

Tablo 18’de görev değişkeni açısından iş görenlerin Duyarsızlaşma düzeylerine ait ortalama ve standart sapmalar değerleri görülmektedir. Tabloya bakıldığında, **memur ve işçi işgörenler arasında duyarsızlaşma açısından göreve**

göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($t_{0,05; 301}=2,148$). Bu farklılık memur iş görenlerin Duyarsızlaşma ortalama puanlarının ($\bar{X}=8,74$), işçi iş görenlerin Duyarsızlaşma ortalama puanlarından ($\bar{X}=8,01$) fazla olmasından kaynaklanmaktadır. **Buna göre memur iş görenlerin Duyarsızlaşma düzeylerinin işçi iş görenlere göre daha yüksek olduğu söylenebilir.**

3.16. Kişisel başarı düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenler arasında farklılıklara yönelik bulgular

Kişisel başarı düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenler arasındaki farklılıklarının incelenmesinde İki Ortalama Arasındaki Farkın Anlamlılık Testi olan “t” testi tekniği kullanılmıştır.

Tablo 19. Kişisel başarı düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenlerin göreve göre karşılaştırılmasına ilişkin t testi tablosu

Değişken	Görev	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
Kişisel başarı	Memur	155	25,71	4,42	,662	301	,508
	İşçi	148	25,37	4,62			

Tablo 19’da görev değişkeni açısından iş görenlerin kişisel başarı düzeylerine ait ortalama ve standart sapmalar değerleri görülmektedir. Tabloya bakıldığında, memur ve işçi iş görenler arasında kişisel başarı açısından göreve göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($t_{0,05; 301}=,662$).

3.17. İş doyumu düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenler arasında farklılıklara yönelik bulgular

İş doyumu düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenler arasındaki farklılıklarının incelenmesinde İki Ortalama Arasındaki Farkın Anlamlılık Testi olan “t” testi tekniği kullanılmıştır.

Tablo 20. İş doyumu düzeyleri açısından memur ve işçi iş görenlerin göreve göre karşılaştırılmasına ilişkin t testi tablosu

Değişken	Görev	N	\bar{X}	Ss	t	Sd	p
İş doyumu	Memur	155	73,34	12,86	-	301	,266
	İşçi	148	74,90	11,48			

Tablo 20’de görev değişkeni açısından iş görenlerin iş doyumunu düzeylerine ait ortalama ve standart sapmalar değerleri görölmektedir. Tabloya bakıldığında, memur ve işçi iş görenler arasında iş doyumunu açısından göreve göre anlamlı bir farklılık olmadığı görölmektedir ($t_{0.05; 301}=-1,114$).

3.18. İşgörenlerin durumluluk kaygı düzeyleri açısından görev süresine göre farklılıklara yönelik bulgular

İşgörenlerin durumluluk kaygı düzeyleri açısından görev süresine göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek için **ANOVA** kullanılmıştır. İşgörenlerin görev süreleri; 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri şeklinde üç kategoride ele alınmıştır.

İşgörenlerin durumluluk kaygı düzeyleri açısından görev süresine göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonucunda elde edilen bulgular **tablo 21** ve **tablo 22’de** gösterilmektedir.

Tablo 21. Durumluluk kaygı düzeyleri açısından görev süresi farklı işgörenlerin puanlarının betimsel istatistikleri

Görev süresi	N	\bar{X}	S
1-5 yıl	106	38,62	9,75
6-10	62	36,63	10,55
11 yıl ve üzeri	133	39,50	9,89
Toplam	301	38,60	10,00

Tablo 22. Durumluluk kaygı düzeyleri açısından görev süresi farklı işgörenlerin puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi tablosu

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar arası	349,538	3	174,769	1,755	,175
Grup içi	29672,622	299	99,573		

Toplam	30022,159	302			
---------------	-----------	-----	--	--	--

Tablo 21’de görev süresi; 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri olan işgörenlerin ortalama ve standart sapmaları, **tablo 22’de** ise bu değerlere uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları görülmektedir. Görev süresi farklı olan işgörenlerin durumluluk kaygı puan ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda, işgörenlerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür ($F_{3,299} = 1,755, p > 0.05$).

3.19. İşgörenlerin duygusal tükenme düzeyleri açısından görev süresine göre farklılıklara yönelik bulgular

İşgörenlerin duygusal tükenme düzeyleri açısından görev süresine göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek için ANOVA kullanılmıştır. İşgörenlerin görev süreleri; 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri şeklinde üç kategoride ele alınmıştır.

İşgörenlerin duygusal tükenme düzeyleri açısından görev süresine göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonucunda elde edilen bulgular **tablo 23 ve tablo 24’de** gösterilmektedir.

Tablo 23. Duygusal tükenme düzeyleri açısından görev süresi farklı işgörenlerin puanlarının betimsel istatistikleri

Görev süresi	N	\bar{X}	S
1-5 yıl	106	17,09	4,92
6-10	62	17,24	5,09
11 yıl ve üzeri	133	18,69	4,82
Toplam	301	17,83	4,95

Tablo 24. Duygusal tükenme düzeyleri açısından görev süresi farklı işgörenlerin puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi tablosu

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar arası	179,037	3	89,519	3,714	,026
Grup içi	7182,431	299	24,102		
Toplam	7361,468	302			

Tablo 23’de görev süresi; 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri olan işgörenlerin ortalama ve standart sapmaları, **tablo 24’de** ise bu değerlere uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları görülmektedir. **Görev süresi farklı olan işgörenlerin duygusal tükenme puan ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda, işgörenlerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu görülmüştür** ($F_{2-299}= 3,714, p<0.05$).

Bu farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan **Tukey** çoklu karşılaştırma testi sonucunda, farklılığın görev süresi 1-5 yıl olan iş görenlerin puan ortalamaları (17,09) ile görev süresi 11 yıl ve üzeri olan iş görenlerin puan ortalamaları (18,69) arasından kaynaklandığı bulunmuştur. **Bu bulguya göre görev süresi 1-5 yıl olan iş görenlerin, 11 yıl ve üzeri olan iş görenlere göre daha az duygusal tükenme yaşadıkları söylenebilir.**

3.20. İşgörenlerin duyarsızlaşma düzeyleri açısından görev süresine göre farklılıklara yönelik bulgular

İşgörenlerin duyarsızlaşma düzeyleri açısından görev süresine göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek için ANOVA kullanılmıştır. İşgörenlerin görev süreleri; 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri şeklinde üç kategoride ele alınmıştır.

İşgörenlerin duyarsızlaşma düzeyleri açısından görev süresine göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonucunda elde edilen bulgular **tablo 24 ve tablo 25’de** gösterilmektedir.

Tablo 25. Duyarsızlaşma düzeyleri açısından görev süresi farklı işgörenlerin puanlarının betimsel istatistikleri

Görev süresi	N	\bar{X}	S
1-5 yıl	106	7,52	3,00
6-10	62	8,51	2,57
11 yıl ve üzeri	133	8,71	3,02
Toplam	301	8,38	2,95

Tablo 26. Duyarsızlaşma düzeyleri açısından görev süresi farklı işgörenlerin puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi tablosu

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar arası	59,927	3	29,964	3,501	,031
Grup içi	2550,651	299	8,559		
Toplam	2610,578	302			

Tablo 25’de görev süresi; 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri olan işgörenlerin ortalama ve standart sapmaları, **tablo 26’da** ise bu değerlere uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları görülmektedir. **Görev süresi farklı olan işgörenlerin duyarsızlaşma puan ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda, işgörenlerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu görülmüştür** ($F_{3-299} = 3,501, p < 0.05$). Bu farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Tukey çoklu karşılaştırma testi sonucunda, farklılığın görev süresi 1-5 yıl olan iş görenlerin puan ortalamaları (7,52) ile görev süresi 11 yıl ve üzeri olan iş görenlerin puan ortalamaları (8,71) arasından kaynaklandığı bulunmuştur. **Bu bulguya göre görev süresi 1-5 yıl olan iş görenlerin, 11 yıl ve üzeri olan iş görenlere göre daha az duyarsızlaşma yaşadıkları söylenebilir.**

3.21. İşgörenlerin kişisel başarı düzeyleri açısından görev süresine göre farklılıklara yönelik bulgular

İşgörenlerin kişisel başarı düzeyleri açısından görev süresine göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek için ANOVA kullanılmıştır. İşgörenlerin görev süreleri; 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri şeklinde üç kategoride ele alınmıştır.

İşgörenlerin kişisel başarı düzeyleri açısından görev süresine göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonucunda elde edilen bulgular **tablo 27 ve tablo 28’de** gösterilmektedir.

Tablo 27. Kişisel başarı düzeyleri açısından görev süresi farklı işgörenlerin puanlarının betimsel istatistikleri

Görev süresi	N	\bar{X}	S
1-5 yıl	106	25,07	4,44
6-10	62	25,49	4,07
11 yıl ve üzeri	133	25,95	4,79
Toplam	301	25,54	4,53

Tablo 28. Kişisel başarı düzeyleri açısından görev süresi farklı işgörenlerin puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi tablosu

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar arası	45,939	3	22,970	1,121	,327
Grup içi	6103,994	299	20,483		
Toplam	6149,933	302			

Tablo 27’de görev süresi; 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri olan işgörenlerin ortalama ve standart sapmaları, **tablo 28’de** ise bu değerlere uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları görülmektedir. Görev süresi farklı olan işgörenlerin kişisel başarı puan ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda, işgörenlerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür ($F_{3-299} = 1,121, p > 0.05$).

3.22. İşgörenlerin iş doyumu düzeyleri açısından görev süresine göre farklılıklara yönelik bulgular

İşgörenlerin iş doyumu düzeyleri açısından görev süresine göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek için ANOVA kullanılmıştır. İşgörenlerin görev süreleri; 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri şeklinde üç kategoride ele alınmıştır.

İşgörenlerin iş doyumu düzeyleri açısından görev süresine göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonucunda elde edilen bulgular **tablo 29** ve **tablo 30’da** gösterilmektedir.

Tablo 29. İş doyumu düzeyleri açısından görev süresi farklı işgörenlerin puanlarının betimsel istatistikleri

Görev süresi	N	\bar{X}	S
1-5 yıl	106	75,04	12,27
6-10	62	75,58	12,37
11 yıl ve üzeri	133	72,64	12,12
Toplam	301	74,09	12,25

Tablo 30. İş doyumu düzeyleri açısından görev süresi farklı işgörenlerin puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi tablosu

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar arası	515,129	2	257,564	1,724	,180
Grup içi	44508,518	298	149,357		
Toplam	45023,647	300			

Tablo 29’da görev süresi; 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri olan işgörenlerin ortalama ve standart sapmaları, **tablo 30’da** ise bu değerlere uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları görülmektedir. Görev süresi farklı olan işgörenlerin iş doyumunu puan ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda, işgörenlerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür ($F_{3-299} = 1,724, p > 0.05$).

3.23. İşgörenlerin durumluluk kaygı düzeyleri açısından eğitim durumuna göre farklılıklara yönelik bulgular

İşgörenlerin durumluluk kaygı düzeyleri açısından eğitim durumuna göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek için ANOVA kullanılmıştır. İşgörenlerin eğitim durumları; Okuryazar değil, ilkokul, ortaokul, lise ve üniversite ve üstü şeklinde dört kategoride ele alınmıştır.

İşgörenlerin durumluluk kaygı düzeyleri açısından eğitim durumuna göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonucunda elde edilen bulgular tablo 30 ve tablo31’de gösterilmektedir.

Tablo 31. Durumluluk kaygı düzeyleri açısından eğitim durumu farklı işgörenlerin puanlarının betimsel istatistikleri

Eğitim Durumu	N	\bar{X}	S
İlkokul	57	39,42	10,63
Ortaokul	49	39,10	9,69
Lise	73	38,30	9,58
Üniversite ve üstü	124	38,06	10,14
Toplam	303	38,54	10,00

Tablo 32. Durumluluk kaygı düzeyleri açısından eğitim durumu farklı işgörenlerin puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi tablosu

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
-------------------	-----------------	----	--------------------	---	---

Gruplar arası	91,910	3	30,637	,304	,822
Grup içi	30095,238	299	100,653		
Toplam	30187,149	302			

Tablo 31’da eğitim durumu; ilkokul, ortaokul, lise ve üniversite ve üstü olan işgörenlerin ortalama ve standart sapmaları, **tablo 32’de** ise bu değerlere uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları görülmektedir. Eğitim durumu farklı olan işgörenlerin durumluluk kaygı puan ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda, işgörenlerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür ($F_{3-299} = ,304, p > 0.05$).

3.24. İşgörenlerin duygusal tükenme düzeyleri açısından eğitim durumuna göre farklılıklara yönelik bulgular

İşgörenlerin duygusal tükenme düzeyleri açısından eğitim durumuna göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek için ANOVA kullanılmıştır. İşgörenlerin eğitim durumları; Okuryazar değil, ilkokul, ortaokul, lise ve üniversite ve üstü şeklinde dört kategoride ele alınmıştır.

İşgörenlerin duygusal tükenme düzeyleri açısından eğitim durumuna göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonucunda elde edilen bulgular **tablo 33** ve **tablo 34’de** gösterilmektedir.

Tablo 33. Duygusal tükenme düzeyleri açısından eğitim durumu farklı işgörenlerin puanlarının betimsel istatistikleri

Eğitim Durumu	N	\bar{x}	S
İlkokul	57	16,98	5,50
Ortaokul	49	17,00	4,01
Lise	73	18,11	5,09
Üniversite ve üstü	124	18,40	4,87
Toplam	303	17,84	4,94

Tablo 34. Duygusal tükenme düzeyleri açısından eğitim durumu farklı işgörenlerin puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi tablosu

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar arası	120,683	3	40,228	1,659	,176
Grup içi	7251,507	299	24,253		

Toplam	7372,190	302			
---------------	----------	-----	--	--	--

Tablo 33'de eğitim durumu; ilkokul, ortaokul, lise ve üniversite ve üstü olan işgörenlerin ortalama ve standart sapmaları, **tablo 34'de** ise bu değerlere uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları görülmektedir. Eğitim durumu farklı olan işgörenlerin duygusal tükenme puan ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda, işgörenlerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür ($F_{3-299} = 1,659, p > 0.05$).

3.25. İşgörenlerin duyarsızlaşma düzeyleri açısından eğitim durumuna göre farklılıklara yönelik bulgular

İşgörenlerin duyarsızlaşma düzeyleri açısından eğitim durumuna göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek için ANOVA kullanılmıştır. İşgörenlerin eğitim durumları; Okuryazar değil, ilkokul, ortaokul, lise ve üniversite ve üstü şeklinde dört kategoride ele alınmıştır.

İşgörenlerin duyarsızlaşma düzeyleri açısından eğitim durumuna göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonucunda elde edilen bulgular **tablo 35** ve **tablo 36'da** gösterilmektedir.

Tablo 35. Duyarsızlaşma düzeyleri açısından eğitim durumu farklı işgörenlerin puanlarının betimsel istatistikleri

Eğitim Durumu	N	\bar{X}	S
İlkokul	57	8,88	3,16
Ortaokul	49	8,12	2,91
Lise	73	7,96	2,91
Üniversite ve üstü	124	8,51	2,86
Toplam	303	8,38	2,94

Tablo 36. Duyarsızlaşma düzeyleri açısından eğitim durumu farklı işgörenlerin puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi tablosu

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar arası	32,316	3	10,772	1,248	,293
Grup içi	2581,274	299	8,633		
Toplam	2613,591	302			

Tablo 35’de eğitim durumu; ilkokul, ortaokul, lise ve üniversite ve üstü olan işgörenlerin ortalama ve standart sapmaları, **tablo 36’da** ise bu değerlere uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları görülmektedir. Eğitim durumu farklı olan işgörenlerin duyarsızlaşma puan ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda, işgörenlerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür ($F_{3-299} = 1,248, p > 0.05$).

3.26. İşgörenlerin kişisel başarı düzeyleri açısından eğitim durumuna göre farklılıklara yönelik bulgular

İşgörenlerin kişisel başarı düzeyleri açısından eğitim durumuna göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek için ANOVA kullanılmıştır. İşgörenlerin eğitim durumları; Okuryazar değil, ilkokul, ortaokul, lise ve üniversite ve üstü şeklinde dört kategoride ele alınmıştır.

İşgörenlerin kişisel başarı düzeyleri açısından eğitim durumuna göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonucunda elde edilen bulgular **tablo 38** ve **tablo 39’da** gösterilmektedir.

Tablo 37. Kişisel başarı düzeyleri açısından eğitim durumu farklı işgörenlerin puanlarının betimsel istatistikleri

Eğitim Durumu	N	\bar{x}	S
İlkokul	57	24,86	4,42
Ortaokul	49	24,82	4,46
Lise	73	26,41	4,12
Üniversite ve üstü	124	25,63	4,75
Toplam	303	25,54	4,51

Tablo 38. Kişisel başarı düzeyleri açısından eğitim durumu farklı işgörenlerin puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi tablosu

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar arası	107,851	3	35,950	1,779	,151
Grup içi	6042,376	299	20,209		
Toplam	6150,227	302			

Tablo 37’de eğitim durumu; ilkokul, ortaokul, lise ve üniversite ve üstü olan işgörenlerin ortalama ve standart sapmaları, **tablo 38’de** ise bu değerlere uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları görülmektedir. Eğitim durumu farklı olan işgörenlerin kişisel başarı puan ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda, işgörenlerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür ($F_{3-299} = 1,779$, $p > 0.05$).

3.27. İşgörenlerin iş doyumu düzeyleri açısından eğitim durumuna göre farklılıklara yönelik bulgular

İşgörenlerin iş doyumu düzeyleri açısından eğitim durumuna göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek için ANOVA kullanılmıştır. İşgörenlerin eğitim durumları; Okuryazar değil, ilkokul, ortaokul, lise ve üniversite ve üstü şeklinde dört kategoride ele alınmıştır.

İşgörenlerin iş doyumu düzeyleri açısından eğitim durumuna göre anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonucunda elde edilen bulgular **tablo 39** ve **tablo 40’da** gösterilmektedir.

Tablo 39. İş doyumu düzeyleri açısından eğitim durumu farklı işgörenlerin puanlarının betimsel istatistikleri

Eğitim Durumu	N	\bar{X}	S
İlkokul	57	74,57	12,09
Ortaokul	49	73,27	12,02
Lise	73	75,98	10,75
Üniversite ve üstü	124	73,12	13,12
Toplam	303	74,10	12,21

Tablo 40. İş doyumu düzeyleri açısından eğitim durumu farklı işgörenlerin puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin varyans analizi tablosu

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Gruplar arası	425,107	3	141,702	,950	,417
Grup içi	44613,768	299	149,210		
Toplam	45038,875	302			

Tablo 39’da eğitim durumu; ilkokul, ortaokul, lise ve üniversite ve üstü olan işgörenlerin ortalama ve standart sapmaları, **tablo 40’da** ise bu değerlere uygulanan

tek yönlü varyans analizi sonuçları görülmektedir. Eğitim durumu farklı olan işgörenlerin kişisel başarı puan ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda, işgörenlerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür ($F_{3-299} = ,950, p > 0.05$).

BÖLÜM IV

TARTIŞMA VE YORUM

Tez çalışmasının bu bölümünde, araştırmanın hipotezleri doğrultusunda elde edilen bulgular tartışılmış, bu bulguların geçmişte benzer yapılmış araştırmaların sonuçlarıyla karşılaştırmalarına ve ilgili önerilere araştırmanın kuramsal temeli çerçevesinde yer verilmiştir.

Yurt içinde ve yurtdışında yapılan araştırmalara bakıldığında genel olarak iş doyumunu ile tükenmişliğin birlikte araştırıldığı (Sever, 1997; Ok, 2000; Karlıdağ, Ünal ve Yoloğlu, 2000; Koustelios, 2001; Proctor ve Steadman, 2003; Tsigilis, Koustelios ve Togia,2004; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2004; Bilge, 2006; Yavuzılmaz ve ark.,2007) pek çok araştırmaya rastlanmakta, fakat kaygı , iş doyumunu ve tükenmişliğin birlikte ele alındığı araştırmalara rastlanılmamıştır. Dolayısıyla bu araştırma bu alanda yapılan ilklerden sayılabilir.

İşgörenlerin durumluluk kaygı, iş doyumunu ve tükenmişlikleri ile ilişki ilişkiler incelendiğinde; *durumluluk kaygı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve iş doyumunu arasındaki anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir (Bkz. Tablo:5).* Durumluluk kaygı; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pozitif, kişisel başarı ve iş doyumunu ile negatif ilişkili bulunmuştur. İş doyumunun ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif, kişisel başarı ile pozitif ilişkili olduğu görülmüştür. *İşgörenlerin durumluluk kaygıları arttıkça, iş doyumları ve tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı da azalma görülmektedir. Ayrıca durumluluk kaygı arttıkça tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma da artmaktadır(Bkz. Şekil:1).* Lee ve Ashforth'un araştırmasına göre tükenmişlikle is doyumunu arasında negatif bir ilişkinin olduğu ve tükenmişliği etkileyen pek çok faktörün is doyumunu da etkilediği görülmüştür. Filiz Bilge'nin Ankara'daki devlet üniversitelerinde 194 akademisyen üzerinde yapmış olduğu araştırmasına göre is doyumundaki artış ve azalışlara paralel olarak tükenmişlik düzeyleri de farklılık göstermektedir. Bilge'nin araştırma bulguları yaptığımız araştırmanın bulguları ile benzerlikler göstermektedir.

Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2004)'ın teknik öğretmenlerde yaşam doyumu, iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek ve aralarındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yaptıkları çalışmanın sonuçlarına göre duygusal tükenme ile iş doyumları arasında ise negatif anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yapılan bu araştırma da, bizim araştırmamızla benzerlikler göstermektedir.

Yine Koustelios (2001)'un öğretmenler üzerinde, tükenmişliği etkileyen Organizasyonel faktörler üzerinde yaptığı araştırmanın sonucunda iş doyumunun duyarsızlaşma ve duygusal tükenmeyi etkilediği görülmekte, bizim araştırmamızla benzer sonuçlar elde edildiği görülmektedir.

“Durumluluk kaygı ve iş doyumu düzeyleri açısından erkek ve kadın iş görenler arasında anlamlı farklılıklar vardır hipotezimiz” doğrulanmamıştır. Durumluluk kaygı ve iş doyumunu yaşamada cinsiyete göre bir farklılaşma olmadığı araştırma sonucunda bulgulanmıştır. Buna karşılık *“erkek ve kadın işgörenlerin tükenmişlik alt boyutlarından olan duyarsızlaşma düzeyleri açısından cinsiyete göre anlamlı bir farklılık içinde”* olduğu görülmektedir ($t_{0,05: 279}=-2,922$). Bu farklılık erkek işgörenlerin duyarsızlaşma ortalama puanlarının kadın iş görenlerin duyarsızlaşma ortalama puanlarından ($\bar{X}=7,77$) fazla olmasından kaynaklanmaktadır. Buna göre erkek iş görenlerin duyarsızlaşma düzeylerinin kadın iş görenlere göre daha yüksek olduğu söylenebilir(**Bkz. Tablo:8**).

Bu sonuca dayanarak da erkeklerin hizmet verdikleri insanlara veya diğer çalışma arkadaşlarına karşı bayanlara oranla daha fazla duyarsızlaştıkları yorumu yapılabilir. Demirkol (2006)'un yaptığı araştırmada tükenmişlik ile cinsiyet değişkenine ilişkin bulgular incelendiğinde, bayanların duygusal tükenme ortalamalarının erkeklerinden daha yüksek, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt ölçek puan ortalamalarında ise erkeklerin bayarlardan daha yüksek olduğunu göstermektedir. Elde edilen bu sonuç yapılan diğer araştırma ve bizim araştırmamızın sonuçları ile de benzerlikler göstermektedir. (Sermon 1995, Kırılmaz, Çelen, Sarp, 2000; Dolunay 2002; Gündüz, 2004).

Ayrıca yapılan diğer araştırmalardan; Ağaoğlu ve arkadaşları (2004) ve Tümkaya (1996) duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutlarında erkeklerin daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını, Karlıdağ, nal, Yoloğlu (2000) ve Vızlı(2005) ise duyarsızlaşma alt boyutunda erkeklerin daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu araştırma bulguları da bizim yaptığımız araştırma bulguları ile benzerlikler göstermektedir.

*“Durumluluk kaygı ve iş doyum düzeyleri açısından evli ve bekar iş görenler arasında anlamlı farklılıklar vardır hipotezimiz “doğrulanmamıştır. Fakat tükenmişlik düzeyleri açısından bakıldığında, tükenmişliğin alt boyutlarından olan “Kişisel başarı açısından medeni duruma göre, evli ve bekar işgörenler arasında anlamlı farklılıklar” olduğu gözükmektedir. Bu farklılık evli işgörenlerin kişisel başarı ortalama puanlarının, bekar işgörenlerin kişisel başarı ortalama puanlarından fazla olmasından kaynaklanmaktadır. Buna göre evli işgörenlerin kişisel başarı puanlarının bekâr iş görenlere göre daha yüksek olduğu söylenebilir(Bkz. **Tablo:14**). Tükenmişliğin kişisel boyutunu oluşturan “düşük kişisel başarı hissi” , başarısızlık duygusu, moral de düşüklük, işi verimliliğinde azalma, sorunlarla başa ıkımda yetersiz kalma, benlik yani özsaygı da azalma gibi karakteristik özelliklerle ifade edilmektedir. Kimi araştırmalar bu bulguları desteklerken, bir kısım araştırmalar ise desteklememektedir. Izgar (2000)’ın okul yöneticilerinin tükenmişlik düzeylerinin incelediği araştırmasında medeni durum ile duygusal tükenme arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu görülmüştür. Russel Altmair ve Velzen (1987)’in yaptđđı başka bir araştırmada ise yine, kişisel başarı boyutuna ilişkin bulgular incelendiğinde evlilerin bekarlara göre kişisel başarılarının daha yüksek olduğu görülmüştür. Bekarların evli olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadığını bulgulayan araştırmalar da mevcuttur(Ergin 1992).*

Evli olan işgörenlerin sorumluluklarının fazla olması, evliliğin daha dengeli ve tutarlı kararlar almada bireyi etkilemesi, aile ve akrabalarının takdir ve beklentileri karşısında iş görenlerin, fazlaca kendilerini baskı altında hissetmeleri sonucunda işgörenler, hizmet verdiği kitleden ve çalışma arkadaşlarından uzaklaşabilmekte ve dolayısıyla tükenmişlik yaşayabilmektedirler.

“Durumluluk kaygı ve iş doyum düzeyleri açısından memur ve işçiler arasında anlamlı farklılıklar vardır” hipotezimiz doğrulanmamış fakat “duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında memur ve işçiler arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur”. Bu farklılık memur iş görenlerin duygusal tükenme ortalama puanlarının ($\bar{X}=18,51$), işçi işgörenlerin duygusal tükenme ortalama puanlarından ($\bar{X}=17,14$) fazla olmasından kaynaklanmaktadır (Bkz. Tablo:17). Buna göre memur iş görenlerin duygusal tükenme düzeylerinin işçi iş görenlere göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Ayrıca memur ve işçi işgörenler arasında duyarsızlaşma açısından göreve göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($t_{0,05:301}=2,148$). Bu farklılık memur iş görenlerin duyarsızlaşma ortalama puanlarının ($\bar{X}=8,74$), işçi iş görenlerin duyarsızlaşma ortalama puanlarından ($\bar{X}=8,01$) fazla olmasından kaynaklanmaktadır. Buna göre memur iş görenlerin duyarsızlaşma düzeylerinin işçi iş görenlere göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Gümüş’ün 2006 yılında farklı mesleklerde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini araştırdığı çalışmada yine bu yönde bulgular elde edilmiş, kamu kurumlarında çalışan iş görenlerin daha fazla tükenmişlik yaşadığı belirtilmiştir.

Memurların tükenmişliği daha fazla yaşamalarının altında yatan nedenleri örgütsel nedenlerde aramak doğru bir yaklaşım olacaktır. Memurların aynı iş ortamında bulunan ve aynı işi yapan diğer çalışma arkadaşlarıyla (işçilerle) farklı maaş ve kategorilerde değerlendirilmeleri, ast –üst ilişkilerinde yaşadıkları sorunlar, farklı örgütsel beklentiler içinde olmaları tükenmişliği daha fazla yaşamalarında bir neden olabilir.

“İşgörenlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinde görev süresine göre anlamlı farklılıklar vardır” hipotezimiz doğrulanmıştır. Görev süresi farklı olan işgörenlerin duygusal tükenme puan ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda, işgörenlerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu görülmüştür(**Bkz. Tablo:24**). Bu farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan **Tukey** çoklu karşılaştırma testi sonucunda, farklılığın görev süresi 1-5 yıl olan iş görenlerin puan ortalamaları (17,09) ile görev süresi 11 yıl ve üzeri olan iş görenlerin puan ortalamaları (18,69) arasından kaynaklandığı bulunmuştur. Bu bulguya göre görev süresi 1-5 yıl olan iş görenlerin, 11 yıl ve üzeri olan iş görenlere göre daha az duygusal tükenme yaşadıkları söylenebilir.

Görev süresi farklı olan işgörenlerin duyarsızlaşma puan ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda, işgörenlerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu görülmüştür ($F_{3-299} = 3,501, p < 0.05$). Bu farklılığın kaynağını belirlemek amacıyla yapılan Tukey çoklu karşılaştırma testi sonucunda, farklılığın görev süresi 1-5 yıl olan iş görenlerin puan ortalamaları (7,52) ile görev süresi 11 yıl ve üzeri olan iş görenlerin puan ortalamaları (8,71) arasından kaynaklandığı bulunmuştur(**Bkz. Tablo:25**). Bu bulguya göre görev süresi 1-5 yıl olan iş görenlerin, 11 yıl ve üzeri olan iş görenlere göre daha az duyarsızlaşma yaşadıkları söylenebilir. Çağlıyan (2007)’in araştırmasında görev süresi 20 yıldan fazla ve 16- 20 yıldır sürdüren akademisyenlerin tükenmişlik düzeyleri; mesleğini 1 yıldan az, 1- 5 yıldır sürdüren, 6- 10 yıldır sürdüren, 11-15 yıldır sürdüren akademisyenlere göre daha düşük olduğu bulgulanmıştır. Ayrıca Barut ve Kalkan (2002)’in, Dinham ve Scott(1996)’un ve çalışmalarında, çalışma süresi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Duygusal tükenme bireysel tükenmenin stres boyutunu belirtmekte ve “bireyin hem duygusal hem de fiziksel kaynakları açısından azalma” olarak nitelendirilebilmektedir (Wright, Bonett;1997:492, Maslach, Schaufeli ve Leiter;2001:402). Bu açıdan bakıldığında işgörenlerin çalışma süreleri arttıkça

kendilerinin işe karşı tutundukları tavır ve beklentilerindeki azalmayla paralel olarak, kendilerini işlerine çok fazla verememekte ve sorumluluklarında azalma yaşamaktadırlar. Ayrıca belediye çalışanları insanlarla en fazla yüz yüze gelme durumunda olan çalışanlardır, Bu yüzden “psikolojik ve duygusal açıdan yoğun taleplere maruz kalmak” durumundadırlar(Jackon, Schwab, Schuler, 1986). Zamanla bu duygusal ve psikolojik tepkilere karşı insanlara ve işlerine karşı yabancılaşmakta ve yeni projelere karşı da duyarsız hale gelebilmektedirler. Duygusal tükenmenin iş değişiklikleri ve iş taleplerine verilen en önemli tepki olduğu düşünüldüğünde, kıdem süresi açısından 11 yıl ve üzeri çalışanların sıkça yer değiştirmeleri ve farklı taleplerle karşılaşmaları nedeniyle duygusal tükenmeyi daha fazla yaşayabilmektedirler. Çalışma yaşamının ilk yıllarında sorumluluk bilincinin daha fazla olması, beklenti düzeylerindeki fazlalıktan kaynaklı tükenmenin daha az yaşandığı söylenebilir.

“İşgörenlerin sorumluluk kaygı, iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri açısından eğitim durumuna göre anlamlı farklılıklar vardır” hipotezimiz doğrulanmamıştır. Nitekim araştırmalar incelendiğinde iş doyumu ve tükenmişliğin eğitim durumuna göre farklılaşmadığını bulgulayan araştırmalara mevcuttur. Bodur ve Güler (1996) iş doyumu ile cinsiyet, yöneticilik yılı ve bitirilen okul arasında anlamlı bir ilişkiye rastlamamıştır . Ayrıca Bilgiç’ e (1998) göre öğrenim düzeyinin Türk çalışanlar üzerindeki etkili olmadığı bulgulanmıştır.

Tükenmişliğin eğitim durumu göre farklılaşmadığını bulgulayan araştırmalardan Sucuoğlu ve Kuloğlu-Aksaz (1996),’ın özürü çocuklarda çalışan öğretmenlerde tükenmişliğin değerlendirilmesi konulu çalışmalarında, öğretmenlerin aldıkları eğitim seviyelerine göre anlamlı bir fark olmadığını bulgulamışlardır. Durumluluk kaygının eğitim durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığını bulgulayan araştırmalara ise rastlanılmamıştır.

İş doyumu ve tükenmişlikle ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde çok değişik araştırma sonuçlarına ulaşıldığı görülmektedir. Bir kısım araştırmalarda bulgulan sonuçlar bir başka araştırmada bulgulanmamakta, farklı sonuçlar elde edilebilmektedir. Araştırma sonuçlarının bu kadar değişken olmasında “insan” faktörünün etkisi kaçınılmaz olarak karşımıza çıkmaktadır. Nerede, hangi

durumlarda nasıl tepki vereceğini kestiremediğimiz “insan” la çalışmak, bu alanda yapılan araştırmaları da farklılaştırmaktadır. Gelişen ve değişen zamanla birlikte insanın ve dolayısıyla çevresinin de değiştiği göz önünde bulundurulduğunda, daha sonra yapılacak bu ve buna benzer araştırmalarda yine farklı sonuçlara ulaşılabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

BÖLÜM V

ÖNERİLER

Araştırma bulgularının ışığında ileride yapılacak araştırmalar ve kurumlar için birtakım öneriler getirilmiş ve bu öneriler aşağıda maddeler halinde belirtilmiştir.

- Bu araştırma, Belediyelerde çalışan işgörenlerin durumluluk kaygı, iş doyumunu ve tükenmişliklerini çeşitli değişkenler açısından inceleyen, İstanbul ve Anadolu’da yapılmış bir başlangıç araştırması niteliğindedir. Ülke çapında aynı değişkenlerle daha geniş başka araştırmalar yapılarak daha sağlıklı sonuçlar elde edilebilir.
- Kamu kurumlarında özellikle durumluluk kaygının yanı sıra, sürekli kaygı da inceleme konusu yapılmalı ve pek çok değişkenle birlikte ele alınmalıdır. Ülkemizde yapılan araştırmalara bakıldığında daha çok stres konusu üzerinde yapılan araştırmalara rastlanmakta, kaygı ise stresle beraber ele alınmakta, bağımsız olarak “kaygı” çok fazla ele alınmamaktadır. Durumluluk kaygının ele alındığı araştırmalar eğitim ve sağlık sektöründe yoğunlaşmakta buna karşılık iş ve örgüt psikolojisi alanında çok fazla araştırmaya rastlanmamaktadır. Bu yüzden bundan sonra yapılacak araştırmalar bu alanda yoğunlaşabilir.
- Örneklem olarak belediyelerin ele alındığı araştırmaların azlığı dikkate alındığında benzer çalışmaların diğer kamu kurum ve kuruluşlarında da yapılması sağlanabilir ve meslekler arasında kaygı, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri açısından ne gibi farklılıkların olduğu araştırılabilir.

- Araştırmamızda ele aldığımız iş görenlerden işçiler aynı kurumda memurlarla aynı işi yapan, bürolarda çalışan kişilerdir. Sadece sosyal güvenlik mevzuatı açısından ve sendikal haklar açısından memurlardan farklılaşmaktadırlar. Dolayısıyla benzer araştırmaların kol gücüyle arazide çalışan işgörenlerle, kurum içinde çalışan işgörenler arasında da tekrarlanabilir.
- Bu araştırma da demografik değişkenlerin, kaygı, iş doyum ve tükenmişlik düzeyi ile ilişkisi değişkenler açısından incelenmiştir. İleride yapılacak araştırmalarda demografik değişkenlerin yanısıra pek çok başka değişkenle araştırmalar yapılabilir ve derinlemesine incelemeler yapılabilir.
- Ayrıca işgörenlerin hizmet verdikleri sosyal ortam ve koşullar iyileştirilmeli, onların işlerinden doyum elde edebilmeleri ve tükenmişliği yaşamamaları için kurumsal destekler sağlanmalıdır.
- Araştırmamızda “alınan ücreti” değişken olarak incelenmemiştir. Buna rağmen memur işgörenlerin bu değişkeni önemsedikleri görülmektedir. Bu yüzden memurların sosyo-ekonomik açıdan durumları iyileştirilmeli, bunun da yaşam doyum ve tükenmişlikle bağlantılı olduğu dikkate alınmalıdır.
- Durumluluk kaygı, iş doyum ve tükenmişlik birbirleriyle etkileşim içerisindedir. Kaygıyı ve tükenmişliği azaltıp, iş doyumunu artırıcı girişimlerde bulunmak için belediyelerde yöneticilere büyük sorumluluklar düşmektedir. Bunun için stres yönetimi, iletişim becerileri, takım çalışmaları eğitimleri işgörenlere verilmeli ve bu eğitimlere yöneticilerin de katılmaları sağlanmalıdır.

- Kurum içerisinde yasalardan kaynaklı farklılıkların giderilmesi amacıyla memur ve işçi işgörenlerin birlikte sosyal faaliyetlere katılımı sağlanmalıdır.
- İşgörenlerin iş doyumlarını arttırmak, tükenmişliklerini azaltmak için yapılacakların yanında, işe alım sürecinde pozisyonun gerektirdiği niteliklere uygun çalışanları istihdam etmek ve yine bu doğrultuda eğitim ve geliştirme süreçleri oluşturmak gerekmektedir
- Tükenmenin cinsiyete, kıdeme, memur ve işçi olmaya göre değiştiği göz önüne alındığında; bu farklılaşmaların nerelerden ve niçin farklılaştığı ile ilgili daha kapsamlı araştırmalar yapılabilir.

KAYNAKLAR

Ağaoğlu, E., Ceylan, M., Kasım, E., Madden, T. (2004). *Araştırma Görevlilerinin Kendi Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri*, Malatya: XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı.

Akçaoğlu, Z.Funda (1989). *İ.E.T.T Şoförlerinde İş Tatmini ve Depresyon*, Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi, İstanbul Üniversitesi

Akçamete, G., Kaner,S., Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik*. Nobel Yay, Ankara.

Akdemir,T.,Ulusoy,A.(2007). *Mahalli İdareler*, Seçkin Yayınları, 5. Baskı Ankara: 2007, s.19

Akdoğan, E. (2002). *Öğretim Elemanlarının Algıladıkları Liderlik Stilleri İle İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, TC. Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü,, İstanbul

Akgemci, T. (2001). *Örgütlerde Stres ve Yönetimi*, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:15, Sayı: 1-2, ss. 301-309

Aksayan,S., Hayran,O.(1991). *Pratisyen Hekimlerde İş Doyumu*, Toplum ve Hekim Dergisi, 1991, s. 16-17

Aliyeva, S. (2005). *Kurum İçi İletişim: Ölçülmesi ve İş Tatmini Üzerine Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Arısoy, B.(2007). *Örgütsel İletişimin Motivasyon ve İş Doyumuna Etkileri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı, Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Bilim Dalı, İstanbul

Atay, İ. (1985). *Ücret Tatmini ve Ücret sistemleri*, İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul

Atkinson, R., Richard A., Ernest H.(1985). *Psikolojiye Giriş II*, Sosyal Yayınlar, İstanbul,1995, s.581–584

Avşaroğlu,S., Deniz, M.E., Kahraman,A. (2005). *Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 14, Konya.

Aytaç, S. (1997). *Çalışma Yaşamında Kariyer Yönetimi, Planlaması ve Geliştirilmesi Sorunları*. İstanbul, Epsilon Yayınları

Aytaç, S.(2002). *Kariyerin Değişen Doğası ve Yeni Yaklaşımlar*, Çalışma Hayatında Dönüşümler, Der. Aşkın Keser, Ezgi Kitabevi, 1. Baskı, Bursa

Aytaç, S.(2009). *Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi*, <http://www.isgucdergi.org/?p=makale&id=96&cilt=3&sayi=1&yil=2001>

Balcı, A.(2008). *İş Doyumu ve Eğitim Yönetimine Uygulanması*, <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/40/513/6370.pdf> 25 Ağustos 2008

Balcı, A.(1985). *Eğitim Yöneticisinin Doyumu*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Ün. Sosyal Bilimler Enstitüsü,

Baltaş, Z. (1984). *Kavram Olarak Stres*. Pedagoji Dergisi, 2, İstanbul: Edebiyat Fakültesi Matbaası

Baltaş, A., Baltas, Z. (1988). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, İstanbul, Remzi Kitabevi

Baltaş, A., Baltas, Z. (2002). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, 21 Basım, İstanbul: Remzi Kitabevi

Bandura, A. (1997). "Self-Efficacy", Harward Mental Health Letter, March (1) , Volume.13, No.9

Bandura, A. (1983). *Self-efficacy Determinants of Anticipated Fears and Calamities*. Journal of Personality and Social Psychology, 45, 464-469.

Bardakçı,A., Serinkan, C. (2007). *Pamukkale Üniversitesi'nde Çalışan Öğretim Elemanlarının İş Tatminlerine İlişkin Bir Araştırma*, Karaman İİBF Dergisi, Sayı: 12, Yıl: 9, Haziran 2007.

Barut, Y., Kalkan, M.(2002). *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 14, 2002

Baş, T. (2002). *Öğretim Üyelerinin İş Tatmin Profillerinin Belirlenmesi*, İzmir, D.E.Ü.İ.İ.B.F, Dergisi Cilt:17 Sayı:2

Başaran, T.E (1982). *Örgütsel Davranış Yönetimi*, No: III, Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları,

Başören, M.(2005). *Çeşitli Değişkenlere Göre Rehber Öğretmenlerin Tükenmişliklerinin İncelenmesi(Zonguldak İli Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Bayat, B. (1996). *Çimento ve Otomotiv Sektöründe Çalışan İşçiler Arasında Yabancılaşmanın Karşılaştırılmalı Olarak Araştırılması*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Baysal, A. (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, T.C. Dokuz Eylül Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri A.B.D., Tez Danışmanı: Prof Dr. Şefik Uysal

Baysal, A.C. (1981). *Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar*, İstanbul: Yalçın Ofset Matbaası

Beck,A., Gary E. (2006). *Anksiyete Bozuklukları ve Fobiler*, Litera Yayıncılık, İstanbul

Bilge, F. (2006). *Examining the Burnout of Academics in Relation to Job Satisfaction and Other Factors*, *Social Behaviour and Personality*, 34(9), 2006, s. 1153

Bilgen, H. (1990). *Örgüt İklimi: Milli Eğitim Bakanlığı Teftiş Kurulu*, Ankara: TODAİE Yayınları No: 235 s.2.

Bilgiç, R. (1998). *The Relationships Between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers*, *Journal of Psychology*, 132(5), p.549-558.

Bingöl, D. (1977). *Personel Yönetimi*, İstanbul: Beta Yayınevi

Bingöl, D. (1998), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Beta Yayınevi.

Bingöl, D. (1990). *Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler*, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Basımevi,

Bittel, Lester R.(1974). *What Every Supervisor Should Know*. Newyork: McGraw Hill

Blum, M.,James C. Naylor (1968). *Industrial Psychology*. Newyork: Harper-Row,1968

Bodur S., Güler S.(1996). *Sağlık Yöneticilerinde İş Doyumu*, Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Bildiri Kitabı, İstanbul, 293-295.

Brawn, S.D. (1980). *Coping Skills Training: An Evulation of a Psychoeducational Program in a Community Mental Health Setting*, *Journal Counseling Psychology*, say.27,No.4, ss.340-345

Brown, S. M. (1997). *Leadership Practises, Job Satisfaction and Leadership Activities of Trained Reating Recovery Teachers*, Ed. D. University of Bridgeport, Dissertation Abstracts International vol. 58, no.1, 227 pp., July.

Brush, D.H., M.K. Moch, A.Pooyan.(1987). *Individual Demographic Differences and Job Satisfaction*, *Journal of Occupational Behaviour*, s. 139-155. <http://www.jstor.org/journals/jwiley.html>. (18.05.2009).

Budak, G.,G.Budak (2004). *İşletme Yönetimi*, İzmir: Barış Yayınları, Fakülteler Kitabevi

Burke, Ronald. J. (1989). *Career Stages, Satisfaction and Well Being, Among Police Officers, Psychological Reports*, Vol 65 (1), ss: 3-12

Buunk, B.P., W.B.Schaufeli (1992). *Burnout: A Perspectives From Social Comparison Theory*, <http://www.fss.uu.nl/sop/Schaufeli/039.pdf> 9 Kasım 2009

Campbell, John P.,Robert D. Pritchard (1976). *Motivation Theory in Industrial Psychology*, Handbook Of Industrial and Organiztioanl Psychology, Ed. Dunnette Chicago: Ronald Mc Nally

Canbaz, S., Sünter A.T., Tabak, Ş. ve ark. (2001). *Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromu, İş Doyumu ve İşe Bağlı Gerginlik*, Ulusal İş sağlığı ve İş Yeri Hekimliği Günleri Bildiri Kitabı, 27-29 Nisan 2001.

Cannon, W.B. (1932). *The Wisdom of The Body*. New York: Norton

Carrol, B. (1973). *Job Satisfaction: A Review Of The Literature*, İthaca, NY: New York State School of Industrial and Labor Relations, Cornell University

Centers, R. & Bugental, P. (1966). *Intrinsic and Extrinsic job Motivations Among Different Segments of the Working Population*. Journal of Applied Psychology, 50: 193 - 197.

Senzo, D. A. ve Robbins, S. P.(1996). *Human Resources Management*, 5th Ed. John Wiley&Sons, USA

Cesur, A.(1998). *İşgörenlerin Çalışma Hayatına İlişkin Sorunlarının İş Tatmini Yönünden İncelenmesi*, Yayınlanmamış Master Tezi, Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Temmuz 1998

Ceylan, A.(1998). *Örgütsel Davranışın Bireysel Boyutu*, GYTE yayını, NO:2, Gebze.

Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organization*, Newyork: Praeger Pres.

Clark, A.E. (1997). *Why Are Women So Happy At Work?*, Labour Economics, 4, p.341-372

Clark, A. E., Oswald, A. J. and Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-Shaped in Age? *Journal of Occupational Psychology*, 69, pp. 57 – 81.

Cordes, C. L., Thomas W. Dougherty (1993). *A Rewiew and İntegration Of Research On Job Burnout*, Academy of Management Rewiew, Volume.18 No:4, 621-656

Cox, K.B.(2003). *The Effects of Interpersonal, Intragroup, Ant İntergroup Conflict on Team Performance Effectiveness and Work Satisfaction*, Nursing Administration, Vol.2, pp.153-163

- Cüceloğlu, D.(1999). *İnsan Ve Davranışı*, İstanbul: Remzi Kitabevi,1999
- Çağlıyan, Y.(2007). *Tükenmişliğin İş Doyumuna Etkisi*, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli
- Çam, O. (1991). *Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik Ve Güvenirliğinin Araştırılması*, 7. Psikoloji Kongre Kitabı, Ankara: Psikologlar Derneği Yayınları.
- Çavuşoğlu, İ. (2005). *Endüstri Meslek Liselerinde Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile Bazı Kişisel Değişkenler Arasındaki İlişki (Bolu İli Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Çelik, S. (1999). *İş Doyumu ve Motivasyonun Verimlilik Üzerine Etkileri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çelik, V. (1987). *Teknik Öğretmenlerin İş Doyumsuzluğu ve Öğretmenlikten Ayrılmalarına Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetinkanat, C .(2000).*Örgütlerde Güdüleme ve İş Doyumu*, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Çokluk, Ö. (2000). *Örgütlerde Tükenmişlik: Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*. (Edit: Cevat Elma ve Kamile Demir). Ankara: Anı Yayıncılık
- Dağ, H.(1993). *Örgütlerde İş Tatmini ve Askerlik Mesleğine Yönelik Eğitimin İş Tatmini Üzerine Etkisine İlişkin Bir Araştırma*, İ.Ü. Sosyal Bil. Enst. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, İstanbul
- Davis, K. (1984). *İşletmede İnsan Davranışı, Örgütsel Davranış*, (Çev. K.Tosun ve Diğerleri) 2. Baskı, İstanbul Ün. Yayınları No:3028
- Davis, K.(1988). *İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış*. Çev: Kemal Tosun. İ.Ü. İşletme Fakültesi, İstanbul.
- De Mato, D.S., Curcio, C.C.(2004). *Job Satisfaction Of Elemantary School Counseleres: A New Look* 29 Ekim 2009
http://findarticles.com/p/articles/mi_m0KOC/is_4_7/ai_n6035377/
- Demir, O., Seyyar, A. (2008), *Katılımcılık ve Kalkınma Ekseninde Yerel Sosyal Politikalar*, İstanbul: Kam Yayınları, 1. Baskı Ağustos 2008,
- Demirkol, İ.(2006). *Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Mersin

Dennis, O.(1998). *Restatement of Satisfaction- Performance Hypothesis*, Journal of Management, Vol:14/4, 1998, s.551

Densten, Lain L. (2001). *Re-Thinking Burnout*, Journal of Organizational Behaviour, Vol.22, 833-847

Depolo,M.,Sarchielli,G.(1986). *A Socio- Cognitive Approach to The Psychology of Unemployment*, In Debus, G., Schroiff,H.W.(Eds). *The Psychology of Work Organization: Current Trends and Issues*, Amsterdam: Elsevier Science Publishers

Derdiman, R.C, (2005). *Yerel Yönetimler*, Aktüel Yayınları, İstanbul

Dinham, S., Scott, C.(1996). *Teacher Satisfaction, Motivation and Health: Phase One of The Teacher 2000 Project*, The Annual Meeting of The American Educational Research Association, New York

Dolunay, A.B. (2002). *Keçiören İlçesi Genel Liseler ve Teknik Ticaret Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu*, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 55 (1).

Dormann,C., D., Zapf (2004). *Customer-Related Social Stressors and Burnout*, Journal of Occupational Health Psychology, vol.9(1), Jan 2004, 61 -82

Dönmez, M. (1999). *Belediye Yönetimi*, Belediye Dergisi Yayını no:3, Ankara:1999, s.3

Drago, R. , Wooden, M. (1992). *The Determinants of Labor Absence: Economic Factors and Workgroup Norms Across Countries*," Industrial and Labor Relations Review, ILR Review, ILR School, Cornell University, vol. 45(4), pages 764-778, July.

Edelwich, J., Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Profession*. New York: Human Sciences.

Eğimli, A.T.(2009). *Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma*, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 23, Sayı: 3

Ercan, C.,Köse,S.,Tetik, S. (2001). *Örgüt Kültürünü Oluşturan Faktörler*

Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İstanbul.

Eren, E.(1984). *Yönetim Psikolojisi*, 2.Baskı, İstanbul, İşletme Fakültesi Yayın No:2,

Eren, E.(1989). *Yönetim Psikolojisi*, 3.Baskı, İstanbul: İşletme Fakültesi Yayın No:209

- Eren, E.(1993). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Yenilenmiş Beşinci Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım
- Eren, E. (2000). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Beta Basım Yayım
- Eren, E.(2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, 7. Basım, İstanbul: Beta Basım yayın Dağıtım
- Ergenç, A. (1982). *İş Doyumunun Belirleyicileri olarak Beklenti Algılama Tutarsızlığı ve Çalışma Değerleri*, Yönetim Psikolojisi II. Ulusal Sempozyumu, TODAİE
- Ergil, D.(1994), *Toplum ve İnsan*, Turhan Kitabevi, Ankara.
- Ergin, C. (1992). *Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması*,VII.Ulusal Psikoloji Kongresi, Ankara Ed.: R.Bayraktar,İ.Dağ,
- Ergin, C.(1997). *Bir İş Doyumu Ölçümü Olarak İş Betimlemesi Ölçeği: Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması*, Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Ergör, A.(2003). *Birinci Basamakta İş Doyumu ve Bunu Etkileyen Etmenler*, I.Temel Sağlık Hizmetleri Sempozyumu Bildiri Kitabı. 5 Nisan 2003
- Erkmen, T., Şencan, H.(1994). *Örgüt Kültürünün İş Doyumu Üzerindeki Etkisinin Otomotiv Sanayide Faaliyet Gösteren Farklı Büyüklükteki İki İşletmede Araştırılması*, Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İzmir.
- Erol, V. (1988). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Eronat, Z.(2004). *İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim: Kobilerde Ampirik Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı
- Eryılmaz, B.(2005). *Kamu Yönetimi*, Erkam Matbaacılık, İstanbul Ankara: H.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Fako, T.T.(2000). *Job Satisfaction Among Nurses in Bostwana, Society in Transition*, Vol.31, Issue 1, p.10-22 <http://web.ebscohost.com/ehost>
- Frank, A.R., McKenzie, R. (1993). *The Development of Burnout Among Special Educator*, Teacher Education and Special Education, 16 (2), s.161-170
- Freudenberger H. J. (1974). *Staff Burn-Out. Journal Of Social Issues*, 30: 159-165.
- Funk&Wagnalls (1963). *Funk and Wagnall's New Encyclopedia*, New York, 1963

Gaines J. , Jermier J. (1983). *Emotional Exhaustion In A High Stress Organization*, Academy of Management Journal, 26, p.567-586

Gazioğlu, Ő. ve A.Tansel,(2002). *Job Satisfaction in Britain: Individual and Job Related Factors*, Economics Research Center Working Papers in Economics, January, pp. 1-11

Geçtan, E.(1981). *Psikanaliz ve Sonrası*, İstanbul: Hür Yayınları

Geller, P. A. ve Hobfoll, S. E. (1994). *Gender Differences In Job Stress, Tedium and Social Support In The Workplace*, *Journal Of Social and Personel Relationships*, 11, 1, 555-572.

Genç, M., Karlıdağ, R., Eğri, M., Güneş, G., Kurçer, M.A., Pehlivan, E., Özcan, E., Ünal, S.(1999). *Öğrenci Seçme Sınavına Girecek Öğrencilerin Sınav Kaygısı Düzeyleri*, İnönü Üniversitesi Turgut Özal Tıp Merkezi Dergisi, 6 (1): 38-41

Gibson, J.L; Klein S.M. (1970). *Employee Attitudes As A Function Of Age And Length Service: A Re-Conceptualisation*, Academy Of Management Journal, Vol. 13, pp.411-425

Glance W.D.(1986). *Mosby's Medical and Nursing Dictionary*, Second Ed., St.Louis, Missouri, Mosby Comp., 167

Glenn N.D., Taylor R. D. ; Weaver C.N. (1977). *Age And Job Satisfaction Among Males And Females: A Multivariate Multi-Study*, Journal Of Applied Psychology, Vol. 62, Pp.190-193

Goldstein, K. (1940). *Human Nature*. Cambridge, Mass.: Harvard University

Görgülü, S.(1990). *Hemşirelik ve İş Ortamı Stresörleri*, Türk Hemşireler Dergisi, cilt 39, sayı 1,s.23

Gözübüyük, A.Ő. (1978). *Türkiye'nin Yönetim Yapısı*, Altıncı Baskı, Ankara: s.7

Greenberg, J., Baron, R.A. (1997). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. USA: Prentice-Hall.

Groot,W., Van Den Brink, H.M. (1999). *Job Satisfaction Of Older Workers*, International Journal Of Manpower, Vol. 20, No.6, P. 344

Güçray, S. (1994). *Öğretim Elemanlarında Kaygı, İş Doyumu ve Psikolojik Belirtiler*, I.Eğitim Bilimleri Kongresi Kitabı, Cilt:2, s: 716-723 Çukurova Üniversitesi

Güleç, C., Köroğlu, E. (1997). *Alkol Kullanımı ile İlgili Bozukluklar*, Psikiyatri Temel Kitabı, Ankara: Medico Graphics, 265-268.

Güler, M. (1990). *Endüstri İşçilerinin İş Doyumu ve İş Verimine Depresyon, Kaygı ve Diğer Bazı Değişkenlerin Etkisi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi

Gümüş, H.(2006). Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Tez danışmanı: Prof.Dr. Muhittin AŞKIN

Günbayı, İ. (2000). *Örgütlerde İş Doyumu ve Güdülenme*, Özen Yayıncılık Ankara.

Gündüz, B. (2004). *Öğretmenlerde Tükenmişliğin Akılcı Olmayan İnançlar ve Mesleki Bazı Değişkenlere Göre Yordanması*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Güneş, İ.(2007). *Yerel Yönetimler ve Yerel Yönetimlerin Varlık Nedenleri*, Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi, Yayın No:13, Prof. Dr. Adnan Tezel'e Armağan, İstanbul: Maliye Uygulama Araştırma Merkezi, s.288

Güney, M.K.(1994). *Satış Elemanlarının Performansı, İş Tatmini ve İşgücü Devri İlişkileri-Büro Makineleri Sektöründe Uygulama*, Yayınlanmamış Master Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Hackman J.R., Oldman G. R. (1975). *Development of The Job Diagnostic Survey*, Journey Apply Psycho 60: 159-170.

Heaney, C.A., Israel,B.A., House, J.S.(1994). Chronic Job Insecurity Among Automobile Workers: Effects On Job Satisfaction And Health, Soc.Sci,Med, Vol.38, No:10, pp:1431-1437

Herzberg, F., Mausner,B. and Synderman, B.B (1959). *The Motivation of Work* .(Sec. Edit) New York: Wiley

Hicks H.G., Gullet C.R., (1981). *Organizasyonlar: Teori ve Davranış*, (Çev:B.Baykal), İşletme İktisadı Ticari İlimler Akademisi, İşletme Bilimleri Enstitüsü Yayınları, No:1, İstanbul

Hickson, C., Oshagbemi, T.(1999). *The Effect of Age on the Satisfaction of Academics With Teaching and Research*, International Journal of Social Economics, 26 (4), 537-544.

Hock, R.R. (1988). *Professional Burnout Among Public School Teachers*, Public Personel Management, Volume.17, No:2, 176-189

Horney, K. (1999). *Çağımızın Nevrotik Kişiliği*, (Çeviren: Selçuk Budak), Öteki Matbaası, 4. Basım, Ankara

- Hulin, C.L., Smith, P.C.(1967). *An Ampirical Investigation Of Two Implications of The Two Factor Theory Of Job Satisfaction*. Journal of Applied Psychology, vol:51,396-402
- Hunt, J.W. and P.N. Saul (1975). *The Relationships of Age, Tenure, and Job Satisfaction in Males and Females*, The Academy of Management Journal,18-4, December, 1975, s. 690-702. <http://jstor.org/journals/aom.html>. (17.05.2009).
- Ivanvewich, J.M., M,T.Matteson(1987). *Organizational Behavior and Management*, Texas: Business Publications, p.538
- Ivanvewich, J.M.;M.T.Matteson (1996). *Organizational Stres and Management*, Irwin Pub.
- Iwanicki, E.F. (1983). *Toward Understanding and Alleviating Teacher Burnout*. Theory into Practice. (22), 27-32.
- Izgar, H. (2000). *Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout) Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi*, Yayınlanmış Doktora Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Izgar, H. (2003). *Endüstri Psikolojisi*, Birinci Basım, Konya: Eğitim Kitabevi Yayınları
- Izgar, H.(2008). *Okul Yöneticilerinde İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık*, Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 25, Sayfa 317 -334
- İkizler, C. (1993). *Sporda Başarıyı Etkileyen Psikolojik Faktörler ve Psikolojik Antrenman*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, M: Ü: Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- İncir, G.(1990). *Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme*, MPM Yayınları, Ankara
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). *Toward and Understanding of the Burnout Phenomenon*. Journal of Applied Psychology, 71, (4),
- Jackson, Susan E; Turner, B.A., Brief Arthur P. (1987). *Correlates Of Burnout Among Public Service Lawyers*, Journal Of Occupational Behavior, 8, s.339-349.
- Jamal, M. (2005). *Short Communication: Personal and Organizational Outcomes Related to Job Stres and Type-A Behavior: A Study of Canadian and Chinese Employees*”, *Stres and Health*, Vol:21, ss.129-137.
- Jex, S. and D. Gudanowski. (1992). *Efficacy Beliefs and Work Stress: An Exploratory Study*, Journal of Organizational Behavior 13: 509-517.
- Joseph, A., H. Reitz. (1987),*Behavior in Organizations*, Third Edition. Richard D. Irwin. Inc., Homewood, Illinois, s.208

Karaca, C. (2007). *Şirket Birleşmelerinde Çalışanların Kaygı ve İş Tatmini Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi

Karçioğlu, F.(1994). *Endüstri Meslek Lisesi Öğrencilerin Benlik ve Mesleki Benlik Kavramları Arasındaki Bağdaşımın Karşılaştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Ün., 1994

Karlıdağ R., Ünal, S., Yoloğlu, S. (2000). *Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi*, Türk Psikiyatri Dergisi 2000;11(1)

Kavla, İ. (1998). *Hemşirelerde İş Doyumu ile Tükenmişlik İlişkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü

Kaya, A. (2003). *İlköğretim 5. Sınıf Öğrencilerinde Sınav Kaygısı ve Yordayıcı Bazı Değişkenler*, VII. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi Bildiri Özetleri, İnönü Üniversitesi, Malatya

Kaya, E. (2003). *Yerel Yönetimler ve Belediyelerde Yeniden Yapılanma*, Kent Yönetimi Dizisi 2, 1.Baskı, İstanbul: Kilim Matbaacılık,

Kaya, O. (1998). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Öğretmenlerle Aralarında Çıkan Çatışmaları Yönetme Biçimleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu

Kayapınar, İ.(2007). *Yöneticilerin Çalışanlar Tarafından Algılanan Yönetim ve Liderlik Anlayışlarının Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Üzerindeki Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Psikoloji Bölümü, Danışman: Yrd. Doç. Dr. Levent Önen

Kayır, A. (1984). *Tek Kardeşli Ergenlerde Anksiyete*, III. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, İstanbul: Psikologlar Derneği Yayınları

Kemaloğlu, E. (2001). *A Research on The Job Satisfaction of The Instructors of English*, Yıldız Technical University Basic English Department. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi

Keser, A. (2003). *Çalışmanın Anlamı, İnsan Yaşamındaki yeri ve Yaşam Doyumu Üzerine Uygulama*, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bursa

Keser, A.(2005). *İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama*, Çalışma ve Toplum Dergisi

Keser, A.(2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları

Keser, A. (2009). *Çalışma Psikolojisi*, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa: Ekim 2009

- Kınalı, G.(2000). *Resmi ve Özel Okullarda Çalışan Psikolojik Danışmanların İş Tatminleri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Kırılmaz, Y.A., Çelen, Ü. ve Sarp,N. (2003). *İlköğretimde Çalışan Bir Öğretmen Grubunda Tükenmişlik*, İlköğretim Online 2 (1) 2 – 9.
- Kirkegaard, S.(2003) . *Kaygı Kavramı*, Çev: Türker Armaner, İş Bankası Yayınları
- Kolasa, B. J.(1979). *İşletmeler İçin Davranış Bilimlerine Giriş*. Çev. Kemal Tosun ve diğerleri. İstanbul: İ.Ü.İşletme Fak. İşletme İktisadi Yayınları,No.42
- Korkut, H.(1990). *Üniversitelerde Akademik Olmayan Personelin İş Doyumu ve Örgütle Özdeşleşmesi*, Ankara: YÖK Matbaası
- Korman, A. (1978). *Endüstriyel ve Organizasyonel Psikoloji*, (Çev: İlhan Akhun, Cevat Alkan), Ankara: Milli Eğitim Basımevi
- Korman, A. K.(1977). *Organizational Behaviour*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall
- Koustelios, A. (2001). *Organizational Factors As Predictors Of Teachers Burnout*, 88 (3),s. 627-634
- Köse, S., Tetik,S., ve Ercan,C.(2001). *Örgüt Kültürünü Oluşturan Faktörler*”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*(C.B.Ü. İ.İ.B.F.), Cilt:7 Sayı:1.
- Köknel, Ö.(1988). *Çağımızın Hastalığı Stres*. Milliyet Yayınları, İstanbul
- Kurçer, M.A. (2005). *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri*. Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 2 (3), 10-15.
- Kuru, E. (2000). *Sporda Psikoloji*, Gazi Üniversitesi İletişim Fak. Basımevi, 1. Baskı, s.191-195, Ankara. Yönetim ve Ekonomi, Cilt:7, Say: 1, Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F, Manisa
- Lam, T., H. Zhang and T. Baum (2001). *An Investigation of Employees' Job Satisfaction: The Case of Hotels in Hong Kong*, *Tourism Management*, 22 (2), pp.157-165.
- Lee, R. T., B. E. Ashford (1993). *A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model*, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 14, pp. 3 – 20.
- Lee, R., Wilbur, E.R. (1985). Age, Education, Job Tenure, Salary, job Characteristics, and Job Satisfaction: a Multivariate analysis. *Human Relations*, 38 (8), pp.781-791.

- Locke, E.A.(1969). *What is Job Satisfaction?* Organizational Behaviour and Human Performance, 4, 309-336
- Lu, L. (1999). *Work Motivation, Job Stres and Employee's Well-being*, Journal of Applied Management Studies, Vol: 8, No:1,ss.61-73.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behaviour*, Sixth Edition, New York, Mc Graw Hill, Inc. s.114
- Maslach, C., P. G.Zimbardo (1982). *Burnout- The Cost of Caring*, Prentice-Hall. Inc. Englewood Cliffs, New Jersey
- Maslach, C.,W.B. Schaufeli., M. P.Leiter (2001). *Job Burnout*, Annual Review of Psychology, Volume: 52, 397-422
- Mc Kenzie, K. (2005). *Anksiyete ve Panik Atak*, İstanbul: Morpa Kültür yay.
- McKenzie, F., White C.A., Kendall S., Finlayson A., Urquhart M., Williams I.(2006). *Psychological Impact of Colostomy Pouch Change and Disposal*. Br. J. Nurs. 2006; 15:308-316.
- Meier, Scott, T. (1983). *Toward A Theory Of Burnout*, Human Relations, 36, 10, ss.899-910.
- Miner, John B.(1992). *Industrial/Organizational Psychology*, McGraw Hill
- Mitchel T.R.(1987). *People in Organizations*, Third Edition, Mc Graw Hill International Editions, Newyork, s.136,1987
- Morgan, T. C. (2000). *Psikolojiye Giriş*. Çev: Sibel Karakaş. Ankara: Meteksan.
- Murphy, Lawrence R.(1995). *Managing Job Stres: An Employees Assistance/Human Resource Management Partnership*, *Personel Review*, Vol: 24, No: 1, ss.41-50.
- Naktiyok, A., C.N. Karabey (2005). *İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu*, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, cilt:19, sayı: 1
- Obermesik, J. W. ve M. E. Jones (1992). *Effects Of Worker Classification And Employment Relatedness On Student Employee Job Satisfaction*, *Journal Of College Student Devolepment* Vol,33 (1), 34-38
- Ok, Sibel. (2002). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Okpara, J.O. (2006). *The Relationship Of Personal Characteristics And Job Satisfaction: A Study Of Nigerian Managers İn The Oil Industry*, *The Journal Of American Academy Of Business*, Vol. 10, No.1, s.50

- Okutan, M., Tengilimoğlu, D.(1992). *İş Ortamında Stres ve Başa ıkma Yöntemleri*, G.Ü İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, sayı.4, sayfa:15
- Onar, S.S.(1966). *İdare Hukukunun Umumi Esasları*, C.1, Üçüncü Baskı, İstanbul, s.1
- Oruç, S.(2007). *Özel Eğitim Alanında alışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, (Adana İli Örneği), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tez danışmanı: Yrd. Doç.Dr. İskender ÖZGÜR, Adana 2007
- Oshagbemi, T (1997). *Job Satisfaction Profiles of University Teachers*, Journal of Managerial Psychology, Vol. 12 No.1, pp.27-39.
- Oshagbemi, T. (2000a). *Satisfaction with Co-Workers' Behaviour*, Employee Relations, 22 (1)
- Oshagbemi, T. (2000b). *Is Length of Service Related to the Level of Job Satisfaction?*, International Journal of Social Economics, 27 (3), 213–226
- Oshagbemi, T. (2003). *Personal Correlates Of Job Satisfaction: Emprical Evidence Form Uk Universities*, International Journal Of Social Economics, Vol. 30, No.12, P.1210
- Osipow, S.H. (1973). *Theories of Career Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc
- Öncel, T. A. (1998). *Üniversite Öğretim Elemanlarının Meslek Doyum Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma*, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi.
- Öner, N.(1977). *Durumluluk, Sürekli Kaygı Envanterinin Türk Toplumunda Geçerliliği*, Doç. Tezi, Ankara,
- Öner, N., Le Compte A., (1985). *Durumluluk-Sürekli Kaygı Envanteri Elkitabı*. İstanbul: Boğaziçi Yayınları.
- Öner, ř. (2000). *Belediye Yönetim Kararlarında Sivil Toplum Kuruluşlarının Etkinliği*, Yayınlanmamış Doktora Tezi; Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Özdayı, N. (1990). *Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin iş Tatmini ve İş Stresinin Karşılaştırmalı Analizi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, İstanbul

Özkalp, E., Ç.Kirel(2001). *Örgütsel Davranış*, Etam A.S. Matbaa Tesisleri, Eskişehir, 2001.

Özmen, N.İ. (2005). *Leadership Style of Turkish Middle Level Managers in Private Sector and Its Relationship With Subordinate Performance, Satisfaction and Commitment*, Unpublished Master Thesis, Middle East Technical University, Ankara.

Öztürk, O.(1997), *Ruh Sağlığı ve Bozuklukları*, Ankara: HYB

Graw Hill Book Comp: New York.

Parasuraman, S., J.Greenhause ve C.S. (1992). *Role Stressors, Social Support, And Well-Being among Two-Career Couples*, Journal of Organizational Behavior, 13, 339-356.

Pines ,A., E.Aranson (1988). *Career Burnout; Causes&Cures*, The Free pres, A Division of Macmillan, Inc. New York

Ponde, M., & Santana, V. (2000). *Participation in Leisure Activities: is it a Protective Factor for Women's Mental Health?* Journal of Leisure Research, 32(4), 457-472.

Porter, L. W., Lawyer, E. & Hackman, R. (1975). Behavior in Organizations. Mc Probst, M. & Brubiles, T.L. (2001). *The Effects of job insecurity on Employee Safety Outcomes: Cross Sectional and Longitudinal Explorations*. Journal of Occupational & Health Psychology, 6, 134-159.

Proctor, B. E. ve Steadman T. (2003). *Job Satisfaction, Burnout and Perceived effectiveness of in- House versus Traditional Scholl Psychologists*, Psychology in the School Vol 40, 8 ,2 , Willey Periodicals. Inc.

Prud'homme, R. (1991). *Adem-i Merkezîyet (Yerinden Yönetim) Merkezî İdare ile Mahalli İdareler Arasındaki Mali İlişkiler*, VII. Türkiye Maliye Sempozyumu, 23–25 Mayıs 1991, İstanbul, s.208

Rice, R. W., M.R. Frone ve D.B. McFarlin (1992). *Work-Nonwork Conflict and The Perceived Quality Of Life*, Journal of Organizational Behavior, 13, 155-168.

Robbins, S. P.(1997). *Managing Today*, Prentice-Hall Inc. USA

Rose, M. , (2003). *Good Deal, Bad Deal? Job Satisfaction in Occupations*, Work, Employment and Society, Vol:17 (3) , s.506

- Russell, D.W., Altmaier, E. & Van Velzen, D. (1987). *Job Related Stress, Social Support, and Burnout Among Classroom Teachers*. Journal of Applied Psychology. 72 (2), 269-274.
- Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M. (2005). *Örgütsel Psikoloji*, Alfa Aktüel Basım Yay.Dağ.Ltd Şti.,Bursa
- Sazak, N., Ece, A. (2004). *Özel Yetenek Sınavına Giren Lise Öğrencilerinin Kaygı Düzeylerinin İncelenmesi*, Süleyman Demirel Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 5(8):102-113
- Seçer, B.(2008). *Psikolojik Boyutlarıyla İş Güvencesizliği: Türleri, Başa Çıkma Süreci, Belirleyicileri ve Sonuçları*, Solmuş, T. (Ed.), *İş ve Özel Yaşama Psikolojik Bakışlar*, içinde, Epsilon Yayıncılık.
- Seligman, M.E. P (1975). *Helplessness: On Depression, Development and Death*, San Francisko, W.H. Freeman and Company
- Selya, H.(1998). *Without Distress*, Phildelphia, Applying Psychology to Sport, Hodder & Stoughton, s. 98-109.
- Sermon, J.M. (1995). *The Relationship Of the Dual Role Assignment to the Level Of Perceived Burnout By Secondary Teachers*, Social Sciences, 55 (9),2765.
- Sever, A. (1997). *Hemşirelerin İş Stresi ve Başa Çıkma Yolları ve Bunların Sonuçlarının Araştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Sılığ, A. (2003). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*, T.C. Eskişehir A.Ü.Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitimde Psikolojik Hizmetler A.B.D. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Danışman : Yrd. Doç.Dr. A.Aykut Ceyhan, Eskişehir
- Simmons, A.(1988). *Self Reported Stress, Trait Anxiety, and Self –Concept: A Study of two-year Technical College Instructors*, Dissertation Abstracts International, vol.49, No:4, 735-A
- Sloane, P.J. ve Ward, E.W. (2001). *Cohort Effects and Job Satisfaction of Academics*, Applied Economics Letters. 8, 787-791
- Smith, P.C., Kendall, L.M., Hulin, C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*, Rand McNally, Chicago, IL.
- Solmuş, T.(2008). *İş ve Özel Yaşama Psikolojik Bakışlar*,Epsilon Yayınevi,İstanbul
- Spector, P.E. (1996). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. USA: John Wiley & Sons, Inc.

Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application Assesment, Cause and Consequences*, Sage Publications Inc., California.

Spector, Paul E.(2000). *Industrial&Organizational Psychology*. 2nd ed., John Wiley.

Sucuoğlu, B., Kuloğlu-Aksaz, N. (1996). *Özürü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi, Türk Psikoloji Dergisi*, C. 11, S. 36, s. 44-60.

Sullivan, H.S. (1946). *Conceptions of Modern Psychiatry*, Washington: William Alonson White Psychiatric Foundation

Sun; H.Ö. (2002). *İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü*. 14 Şubat 2009. <<http://tcmb.gov.tr/kutuphane/TURKCE/tezler/hozlemsun.pdf>>.

Suran, B. G., Edward P. Sheridan (1985). *Management of burnout: Training Psychologists in Professional life Span Perspectives*, Professional Psychology: Research&Practice, 16(6), 741-752

Sürgevil, O.(2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Nobel yayın Dağıtım, 1.Baskı, Ankara

Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). *No security: A Meta-Analysis and Review of job Insecurity and Its Consequences*. Journal of Occupational Health Psychology, 7, 242–264.

Şanlı, S. (2006). *Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana. 23 Kasım 2008. <http://library.cu.edu.tr/tezler/5705.pdf>

Şimşek ,M., Çelik,A., Akgemci,T., Fettahlıoğlu,T. (2006). *Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması*, Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F., 14. . Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirisi

Tanör, Ö.Ö.(1982). *Anksiyetenin Öğrenme ve Hafızaya Etkisi*, Psikoloji Dergisi,16, s.3135

Taşgın, Ö. (2004). *Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Örgütü Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyum Düzeylerine Etkisi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

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

Tezer, E. (1994). *Evlilik ve İş Doyumu İlişkisi: İkili Çatışmalar ve Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü*. Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi. 2(1), 1-8.

Tiffin, J., Mc Cormik, E.J. (1968). *Industrial Psychology Englewood Cliffs*, Prentice Hall 8nc., New Jersey.

Titiz, M.(1991). *İşyerlerinde Çeşitli Nedenlerle Devamsızlık Yapan İşçilerin Ruhsal ve Sosyal Yapılarının Değerlendirilmesi*, Yayınlanmamış Master Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı

Tsigilis, N., Athanasios K., Topia, A. (2004). *Multivariate Relationship and Discriminant Validity Between job satisfaction and Burnout*, Journal of Management Psychology, 19,(7), 666-675.

Tümkiye,S. (1996). Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Basa Çıkma Davranışları . Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Türkçapar, H.(2004). *Anksiyete Bozukluğu ve Depresyonun Tanısal İlişkileri* <http://klinikpsikiyatri.org/files/journals/1/343.pdf> 25Kasım 2009 Klinik Psikiyatri 2004;Ek 4:12-16

Tüzün, B. (2002). *Çalışanların İş Memnuniyetlerindeki Yetersizliklerin İşe Olumsuz Etkileri ve Bunun Saptanması İçin Bir Ölçek Geliştirme*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul

Uçman B.(2006). *Endüstride Takım Çalışması Eğitimin İş Doyumu, Motivasyon ve Kaygı Düzeyine Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı

Ulaş, S. (2002). *Toplam Kalite Yönetiminde İnsan Kaynaklarının Rolü: Liderlik Üzerine Bir Uygulama*, Uzman Yeterlilik Tezi. <http://Tcmb.Gov. Tr/ Kutuphane /Turkce /tezler/ Semaulas.Pdf> 24 Kasım 2006.

Varol, Ş. (1990). *Lise Son Sınıf Öğrencilerinin Kaygılarını Etkileyen Etmenler*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Samsun: 19 Mayıs Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü

Vızlı, C. (2005). *Görme Engelliler İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerle Normal İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması Üsküdar İlçesi Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. İstanbul

Wiggins, D.J.(1984). *Personality-Environmental Factors Related Job Satisfaction of School Counselors*, Vocational Guidance Quarterly.22,171-177.

Wright, T. A. and Bonett, R. (1997). *The Contribution of Burnout to Work Performance*, Journal of Organizational Behavior, 18 (5), 491-499.

Yapraklı,Ş.,Yılmaz,M.K.(t.y). *Çalışanların İş Stresi Algularının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi: Erzurum da İlaç Mümesilleri Üzerinde Bir Saha Araştırması*, <http://194.27.49.253/iibf/2511.pdf> 24.10.2008

Yavuzılmaz,A.,Topbaş,M., Çan,G.E., Özgün,Ş. (2007). *Trabzon İl Merkezindeki Sağlık Ocakları Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu ile İş Doymu Düzeyleri ve İlişkili Faktörler*, TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni, 6(1), 2007, s. 41

Yıldırım, F. (1996). *Banka Çalışanlarında İş Doymu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Hacettepe Ün. Sos. Bil. Enst. Psikoloji Anabilim Dalı, Sosyal Psikoloji Programı, Ankara

EK. A DEMOGRAFİK BİLGİ FORMU

- 1- Yaş () 20-29 () 30-39 () 40 ve üzeri
2. Cinsiyet () Kadın () Erkek
3. Medeni Durum () Evli () Bekâr () Boşanmış
4. Kurumdaki Görev () Memur () İşçi () Diğer
5. Kurumdaki Unvan () Müdür () Şef () Diğer
6. Kurumdaki görev süresi () 1-5 yıl () 6-10 yıl () 11 ve üzeri
7. Eğitim Durumu () ilkokul () Ortaokul () Lise () Üniversite

EK. B SPIELBERGER DURUMLULUK KAYGI ENVANTERİ

YÖNERGE: Aşağıda kişilerin kendilerine ait duygularını anlatmada kullandıkları bir takım ifadeler verilmiştir. Her ifadeyi okuyun, sonra da **O ANDA** nasıl hissettiğinizi ifadelerin sağ tarafındaki kutucuklardan uygun olanım işaretlemek suretiyle belirtin. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. Herhangi bir ifadenin üzerinde fazla zaman harcamaksızın **ANINDA** nasıl hissettiğinizi gösteren cevabı işaretleyin.

Her ifadenin karşısında bulunan ; **(1) Bana hiç uygun değil, (2) Bana biraz uygun, (3) Bana çok uygun, (4) Bana tamamıyla uygun** anlamına gelmektedir.

1	Şu anda sakinim	1	2	3	4
2	Kendimi emniyette hissediyorum	1	2	3	4
3	Şu anda sinirlerim gergin	1	2	3	4
4	Pişmanlık duygusu içindeyim	1	2	3	4
5	Şu anda huzur içindeyim	1	2	3	4
6	Şu anda hiç keyfim yok	1	2	3	4
7	Başıma geleceklerden endişe ediyorum	1	2	3	4
8	Kendimi dinlenmiş hissediyorum	1	2	3	4
9	Şu anda kaygılıyım	1	2	3	4
10	Kendimi rahat hissediyorum	1	2	3	4
11	Kendime güvenim var	1	2	3	4
12	Şu anda asabım bozuk	1	2	3	4
13	Çok sinirliyim	1	2	3	4
14	Sinirlerimin çok gergin olduğunu hissediyorum	1	2	3	4
15	Kendimi rahatlamış hissediyorum	1	2	3	4
16	Şu anda halimden memnunum	1	2	3	4
17	Şu anda endişeliyim	1	2	3	4
18	Heyecandan kendimi şaşkına dönmüş hissediyorum	1	2	3	4
19	Şu anda sevinçliyim	1	2	3	4
20	Şu anda keyfim yerinde	1	2	3	4

EK. C MİNNESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ

Aşağıda belli bazı duyguları ve durumları içeren ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelerde belirtilen duygu ve durumları yaşayıp yaşamadığınızı düşünerek size en uygun olanını işaretleyiniz. Her ifadenin karşısında bulunan ; (1) **Hiç memnun değilim** (2) **Memnun değilim** (3) **Memnunum**(4) **Oldukça memnunum**(5) **Çok memnunum** anlamına gelmektedir.

Şimdiki işimden

1	Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	1	2	3	4	5
2	Tek başıma çalışma olanağı olması bakımından	1	2	3	4	5
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından	1	2	3	4	5
4	Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından	1	2	3	4	5
5	Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	1	2	3	4	5
6	Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı bakımından	1	2	3	4	5
7	Vicdanım aykırı olmayan şeyleri yapabilme imkânına sahip olabilmem bakımından	1	2	3	4	5
8	Bana sabit bir iş olanağı sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
9	Başkaları için bir şeyler yapabilme imkânına sahip olabilmem bakımından	1	2	3	4	5
10	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	1	2	3	4	5
11	Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansının olması bakımından	1	2	3	4	5
12	İşle ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	1	2	3	4	5
13	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından	1	2	3	4	5
14	İşi içinde terfi olanağımın olması bakımından	1	2	3	4	5
15	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	1	2	3	4	5
16	Kendi yeteneklerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
17	Çalışma şartları bakımından	1	2	3	4	5
18	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından	1	2	3	4	5
19	Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem bakımından	1	2	3	4	5
20	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	1	2	3	4	5

EK. D MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ

Aşağıda belli bazı duyguları ve durumları içeren ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelerde belirtilen duygu ve durumları yaşayıp yaşamadığınızı düşünerek size en uygun olanını işaretleyiniz. Her ifadenin karşısında bulunan ; **(1) Hiçbir zaman (2) Çok nadir (3) Bazen (4) Çoğu zaman (5) Her zaman anlamına** gelmektedir.

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

EK-E ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Basri ÖZÇELİK
Doğum Yeri ve Yılı : Gölpazarı 10.08.1968
Adres : Sakarya Üniversitesi Eğitim Fak.
E-Mail : bozcelik@sakarya.edu.tr

ÖĞRENİM DURUMU

2007-2009 : Yüksek Lisans
Maltepe Ün. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Bölümü,
Endüstri ve Örgüt Psikolojisi A.B.D
1987-1992 : Lisans
Gazi Ün. Eğitim Fak. Eğitim Bilimleri Böl. Psikolojik
Danışmanlık ve Rehberlik A.B.D
1984-1987 : Pendik Lisesi

ÇALIŞMA HAYATI

1992-1994 : T. Dok ve Gemi Sanayii İşçileri Sendikası
1995-2000 : Pendik Belediyesi
2000-2002 : Kartal Belediyesi
2002- : Sakarya Üniversitesi