



EĞİTİM YÖNETİMİ TEMELİNDE ÖĞRETMENLERİN VE YÖNETİCİLERİN
AŞIRI İŞ YÜKÜ, TÜKENMİŞLİK VE SOSYAL DESTEK
DURUMLARININ İNCELENMESİ

Ertuğrul ÖZYOLCU

Lefkoşa
Ağustos, 2015





KKTC
YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ DENETİMİ EKONOMİSİ VE PLANLAMASI
ANABİLİM DALI

EĞİTİM YÖNETİMİ TEMELİNDE ÖĞRETMENLERİN VE
YÖNETİCİLERİN AŞIRI İŞ YÜKÜ, TÜKENMİŞLİK VE SOSYAL DESTEK
DURUMLARININ İNCELENMESİ

Yüksek Lisans Tezi

Ertuğrul ÖZYOLCU

Lefkoşa

Ağustos, 2015

KKTC
YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM YÖNETİMİ DENETİMİ EKONOMİSİ VE PLANLAMASI
ANABİLİM DALI

EĞİTİM YÖNETİMİ TEMELİNDE ÖĞRETMENLERİN VE
YÖNETİCİLERİN AŞIRI İŞ YÜKÜ, TÜKENMİŞLİK VE SOSYAL DESTEK
DURUMLARININ İNCELENMESİ

Yüksek Lisans Tezi

Ertuğrul ÖZYOLCU

Tez Danışmanı

Doç. Dr.Gökmen DAĞLI

Lefkoşa

Ağustos, 2015

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Bu çalışma jürimiz tarafından Eğitim Yönetimi, Denetimi, Ekonomisi ve planlaması
Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan:



Doç. Dr. Ahmet GÜNEYLİ

Üye



Doç. Dr. Gökmen DAĞLI

Üye



Yrd. Doç. Dr. Behçet ÖZNACAR

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.



ÖNSÖZ

Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi Denetimi Ekonomisi ve Planlaması Anabilim Dalı, yüksek lisans çalışma programının gereği olarak hazırlanan bu araştırma, okul yöneticilerinin ve öğretmenlerinin aşırı iş yükü, tükenmişlik ilişkisinde sosyal desteğin öneminin algılanması ve bu doğrultuda bir durum saptanması amacıyla çalışma oluşturulmuştur.

Çalışmanın birinci bölümünde problem durumu, problem cümlesi, alt problemler, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, sayıtlar ve sınırlılıklar açıklanmıştır.

İkinci bölüm birinci kısımda aşırı iş yükü değişkeni ele alınmıştır. Bu değişkenin tanımı, önemi, boyutları ve eğitim sektöründe algılanışı incelenmiştir.

İkinci bölüm ikinci kısımda tükenmişlik değişkeninin tanımı, gelişimi, kuramlar ve etkileyen faktörler incelenmiştir. Tükenmişliğin daha iyi anlaşılabilmesi için boyutlarına değinilmiştir. Tükenmişliğin belirtileri, ortaya çıkış nedenlerinden bahsedildikten sonra bunlarla başa çıkma yolları ele alınmıştır.

İkinci bölüm üçüncü kısımda sosyal destek kavramı, çeşitleri, modelleri ve işlevleri incelenmiştir.

Üçüncü bölüm olan araştırma bölümünde bu değişkenlerin ölçme yöntemlerinin neler olduğu ve bu ölçüm yöntemlerinin hangi boyutları ile ölçüldüğü açıklanmıştır.

Dördüncü bölümde yapılan anket çalışmasına ilişkin bulgulara yer verilmiş ve elde edilen veriler yorumlanmıştır.

Son bölümde ise araştırmada oluşturulan bulgulara göre sonuç ve öneriler sunulmuştur.

Çalışmalarım sırasında beni gayretlendiren ve desteğini esirgemeyen aileme; desteğini ve tecrübesini bana her zaman aktaran değerli danışmanım Doç. Dr. Gökmen DAĞLI'ya teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Ertuğrul ÖZYOLCU
01.08.2015

ÖZET

Bu çalışmada ortaöğretim okullarında aşırı iş yükü ve tükenmişlik ilişkisinde sosyal desteğin aracılık yönü anket yöntemi ile araştırılmıştır. Sosyal destek kavramı, tükenmişlik ve aşırı iş yükü için bir tampon olarak düşünülmektedir. Sosyal desteğin sağladığı yararlardan faydalanmak kişilerin tükenmişlik olgularını azaltmaktadır. Bu noktaları göz önünde bulundurarak araştırma şekillendirilmiştir. Literatürün ilk bölümünde, iş yükü değişkeni ele alınmıştır. Bu değişkenin tanımı, önemi, boyutları ve eğitim sektöründe algılanışı incelenmiştir. İkinci bölümünde tükenmişlik değişkeninin tanımı, gelişimi, kuramlar ve etkileyen faktörler incelenmiştir. Tükenmişliğin belirtileri, ortaya çıkış nedenlerinden bahsedildikten sonra bunlarla başa çıkma yolları ele alınmıştır. Ayrıca eğitim sektörü çalışanlarındaki tükenmişlik ifade edilmiştir. Literatürün son bölümünde sosyal destek kavramı, çeşitleri, modelleri ve işlevleri incelenmiştir. Sosyal desteğin tükenmişlik ile olan ilişkisi açıklanmıştır. Eğitim sektöründe algılanan sosyal desteğin önemi vurgulanmıştır.

Çalışmada literatürde belirtilen değişkenlerden yola çıkılarak, Ağrı İli Doğubeyazıt İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü'nde çalışan öğretmenler ile anket çalışması yapılmıştır. Toplamda 149 öğretmene anket uygulanmıştır. Verilerin analizi SPSS 21.0 programı ile yapılmıştır. Çalışmada ölçeklerin ve boyutlarının güvenirlik düzeylerinin belirlenmesi amacı ile Cronbach's Alfa katsayısı hesaplanmış, ölçek ve boyutlarının normal dağılıma uygunluğu test edilmiş ve normal dağılıma uygun olmadığı belirlenmiştir. Bu gerekçe ile çalışmada mann whitney u testi kullanılmıştır. Ayrıca ölçek puanlarının ilişkilerinin test edilmesi amacı ile spearman korelasyon analizi yapılmıştır.

Elde edilen sonuçlara göre; Lisans mezunu çalışanlar ile yüksek lisans/doktora mezunu çalışanlar arasında sosyal destek açısından lisans mezunlarının lehine olmak üzere farklılık saptanmıştır. 27 ve daha küçük yaştaki çalışanlar ile 28 ve daha büyük yaştaki çalışanlar arasında örgütsel bağlılık açısından 28 ve daha büyük yaştaki çalışanların lehine olmak üzere farklılık tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma açısından kurumunda bir yıl ve daha az süredir çalışanların lehine olmak üzere farklılık saptanmıştır. Örgütsel adalet açısından erkek çalışanların lehine farklılık tespit edilmiştir. Evli çalışanların duyarsızlaşma durumları istatistiksel olarak önemli bulunmuştur. Çalışanlar ile yöneticiler arasında örgütsel adalet açısından

yöneticilerin lehine olmak üzere farklılık tespit edilmiştir. Çalışanlar ile yöneticiler arasında aşırı iş yükü açısından yöneticilerin lehine olmak üzere farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Aşırı iş yükü, tükenmişlik, sosyal destek, ilköğretim okulu.

Abstract

In this study, the mediation aspect of the social support in the relation between work load and the burnout in secondary schools was searched by the questionnaire method. The social support concept is considered as a buffer for burnout and excessive work load. Having exercising the benefits of the social support reduces the burnout fact of individuals. By considering these points, the research is shaped. In the first part of the literature, the work-load variable is considered. The definition, significance, dimensions and perception in the education sector of this variable are examined. In the second part, the definition, development, theories and effecting facts of the burnout were examined. The symptoms, reason of occurrence of the burnout were stated and then, the ways of coping with them were also provided. Also, the burnout of the workers in the education sector was defined. In the last part of the literature, the types, models and functions of the social support concept were examined. The relation of the social support with the burnout was defined. The importance of the social support to be perceived in the educations sector was emphasized.

In the study, the questionnaire basis on the variables to be defined in the literature was applied to the teachers working in Ağrı Province, Doğubeyazıt Sub-Provincial Directorate of National Education. 149 teachers were applied the questionnaire. The data was analysed with SPSS 21.0 software. In order to define the reliability of the scales and their sizes, the Cronbach's Alfa factor was calculated, the appropriateness of the scales and sizes to normal distribution was tested and it was found that it is appropriate to the normal distribution. Therefore, the Mann Whitney U test was used in the study. Also, in order to grade the scale relations, the Spearman correlation analyse was performed.

According to the results to be gained, there was a difference between the workers who have just undergraduate degree and who have MA of PhD degrees in favour of undergraduates in terms of social support. There was a difference between the workers under 27 and older than 28 in terms of the organisational loyalty in favour of 28 and older workers. In terms of depersonalisation, there was a difference in favour

of workers working in the institution less than a year. On organisational fairness, the difference in favour of males was defined. The depersonalisation statue of the married workers was found important statistically. The difference in favour of managers was found between the workers and the managers in terms of the organisational fairness. The conclusion that there is a difference between the workers and the managers in favour of managers was found in terms of excessive work load, was reached.

Keywords: Excessive work load, exhaustion, social suport, secondary school

İÇİNDEKİLER

JURİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI	i
ÖNSÖZ.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	v
TABLolar LİSTESİ	x
1. GİRİŞ... ..	1
1.1 Problem Durumu	1
1.2 Problem Cümlesi.....	3
1.3 Alt Problemler	3
1.4 Araştırmanın Amacı	3
1.5 Araştırmanın Önemi	4
1.6 Sayıtlar	4
1.7 Sınırlılıklar	5
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	6
2.1 Aşırı İş Yüğü	6
2.1.1 İş Yüğü Tanımı.....	6
2.1.2 İş Yüğünün Boyutları	9
2.1.2.1 Fiziksel İş Yüğü	9
2.1.2.2 Zihinsel İş Yüğü.....	10
2.1.2.3 Çevresel İş Yüğü.....	10
2.1.3 İş Yüğünün Eğitim Sektöründe Algılanışı	11
2.2. Tükenmişlik.....	12
2.2.1 Tükenmişliğin Tanımı ve Gelişimi	12
2.2.1.1 Öncü Dönem	14
2.2.1.2 Deneysel Dönem	15
2.2.2 Tükenmişliğin Boyutları	17
2.2.2.1 Duygusal Tükenme	18
2.2.2.2 Duyarsızlaşma	19
2.2.2.3 Düşük Kişisel Başarı Hissi.....	21

2.2.3	Tükenmişliğin Belirtileri	21
2.2.3.1	Duygusal belirtiler.....	22
2.2.3.2	Davranışsal Belirtiler	23
2.2.3.3	Zihinsel Belirtiler	24
2.2.3.4	Fiziksel Belirtiler.....	25
2.2.3.5	Motivasyonel Belirtiler	25
2.2.4	Tükenmişliğin Evreleri.....	26
2.2.5	Tükenmişliğin Nedenleri.....	27
2.2.5.1	Kişisel Tükenmişlik Nedenleri.....	27
2.2.5.2	Örgütsel Tükenmişlik Nedenleri	30
2.2.5.2.1	İş Yüğü	30
2.2.5.2.1	İşini Yaparken Söz Sahibi Olma	31
2.2.5.2.2	Yetersiz Ödüllendirme	31
2.2.5.2.3	İş Ortamının Özellikleri	31
2.2.5.2.4	Örgütle İlgili Kararlara Katılamama	31
2.2.6	Tükenmişlikte Başa Çıkma Yolları	32
2.2.6.1	Tükenmişlikle Başa Çıkma Bireysel Önlemler	33
2.2.6.2	Tükenmişlikle Başa Çıkma Örgütsel Önlemler	36
2.2.7	Eğitim Sektöründe Tükenmişlik.....	39
2.3	Sosyal Destek	42
2.3.1	Sosyal Destek Kavramı	42
2.3.2	Sosyal Destek Çeşitleri.....	45
2.3.3.	Sosyal Destek Modelleri	48
2.3.4	Sosyal Desteğin İşlevleri	49
2.3.5	Eğitim Sektöründe Sosyal Destek	51
3.	YÖNTEM.....	53
3.1	Evren ve Örneklem.....	53
3.2	Veri Toplama Araçları	53
3.2.1	Tükenmişlik Ölçeği	54
3.2.1.1	ÖTÖ'nin Pilot Uygulamasındaki Verilerin Analizi ve Güvenirlik Hesaplamaları.....	54
3.2.1.2	Faktör Analizi.....	55
3.2.2	Aşırı İş Yüğü Ölçeği	55

3.2.3	Sosyal Destek Ölçeği	56
3.3	Verilerin Analizi.....	56
3.4	Normallik Analizi.....	59
4.	BULGULAR	60
5.	SONUÇ VE ÖNERİLER	69
5.1	Sonuç.....	69
5.2	Öneriler.....	73
5.2.1	Araştırmaya Yönelik Öneriler	73
5.2.2	Araştırmacılara Yönelik Öneriler	74
	KAYNAKÇA	76
	EKLER	93

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 2.1: Örgütsel Tükenmişlikle Başa Çıkma Yöntemleri.....	36
Tablo 2.2: Sosyal destek çeşitleri.....	47
Tablo 3.1: Öğretmenlerin Tükenmişlik Ölçeği güvenirlik katsayıları.....	55
Tablo 3.2: Kişisel Bilgiler.....	57
Tablo 3.3: Güvenirlik Analizi.....	58
Tablo 3.4: Ölçek Puanlarının Betimsel İstatistikleri.....	59
Tablo 4.1: İlişki Analizi.....	60
Tablo 4.2: Eğitim Durumu Farklı Olan Grupların Ölçek Puanları Açısından Karşılaştırılması.....	61
Tablo 4.3: Farklı Yaş Gruplarının Ölçek Puanları Açısından Karşılaştırılması.....	62
Tablo 4.4: Bu Kurumdaki Çalışma Süresi Farklı Olan Grupların Ölçek Puanları Açısından Karşılaştırılması.....	63
Tablo 4.5: Farklı Cinsiyet Gruplarının Ölçek Puanları Açısından Karşılaştırılması.....	65
Tablo 4.6: Medeni Hali Farklı Olan Grupların Ölçek Puanları Açısından Karşılaştırılması.....	66
Tablo 4.7: Çalıştığı Pozisyonu Farklı Olan Grupların Ölçek Puanları Açısından Karşılaştırılması.....	67

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1: İş kontrolü- iş yükü ve tükenmişlik arasındaki bağlantı.....	8
Şekil 3.1: Araştırma Modeli.....	53

BÖLÜM I

GİRİŞ

1.1. Problem Durumu

Tükenmişliğin en önemli nedenlerinden olan bireylerin çalıştığı kurumlarda algıladıkları aşırı iş yükü bir kavram olarak açıklanacak olursa, insan ve zaman başına düşen iş miktarının, kişiyi baskı altına alması sonucu ortaya çıkmaktadır. Maslach'a (1982) göre, fiziksel olarak tükenmiş hissetme, sürekli olarak hissedilen yorgunluk, ümitsizlik ve çaresizlik gibi olumsuz hislerin birleşip kişide sürekli bir karamsarlığın oluşması, bu kavramlar birlikte diğer insanlara karşı da sürekli bir negatif ve ters tutumun benimsenmesi sonucu ortaya çıkan tükenmişlik sendromu açıklamalardan da anlaşılacağı üzere hem fiziksel hem de duygusal bir sendromdur. Tükenmişlikle başa çıkma yolları üzerine yapılan çok sayıda araştırma, özellikle insanların işleriyle ilgili sorunlarla başa çıkabilmesinin yollarının üzerinde durulduğu eğitimlerde yoğunlaşmış, bu eğitimlerde genel olarak insanların sorunlarla başa çıkabilmeleri için kapasitelerinin artırılması ve bununla birlikte sorunların çözümü için takım halinde çalışmaların önemi üzerinde de durulmaktadır. Bu noktada sosyal destek kavramı oldukça önem kazanmaktadır.

Aşırı iş yükü, işin sahip olduğu stres etkenleri içerisinde en sık muhatap olunan ve bu yüzden de en önemlisi olma özelliği kazanan etmen olarak tanımlanmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005). Edelwich ve Brodsky (1980) tarafından tükenmişlik, bireyin iş şartlarına bağlı olarak enerjisini ve amacın kaybetmesi olarak açıklanmaktadır. Sosyal destek ise, stres altındaki ya da güç durumdaki kişiye yakın çevresinde bulunan aile, eş ve arkadaş gibi insanların sağladığı maddi-manevi yardımdır (Sorias, 1988).

Tükenmişlik ve aşırı iş yükü kavramları arasında bir ilişkiye sahip olan sosyal destek kavramı, tükenmişlik ve aşırı iş yükü için bir tampon olarak düşünülebilir. Çünkü sosyal desteğin sağladığı yararlardan faydalanmak tükenmişliği azaltmaktadır.

Bu araştırma ile çalışma koşulları açısından aşırı iş yükü ve tükenmişlik ilişkisinin de sosyal desteğin aracılık rolünün araştırılmasıdır.

Çalışma ile varılmak istenen sonuçlar ise:

a. Yöneticilerin ve öğretmenlerin aşırı iş yükü düzeyleri onların cinsiyetlerine, medeni hallerine, eğitim düzeylerine ve çalıştıkları pozisyona göre bir farklılık gösterip göstermediğini anlamak.

b. Yöneticilerin ve öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri onların cinsiyetlerine, medeni hallerine, eğitim düzeylerine ve çalıştıkları pozisyona göre bir farklılık gösterip göstermediğini anlamak.

c. Yöneticilerin ve öğretmenlerin aşırı iş yükü düzeyi, tükenmişlikleri ve sosyal destek düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır?

Çalışma şu şekilde oluşturulmuştur;

Çalışmanın birinci bölümünde problem durumu, problem cümlesi, alt problemler, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, sayıtlar ve sınırlılıklar açıklanmıştır.

İkinci bölüm birinci kısımda aşırı iş yükü değişkeni ele alınmıştır. Bu değişkenin tanımı, önemi, boyutları ve eğitim sektöründe algılanışı incelenmiştir.

İkinci bölüm ikinci kısımda tükenmişlik değişkeninin tanımı, gelişimi, kuramlar ve etkileyen faktörler incelenmiştir. Tükenmişliğin daha iyi anlaşılabilmesi için boyutlarına değinilmiştir. Tükenmişliğin belirtileri, ortaya çıkış nedenlerinden bahsedildikten sonra bunlarla başa çıkma yolları ele alınmıştır. Ayrıca eğitim sektörü çalışanlarındaki tükenmişlik ifade edilmiştir.

İkinci bölüm üçüncü kısımda sosyal destek kavramı, çeşitleri, modelleri ve işlevleri incelenmiştir. Sosyal desteğin tükenmişlik ile olan ilişkisi açıklanmıştır. Eğitim sektöründe algılanan sosyal desteğin önemi vurgulanmıştır.

Üçüncü bölüm olan araştırma bölümünde bu değişkenlerin ölçme yöntemlerinin neler olduğu ve bu ölçüm yöntemlerinin hangi boyutları ile ölçüldüğü açıklanmıştır. Ayrıca bu bölümde yöntem belirtilmiş, varsayımlar sunulmuştur.

Dördüncü bölümde yapılan anket çalışmasına ilişkin bulgulara yer verilmiş ve elde edilen veriler yorumlanmıştır.

Son bölümde ise araştırmada oluşturulan bulgulara göre sonuç ve öneriler sunulmuştur. Sonuç bölümünde bu değişkenler arasında ilişkiler açıklanarak yöneticilere ve akademisyenlere bir bakış açısı verilmeye çalışılmıştır. Öneriler kısmında Eğitim Sektörün de yer alan kurumların etkin ve verimli olabilmeleri için bu çalışma konusu olan değişkenlere örgüt işleyişinde yer vermeleri ile sektörde kalite ve verimin yükseleceği vurgulanmıştır.

1.2 Problem Cümlesi

Ortaöğretim okullarında aşırı iş yükünün çalışanlarda tükenmişliğe etkisini ve bu etkide sosyal desteğin aracılık rolünü incelemektir.

1.3 Alt Problemler

Bu çalışmada kuramsal çerçeveden hareket ederek aşağıdaki soruların cevapları bulunmaya çalışılmıştır:

- Çalışanların aşırı iş yükü düzeyleri onların cinsiyetlerine, medeni hallerine, eğitim düzeylerine ve çalıştıkları pozisyona göre bir farklılık göstermekte midir?
- Çalışanların tükenmişlik düzeyleri onların cinsiyetlerine, medeni hallerine, eğitim düzeylerine ve çalıştıkları pozisyona göre bir farklılık göstermekte midir?
- Çalışanların aşırı iş yükü düzeyi, tükenmişlikleri ve sosyal destek düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır?

1.4 Araştırmanın Amacı

Günümüz iş yaşamında ortaya çıkan sert rekabet koşulları çalışanların mümkün olduğunca daha fazla yetenek ve beceri ile donatılmasını gerekli kılmaktadır. İnsan kaynağının bu özellikleri örgütsel amaçlar doğrultusunda etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasında örgüt kültürü içerisinde yer alacak değişkenlerde önem kazanmıştır. Aşırı iş yükü tükenmişlik çalışanların performanslarını negatif yönde etkileyen

önemli değişkenler içerisinde yer almaktadır. Bu olumsuzluğu ortadan kaldıracabilecek ve önemli olduğu düşünülen değişkenlerden birisi de sosyal destek değişkenidir.

Yukarıda ifade edilen düşünceler temelinde bu araştırma ile aşırı iş yükü ve tükenmişlik ilişkisinin de sosyal desteğin aracılık rolünü tespit etmek maksadıyla ortaöğretim okullarında uygulama yapılmıştır.

1.5 Araştırmanın Önemi

Eğitim sektörünün önemli öğeleri olan eğitim çalışanlarının, çağın ihtiyaç duyduğu bireyleri topluma kazandırmaları için sosyal destek almaları kaçınılmazdır. Toplumun eğitim örgütlerinden beklentilerinin artması ve değişmesi, yeni program değişiklikleri, vb. sebeplerle eğitim çalışanlarından beklenen iş yükünün artışı iş alanlarındaki baskıyı arttırırken, bireyin tükenmişliğine sebep olabilmektedir.

Bireyler kaybettikleri bu enerjilerini sosyal hayatta alacakları destekle tekrar kazanabilirler. Eğitim sektöründe oluşan problemlerin çözümü çok emek ve zaman gerektirir. Bu sebeple bireylerin iş yükü, işine yönelik beklentilerini gerçekleştirememesi ve iş ortamından kaynaklanan stresle baş edememesi sonucunda tükenmişlik yaşaması olası bir durumdur. Eğitimde istenen kalitenin gerçekleşebilmesi için, eğitim çalışanlarının performanslarının iyi olması gerekir. Bu çalışmada Ağrı İli Doğubeyazıt İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü'nde çalışanların aşırı iş yükü tükenmişlik ilişkisinde sosyal desteğin rolünün aracılık etkisi ele alınmıştır.

1.6 Sayıtlar

Araştırmada kullanılan anketlerin araştırmaya konu olan kişiler tarafından samimi ve doğru cevaplandıkları varsayılmaktadır.

Veri toplama aracının tüm yetkileri kapsadığı ve görüşleri ortaya çıkaracak nitelikte olduğu varsayılmaktadır.

1.7 Sınırlılıklar

Araştırma, 2014-2015 eğitim öğretim yılı itibariyle Ağrı İli Doğubeyazıt İlçe Milli Eğitim kurumlarında görev yapmakta olan ortaöğretim öğretmenleri ve yöneticileri ile sınırlıdır. Araştırmada elde edilecek veriler kullanılacak veri toplama aracı ile sınırlıdır.

Araştırmaya katılan çalışanların kişisel bilgilerini betimlemek amacıyla hazırlanan 'Kişisel Bilgi Formu', tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla, Dr. Mert Baştaş (2015) tarafından geliştirilen Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır. Aşırı iş yükünü ölçmek için, üzere Netenmeyer (2000) tarafından geliştirilerek Aycan ve Eskin (2005) tarafından Türkçe'ye uyarlanan iş yükü ölçeği kullanılmıştır. Çalışanlarda algılanan sosyal destek düzeyini belirlemek üzere Totterdell & Holman (1998) tarafından geliştirilen ve Chen ve arkadaşları (2009) tarafından kullanılan 4 maddeli ölçek kullanılmıştır.

BÖLÜM II

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1 Aşırı İş Yükü

Bu bölümde öncelikle, aşırı iş yükü kavramına ve boyutlarına yer verilmiştir. Aşırı iş yükünün boyutları fiziksel, zihinsel ve çevresel olmak üzere üç alt başlıkta ele alınmış, son olarak da iş yükünün eğitim sektöründe algılanışından bahsedilmiştir.

2.1.1 İş Yükü Tanımı

Tükenmişliğin en önemli nedenlerinin başında bireylerin çalıştığı kurumlarda algıladıkları aşırı iş yükü gelmektedir. Çalışanlar iş yerlerinde kendilerine verilen işin aşırı ve de normalin üstünde olduğunu düşünebilirler. Bir kavram olarak açıklamak gerekirse iş yükü, insan ve zaman başına düşen iş miktarının, kişiyi baskı altına alması sonucu ortaya çıkmaktadır (Greenberg, 1995).

Çalışan kişinin işin özellikleri yanında zayıf ve niteliksiz kalması ya da kendisine verilen bir zaman aralığı içerisinde işi bitirme zorunluluğu olarak aşırı iş yükü açıklanabilmektedir.

Başka bir tanımda ise aşırı iş yükü, işin sahip olduğu stres etkenleri içerisinde en sık muhatap olunan ve bu yüzden de en önemlisi olma özelliği kazanan etmendir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

Aycan ve arkadaşları (2007) tarafından iş yükünün tanımı yapılması gereken iş miktarının çokluğu ve bunun neticesinde kişinin üzerinde zaman baskısı oluşturması olarak yapılmıştır.

İş yerinde çalışanların performansını, sağlığını ve mutluluğunu negatif olarak etkileyen çok fazla faktör vardır ve bireyin aşırı iş yüküne ve zorlamayla karşılaşmadan normal performansla işini yerine getirebilmesi için çalışanı negatif yönde etkileyen bu iş şartları belirlenmesi ve minimum seviyeye indirilip kontrol

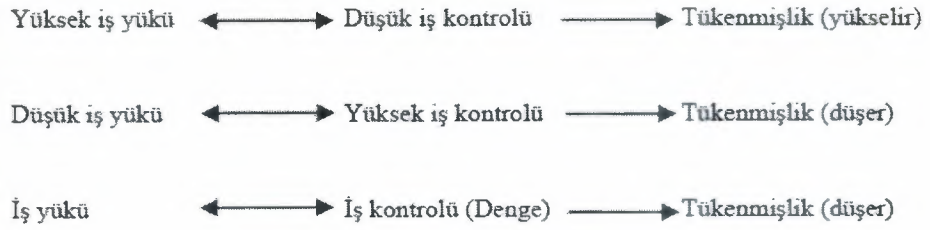
altında tutulmalıdır. Genelleme yapılırsa, iş yükü çalışanın performansını ve tepkilerine neden olan farklı baskılar olarak tanımlanır (İldız, 2009).

Çalışılan kurum için iş yükü üretkenliği ifade etmektedir. Bunun yanında çalışan için iş yükü daha fazla zaman ve enerji harcama demektir. Günümüzde işverenler “daha az insanla daha fazla üretim” fikrini benimsemiş durumda olduklarından; öğretmen daha kalabalık sınıflarla, hemşire daha fazla hastayla ilgilenmek zorunda kalmaktadır. Bu durumda çalışan birey iş ortamında aşırı derecede yorulmaktadır. Bunun sonucunda da aile, çocuklar, ev gibi diğer sorumlulukları ile ilgilenecek enerjisi kalmamaktadır.

Aşırı iş yükü şu durumlarda tükenmişliğe neden olmaktadır:

- İşin daha fazla zaman gerektirmesi: İşlerin yoğun olması sonucunda bireyler zamanlarının çoğunu işleriyle meşgul olarak geçirmek zorunda kalmaktadırlar. Öğünlerini bir şeyler atıştırarak geçiştirmekte ve işlerine evde bilgisayarlarında devam etmektedirler.
- İşin zor olması: Bireyin işi, ona yeni yeni ek görevler verildikçe daha kompleks ve içinden çıkılmaz bir hal almaktadır. Öğretmenler, hemşireler, polisler zamanla kendilerini bürokratik gereksiz işler içinde zaman kaybediyor ve asıl görevlerini yerine getiremiyor bulmaktadırlar.

Schaubroeck ve Merritt (1997) tarafından iş yükünün tükenmişlik üzerine etkisi iş kontrolü ile beraber incelemiştir. İş yükü ve iş kontrolü açısından çalışanların tükenmişlik seviyelerinin oluştuğu üç temel biçim; yüksek iş yükü ve düşük iş kontrolü durumu, düşük iş yükü ve yüksek iş kontrolü durumu ve son olarak iş yükü ile iş kontrolünün belli bir dengede olması durumudur. Bahsedilen üç değişik durum aşağıda Şekil 2.1'de verilmiştir.



Şekil 2.1: İş kontrolü- iş yükü ve tükenmişlik arasındaki bağlantı.

Yüksek iş yükü-düşük iş kontrolü ve tükenmişlik arasındaki bağlantıda, çalışanların altından kalkmak zorunda oldukları iş yükü fazladır. Aynı zamanda bu iş yükünün altından kalkabilmek için iş kontrolü düzeyi de az seviyededir. Kısaca çalışanlarda konu iş yükünün üstesinden gelebilecekleri iş kontrolü yoktur. Bireyler, kendilerini bilgi, yetenek, yetki ve kaynaklar açısından yetersiz olduklarını düşünürler ve bir zaman sonra endişe hissetmeye başlarlar bunun sonucu olarak da tükenmişliğe yönelirler (Schaubroeck ve Merritt, 1997).

Düşük iş yükü-yüksek iş kontrolü ve tükenmişlik arasındaki bağlantıda ise, çalışanların karşılaştıkları iş yükü az düzeydedir yani bireylerin bu seviyedeki bir iş yükü için çok fazla efor harcamasına veya fazla düzeyde iş kontrolüne gereksinimi yoktur. Fazla iş kontrolüne sahip çalışanlar, düşük iş yükünü tamamlamada ihtiyaç duydukları bütün kontrole sahiptirler ve sahip oldukları iş kontrolünü uygulama aşamasında da özgüven sahibidirler. Bu sayede işleriyle alakalı karşılaştacakları stres ve endişe seviyesi de düşük olan çalışanların sahip oldukları bilgi, beceri ve yetenekleri, iş yüklerinin az seviyede olması sebebiyle tam olarak kullanamama ihtimali bulunmaktadır. Bundan dolayı azda olsa tükenmişlik hissedebilme ihtimali göz ardı edilmemelidir.

İş yükü-iş kontrolünün dengede olması ve tükenmişlik bağlantısında karşılaşılabilen farklı kombinasyonlar yüksek iş yükü ve yüksek iş kontrolü şeklinde, düşük iş yükü-düşük iş kontrolü şeklinde ve orta seviye iş yükü-orta seviye iş kontrolü biçiminde olabilir. Her üç şekilde de çalışanların karşılaştıkları stres ve endişe seviyeleri balans söz konusu olduğu için düşük olacaktır (Schaubroeck, 1997:739). Çalışanlar, sahip oldukları bilgi, beceri ve yeteneklerini işlerinde

tamamen kullanabilmekte ve bununla birlikte iş yükleri için makul seviyede yetki ve kaynağa da sahiptirler.

2.1.2 İş Yükünün Boyutları

Araştırmamızda iş yükünü üç alt boyutta inceleyeceğiz. Bunlar, fiziksel, zihinsel ve çevresel iş yüküdür.

2.1.2.1 Fiziksel İş Yüğü

Fiziksel güce ihtiyaç duyulan iş yerlerinde malzeme yönetiminin manuel parçası fiziksel iş yüküdür ve fiziksel iş gücüne çoğu işletmede teknolojinin ilerlemesiyle otomasyona geçilmesine rağmen endüstriyel işletmelerde halen ihtiyaç duyulmaktadır. Yapılması gereken bir işte, yükün ağırlığı, taşıma frekansı, taşıma süresi ve taşıma uzaklığıyla orantılıdır. Birçok iş sektöründe hastalanma veya da sakatlanma riski yapılan işin niteliğine göre, diğer sektörlerle göre daha fazla olabilmektedir. Örneğin ağır sanayi sektöründe çalışan insanların bu risk faktörünü daha çok taşıdıkları söylenebilir (Dağdeviren, 2005).

Vücut duruşuna bağlı iş yükleri ters şekilde yapılan vücut hareketlerinin ve uygun olmayan iş alanının sebep olduğu iş yükleridir burada çalışma esnasında uygun olmayan duruşlar çalışanın iş yükünün artmasına sebebiyet vermektedir (Dağdeviren, 2005). Kas-iskelet sisteminde rahatsızlıklara sebep olmasının yanında işin verimli olmasına da ağır iş şartlarının bulunduğu iş yerlerinde sağlık açısından uygun olmayan duruşlar engel olur.

Örnek vermek gerekirse; Volvo otomobil fabrikasında yapılan çalışmada, çalışanların parça ve ekipmanlara olan uzanma mesafesinin azaltılmasıyla çalışanların kas-iskelet sistemi problemlerinin azaldığı gözlenmiş ve bununla birlikte uzaklığın azaltılmasıyla uzanma için ihtiyaç duyulan zamanı da azaltılmıştır. Uzanmada harcanan zamanın azaltılması, işin ilk noktası iş yükünün azaltılması olmasına rağmen, bu fabrikada yılda 750.000 saniye/yıl (20,8 saat'lik) bir avantaj

oluşturmuştur. Bu zamanın azalması ayrıca çalışanların yıllık maliyetlerinde de ciddi bir tasarrufu yanında getirmiştir.

2.1.2.2 Zihinsel İş Yüğü

Zihinsel iş yükünün şimdiye dek çeşitli tanımları yapılmıştır. Bazılarınca bilgi işleme ve dikkatle ilişkilendirilen zihin, bazılarınca işi yerine getirmek için gereken zamanla bazılarınca da stresle ilişkilendirilir. Zihinsel iş yükü havacılık teknolojileri ilerledikçe fiziksel iş yükünden daha önemli hâle gelmektedir. Kullanıcılar, ileri teknoloji ve otomasyon sistemlerinin devreye girmesiyle kendilerini farklı fiziksel ve zihinsel aktivitelerin içinde bulmaktadır (Dağdeviren, 2005).

İnsanı fiziksel olarak değil daha çok aklını kullanmasını gerektirecek işlerde ortaya çıkmakta olan zihinsel iş yüklerine; iletişim kurma, hesaplama yapma, araştırma faaliyeti içerisine girme, rasyonel kararlar alma, zihinsel iş yükü kavramının kapsamı içerisindeki aktiviteler örnek olarak verilebilir. Zihinsel iş yükü görevin talep ettiği kaynaklar ile doğru orantılıdır. Genel olarak mevcut olan bu görüşe göre çalışanın maruz kaldığı iş yükünün, mevcut olan ve istenilen kaynakların değiştirilmesiyle değişebileceği anlamına gelmektedir (Jung, 2001).

En basit sistem bile hafıza olmadan çalışmaz yani hatırlama yeteneği bilginin işlenmesinin temelidir İnsan hafızası, eğitime bağlı olarak değişen sınırlı bir kaynaktır. Bu sebeple her türlü sistem tasarımında hafızanın aşırı derecede yüklenmesini engelleyecek disiplinler göz önünde bulundurulmalıdır. Geçirmiş oldukları değişimlerin izlerini tüm canlılar içlerinde taşır. Öğrenmek bir şeyler edinmeye yönelik bir süreçtir. Öğrenilen şeylerin bünyede tutulması hafızadır yani hatırlamak, öğrenileni tutabilmek; unutmak ise öğrenilmiş olan bir şeyi içerde tutamamaktır. Hafızada simgesel semboller, ipuçları vardır (MEB, 2012).

2.1.2.3 Çevresel İş Yüğü

İşin yapıldığı çevrenin sebebiyet verdiği iş yükleri sınıfında olan çevresel iş yüklerine örnek olarak verilebilen, ortamın sıcaklığı, aydınlatma, çalışılan ortamın

hijyeni, toz, ses gibi etkenlerin çalışan üzerinde etkilerini birçok çalışmada görülür. Çevreden gelen güçlü ve sürekli bir etkinin çalışan üzerinde negatif etki oluşturacağı ve iş stresini yükselteceği tüm bu çalışmaların ortak noktası durumundadır (Dağdeviren, 2005).

Genel olarak iş gücünün iş ortamını oluşturan kendisi, makinesi ve çevresidir ve bu faktörler çalışanın iş ortamında karşılaşabileceği temel problemlerden oluşmaktadır. Gürültü, mekanik titreşim, ortam iklimi, havalandırma şeklinde belirlenen bu problemlerden iş ortamında eğer biri ya da daha fazlası yaşanıyor ise bu durum çalışan üzerinde yüklenmeye neden olacaktır (Şimşek, 2004).

2.1.3 İş Yükünün Eğitim Sektöründe Algılanışı

Bazı kesimlerce kolay bir meslek olarak algılanmakta olan öğretmenlik mesleği mensupları uzun yaz tatilleri ve yarım gün çalışma sebebiyle şanslı görülmekte fakat arka planda yer alan uyumsuz öğrenci davranışları, öğretme işinin güç tüketen doğası bu analizi yapan kesimlerce görmezden gelinmektedir (Galton ve Mac Beath, 2008).

Yapılan işin niteliği, stresle karşı karşıya kalmayı belirleyen önemli bir etkidir ve çeşitli meslek grupları, örgütsel yapıları ve çalışma koşulları sebebiyle yüksek düzeyde stres yaşamaktadır. Baltaş ve Baltaş (1998)'in da ifade ettiği gibi, Amerikan Stres Enstitüsü'nün yapmış olduğu çalışmaların sonuçlarında, öğretmenlik mesleği sağlığı tehlikeye sokma ve günlük yaşamsal problemler ile mücadeleyi zorlaştırma açısından yüksek riskli meslek gruplarından biri olarak gösterilmiştir. Eğitim örgütlerinde yapılan araştırmalar sonucunda öğretmenlerin aşırı iş yükü altında olduğu, üçte birinin stres ve tükenmişlik yaşadığı saptanmıştır (Cemaloğlu ve Kayabaşı, 2007).

Öğretmenlerin iş yükünü arttıran faktörleri Galton ve Mac Beath (2008) para toplama, sosyal etkinlikler, çalışma kâğıtlarının hazırlanması gibi eğitimle ilgili olmayan görevler, bürokratik işler, derse hazırlık çalışmaları kapsamında yapılan işler olarak tanımlamışlardır.

Görev tanımlarına giren işlerin içeriğinin değişmesi ve yenilenmesine bağlı olarak öğretmenler yapılandırmacı yaklaşımın eğitim sistemimize girmesinden bu yana daha fazla çalışmak durumundadırlar. Birim zamanda kaliteden ödün vermeden görülecek işin miktarı artmış olduğundan tüm bunlar öğretmenlerin iş yükünü artırmıştır (Karaokur ve Göksoy, 2012).

2.2. Tükenmişlik

Bu bölümde ilk olarak, tükenmişlik kavramına, boyutlarına, belirtilerine, evrelerine ve nedenlerine değinildikten sonra, tükenmişlikte başa çıkma yollarına değinilmektedir. Son olarak ise eğitim sektöründe oluşan tükenmişlikten bahsedilmektedir.

2.2.1 Tükenmişliğin Tanımı ve Gelişimi

Başlangıç olarak 1960’larda izlenmeye başlanan ve de isimlendirilen bir durum olun tükenmişlik sendromu, o zamanlarda özellikle sağlık çalışanları başta olmak üzere, sağlık, eğitim ve hukuk sektörlerinde kendini göstermeye başlamış, çalışanlar arasında baş gösteren ruhsal ve de fiziksel yorgunluk durumlarını anlamlandırmak için ortaya atılmıştır (Freudenberger, 1974).

Geçmiş zamanlarda daha çok sağlık ve eğitim sektörlerinde çalışanları etkilemekte olan tükenmişlik değişen iş koşulları ve çağın getirdiği yenilikler sebebiyle daha fazla iş alanında görülmeye başlanmıştır. Bunun sebebi zaman içerisinde endüstrileşmenin artması, rekabet ve pazar koşullarının değişmesidir. Bir kavram olarak ilk kez Greene’ in (1961) tarafından kullanılan tükenmişlik kavramının kendine psikoloji literatüründe yer edinmesi ise Freudenberger (1974) tarafından yayınlanan bir makale ile gerçekleşmiş ve yine 1974 yılında Freudenberger tarafından ilk klinik tanımı yapılmıştır. Burada “mesleki bir tehlike” şeklinde lanse edilen tükenmişlik kavramı “başarısızlık, yıpranma veya güç, enerji ve potansiyel üzerindeki zorlanmanın aşırılığı sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu” şeklinde tanımlanmıştır. Kavramın kişilerin aşırı çalışması sonucunda

ortaya çıktığı belirtilmiş ve çalışanların bu sendroma yakalanmasıyla birlikte iş göremez hale geldiği savunulmuştur (Freudenberger, 1974).

Edelwich ve Brodsky (1980) tarafından tükenmişlik, bireyin iş şartlarına bağlı olarak enerjisinin ve amacın kaybetmesi olarak açıklanmakta iken Pines, Aranson ve Kafryise tükenmişliği; kişinin duygusal açıdan ağır işlerde geçirilen zaman sonucunda fiziksel, ruhsal ve zihinsel tükenme olarak açıklamaktadır (Aslan, 1996).

Storlie tarafından ise tükenmişlik; mesleki bir otizm olarak tanımlanmaktadır (Gökçekan ve Özer, 1999). İnsan ruhunun çöküşü tükenmişlik kavramı ile açıklanır. İnsanda sürekli bir karamsarlık halinin oluşmasıyla enerji tükenişinin meydana gelmesi sebebiyle; çabuk öfkelenme, ani huzursuzluk ve engellenme ile belirtileri ortaya çıkan tükenmişlik, kolay ağlama, gereksiz baskıları kaldırabileceğinin üzerinde algılama ve duyguları ele almada zorluk yaşama şeklinde belirir. Fazla mesai harcanmasına rağmen, başarı azalır ve birey sosyal ilişkilerinde problemler yaşayıp arkadaşlıklarını kaybetmektedir (Taşgın, 2004).

2004 yılında Kepir'in Türkler üzerinde yaptığı çalışmaya göre iş hayatında tükenmişliğin birçok sebebi mevcut olup bu olası sebeplerden bazıları; kişilerin kapasitelerinin üzerinde ve de başaramayacakları bir iş ödevine tabi tutulması, ağır bir iş tanımı yüklenmesi, kendisi kadar yüksek potansiyele sahip olmayan bireylerle birlikte çalışmak zorunda bırakılması, sosyal desteğin yeterli durumda olmaması ve de yapılacak işin kişinin karakterine uymamasıdır.

Maslach'a (1982) göre, fiziksel olarak tükenmiş hissetme, sürekli olarak hissedilen yorgunluk, ümitsizlik ve çaresizlik gibi olumsuz hislerin birleşmesiyle kişide sürekli bir karamsarlığın oluşması, bu kavramlar birlikte diğer insanlara karşı da sürekli bir negatif ve ters tutumun benimsenmesi sonucu ortaya çıkan tükenmişlik sendromu açıklamalardan da anlaşılacağı üzere hem fiziksel hem de duygusal bir sendromdur (Çam, 2012).

Freudenberger tükenmişliğin, bütün çalışma gruplarının karşılaşılabileceği bir durum olduğunu açıklamıştır. Maslach ve Jackson ise tükenmişliği, başka bireylerle devamlı yüz yüze olunan mesleklerde karşılaşılan bir durum olarak tanımlamıştır (Avşaroğlu vd., 2005:115).

Sürekli stresin var olduğu tükenmişlikte birey kendini psikolojik olarak ister istemez işinden soğutur ve soyutlar. İş stresine karşı olarak içsel, duygusal, tutumsal ve tepkisel farkları oluşturan bütün olguların birleşimine eşdeğer bir baskı olduğunu ve bu baskının dönemsel bir yorgunluk ve zorlama olmadığını kabul eder (Avşaroğlu vd., 2005).

Perlman ve Hartman tükenmişliği duygusal anlamdaki strese karşı üç etkinin oluşturduğu bir karşı tepki olarak tanımlar ve bu etkiler; duygusal-fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranışlarla açıklanır (Sılığ, 2003).

Tükenmişlik tüm evrelerde yaşanma olasılığı bulunan çatışmaların doyumsuz kalmasıyla oluşur. Bu evreler kimlik-rol karmaşası, yeterlilik-yetersizlik, verimlilik-durgunluk ve tekrar oluşturma-hayal kırıklığı olarak belirlenmiştir (Suran ve Sheridan, 1989).

Tükenmişlik, bireyle ve çevresiyle olan karşılıklı etkileşim ile sonuçlanan bir negatif tecrübedir, sürekli iş stresine bir tepkidir (Avşaroğlu vd., 2005).

1970'lerin başlarından 1980'li yıllara kadar tükenmişlik araştırmaları, tanımlayıcı ve niteliksel olarak sürdürülmüş, bu araştırmalarda görüşme ve gözlemlerden faydalanılmıştır. 1980'lerden sonra ise çalışmaların yoğunlaştığı nokta, tükenmişliği ölçme konusu oluşturulup bu süreçte birkaç çeşit ölçüm aracı kullanılmıştır (Sağlam-Arı vd., 2010:133). Bu yüzden, inceleme altına alınan tükenmişlik kavramının ancak iki dönemde incelenebileceği sonucuna ulaşılmış olup bu dönemlere alt başlıklarda yer verilmiştir (Sarıkaya, 2007).

2.2.1.1 Öncü Dönem

İlk kez Herbert Freudenberger (1974) tarafından incelenen tükenmişlik kavramı sonraları Maslach ve Jakson (1981) tarafından geliştirilmiştir (Kaçmaz, 2005:29). Sağlık ve sosyal sektörlerde görev alan, işleri insanlara yardım etmek olan çalışanların yaşadıkları ve edindikleri tecrübeler bu evrenin kapsamında yer alır. Genellikle klinik açıdan yazılan bu döneme ilişkin makaleler tükenmişliğin göstergelerinin ve bu kavramın sağlık üzerindeki etkilerinden söz etmiştir

(Sarıkaya, 2007). İlk araştırmaların çoğu; görüşme, durum çalışması ve gözlem gibi teknikler kullanılan betimleyici ve nitel araştırmalardır. 1980'lerde tükenmişlik üzerine daha sistemli ve ampirik araştırmalar yapılmıştır (Maslach vd., 2001).

2.2.1.2 Deneysel Dönem

Bu dönem tükenmişlik kavramı ile ilgili yapılan deney çalışmalarının mevcut olduğu deneysel dönemde, tükenmişliğin boyutunu ölçmek için makaleler, kitaplar yazılmış ve ölçekler hazırlanmıştır. Bununla birlikte diğer ülkeler ve yurt içindeki çalışmalarda en çok uygulanan ölçeğin, Maslach tükenmişlik envanterioldüğünü söylenebilir. Tükenmişliğin stresin bir yönü olarak görüldüğü deneysel dönemdeki çalışmalarda, tükenmişlik ile iş tatmini, örgütsel bağlılık, işi bırakma, iş özellikleri, işten beklentiler gibi konular incelenmiştir (Sarıkaya, 2007).

Sözlükte, kişinin, enerji, güç ve kaynaklar üzerinde aşırı istekler yüzünden, başarısız olması, uzun süreçte yıpranması veya yorulması olarak tanımlanan tükenmişlik, öznel olarak düşünüldüğünde, duygusal isteklerin çok olduğu ortamlarda uzun zaman çalışan, bedensel olarak yıpranıp yorulan, hayal kırıklığı ve sürekli ümitsizlik halleri içerisinde bulunan, bu olumsuz duygularla birlikte negatif düşünceler geliştirerek sürekli bir karamsarlık halinde olan insanlarda ortaya çıkan durum olarak açıklanabilir (Çokluk, 2003).

Genel olarak işsel stres ile bunun yanında iş stresinin bir çeşidi ya da bir sendrom olarak incelenen tükenmişlik kavramı için; Edelwich ve Brodsky (1980) "Bir çalışmanın ne kadar yoğun olduğunun fark edilmesi", Cherniss (1980) "Aşırı stres ya da doyumsuzluğa tepki olarak işten geri çekilme", Bailey (1985) "İdealizm, enerji ve amacın ilerleyen bir kaybı", Maher (1986) psikosomatik bir hastalığı, uykusuzluğu, çalışmaya karşı ve amirine karşı olumsuz tutumu, iş devamsızlığını, alkol ya da uyuşturucu kullanımını, suçluluk ve kötümserliği, ilgisizliği, depresyonu içeren bir sendrom, Dolan (1987) "kişisel kaynakların sona dayandığı, sürekli ümitsizlik ve negativizmin aldığı enerjinin tükenişi durumu tanımlamaları yapılmıştır (Girgin ve Baysal, 2008).

Bu tanımlamaların içerisinde Maslach ve arkadaşlarına ait olan tanım en çok kabul gören tanımdır. Bu ekip tarafından tükenmişlik üç boyutlu olarak anlandırılmıştır ve özellikle insanlarla birebir iletişim halinde bulunarak yüz yüze hizmet sunan kişilerde belirgin olan bu üç boyut, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissidir (Maslach ve Jackson, 1984).

Çalışanın meydana getirdiği iş sebebiyle üzerine fazlaca yüklenilmesi ve de tüketilmesi durumu ile ortaya çıkan tükenmişlik kavramı içerisindeki duygusal tükenme evresi, özellikle insanlarla yüz yüze iletişim kurmayı zorunlu kılan iş sektörlerinde yaşanır ve bu evre, tükenmişlik durumunun hem başlangıcı hem de merkezi konumunda olarak oldukça önem taşır. Duygu yoğunluğunun fazla olduğu yerlerde çalışan insanlar duygusal anlamda oldukça fazla yıpranmakta, kendilerini zorlamakta, ayrıca iletişim halinde bulundukları insanların duygu yoğunluklarının altında ezilmektedirler. İşte burada duygusal tükenme, bu duruma bir tepki olarak doğmaktadır (Başören, 2005).

Çalışanın iş yerinde iletişim halinde bulunduğu ve sorumlu olduğu kişilere karşı duygularından arınmış veya duygu yoksunluğu içeren davranışlarda bulunması şekli olarak tanımlanan duyarsızlaşma, kişinin katı ve soğuk şekilde davranışlar sergilemesiyle anlaşılabilir. Tükenmişlik içerisinde duygusal tükenmeyi yaşayan kişi, duyarsızlaşmayı kendisine bir kaçış yolu olarak görüp benimsediği için işin yapılabileceği kadar insanlarla muhatap olma yoluna gider (Şanlı, 2006). Maslach'a (1982) göre duyarsızlaşma boyutu bu kavramın üç bileşenli alt kavramları içerisindeki en sorunlu boyuttur ve bu boyutun Maslach (1982) tarafından yapılan tanımında çalışanların kişilere karşı oldukça sert hatta insancıl olmayan davranışlar sergilemesi bilgisi yer almıştır. Kişiler arasında uzaklaşmanın artması ve uçurumun büyümesi, karşı tarafın duygularının önemsenmediği bir boyuta ulaşmak olarak geri dönmektedir (Başören, 2005).

Çalışanın çalıştığı işte kendisini başarısız ve de yetersiz olarak görmesi, kişisel başarıda düşme hissi olarak tanımlanabilmekte ve çevresindeki diğer insanlar için oluşan olumsuz düşünceler, kişinin kendisini de sorgulayıp başarısız görmesine sebebiyet verebilir. Suçluluk, sevilmemeye hissi ve başarısızlık duyguları, kendine saygıyı azaltarak bireyi bunalıma sokabilmektedir (Şanlı, 2006).

Tükenmişlik kavramının ülkemizde de yapılmış olan çok sayıda tanımından bazıları şöyledir;

Tükenmişlik kavramı, kişilerin duygusal isteklerinin ya da duygu yoğunluğunun fazla olduğu iş ortamlarında uzun süre çalışmaları sonucu oluşan ümitsizlik hissi, çaresizlik, fiziksel yıpranma ve işe karşı isteksizlik ve olumsuz duyguların beslenmesi halidir (Pehlivan-Aydın, 2002).

Budak ve Sürgevil (2005)'e göre tükenmişlik, duygusal isteklerin fazla olduğu ortamlarda ve kişilere yardım hizmeti veren meslek dallarında kişilerin normalden fazla çalışmaları neticesinde işlerinin gerektirdiği şartları yerine getiremeyecek hale gelmeleri ve buna paralel olarak örgütün etkinliğini olumsuz ve verimsiz olarak etkileme şeklinde de tanımlanmıştır.

Ergin, tükenmişliği, duyarsızlaşma, duygusal yönden tükenme, kişisel başarısızlık olarak ortaya çıkan ve “insan işi” mesleklerde çalışan kişilerde görülen bir sendromdur (Ergin,1993).

Tükenmişlik Tuğrul ve Çelik' e göre, özellikle insanlarla birebir ve de yoğun bir ilişki içerisinde olmayı mecbur kılan, insan merkezli meslek grupları ve sektörlerde çalışan insanlarda görülen, bu yapılan işin niteliği gereği yaşanmakta olan yoğun stres ve duygusallıkla baş edememe neticesinde ortaya çıkan fizyolojik ve duygusal alanlarda hissedilen tükenmişlik hissiyle kendini ortaya koyan bir durumu anlamlandırmaktadır (Tuğrul ve Çelik, 2002).

Izgar (2001:2)'a göre tükenmişlik, genellikle yapılan işe ilişkin stresin kronikleşmesi sonucunda ortaya çıkan ruhsal ve fiziksel enerji azalması durumunu yansıtan bir kavramdır.

Sarıkaya (2007)'ya göre ise uzun bir zamanın içerisinde yayılmış sürecin sonrasında ortaya çıkan durum tükenmişliği oluşturur ve bu durum işle ilgili stresin özellikle kaynaklarına bir tepki sonucu ortaya çıkar. Bu tepkinin sonucunda ilişkiyi psikolojik olarak kesmek gibi bir durum ortaya çıkar.

2.2.2 Tükenmişliğin Boyutları

Maslach ve Jackson (1986), tarafından yapılan tükenmişlik kavramının üç boyutlu tanımında değindikleri bu üç boyutu duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve

kişisel başarı yetersizliğine ilişkin duyguları olarak kategorize etmişlerdir. Tükenmişliğin durağanlaştırılmaması, bu kavramın sürekli bir değişken kılıfına büründürülmesi ve kişilerin hep ya da hiç şeklinde bir sınıflandırmaya tabi tutulmaması buradaki önemli noktayı oluşturmaktadır. Kişilerin çalışma koşulları içerisinde diğer insanlara yardımda bulunurken içinde bulundukları psikolojik istek ve taleplerin fazla olması durumu yüzünden duygusal tükenme kavramı ortaya çıkmakta ve bu sendromun kendini ifade yöntemi bitkinlik şeklinde ortaya çıkmasıdır. Duyarsızlaşma kavramı olarak açıklanan ikinci boyutta kişilere insan değil de nesnemişçesine davranılmaktadır. Kavramın son boyutu olan düşük kişisel başarı duygularında, olumlu sonuçlar için ne kadar çaba gösterilirse gösterilsin sürekli başarısız durumlarla karşı karşıya kalındığı ifade edilmektedir (Tümekaya,1996:78).

Çağımızda Maslach ve arkadaşları tarafından yapılan üç boyutlu tanım tükenmişlik için en çok kabul gören tanımdır. Bu üç boyut, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak adlandırılmıştır (Izgar, 2003).

2.2.2.1 Duygusal Tükenme

Maslach tarafından tükenmişliğin en önemli safhası, hatta kalbi olarak kabul edilmiş olan duygusal tükenme safhasında kişide duygularının kölesi olma, diğer insanların duygusal taleplerinden oldukça fazla etkilenme, tüm enerjisini ve gücünü bu isteklerin karşılanması için harcama hali görülür (Maslach,1982:3)

Çalışanların hem fiziksel hem de duygusal yönden çok yorulduklarını ve tamamen tükendiklerini hissetmeleri bu boyutun özelliğidir ve bu yüzden de işlerinde eskisi gibi bir enerjiye sahip olamayacaklarını ve eskisi gibi hizmet veremeyeceklerini düşünürler. Duygusal tükenmişlik yaşayan kişilerde yorgunluk, sabahları uyandıklarında, hala uyumadan önceki yoğunluğuyla devam etmekte olduğundan yeni bir proje veya hizmet için enerjileri yoktur (Maslach ve Leiter, 1997).

Kişilerin normalden fazla çalışmaları neticesinde, işlerinin gerektirdiği şartları yerine getiremez hale gelmeleri duygusal tükenmişlik olarak tanımlanır (Işıkkhan,2004:51).

Tükenmenin bir boyutunu, genellikle çalışan kişilerde diğer insanlarla iletişimde bulunurken ve onlara yardım ederken, duygusal ve psikolojik isteklerin fazla olması yüzünden ortaya çıkan bitkinlik hali oluşturur (Girgin ve Baysal, 2005).

Çokluk'a göre en önemli boyut olan duygusal tükenme boyutu hem fiziksel hem duygusal yorgunluk durumlarını ifade ettiği için tükenmişlik kavramının merkezi konumundadır. Tükenmişliğin tanımı içerisinde yer alan üç boyutta birçok araştırmaya konu olmasına rağmen genel kanı, duygusal tükenme boyutunun temelde yer aldığı, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarının bu boyuta bağlı olan ve gerisinden gelen vagonlar gibi olduğu düşüncesidir (Çokluk, 2003).

Duygusal tükenme, bireyin duygusal desteklerinin tükendiğini fark etmesinden sonra duygusal bir bitkinlik hissetmesi ve bunun sonucunda çalıştığı kurumda amirlerine karşı önceleri olduğu seviyede verici ve sorumlu davranmadığını düşünmesidir. Stres ve endişe duygusunun üstesinden gelemeyen birey için bir sonraki iş gününde işe gitmek çok zor geldiğinden; sonucunda işe gitmeme, iş yerine zamanında gelmeme, psikosomatik rahatsızlıklar sebebiyle işe gelmeme, işi bırakma gibi hem çalışan hem de iş yeri açısından verimsiz sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Çalışkur, 2007).

2.2.2.2 Duyarsızlaşma

Tükenmişliğin ikinci boyutunu oluşturmakta olan duyarsızlaşma safhasında hizmeti sunan birey, hizmet verilen kişiye bir eşya ya da bir nesneymiş gibi davranmaktadır. Hizmet verilen kişiye karşı içinde bulunulan bu durum farklı yönlerle çalışılan örgüte de yönelmektedir. Yani kısaca; birey hem hizmeti sunduğu kişiye hem de çalıştığı örgüte karşı soğuk ve umursamaz davranmaktadır. Hatta onları alaya alan bir davranış hali içine girmektedir (Çalgan vd., 2009).

Duyarsızlaşma boyutuna çalışanlar insanlara karşı oldukça ilgisizdirler ve onlara cansız birer varlık, birer nesne gibi davranmaktadırlar. Tükenmişlik

sendromuna yakalanan kişi, insanlarla arasına duygusal bağları engelleyecek nitelikte bir duvar örmekte ve bu şekilde insanlara karşı soğuk hatta kaba davranabilmektedir. Onların isteklerine karşı gerekli özeni gösterememekte ve zamanla bu boyut bir hale gelir ki çalışan, insanlardan nefret etmeye başlar. Bu da diğer insanlara karşı tamamen duyarsız bir hal almasına neden olur (Erçevik, 2010).

Tükenmişliğin bu aşamasında birey başkaları hakkında olumsuz düşünce tarzı geliştirir. Taşıdığı bu düşünce ve onun sonucundaki yanlış davranışlar nedeniyle sonrasında kendini suçlu hissetmeye başlar (Işıkhan, 2004).

Kişilerin iletişim halinde bulunarak hizmet verdiklerine birer eşya gibi davranması, onları aşağılayarak küçük düşürücü sözler söylemesi, umursamaz bir tavır takınmaları durumu duyarsızlaşma kavramını oluşturur. Aslına bakılırsa bu davranışlara sebebiyet veren duygu yabancılaşma duygusudur ve aynı şekilde bu duygunun yanı sıra savunma mekanizması da sebepler arasında yer almaktadır (www.maltepe.edu.tr).

İşlerinden ve iş yerindeki insanlardan uzaklaşıp onlara karşı olumsuz tavır geliştiren duyarsızlaşma yaşayan insanlar, çevrelerini daraltırlar ve o zamana kadar savunuculuğunu yaptıkları ideallerden vazgeçerler (Maslach ve Leiter, 1997). Duyarsızlaşma yaşayan kişilerin mesai arkadaşlarına ve sorumlu kişilerine karşı negatif, alaycı, soğuk ve duygudan yoksun davrandığını ve bunun yanında onları sevmediği belirlenmiştir (Maslach ve Jackson, 1984). Duyarsızlaşma olan bireylerde küçük düşürücü üslup kullanma, insanları sınıflandırma, iş yerinde katı kurallar geliştirme, diğerlerinden sürekli zarar geleceğine kendini inandırma görülr.

Duyarsızlaşma sendromuna yakalanmış bir kişi, diğer insanlarla arasına bir tampon oluşturur. Duyarsızlaşma kişinin diğer insanlara kirli gözlükler arkasından bakmasına da benzetilebilir. İnsanlar hakkında yanlış düşünceler geliştiren, onlardan sadece kötülük geleceğini zanneden kişi bunun sonucunda arkadaş çevresinden uzaklaşır, yalnızlığı arzular (Örmen, 1993:2).

2.2.2.3 Düşük Kişisel Başarı Hissi

Kişisel başarı olgusu, kişinin kendi içerisindeki başarı ve yeterlilik duygularını tanımlayan olgudur. Kişisel başarısızlık kavramı ise bunun zıddı olarak kişinin kendisini işinde yetersiz ve başarısız olarak görerek tatminsizlik duygusuna sahip olmasıdır (Izgar, 2003).

Birey duyarsızlaşma boyutunda başkalarına karşı takınılan soğuk ve ilgisiz tutumu, kişisel başarı boyutunda kendine karşı takınmaya başlar (Maslach,1982). Bireysel başarı, Maslach ve Jackson'a göre, bireylerin çalıştıkları ortamlarda kendilerini yeterli görüp görmemesiyle alakalıdır. Kişilerin kendilerini etkisiz görmeleriyle başlar ve sonuç olarak yapılması gereken görev için kendilerini yetersiz hissettiklerinde hiçbir görevin altından kalkamayacaklarına kanaat getirirler ve çevrelerindeki her şeyin, herkesin onların başarılı olmalarını mani olduğu kanısındadırlar. Yerine getirdikleri görevleri işlevsiz olarak değerlendirirler ve kendilerine olan inançlarının azalmasıyla birlikte çevrelerindeki diğer bireylerin de onlara olan güveni azalır (Maslach ve Jackson, 1984).

Bazı durumlarda kişisel başarı düşüklüğü; duygusal tükenmişliğin, duyarsızlaşmanın ya da her ikisinin kombinasyonunun bir fonksiyonu olarak ele alınmaktadır (Maslach vd., 2001). Bazı durumlarda ise, kişisel başarı duygusal tükenmişlik ya da duyarsızlaşma ile paralel geliyor görünür (Maslach, 2003).

Bireyin kendisi hakkında negatif düşünmesinin sebebi diğer insanlar hakkında beliren negatif düşünce tarzıdır. Birey bu düşünce ve aslında doğru olmadığını bildiği davranışları ile aynı zamanda kendisini de suçlayıp kimsenin onu sevmeyeceğine kendini inandırır. Sonucunda kendini değerlendirip başarısız olduğu sonucuna varır ve işte tam da burada oluşan his tükenmişlik kavramının üçüncü boyutu olan düşük bireysel başarı hissidir.

2.2.3 Tükenmişliğin Belirtileri

Başarılı olabilmek için fazla ve dolu dolu efor sarf eden, her işte, üzerine düşenden çoğunu yapan ve sınırları olmayan kişilerde görülür ve bireyler bu belirtilerin ağırlaştığı dönemlerde, çevrelerindeki her şeyin ters gittiğini düşünüp sebebinin ne olduğunu sorgular. Gerçekte bunun cevabı kendilerinin tükendiğidir

(Baltaş 1997, 77). Tükenmişliğin belirtileri konusunda incelediğinde, tükenmişliğin aniden gerçekleşen bir durum değil, negatif olayların üst üste gelmesi sonucu oluşan bir durum olduğu anlaşılmaktadır.

Tükenmişlik kavramının belirtileri bir sınıflandırmaya tabi tutulmuştur. Sonucunda elde edilen beş adet sınıf şu şekilde sıralanabilir; duygusal belirtiler, davranışsal belirtiler, zihinsel belirtiler, fiziksel belirtiler ve motivasyonel belirtilerdir (Maslach,1982).

2.2.3.1 Duygusal belirtiler

Bireysel seviyede, endişe, hüznün, karamsarlık ve sürekli değişen duygular yaşanır. Kaygılı ve stresli olab bireylerin duygularını kontrol etmekte zorlanır ve sebepsiz yere ağladıkları görülür. Karşıdaki insanla olan iletişimini sınırlandırarak, dinleme ve anlamaya kapalı, sakın, mesafeli ve duygudan uzak davranan bireylerin iş yaşamları açısından, işten memnun olmama ve yetersizlik duygularının yüksek seviyede olduğu görülür.

Tükenmişliğin psikolojik-duygusal belirtileri; diğer insanları eleştirme, insanlarla ilgilenmeme, hayal kırıklığı, sıkılma, depresyon, endişe, umutsuzluk, alınganlık, yabancılaşma olarak sayılabilir. Tükenmişliğin davranışsal belirtileri ise, insanlarla az zaman geçirme, yavaşlık, işinin başında olmama, olaylara kayıtsızlık, kırıncı olma, evde ve işte suskun olma şeklinde kendini göstermektedir (Izgar, 2003:9).

Tükenmişliği hisseden bireylerde görülen belirtiler içerisinde en az belirgin belirtileri olan psikolojik belirtiler; kısıtlanmışlık hissi ve asabi olma, psikolojinin bozulması ihtimalinin yüksek olması, nedensiz tedirginlik hissi, sabırsızlık, özgüvende azalma, kişilere olan düşmanlık hissi, güçsüzlük, enerjide azalma, çalışma ortamında ümitsizlik, diğer çalışanları eleştirme, konulara ilgisiz kalma, aile problemlerinde artış olması, tatminsizlik, hayata negatif bakma, pozitif duygularda azalma, yüzeysel düşüncelerde artış, şüpheli olma ve paranoyaklık, depresyon belirtileri, suçluluk hissetme şeklinde sıralanabilir. Bunun yanında tükenmişliğin

psikolojik belirtileriyle, işten çıkmayı düşünme ve işe devamsızlık yapmayı istemek olarak da karşılaşılabılır (Perlman ve Hartman,1982).

2.2.3.2 Davranışsal Belirtiler

Davranışsal belirtiler çeşitli şekillerde ele alınabilir. Öncelikle kişisel düzeyde olan davranışsal belirtiler; çok fazla hareketli olmaktan kaynaklanan dikkat dağınıklığı, dengesizlik, karar vermede zorlanmak, alkol ve sigara gibi kötü alışkanlıkların kullanımının artması, sakarlık ve dengesiz beslenme şeklinde sıralanabilir. Kişiselden farklı olarak kişiler arasındaki düzey incelemeye alındığında, bu düzeyde önemli olan iki farklı davranış şekliiden ilkinde kişi ani öfke patlamaları ve saldırgan davranışlar sergilemesi neticesiyle ilişkilerine zarar vermektedir. İkincisinde ise kişinin kendisini yalnızlaştırması, kendisini çevreden soyutlaması, mesafeli ve duygusuz davranışlar sergilemesi şeklinde ortaya çıkmaktadır. Ayrıca bu kişilerin üslupları da farklıdır ve çevrelerindeki diğer insanları üzecek ve kıracak boyuta gelebilmektedir. İş hayatı açısından ele alındığında, üstleriyle ya da diğer çalışanlarla sürekli bir çatışma halinde olan ve sık sık tartışmalara girdikleri gözlenen bu kişilerin çalışma performansları genellikle düşük olmakta, bunun sonucunda da verimleri düşmekte, yaptıkları işin kalitesi azalmakta ve iş hataları artmaktadır. Kişiler oldukça monoton bir çalışma sergilemekte ve bunun önemli bir sonucu olarak da çalışılan iş ortamında oldukça az zaman geçirmeye başlamaktadırlar.

Çam'a göre, duygusal ve davranışsal tükenmişlik belirtileri şöyledir (Çam, 2012:155);

- Çabuk öfkelenme
- İşten uzaklaşma, nefret etme
- Birçok konuda şüphe ve endişe duyma
- Alıngan olma, takdir edilmediğini düşünme
- İş doyumsuzluğu, işe gelmeme
- İlaç, alkol, sigara vb. alma eğiliminde olma veya alımını artırma

- Kendine olan güvenini ve saygısını kaybetme
- İçinde yaşadığı ortamlardan (aile, arkadaş çevresi gibi) uzaklaşma
- İçer kapanma, sıkıntı
- Suçluluk duyma
- Çaresizlik, işine konsantre olmada güçlük çekme, kolay ağlama
- Unutkanlık
- Kendi içine dönük olma
- Örgütlemeye yetersizlik
- Rol çatışması yaşama, görev ve kurallara uymama
- Görevlilere fazla güvenmeme, onlardan kaçınma
- Kuruma karşı ilgisiz davranma
- Bazı işlerini erteleme veya sürüncemede bırakma
- Başarısızlık hissi
- Çaresizlik
- Hizmet verdiği insanlara karşı küçümseyici, alaycı tavırlar içinde olma
- Değişime direnç gösterme
- Sık sık işten ayrılmayı düşünme

2.2.3.3 Zihinsel Belirtiler

Burada ise; zihinsel aktivitelerde yavaşlama, dikkatsizlik, unutkanlık, plan-programsızlık, sürekli yanlışlıklar yapmak, yaratıcılığın azalması, tekdüze düşünce yapısı, sosyal iletişim ve karar verme yeteneklerinde düşüşler görülür, yalnız kalma sonucu oluşan problemleri çözme yeteneğinde azalmalar oluşur. Tükenmişlik sendromunun önemli bir göstergesi iş arkadaşlarıyla iletişim seviyesinin düşmesidir ve bunun sonucu olarak iletişim, negatif, kötümser, empati yoksunu, zayıf ve kalıplaşmış bir hal alır. Birey bu çeşit iletişimde çevresinden ister istemez uzaklaşır ve bu durum onun çevreye olan güvenini bozmaktadır. Çevresindekilerden şüphe etmeye başlayan bu bireyler iş bakımından, çalışma ortamında kendilerini güçsüz hissetmekte, destek alamamaktadırlar ve kendilerini şanssız bireyler olarak görürler. Öz güvendeki azalma onları beceriksizleştirerek çalışma performanslarını düşürür.

Mesai arkadaşlarına ve yöneticilerine karşı öfkeli ve kırıncı olurlar. Sonucunda ise devamlı iş yerini ve iş arkadaşlarını suçlamaya başlarlar (Bacon, 2009).

Tükenmişliğin ruhsal belirtileri; değer yargılarından ve inançlarından şüphe duyma, hayatında büyük değişiklikler yapması gerektiğini düşünme, boşanma, işinden ayrılma gibi, alkol, ilaç bağımlılığı, acıma duygusunun kaybı olarak sayılabilir (Izgar, 2003).

2.2.3.4 Fiziksel Belirtiler

Tükenmişliğin fiziksel belirtilerini üç ana grubundan ilki fiziksel yakınmalardır; baş ağrısı, iskelet rahatsızlıkları, sinirlerde gerilmeler, bitkinlik ve sık sık hastalanma ve hastalanma endişeleri, sık sık fiziksel kontroller, boğaz kurulukları, nefes darlıkları, kilo kaybetmeler, uyku bozuklukları ve cinsel sorunlardır. İkinci grup ise psikosomatik yakınmalar olup bunlar da kalp problemleri, mide problemleri, akciğer problemleri, şeker hastalığı ve astım belirtileridir. Son grup olarak da fizyolojik tepkilerlerden hipertansiyon, kolesterol düzeyinde artma ve aşırı terlemeden dolayı deride his kaybetme örnek olarak gösterilebilir.

Tükenmişlik önce fiziksel olarak hafif sinyallerle kendisini; yorgunluk ve bitkinlik hissi, baş ağrısı, uyuşukluk, uyku bozuklukları olarak belli eder. Önceden müdahale edilmediği takdirde ilerleyen süreçte; kronik soğuk algınlıkları, enfeksiyonlara karşı dirençte düşüklük, kilo kaybetme ya da şişmanlama, vücutta oluşan sızılar ve genel bir ağrı hali, solunum yapmada güçlük yaşanması, yüksek tansiyon ve kolesterol sorunları, bağırsak ve mide hastalıkları, çeşitli cilt hastalıkları ve de kalp çarpıntısı oluşmaya başlayabilir (Çam, 2012).

Tükenmişliğin fiziksel belirtileri; kalp ritminin bozulması, uykusuzluk, hastalıklara karşı vücut direncinin olmaması, sersemlik, mutsuzluk şeklinde sayılabilir (Izgar, 2003).

2.2.3.5 Motivasyonel Belirtiler

Motivasyonel belirtiler bireysel düzeyde ele alınırsa, kişilerdeki ilgi ve merak azalması dikkat çekmekte ve kişilerde hayal kırıklıkları ve şaşkınlıklar artarken, ideal ve isteklerde azalma görülür, sık sık yakınmalar ve hoşnutsuzlukları dile getirmeler baş gösterir. Hiçbir yeni duruma cesaret ve istekleri yoktur. Diğer insanlarla olan ilişkilerinde diğerlerinin düşünce ve fikirlerine önem vermezler. Mesleki açıdan ise işe gelme konusunda oldukça isteksizdirler.

2.2.4 Tükenmişliğin Evreleri

Tükenmişlik 12 süreçte incelenebilir. Bu süreçler tükenmişliğin içerisinde görülebileceği gibi, sadece bazıları da tükenmişlik yaşayan kişilerde fark edilebilir (Bacon, 2009).

- Kendini kanıtlama çabası: Tükenmişlik yaşayan kişiler genellikle obsesif bir şekilde kendilerini kanıtlama çabasına girerler. Bu istek iş arkadaşlarına ve kendisine zor şeyleri dahi başarabileceğini gösterme isteğinden kaynaklanabilir.
- Aşırı çalışma: Zor olanı başarma isteğinden dolayı kişinin fazla çalışmasıdır.
- İhtiyaçlarını göz ardı etme: Bu seviyede her bireyin ihtiyacı olan uyuma, yeme içme, sosyal ortamlara katılma gibi isteklerinin ihmal edildiği görülür.
- Kişinin yaşadığı stresin sebebini anlayamaması: Bu dönemde kişi yaşadığı problemlerin sebebini anlayamaz. Ancak problemler panik ya da rahatsızlık hissi vermeye başlayınca, tükenmişlik yaşayan insan bunu bir tehdit olarak algılamamak için görmezden gelir.
- Değerlerin değişime uğraması (arkadaşların ve hobilerin bırakılması): İşte çok çalışma hali arkadaşlar, hobiler gibi geleneksel değerlerin değişmesini gerektirmektedir. Bu fazda olan bireyin başarı ölçümü sadece işte olan başarısıdır.
- Ortaya çıkan problemlerin inkârı: Bu dönemde olumsuzluk ve agresyon açıkça belli olmaktadır. Kişi yaşadığı problemleri zaman ve eleman yetersizliği gibi dış faktörlere bağlamaktadır.

- Sosyal yalıtım: Bu dönemde tükenen kişilerde sosyal ilişkilerin azalması ve alkol vb. ürünlerin kullanımında artışın gözlenmektedir.
- Davranışların değişmesi: Bu fazda olan kişilerde tükenmişlikten kaynaklanan davranış değişiklikleri artık yakın çevresi ve sosyal etkileşimde olduğu kişiler tarafından da algılanır ve onların da tükenen kişiden uzaklaşması söz konusudur.
- Duyarsızlaşma: Bu fazda kişi dünyaya hiçbir katkısının olmadığını, hiçbir şey yapamayacağını düşünür. Kendine güveni azalmıştır.
- Boşluk hissi: Kişi psikolojik olarak anlamsızlık hissetmektedir. Bu durum onu daha çok ilaç ya da alkol kullanımına itebilir.
- Depresyon: Bu fazda kişi umutsuz, kaybolmuş ve tükenmiş hissetmektedir. Gelecekte bir beklentisi kalmamıştır.
- Tükenmişlik: Bu seviyede kişi tamamen umutsuzdur. Fiziksel ve ruhsal olarak çöküntü yaşadığı gözlemlenir, profesyonel yardım alması gerekmektedir.

2.2.5 Tükenmişliğin Nedenleri

Bireyi tükenmişliğe yönelten faktörlerin incelenmesi mesleki tükenmişlik kavramını anlamak için gereklidir (Işıkkhan, 2004).

Tükenmişliğe yol açan bireysel nedenlere ilişkin olan faktörler kişilik özellikleri, kişinin beklenti düzeyi, dış kontrol odaklı olma, kendine yeterlilikten yoksun olma ve demografik özellikler şeklinde Sarıkaya (2007) tarafından beş grupta sınıflandırılmıştır. Genel olarak baktığımızda bu faktörler, kişisel nedenler ve örgütsel nedenler olmak üzere iki ana gruba ayrılarak incelenebilir.

2.2.5.1 Kişisel Tükenmişlik Nedenleri

Tükenmişliğin yaşanmasındaki farklılıklar bireylerin sahip oldukları kişilik özelliklerinden kaynaklı olarak ortaya çıkarmaktadır (Dönmez, 2008). Aynı olay

karşısında bireylerden biri çok fazla etkilenirken diğer bireyin etkilenmesi az olabilmekte yani bu bize kişisel özelliğin tükenmişlikte farklı algılanabildiğini göstermektedir.

Kişilik özellikler sebebiyle, ayrıca tükenmişlik kavramının kapsamının içinde bulunması münasebetiyle bazı duygusal ve psikolojik ihtiyaçlarının tatminini isteyen insanların bu duyguları arasında saygı duyulma, herkes tarafından sevilme, başarılı olma, örnek gösterilme vb. duygular yer alır. Bu duygu ihtiyaçlarının tatmininin sağlanmaması durumunda, kendilerini tükenmiş olarak hissedebilmektedirler (Maslach, 1982).

Tükenmişliğin nedenlerinden bazıları da kişinin çevresinde onu destekleyecek sosyal çevresinin olmayışıdır. Maslach'a göre evli insanlar, evli olmayan insanlara ya da alternatif hayat tarzı olan insanlara (beraber yaşama gibi) göre tükenmişlikten daha az etkilenmektedirler. Bunun yanısıra çocuğu olmayan insanlar ebeveynlere göre daha çok tükenmişlik yaşamaktadırlar. Ebeveynler, çocukları ile yaşadıkları problemleri çözmedeki tecrübelerini iş ortamında da kullanabilmelerinden kaynaklı olarak daha az tükenmişlik yaşamaktadırlar. Ailenin sevgisi ve desteği ebeveynin tükenmişlik yaşamasına engel olabilmekte ayrıca evlilerin işe bakış açısı bekarlara göre farklı olmaktadır. Evli çalışanların kendileri ile birlikte sorumlu oldukları kişilerin olması işe, güvencesi, maaşı ve faydaları açısından bakmalarına neden olmaktadır (Maslach, 1982).

Ayrıca kişinin demografik özellikleride tükenmişlik nedeni olabilmektedir. Tükenmişlik sendromu kariyer aşamasının daha başlangıcında ve oldukça genç yaşlarda görülmeye başlar. Chernis'e göre uzun vadede oldukça olumsuz sonuçlar doğurabilmekte olan tükenmişlik sendromu, bunun yanı sıra mesleğin daha sonraki aşamalarında ve ilerleyen yaşlarda görülmesi halinde de, insanları oldukça negatif bir şekilde etkilemektedir. Genç yaşlarda çalışma hayatına başlayan kişiler tükenmişlikle mücadele edemeyebilirler, fakat daha yaşlı kişilerin zamanla tükenmişlikle mücadelede başarılı oldukları görülmüştür (Özkaya 2006,37; Riolli ve Savicki 2006).

Tükenmişlik ile cinsiyet arasındaki ilişki birçok çalışmada incelenmiş ve bu çalışmaların sonucunda duygusal tükenmişlik halini kadınların erkeklere nazaran

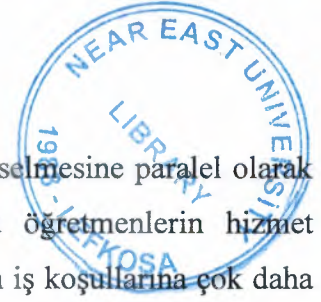
daha çok yaşadıkları saptanmıştır. Diğer taraftan bazı araştırmalarda cinsiyetin tükenmişliğe etki etmediğine ilişkin veriler de bulunmuştur (Arabacı ve Akar 2010; Ardiç ve Polatçı, 2008).

Maslach cinsiyet ile tükenmişlik arasında anlamlı fark olmadığını kadın ve erkeklerin aynı oranda tükenmişlik yaşadığını belirtmekte, ek olarak kadınların “duygusal tükenmişlik” boyutunda erkeklerden daha fazla tükenme yaşarken; erkeklerin “duyarsızlaşma” boyutunda kadınlardan daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını eklemektedir. Bunun nedeninin ise kadın ve erkeklerin yetiştirilme tarzlarındaki farklılıktan, kadınların hizmet verdikleri kişilere karşı daha duygusal yaklaşmasından, erkeklerin ise hizmet verdikleri kişilere karşı mesafeli davranmasından kaynaklanıyor olabileceğini savunmaktadır (Maslach, 1982).

Yapılan araştırmalarla bekâr insanların evli insanlara göre daha fazla tükenmişlik sendromuna yakalandığı ortaya konulmuş bir gerçektir. Bu iki grup arasında yer alan grup ise dul insanların oluşturduğu gruptur. Arabacı ve Akar (2010); Ardiç ve Polatçı (2008) çalışmalarında, düzgün ve uyumlu bir aile yaşamının tükenmişlik hissini oldukça azalttığını ortaya çıkarmışlardır. Eşlerin birbirlerini duygusal yönden desteklemeleri bu durumda etkili olmaktadır.

Çalışma süresi ve tükenmişlik arasında da bir ilişki bulunmakta olup; 6-10 yıl süreyle çalışan okul yöneticilerinin, 16 yıl ve üstü çalışan yöneticilere göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir (Yıldırım, 2009). Çalışma süreleri arttıkça duygusal tükenmenin azaldığı görülmektedir (Aras, 2006).

Eğitim düzeyi ilerledikçe tükenmişliğin azalacağı yanlış bir ön yargıdır aksine, araştırmalarda eğitim seviyeleri yüksek çalışanların daha fazla tükenmişlik rapor ettiklerini belirlemiştir. Bunun temel nedeni farklı eğitim düzeylerindeki çalışanların farklı işlere girmesi olarak açıklanabilir. Farklılıklar sadece eğitim düzeylerinde değil, iş yerleri ile de alakalıdır. Duygusal tükenmişlik sorunlarını diğer eğitim kademelerine göre daha sık yaşayan yükseköğretim mezunlarının tükenmişlikle mücadelede daha etkin ve başarılı oldukları da saptanan bir gerçektir (Özkaya 2006:39). Duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada eğitim düzeyinin önemi Cemaloğlu ve Şahin (2007)’in yaptıkları çalışma ortaya konmuş, eğitim düzeyi düştükçe bu iki olumsuz durumun artış gösterdiği gözlemlenmiştir. Bunun tam aksi olarak, duygusal



tükenmişlik ve de duyarsızlık oranları eğitim düzeyinin yükselmesine paralel olarak azalmasının sebepleri arasında; yüksek öğretim mezunu öğretmenlerin hizmet öncesinde beklentilerini yüksek tutmaları, gelişen ve değişen iş koşullarına çok daha iyi uyum sağlayabildikleri ve de hizmet öncesinde mesleklerine diğer eğitim düzeyindeki insanlara göre çok daha iyi hazırlanmaları vardır.

Yapılan araştırmaların büyük çoğunluğuna bakıldığında eğitim arttıkça tükenmişlikte artış olduğu görülmektedir (Sağlam ve Çına, 2008).

Bundan dolayı çok başarılı olmak için yoğun ve dolu bir programı olan, her çalışmada gereğinden, istenilenden dahafazlasını yapan, sınırlarını tanımayan kişilerde genellikle tükenme belirtisi görülmektedir. Verilen tüm görevleri büyük ya da küçük en iyi şekilde yapmak isteyen kişinin mükemmellik isteği ihtiyaca dönüşür ve bu mükemmel olma ihtiyacı kişide kalıcı cesaret kırıklığı ile sonuçlanır (Baltaş ve Baltaş, 2000)

İdealistlikle ortaya çıkan tükenmişlikte, kişinin bağlandığı yaşam tarzı ya da ilişkiden beklediklerini elde edememesi sonucu yorgunluk ve hayal kırıklığı içerisine girdiği görülmektedir. Bazı durumlarda, bireyin beklentilerinin gerçek dışı olması gerçek dünya ile olan iletişimini zedelemekte ve tükenmişlik yaşamasına neden olmaktadır.

2.2.5.2 Örgütsel Tükenmişlik Nedenleri

Bireyler için yoğun iş taleplerinin olduğu, ilerleme olanaklarının bulunmadığı, yeterince ödüllendirilmedikleri, yaptıkları iş üzerinde kontrol sahibi olamadıkları, çalışma gruplarının bulunmadığı, değer çatışmalarının yaşandığı çalışma ortamları oldukça yıpratıcıdır (Sürgevil, 2006: 1).

Tükenmişlik Maslachve Leiter (1997)'e göre daha çok işle ilgili sebepler yüzünden meydana gelmektedir. Söz konusu iş ortamı ile ilgili sebepler ise şöyledir.

2.2.5.2.1 İş Yüğü

İşin zor olması ve daha fazla zaman gerektirmesi nedeniyle aşırı iş yükü, tükenmişliğe sebep olmaktadır. Yüksek iş yükü ve düşük iş kontrolünde tükenmişlik

artarken, düşük iş yükü yüksek iş kontrolü ve iş yükü iş kontrolü dengesinde azalmaktadır.

2.2.5.2.1 İşini Yaparken Söz Sahibi Olma

İnsanlar yaptıkları işte gerekli olan yerlerde söz sahibi olamadıklarını gördüklerinde bu durum çeşitli problemlerin ortaya çıkmasına neden olur. Çalışanların her konuda sınırsız söz sahibi olmasında aynı şekilde sorunlara neden olabilir. Ayrıca ortamında tüm çalışmaların en ince ayrıntısına kadar kontrol edilmesi de çalışanları tükenmişlik yaşamaya itmektedir.

2.2.5.2.2 Yetersiz Ödüllendirme

İnsanlar çalıştıkları işin onlara para, prestij ve gelecek güvencesi sağlamasını beklemekte ve çalışılan kurumun bunları sağlamadığı durumda birey işini zevkle yapmamaktadır. Bunun sonucunda birey mesleğinin kendisi ve hizmet verdiği kişiler için ne kadar önemli olduğunu düşünmeyip yaptığı işle aldığı ücreti kıyaslama yoluna gitmektedir (Schaubroeck ve Merritt, 1997:741).

2.2.5.2.3 İş Ortamının Özellikleri

İş ortamında çalışanlar arasında sıcak ilişkilerin olmayışı ve takım çalışmasına kurumun önem vermemesi, insanların iş ortamı ile bağlantısının kopmasına ve onların tükenmişliğe yöneltmesine sebep olmaktadır.

2.2.5.2.4 Örgütle İlgili Kararlara Katılamama

Alınan kararlar hakkında organizasyonun çalışanlara bilgi vermemesi halinde çalışanların organizasyonun şeffaf ve dürüst olduğuna dair düşünceleri

zedelenecektir. Bunun sonucunda insanlar çalıştıkları kurumunun başarısı ve yetisi hakkında şüpheyeye düşmektedirler.

Kurter'e göre, örgütsel tükenmişliğin sebepleri şu şekildedir (www.bukam.bahcesehir.edu.tr):

- Çok fazla ya da çok az düzeydeki çalışma temposu
- İşte yükselme ve terfi ile alakalı zorluklar
- Kişinin kendi kaderini belirleyememesi
- Rol karmaşası
- Kaynakların azlığı
- İşyeri ortamının uygunsuz olması
- Ücretin azlığı

İş büyüklüğünün artması da buna bağlı olarak bazı sorunlar meydana getirmektedir. İş ortamından kaynaklanan tükenmişliğin nedenleri olarak iş arkadaşları ve hizmet verilen insanlarla geçirilen zamanın uzaması, hizmet verilen kişi sayısının artması, bu kişilerin büyük sorunlarının olması, sık ve yüz yüze iletişim kurulması da sayılabilir.

2.2.6 Tükenmişlikte Başa Çıkma Yolları

Tükenmişlikle başa çıkma yolları üzerine yapılan çok sayıda araştırma özellikle insanların işleriyle ilgili sorunlarla başa çıkabilmesinin yollarının üzerinde durulduğu eğitimlerde yoğunlaşmıştır. Bu eğitimlerde genel olarak insanların sorunlarla başa çıkabilmeleri için kapasitelerinin artırılması ve sorunların çözümü için takım halinde çalışmaların önemi üzerinde durulmaktadır.

Tükenmişliğe müdahale için bazı araştırmalar gerçekleştirilmiştir. Araştırmalar sonucunda bu müdahalede kişiye yönelik çözüm yollarının yanı sıra işin gerçekleştirildiği ortama yönelik de çözümler üretmenin önemli olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca tükenmişlik ile mücadele için en etkili yöntemin kişinin eğitimi ve de yönetsel uygulamaların birlikte yapılması olduğuna ulaşılmıştır. Maslach ve Leiter'in iş-birey uyumu modelinde, iş yükü, kontrol, ödül, çevre, adalet ve değerler

olarak belirtilen, iş yaşamının altı alanını değiştirmek için gerekli olan yönetsel girişimlerin başarılı olabilmesi için kişiye gerekli bireysel beceri ve davranışları sağlayacak eğitimsel girişimlerde bulunulması şarttır. Bütün bunların sonucunda ortam ve bireyin birlikte geliştirilmesi gerekliliği haiz olmaktadır (Maslach ve Leiter,1997).

Kişilerin işe bağlılığını artırmak için, bu şekilde bireysel ve yönetsel girişimlerin birlikte değerlendirilmesi, diğer yöntemlere göre daha çok başarı sağlayan bir yöntemdir. Tükenmişlik kavramının tersi ve pozitif karşılığı olarak nitelendirilen durum; işe bağlılıktır. Bu kavram iş hayatındaki kaliteyi artırma ve bu kalitenin devamlılığını sağlama amacı ile de bir uyum içerisindedir. İş ortamlarının onların motivasyonlarını artıracak, enerjilerini olumlu yönde etkileyecek nitelikte olması çalışanların iş verimliliğinin artması ve sağlıklarının korunması için gereklidir (Leiter ve Maslach, 2000).

2.2.6.1 Tükenmişlikle Başa Çıkmada Bireysel Önlemler

Maslach'a göre tükenmişlikle mücadele edebilmek için aşağıda belirtilenler de yapılabilir (Maslach, 1982):

- Gerçekçi hedefler belirleyin: İnsanlara yardım sektöründe çalışan bireyler genelde “insanlar için dünyayı huzurlu, sağlıklı, mutluluk dolu bir yer haline getirme” gibi gerçekleşmesi mümkün olmayan ideallere sahip olmaktadır. Fakat bu tür idealler, ne kadar çok çalışılırsa çalışılsın biranda gerçekleşecek olaylar değildir. Bu yüzden bu tür hedefler yerine kısa sürede gerçekleştirilebilecek somut hedefler (Bu hafta A ile başlayan tüm dosyalar gözden geçirilecek, yeni meslektaşlar ile tanışılacak vb.) belirlemek tükenmişliği engelleyecektir.
- İşinizi yaparken farklı yöntemler deneyin: Bu yöntem sayesinde rutinlikten kurtulunur ve aynı işi farklı yoldan yapmak psikolojik açıdan bireye özerklik ve özgürlük kazandırabilir.
- İş ortamında kısa süreli molalar verin: Kısa molalar sayesinde birey dinlenir ve üzerindeki gerginlikten ve yorgunluktan sıyrılmış olur.

- Olayları kişisel algılamayın: Çalışma ortamında birey hizmet verdiği kişilerin problemlerini zamanla kendi problemi gibi benimsemekte ve etkilenmektedir. Bunu engellemek için bireyin olaylara objektif açıdan bakması gerekmektedir. Ayrıca işi iş ortamında bırakmak, insanların problemlerini eve getirmemek duygusal stresi azaltacaktır.
- İşinizde başarılı olduğunuz tarafları görün: Bir gün boyunca iyi şeyler yapmak bireyi olumlu yönde motive edecektir. Ayrıca iş ortamı haricinde de olumlu şeyler yapmak kişinin kendini huzurlu ve mutlu hissetmesini sağlayacaktır.
- Kendinizi tanımaya çalışın: Birey kendini tanımak ve anlamak için kendine içsel bir bakış açısı kazandırmalıdır. Bu şekilde hangi sorunların onu strese soktuğunu ne hissettiğini ve stresle nasıl başa çıkmaya çalıştığını görebilecektir.
- Dinlenin ve rahatlayın: Herkesin dinlenmek ve rahatlamak için seçtiği yöntemler vardır. Bazısı meditasyon sayesinde dinlenirken, bir başkası farklı bir şekilde rahatlama yolu seçer. Önemli olan dinlenmek için neyin yapıldığı değil, kişinin stresini azaltıp azaltmadığıdır.
- Hobiler edinin, arkadaşlarınızla vakit geçirin: Tüm hayatı işinden ibaret olan insanların işlerinde problemlerle karşılaşması, tüm hayatlarını altüst etmektedir. İş hayatının dışında özel bir hayatın olması ve bu hayatın birey tarafından zenginleştirilmesi bireyin tükenmişlik yaşamasını engelleyecektir.
- İşinizi değiştirin: Yapılan tüm çalışmalar ve gösterilen tüm çabaların ardından tükenmişlik durumu sona ermemiş ve devam ediyorsa bu adımda işin değiştirilmesi etkili olabilmektedir. Sadece iş ortamının değil, işin içeriğinin yani başka bir dala yönelmek burada önemli olan konudur. Aksi halde değiştirilen iş ortamının ardından tükenmişlik durumu devam edecektir ancak değişiklikler her zaman iyi sonuçlar doğurmamaktadır. Bu sebeple değişiklik yaparken beklentilerin gerçekçi olması ve sonucun iyi olmayacağı durumlara karşı hazırlıklı olmak gerekmektedir.

Diğer taraftan Johnstone (1999), tükenmişliği önlemek için aşağıdaki stratejileri geliştirmiştir:

- Tükenmişliğin farkında olmak: Çalıştığı ortamı bilenler önlemlerini daha kolay alabilirler.
- Kendini yönetmeyi öğrenmek: Stres belli bir noktaya kadar iş performansını yükseltir. Kişinin ara sıra stresinin hangi noktada olduğunu kontrol etmesi gerekir. İş yükünün normalin üstüne çıkarak aşırıya kaçması durumunda yükün azaltılması, başarılı olmak için iyi bir seçenektir.
- Stres sebeplerini belirlemek: Pozitif ve negatif faktörleri belirleyip, bu etkenlere çözüm yolları geliştirin. Bir sorunu çözmeye yönelik başlangıç yapmak bile kendinizi iyi hissetmenizi sağlar.
- Beklenti ve yükümlülükleri kontrol etmek: Aşırı yükümlülüklerden kaçınmak için işlerinizi azaltmaya çalışın. Yüklendiğiniz işleri yerine getirmediğinizde sonuçlarının ne olacağını düşünün ve öncelikli olanlara daha fazla önem verin.
- Israrcılık ve müzakerecilik özelliklerini geliştirmek: İnsanlara karşı açık olmanız ve yerine getiremeyeceğiniz sözler vermemeniz gerekir.
- Sizin için olumlu ve olumsuz şeyleri belirlemek: Olumlu ve olumsuz şeylerin bir denge içerisinde olmasını sağlayın. Dengenin bu hali duygusal dengedir ve bu dengenin zaman içerisinde bozulması durumu, iç kaynakların tükenmesine neden olur, sebeple de kişinin kendisine zaman ayırmayı bilmesi gerekir. Ancak bu durum bencillik olarak düşünülmemeli aksine dengenin yerli yerine oturtulması için gerekli bir durum olarak algılanmalıdır.
- İşteki başarı ölçütlerini belirlemek: Sizin için değerli olan şeyleri hedef olarak belirleyin ve bu hedeflere ulaşmak için yapmanız gerekenleri ve kat etmeniz gereken yolları mutlaka öğrenin.
- Yardım ve destek ağının kurulmasını sağlamak: Tükenmişlik bireyin sorunu olmakla birlikte çalışılan grubun da sorunudur. Sorun genellikle işin doğasından kaynaklandığından dolayı, destek ve yardım ağları kurulması için çaba göstermek olumlu etki yaratacaktır.

2.2.6.2 Tükenmişlikle Başa Çıkma Örgütsel Önlemler

Örgütsel tükenmişlikle başa çıkmanın birçok yöntemleri vardır. Bu yöntemler Tablo 2.2’de sıralanmıştır (Taycan vd., 2006).

Tablo 2.1: Örgütsel Tükenmişlikle Başa Çıkma Yöntemleri.

• Gerekli olduğu durumlarda yardımcı personel ve ek donanımdan yardım almak, • Karar vermede serbest olma olanaklarını artırarak kararlara olan katılımı artırmak, • İş için gerekli olan sorumluluğu belirleyerek bu sorumluluğu ve yetkiyi bir denge seviyesine oturtmak, • Hakkaniyetli bir ödül sistemi geliştirmek, • İş yükünün aynı kişilerde birikmesini önlemek için zor işlerin eşit olarak dağıtılmasını sağlamak, • Örgütsel değişimi sağlamak, • Takım çalışmalarını desteklemek, • Örgütsel bağlılığı sağlamak, • Örgüt içerisinde düzenli bir çalışma yönetim sistemi kurmak, • Görev tanımlarını açık ve net olarak belirlemek • Örgüt içi iletişimin yeterli düzeyde ve kaliteli olmasını sağlamak, • Kişisel gelişim ve dinlenmeye önem vermek, çalışma saatleri içerisinde bunlara yeterli zaman ayırmak,	• Öğle yemeği ve dinlenme aralarını rahatlatıcı ve iş ortamından uzaklaştırıcı yerlerde vermek, • Kişileri yeni görevlere atamak, • Üst yönetim desteğini sağlamak, • Yetki devri ile astların yaptıkları iş konusunda yönetsel beceri sahibi olmalarını sağlamak, • Sık sık pozitif geri bildirim vermek, • Çalışma saatlerinde iyileştirme yaparak uzun çalışma saatlerini kısaltmak, • Örgüt içi danışmanlık hizmeti vermek, • Yerinde bir terfi politikası izlemek, • Hizmet içi eğitimler planlamak, • İş yerinde sosyal destek amaçlı gruplar kurmak.
--	---

Kaynak: Izgar, 2001: 42

Örgütsel bağlamda tükenmişliği önlemek için yapılması gereken diğer çalışmalar çalışanlara yaptıkları işin sonuçları hakkında geribildirim sağlanması, görevlerini yerine getirirken işlerinde rahat karar verebilme ortamının oluşturulması, onlardan istenen görevlerin açık ve anlaşılır olması, onlara her konuda destek olunması, kişisel beklentilerinin göz önünde bulundurulması olarak sıralanabilir (Maslach ve Jackson, 1984:153).

Kaçmaz' a göre, tükenmişlikle başa çıkmada alınacak örgütsel önlemleri dört grupta ayırmıştır (Kaçmaz, 2005) Bunlar:

- Devlet Tarafından Yapılması Gerekenler: Türkiye'de eğitim yerlerinin çağdaşlıkla uygun olarak örgütlenmesi için öğretmenlerin yapmaları gerekenleri ve yetkilerini tanımlayan gerekli yasal düzenlemelerin yapılması ve hayata geçirilmesi, bunların yanında demokratik, yatay sorumluluk ve yetkileri paylaştıran yönetim yaklaşımının benimsenmesi, sistemdeki ödüllendirme kaynaklarının yükseltilmesi, uzun mesai saatlerinin indirgenmesi, düşük maaş problemlerinin çözülmesi, tatil ve sosyal aktivite imkânlarını arttırmak, personel azlığı problemini çözmek devlet tarafından yapılması gerekenlerdir.

- Amirler Tarafından Yapılması Gerekenler: İşin tanımlamalarının ve kapsamalarının anlaşılır ve açık bir şekilde yapılması, iş ortamına yeni katılan çalışanın uyum sürecinin sağlanması, çalışan ve iş arasında farklılıklar olmaması adına işin çalışana göre yeniden yapılandırılmasının sağlanması, iş bölümlerinin özelliklerine göre etkili olabilecek personelin belirlenip işe alınması, toplantıların düzenli bir şekilde yapılması, ekip içi tartışma ve eleştirilerin dikkate alınması, gerekli çözüm önerilerinin değerlendirilmesi, sorunların çözümlerinin sonraya bırakılmadan problemlerin başında ele alınması, yönetici ile çalışan arasında uçurum olmaması, çalışanın her zaman yöneticiden gerekli desteği göreceği güvenini almış olması, personel için gerekli olan eğitim programlarının düzenli bir şekilde sürekli hale getirilmesi, çalışanların bireysel ihtiyaç ve sorunlarının dikkate alınması, ödül sisteminin yaygınlaştırılması ve alınan kararlar için bir bütünlüğün sağlanması olarak sayılabilir. Tükenme sorunun çözülmesinde yönetim kademesine ve yöneticiye büyük görevler düşmekte ve hoşgörülü, çalışanın sorunlarına önem veren bir yönetici ve katılımcı, dinleyen bir yönetim anlayışı, bu problemin çözümünde oldukça etkilidir.

Tükenmişlik sendromu problemlerinin en başta engellenmesi ve çözülmesi sürecinde işe alım dönemi oldukça önemlidir. Beklentiler ile gerçekleşenler arasındaki fark tükenmişliği etkileyen en önemli etkenlerden birisidir. İşe alım sürecinde hem işverenin hem de çalışanın beklentilerini açık bir şekilde dile getirmesi gerekmekte ve tükenmişliğin azaltılması için yapılacak iş ile çalışan arasında bir uyum sürecinin yakalanması şarttır. Çalışana işin bölümlerinde

kendisine uyacak bölümü seçme hakkı tanınmalıdır. İşletmelerdeki en önemli sorunlardan birisi olan iletişimsizlik sorunu için çalışanla yönetici kademesi sık sık bir araya gelmeli ve üst kademe personel için gerekli olan sosyal desteği sağlamalıdır. Farklı açılardan yararı bir uygulama olan yetki devri ile üst düzey çalışanların iş yükleri hafiflerken, alt düzey çalışanların ihtiyaç duydukları güç ve bağımsızlık sağlanabilmektedir. Bu yönleriyle de tükenmişlikle mücadelede oldukça etkili bir yöntem sayılmaktadır. Çalışanların iş ortamındaki sıcaklık, aydınlık, gürültü seviyesi ve renkler sağlık açısından oldukça önemli olup, ergonomik bir ortamın çalışanlara tahsis edilmesi gerekmektedir.

Bunun yanında tükenmişlikle örgütsel mücadelede; çalışanların ihtiyaçları doğrultusunda, tükenen güç kaynaklarının yenilenmesi için işle ilgili ve teknolojik gelişmelerle ilgili hizmet içi eğitim aktivitelerinin organize edilmesi, işyeri yöneticilerinin aldıkları ve uyguladıkları kararlarda, çalışanların gereksinim ve beklentileri göz önünde bulundurulmalıdır. Ayrıca çalışanların pozisyonunda yükselme olanakları ve prim kaynakların artırılması, çalışanların kişisel ihtiyaçlarının giderilmesi, düzenli toplantılarının organize edilmesi, çalışanların uygun amaçlara yönlendirilmesi, performans değerlendirmelerinin yapılması, çalışanların görev tanımlarının açık ve anlaşılır yapılması, iş ortamının zaman zaman değiştirilmesi, hoşgörölü, adaletli, esnek, dinleyen ve değer veren yöneticilerin eğitilmesi ve işe biçilen ücretlerin iyileştirilmesi örnek olarak verilebilir (Oruç, 2007:28).

- Çalışma Arkadaşları Tarafından Yapılması Gerekenler: Aynı iş yerinde çalışan kişilerin zaman zaman işyeri dışındaki konulardan bahsetmeleri ve birlikte sosyal aktivitelere katılmaları, aralarında daha sağlam ilişki kurulmasını sağlayarak sosyal desteklerini yükselttiği bilinmektedir. Aynı ortamda çalışanların ekip çalışmasının uyumlu olması, aralarında eşit iş paylaşımının olması, hem işin kalitesini artırır, hem de sosyal problemleri engeller. Ekip olarak çalışarak, çıkan sorunlar zamanında, sorun sürekli hale gelmeden çözölmesi gereklidir yani çalışma ortamında karşılaşılan problemlerin ve duygusal zorlukların paylaşılabileceği destekleyici grupların olması her zaman yararlıdır. Kıdemli olan çalışanlar, yeni

başlayan bireylere örnek model olmalıdırlar. Bu sayede çalışma ortamında destekleyici bir ortam yaratmış olunur.

- Aile Olarak Yapılması Gerekenler: İş dışındaki hayatta ailenin ve yakın bireylerin varlığı kişi için çok önemlidir, ayrıca aile sayesinde birey, çalışma ortamı dışında var olduğu ve takdir edildiği bir ortam bulmuş demektir. Kişinin aile yapısı, sosyal çevresi tükenmişlikten uzak durma adına önemlidir. Ailede artan uyumlu birlikte, kişinin aile ortamı içinde kendisini iyi hissederek olumlu bulduğu yönlerin artması, çeşitli sosyal ihtiyaçlarının ailenin yardımıyla giderilmesinin tükenmişliği düşüren etkisi vardır.

Duygusal tükenmeden fazla bir şekilde etkilenmeyen insanlar incelendiğinde bu insanların sosyal çevrelerinden her zaman destek gördükleri gözlenmiştir. Anlaşılacağı üzere sosyal destek insanları daha güçlü kılmaktadır.

2.2.7 Eğitim Sektöründe Tükenmişlik

Strese maruz kalmayı belirleyen etkenler arasında istenilen işin kıstasları da vardır. Örgütsel yapıları ve iş şartları nedeniyle farklı iş grupları olan çalışanlar, büyük oranda stres yaşamaktadır. Okullarda, öğretmenlerin etkisine maruz kaldıkları yüksek stres oluşturan şartlar sebebiyle, kişilerin ruhsal durumlarının ve bununla birlikte iş hayatlarının olumsuz olarak etkilenmesinde yüksek oranda risk taşıyan meslek olarak öğretmenlik işi tanımlanmıştır. Başka iş kollarına göre öğretmenlerin daha çok strese maruz kalma sebeplerini saymak gerekirse; okullarda öğrenci-öğretmen ve okul-aile çatışmaları, disiplin problemleri, mevcudu yüksek sınıflar, fiziki şartlardaki yetersizlikler, bürokratik işlerin fazla olması, toplumun yaptığı eleştiriler, okul üzerinde sosyal ve politik baskılar, ödüllendirme azlığı gibi problemleri bunların başında gelir (Işıksan, 2004).

Öğretmenlerin stresli bir iş alanında olmaları sadece bu nedenlerle de sınırlı olmamakta, hayata geçirmeleri talep edilen farklı beklentiler de bulunmaktadır. Günümüzde öğretmenlerden, öğrencilerini, devamlı ve anlık değişen teknolojik bir topluma ayak uyduracak şekilde yönlendirmeleri ve toplumdaki farklı problemlerle

uğraşmaları beklenmektedir (Akçamete, 2001). Öğretmenin sorumlulukları arasında ayrıca okul ve aile arasındaki iletişimini sağlamak ve aileleri, çocuklarının eğitim-öğretimi ile ilgili olarak bilinçlendirmek de vardır. Bütün bu görevlerini yerine getirirken diğer öğretmenlerle de pozitif ilişkiler kurması gereken öğretmenin, sürekli olarak insanlarla birebir çalışma zorunluluğu vardır.

Günümüzün birçok iş kolunda insanlarla birebir ve yakın iletişim halinde olunması zorunluluktur. Aşırı iş yükünün sonuçlarından biri olan tükenmişlik üzerine yapılan çalışmalarda görülen, tükenmişliğin diğerleriyle birebir iletişimde bulunan, hizmet sektöründe olan, insanlara yardım eden meslek gruplarında çalışanlarda yaygın olarak gözlemlenmiştir. Bu iş gruplarına; hekimler, sağlık çalışanları, güvenlik personeli, yöneticiler, diş hekimleri, resepsiyon görevlileri, bakıcılar, banka personeli, psikologlar, trafik görevlileri, satışçılar, akademisyenler, idareciler ve öğretmenler örnek verilebilir (Sürgevil, 2006). Tükenmişlik, bireylerle devamlı iletişim içinde olan iş kollarında fazla rastlanan bir durumdur. Bu sebeple, eğitim sektöründe çalışanlar tükenmişliğe yakalanmada en fazla tehlikede olan grupların başında gelmektedir. Eğitim alanında gerçekleştirilen tükenmişlik çalışmalarının birçoğu öğretmenler üzerinde yapılmıştır. Diğerleriyle aşırı iletişim gerektiren, bu sebeple içsel tükenmişlik sendromuna yakalanma riski çok yüksek olan iş kollarından biri öğretmenliktir.

Bir örgütün sağlıklı oluşu ile verimliliği doğru orantılı seyretmektedir. Örgütün sağlıklı olması kavramı çok boyutlu bir kavram olup bununla anlatılmak istenen örgüte üye bireylerin tüm istek ve ihtiyaçlarının karşılanması, örgüt içerisinde kendilerini daha iyi hissetmeleri yani her yönden mutlu ve sağlıklı olmalarıdır. Bu sayede eğitimi veren kişilerin sağlıklı olmasının hem eğitim sistemi hem de toplum üzerinde olumlu yansıması eğitim sektörü açısından konu incelendiğinde görülebilmektedir. Ayrıca bu örgütler de kendilerine yansıyan sağlığı gösterebilmektedirler. Öğretmenlikte karşılaşılan tükenmişliğin ölçülmesi, değerlendirilmesi ve bunun örgütsel sebeplerini araştırmayı hedef alan çalışmalar çok önemlidir (Işıkhani, 2004).

Ülkemizde öğretmenlerin, kapasitelerinin üzerinde öğrenci ile ilgilenmek zorunda kalmaları, ücretlerinin yaptıkları işle karşılaştırıldığında düşük kalması, atamalarda ki problemler sonucu öğretmenlerde tükenmişlik sendromunun yaygın olduğu ortaya çıkar.

Tükenmişliğin oldukça fazla etkilediği çalışan grupları arasından öğretmenlikte, tükenmişliği etkilediği testit edilen çok sayıda faktör arasında; arasında oldukça stresli iş hayatının varlığı, yönetim kademesinin bu personele olan desteklerinin oldukça sınırlı olması, öğretim sisteminden kaynaklanan sorunlar yer almaktadır. Öğretmenlerin büyük bir kısmı mesleklerini stresli bir iş olarak betimlemektedir (Griffith ve ark. 1999). Bu stresleri tetikleyen nedenler arasında; öğrencilerin duyarsız halleri, öğrencilerin sorunları, çok fazla değerlendirmeye alma, isteksiz atama ve tayinler, rollerin çatışması ve yine bu rollerin bir karmaşa içinde bulunması, öğretmenlerin toplum tarafından çok fazla eleştiriye tabi tutulması, kapasitesini oldukça aşan sınıflar yer almaktadır (Farber, 1984). Öğretmenlerde gelişen bu mesleki tükenmişlik, çok boyutlu bir olumsuzluk yaratmaktadır. Ayrıca öğretmenin kendisiyle birlikte öğrencisine ve eğitim sürecine de zarar vermektedir (Baysal, 1995).

Kişinin sağlık durumunun bozulmasının yanı sıra, öğrencisine sunduğu eğitim hizmetinin kalitesindeki düşüş olarak da öğretmenlerdeki mesleki tükenmişlik kendini göstermektedir. Bu durum hizmet verilen öğrenci grubunda da psikolojik rahatsızlıklara sebebiyet vermekte ve ayrıca belli bir zaman sonra güçlüklerle yetişen bu meslek bireylerini mesleğinden uzaklaştırmaya başlamaktadır. Sonuç olarak bu sorunları yaşayan öğretmenlerin büyük kısmı, işini bırakma yolunu seçmektedir (Hock, 1988).

Diğer iş gruplarındaki çalışanlarla karşılaştırıldıklarında öğretmenlerin daha fazla stres yaşadıkları kabul edilmektedir. Öğretmenlerde aşırı strese neden olan; eğitimde, öğrenci ilişkileri, okul-aile ilişkileri, disiplin sorunları, yoğun eğitim alanları ve yetersiz şartlar, bürokratik iş fazlalığı, düşük maaş, terfi sıkıntıları, toplum eleştirileri, destek azlığı, eğitim kurumları üzerindeki baskılar, ödüllendirmelerin yetersizliği gibi sorunlar tükenmişliğe yol açmaktadır. İş performansında meydana gelen düşüş, işe karşı oluşan negatif yönlü davranışlar, sayısı sürekli artan

devamsızlık durumu, işi bırakmak isteme ve bunlardan da öte fiziksel ve ruhsal rahatsızlıkların oluşması gibi sonuçlara sebebiyet vermekte ve bunlar da eğitimin verildiği ortama, ailelere, öğrencilere ve hatta tüm topluma yansıyan olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Farber'a göre, öğretmenlerindeki tükenmişlik, ailelerinin, yöneticilerin, öğrencilerin ve velilerin yani kısaca toplumun üzerinde etkilere sahiptir ve olumsuz sonuçları doğrudan ya da dolaylı olarak tüm topluma yansımaktadır (Işıksan, 2004).

2.3 Sosyal Destek

Bu bölümde sosyal destek kavramı, çeşitleri, modelleri ve işlevleri incelenecektir. Bu bölümün son kısmında ise sosyal desteğin eğitim sektöründeki yansımaları ele alınacaktır.

2.3.1 Sosyal Destek Kavramı

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

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

Sorias'a (1988) göre ise sosyal destek, stres altındaki ya da güç durumdaki kişiye yakın çevresinde bulunan aile, eş ve arkadaş gibi insanların sağladığı maddi-manevi yardımdır.

Bir epidemologist olan John Casselsko sosyal durumların hastalıkların etiolojisini anlamada çok önemli olduğunu ve stres ile alakalı hastalıklarda önemli bir rol oynadığı fikrini öne sürmüştür. John Cassel'in yaptığı araştırmalarda düzensiz

sosyal yaşantının bireyin hastalıklara olan direncini düşürdüğünü gözlemlemiştir. Bunun yanında kişi için önemli olan belirli insanlardan ya da gruplardan alınan sosyal desteğin bireyi stresten ve hastalıklardan koruyucu bir rol oynadığına dikkat çekmiştir (Aksüllü ve Doğan, 2004).

Stresi azaltmada çevresel faktörleri değiştirmektense sosyal desteği artırmanın daha akıllı bir yöntem olacağını vurgular. Ayrıca Vaux (1988)'e göre sosyal geri bildirim sosyal destek kavramını oluşturan en önemli unsurdur. Sosyal desteğin en önemli fonksiyonlarından birikişiye sevildiğini ya da önemsendiğini hissettiren olumlu geribildirimdir. Kişinin aldığı sosyal desteği maruz kaldığı çevrelerde aramak gerekmektedir. Bu bir din adamı olabilecekken, sosyal hizmetler sorumlusu ya da bireyin dâhil olduğu yardım grubu da olabilir (Sarason vd., 1994).

Kişilerin ortak bir sorumluluğu paylaşan bir gruba dahil olduğuna, bu grubun kişiye ilgi gösterdiğine, kişinin kendini sevildiğini ve sayıldığını hissetmesini sağlaması olarak tanımlanan sosyal destek (Cobb, 1995), başka bir açıklamada strese karşı çıkmada bir araç olarak belirtilmekte ve bireyin stresli bir durumda başvurduğu 'sosyal sermaye' olarak tanımlanmaktadır (Thoits, 1995).

Sosyal desteği oluşturan sosyal destek kaynakları (Zimet vd., 1988) göre aile, arkadaşlar ve özel kişiler, iş yaşamında ise (Eisenberger vd., 2001) çalışma arkadaşları ve yöneticiler olarak değerlendirilmektedir. "İş ortamında çalışan ile yönetici arasındaki yararlı sosyal etkileşimler" sosyal destek kavramının bir diğer tanımlamasıdır (Karasek ve Theorell, 1990).

Tükenmişlik kavramları ile aralarında bir ilişki olan sosyal destek kavramı, tükenmişlik için bir tampon olarak düşünülebilir. Bunun sebebi sosyal desteğin sağladığı yararlılardan faydalanmanın tükenmişliği azaltmasıdır. Aksi olarak da bu desteğin nimetlerinden mahrum kalmak tükenmişlik durumunu artırmaktadır. Kişinin kendisini güvende hissettiği yakın arkadaşları ve aile bireyleriyle birlikte olduğu bir ortamda tükenmişlik riskini yaşanma olasılığı oldukça düşüktür (Tevruz, 1996).

Tanımlamalar genellenerek bakıldığında sosyal destek zor bir durum içerisinde bulunan kişiye çevresindekilerden verilen destek ve yardım tanımlandığı görülür. Bu çevrenin içine; aile, arkadaş ve kurum da dâhildir ve bu yardımlar psikolojik

olabildiği gibi fiziksel deolabilir. Sosyal destek bireylerin sevgi, bağlılık, benlik saygısı ve bir gruba ait olma gibi temel sosyal gereksinimlerini karşılar; fiziksel ve psikolojik sağlığı olumlu yönde etkiler (Aksüllü ve Doğan, 2004).

Caplan (1974)'e göre ihtiyaç duyulduğu zamanlarda sosyal destek, araçsal ya da bilgisel rehberlik sağlayıcıdır. Thoits (1985)'a göre sosyal destek; bireye genel olarak aile üyeleri, arkadaşlar, iş arkadaşları, akrabalar ve komşular gibi önemli kişiler tarafından yapılan yardımcı işlevlerdir. Bu işlevler sosyo- duygusal yardım, araçsal yardım ve bilgisel yardımı kapsar (Altay,2007).

Cobb'a göre (1995) sosyal destek, bireye;

- Sevildiğini ve korunduğunu,
- Güven duyulduğunu ve değer verildiğini,
- Karşılıklı iletişimini ve bir grubun üyesi olduğunu hissettiren sistemdir.

Önemli olan bireye sunulan hizmetler değil, bireyin eşinden, arkadaşlarından gördüğü ve iletişime dayalı olan destekler sosyal desteğin yapı taşıdır (Kay, 2002).

Sosyal destek için yapılan tanımlardan birisi de; kişinin zor zamanlar geçirdiği dönemlerde ya da sıkıntılı anlarında, ailesinden, akrabalarından, yakın arkadaşlarından ya da ilişki içerisinde olduğu diğer topluluklardan duygusal ya da araçsal olarak yardım alması durumudur. Zor durumda kaldığında en yakınlarından destek bekleyen bireyler kriz ve gerginlik durumlarında doğal yardımcı olarak görülen aile üyeleri ve arkadaşlarına dayanma gereksinimindedir (Şahin, 1999).

Yıldırım (1997) sosyal desteğin bireylere üç şekilde yardım ettiğini belirtmiştir. Bu yardımlar:

- Bireyin yaşam durumlarını olumsuz etkileyen stres faktörlerinin etkisini azaltır veya bu faktörleri ortadan kaldırır,
- Kişinin olumsuz durumlar karşısında dayanma gücünü artırarak bireyin sağlık durumunu olumlu yönde etkiler,
- Çevreden kaynaklanan ve kişide strese yol açabilecek durumları engelleyici görev üstlenerek bireylere yardım eder.

Caplan (1974) ise sosyal desteğin dört koruyucu rolünün olduğunu ortaya koymuştur ve bu kapsamda sosyal desteği;

- Bireylerin duygusal sorunları ile başa çıkabilmelerin de psikolojik kaynaklarının harekete geçirilmesine yardım ettiğini,
- Bireylerin sorumlu oldukları görevleri paylaşımları sağladığını,
- Bireylere para, çeşitli materyal, eşya, bilgi ve beceri edinmelerini sağlayarak içinde bulundukları güç durumla başa çıkabilmelerinde yardım ettiğini,
- Bireyin çevresindeki önemli kişilerden oluşan koruyucu bir mekanizma olduğunu açıklamıştır (Yardımcı, 2007).

2.3.2 Sosyal Destek Çeşitleri

House (1981) sosyal desteğin türleri ve yaygınlığını dört guruba ayırmıştır. Sosyal destek çeşitleri aşağıda açıklanmış ve toplu olarak Tablo 4.1’de verilmiştir.

- Duygusal destek: Empati, bakım, sevgi, güven endişe ve dinleme.
- Araçsal destek: Para, iş, zaman ve doğrudan destek biçiminde türlü yardım sağlama.
- Bilgisel destek: Kişisel ve çevresel problemlerle başa çıkmak için bilgi, talimatlar ve öneriler sağlama.
- Değerlendirme desteği: Onaylama, geribildirim, sosyal karşılaştırma ve sosyal değerlendirme sağlama (Cooke vd., 1988).

Cohen ve Wills (1985)’e göre ise, sosyal destek çeşitleri bireylere rehberlik yapmakta ve geri bildirim sağlamaktadır. Onlara göre sosyal destek, genel olarak beş grupta toplanmaktadır.

- Duygusal destek (Emotional Support): İlgi, sevgi, güven duygularının iletilmesine dayanır.
- Takdir desteği (Esteem Support): Kişinin sorunları ve kusurlarıyla olduğu gibi kabul edildiği ve saygı duyulduğunun belirtilmesini içerir.
- Maddi destek (Instrumental Support): Maddi yardım, araç, gereç ve hizmet verilmesini içerir.
- Bilgisel destek (Informational Support): Sorunların çözülmesini sağlayabilecek bilgilerin verilmesi ya da becerilerin öğretilmesine dayanır.

- Beraberlik desteği (Social Companionship Support): Boş zamanların birlikte geçirilmesi ile sağlanan destektir (Torun, 1995).

Richman, Rosenfeld ve Bowen (1988) sosyal destek türlerini sekiz grupta ele almıştır.

- Dinleyerek destek verme: Kişinin yargılamadan ve öğüt verilmeden dinlendiği algısı.
- Duygusal destek: Kişinin değer gördüğünü ve yanında var olduğunu hissettiren algı.
- Duygusal meydan okuma: Kişinin bakış açısı, değer ve hislerinin değerlendirilmesine meydan okuyarak destek olma.
- Gerçekliği doğrulama desteği: Kişinin kendisiyle aynı görüşte olan ve kendisine benzeyen biri tarafından bakış açısını doğrulama yönünde destek verme.
- İş takdir desteği: Kişinin yaptığı çalışmaların fark edildiği ve takdir gördüğü yönünde algısı.
- İşe meydan okuma desteği: Kişinin düşüncelerinin onu motive etmek, yaratıcılığını artırmak, işe duyduğu heyecanı ve bağlılığını artırmak için zorlamak, mücadele etmek üzere meydan okumak.
- Gözle görülen destek ve yardım: Kişinin para ve hediye gibi gözle görünen ürünler destek aldığı algısı.
- Kişisel yardım: Destek görenin işinin yapılması hususunda aldığı destek algısı.

Tablo 2.2: Sosyal destek çeşitleri

BİLGİ DESTEĞİ	
Öneri/Öğüt	Fikir ya da önerilerde bulunmak
Durum tahmininde bulunmak	Durumu yeniden değerlendirmek
Öğretmek	Bir şeyin nasıl yapılacağını öğretmek
DUYGU DESTEĞİ	
İlişki kurmak	Yakınlığı ve beraberliği ifade etmek
Fiziksel yakınlık	Sarılma, öpme, elini tutma, dokunma vb.
Gizlilik	Kimseye söylemeyeceğine dair verilen söz/sır saklama
Sempati	Üzüldüğünü belli etmek
Empati	Anlamak Anladığını açıkça ifade etmek
Dua etmek	Kişiyile beraber dua etmek
Umursadığını göstermek	İyi olduğunu bildikten sonra bile aramak, sormak
SAYGI DESTEĞİ	
Övgüde bulunmak	Yetenekleri vurgulamak, olumlu geri dönüşlerde bulunmak
Doğrulamak	Kişinin yanında olmak ve onu onaylamak
Suçtan Arınmak	Başkalarının suçu olmadığını söylemek
MADDİ-SOMUT DESTEK	
Ödünç vermek	Para vb. ödünç vermek
Dolaysız görev vermek	Problemle alakalı bir şeyler yapmasını önermek
Dolaylı görev vermek	Problemle alakasız bir şeyler yapmasını önermek
Aktif katılımında bulunmak	Kişinin stresini azalmak için onunla beraber olmak
Ricayı yerine getirmek	Stresli kişinin isteğini yerine getirmek
SOSYAL AĞ DESTEĞİ	
Varlık	Kişinin yanında olmak ve onunla zaman geçirmek
Ulaşılabilirlik	Yeni arkadaşlara ulaşabilmek
Arkadaşlık	Aynı ortamdan arkadaşlarla olmak

Kaynak: Cutrona ve Suhr, 1994:122.

2.3.3. Sosyal Destek Modelleri

Sosyal destekle ilgili iki temel açıklayıcı model bulunmaktadır. Bunlardan ilki sosyal desteğin temel olarak stres altındaki bireyin iyi oluşuyla ilgili olduğunu belirten Tampon Etki Modeli sosyal desteğin bireyi strese neden olan olayların potansiyel patolojik etkilerinden koruduğunu belirtmektedir. Diğer model ise "Doğrudan Etki Modeli" olarak adlandırılır. Bu modelde sosyal desteğin stres yaşantısı olup olmadığına bakmaksızın bireyin iyi oluşuna katkıda bulunduğunu belirtmektedir (Cohen ve Wills, 1985).

Doğrudan etki modelinde bireyin stres altında bulunması gerekmekte iken tampon etki modelinde ise birey stres altındadır ve çok boyutlu algılanan sosyal destek bu stresi azaltıcı etkide bulunmaktadır. Çok boyutlu algılanan sosyal destek bireyin sağlığını ve psikolojik yaşamını olumlu yönde etkileyen bir ihtiyaç olup birey bir durumu tehdit olarak algıladığı zaman stres ortaya çıkmaktadır (Altay, 2007:40).

Sosyal desteğin tükenmişliği önleyici etkisini anlamada temel olan iki model, Kaynakların Korunması Teorisi (Hobfoll, 1989) ve tükenmişlik evrelerini tanımlamak için kullanılan Talep-Kaynak Modeli'dir (Demerouti vd., 2001; Bakker ve Demerouti, 2007).

Kaynakların Korunması Teorisi, diğerlerine göre daha çok bireysel ya da örneğin sosyal destek gibi sosyal kaynağa sahip öğretim görevlilerinin çevresel isteklerin altından diğerlerine nazaran çok daha kolay kalkabileceğini açıklamaktadır (Hobfoll, 1989).

Talep-Kaynak Modeli ise, işe bağlı stresin, işe bağlı istek ve çalışana tanınan karar verme serbestliğinin birlikte etkisiyle ortaya çıktığını savunup, işle ilgili iki temel sebebin tükenmişliğe neden olduğunu belirtmektedir. İş için gerekli kaynakların oldukça kısıtlı olması ve işle ilgili istek ve taleplerin fazla olması bu sebepleri oluşturmaktadır. Talep, çalışanın fiziksel ya da ruhsal eforunu gerektiren işin şartları, kaynak ise hedefe ulaşmak için yardımcı olan, işle ilgili isteklerin ve işle alakalı fiziksel ve ruhsal zararları indirgeyen ve kişisel gelişimi yükselten iş koşullarıdır (Bakker, Demerouti ve Schaufeli, 2003; Schaufeli, Bakker ve Van

Rhenen, 2009). Öğretim görevlilerinin aşırı iş yükü, işlerindeki çeşitlilik kaynağa örnek olarak gösterilmektedir. İş yerindeki arkadaşları, aile ve eşlerden alınan destek ise sosyal kaynağa örnek olarak gösterilir. Kişi belirtilen kaynakların eksik olması durumunda, aşırı iş yükü gibi işle ilgili isteklerin üstesinden gelemeyip tamamen vazgeçme davranışı gösterecek, uzun sürede böyle bir durumun sonucu da tükenmişlik olacaktır (Demerouti vd., 2001).

Talep-Kaynak Modelinin ana hatlarına bakıldığında iş baskısı, rol belirsizliği gibi işle ilgili taleplerin, sağlık problemleri ve stres gibi faktörleri ortaya çıkardığı düşünülmektedir. Diğer taraftan ise sosyal destek, feedback gibi işle ilgili kaynakların ise örgütsel bağlılık gibi sonuçları olan motivasyonel bir aşamayı başlattığı görüşü vardır. Aşırı iş yükü karşısında kişi, her zamanki çalışma düzeyini devam ettirebilmek ve durumu dengeleyebilmek için ekstra efor göstermek zorunda kalmakta ve fazladan harcanan bu efor bireyde bitkinlik, sinirlilik gibi fiziksel ve ruhsal sonuçlar doğurmaktadır. Bunun sürekli olması durumunda da çalışanda bitkinliğe, tükenmişliğe neden olabilmektedir. İşle ilgili kaynaklar ise diğer taraftan çalışanların öğrenme ve gelişmelerini yardımcı olarak veya iş amaçlarına ulaşmalarına yardımcı olarak tam motivasyon sağlamaktadır. Örneğin; sosyal destek ait olma gereksinimini karşılayarak içsel motivasyon yaratmaktadır. Sahip oldukları yetenek ve becerileri işlerine yönlendirmeleri konusunda sosyal destek gibi kaynakların beslediği bir iş çevresi, çalışanlara motivasyon sağlayacaktır. Bu koşulda da, çalışanlar işlerini başarıyla tamamlayacak ve büyük ihtimalle amaçlarına ulaşabileceklerdir. Örnek de işle ilgili kaynakların dışsal motivasyona etkisini açıklayan bir durum olarak belirtilmektedir (Bakker ve Demerouti, 2007; Schaufeli vd., 2009).

2.3.4 Sosyal Desteğin İşlevleri

Sosyal destek bireye güven kazandırmakta ve iş yaşamına pozitif yönler katmaktadır. Ayrıca gerginlik yapıcı olaylarla karşılaşıldığında böyle durumlarla başa çıkmada daha etkili olmasını sağlar.

Sosyal ağların ve üyelerinin birbirlerine sağladıkları desteğin doğrudan ya da dolaylı olarak ailenin ve ağın diğer üyelerinin davranışlarını, tutumlarını, beklentilerini ve bilgilerini etkilediği belirtilmektedir. Sosyal destek, bireylerin stres yaşantılarını, yeteneklerini güçlendirerek alternatif baş etme yöntemleri geliştirmelerini sağlamaktadır (Özkan, 2002).

Sosyal sistem içerisinde bir kişi oldukça farklı rollere bürünebilmektedir. Bu roller evlat, eş, arkadaş, ebeveyn ya da komşu kimliği olabilmektedir. Tüm bu roller içerisinde kişi kendini güvende ve mutlu hissetmek ister ve bu rollerin şartlarında değer görmek ve sevilme arzulan bir durumdur. Aksi takdirde, sosyal ilişkiler yetersiz ya da bozuk olduğu durumlarda kişiler negatif olaylar karşısında çaresizlik ve değersiz olma duygularını sıklıkla yaşayacağından, psikolojik ve fiziksel hastalığa yakalanma riski artmaktadır (Görgü, 2005:40).

Sosyal destek kaynaklarının ve genel olarak geniş sosyal ağın kişiye getirdiği düzenli ve pozitif havayla ve toplumsal olarak onay almış roller aracılığıyla olumlu etki yaptığı düşünülmektedir. Böylesine bir sosyal desteğin kişinin hayatına, kendini kabullenmesine ve kişisel değerleri üzerine pozitif etkisi olup ayrıca sosyal ağıla bütünleşme, ruhsal ya da bedensel sağlığın bozulmasında yola çıkabilecek olumsuz davranışlardan da kaçınmaya hizmetetmektedir. Bireyin içinde bulunduğu stresli durumu, strese yüklediği anlamı ve duygusal tepkisini değiştirmesine katkıda bulunan sosyal destek bireyi zorlayıcı olayların etkilerinden korumaktadır (Çakır ve Palabıyıkoglu, 1997).

Destekleyici bir aile ortamından gelen bireylerin, stresli bir durum karşısında sıklıkla etkin ve problem odaklı baş etme tarzına başvurdukları bilinmektedir. Bunun aksine yeterli destek alamayan bireyler ise daha çok duygu odaklı baş etme ve durumdan kaçma gibi etkisiz tarzları kullanmaktadırlar. Dolayısıyla kişinin kendini iyi hissetmesinde sosyal destek doğrudan bir etkiye değil, baş etme tarzlarında etkili olarak dolaylı bir etkiye sahiptir (Doğan, 2001).

Sonuç olarak, baş etme süreci ve algılanan sosyal destek arasında karşılıklı bir ilişki bulunmakta ve destek olarak algılanan kaynakların özellikleri kadar, bu desteği

algılayan bireylerin özellikleri ve diğer sosyo-kültürel değişkenlerde rol oynamaktadır (Doğan, 2001).

2.3.5 Eğitim Sektöründe Sosyal Destek

Tükenmişlik ile mücadelede oldukça önem kazanan bir faktör olan sosyal destek kavramının tükenmişlik karşısında bir tampon görevi üstlendiği belirlenmiştir. Sosyal destek kaynaklarını kullanmak tükenmişliği azaltmakta fakat bu kaynakları kullanmamak bu olumsuz durumu artırıcı etkiye sebep olmaktadır. Bireye güven duygusu aşılayan ve ona huzur veren durumlar arasında ailesiyle ve yakın dostlarıyla bir arada bulunmak vardır. Bu yüzden, tükenmişlikle mücadelede bu ilişkiler önem kazanmaktadır. Burke ve arkadaşlarının öğretmenler üzerinde yaptıkları çalışmada sosyal desteğin öğretmenleri tükenmişlikten koruyan bir etmen olduğu belirlenmiştir (Karakuş, 2008).

Sosyal destek sistemi birçok yönden çalışanları olumlu olarak etkilediği yapılan araştırmalarda kanıtlanır niteliktedir. Ayrıca sosyal desteğin psikolojik ve sosyolojik yönden kişilere olumlu etki yaptığı, sorunların hem önlenmesinde hem de çözümünde önemli görevler üstlendiği ortaya konmuştur. Sosyal desteğin, sağlığa değişik biçimlerdeki etkileri düşünüldüğünde, duygu ve davranışları, sağlığı kalkındıracak yönde düzenlemek, bireyin yaşama ilişkin bir anlam oluşturmaya yardımcı olmak ve sağlığa katkı sağlayan davranışları kolaylaştırmak akla gelmektedir (Gökler, 2007).

İş yerinde yaşadığı stresle başa çıkabilmeleri için öğretmenlerin çevresinden algıladığı sosyal destek önemlidir. Sosyal destek bireyin psikolojik ve bedensel bütünlüğünü korumasına katkıda bulunarak, ilişkilerin devamlılığıyla etkili olur. Sosyal desteğin temel etkisi bireyin beden ve ruh sağlığının korunmasındaki rolü olarak açıklanır. Sosyal bakımdan kabul görmek bireyin kendisine olan saygısını, sosyal anlamda benlik değerini de arttırmaktadır. Diğer taraftan sosyal desteğin tampon etkisi stres yaratan durumlar ortaya çıktığında dost ve akrabaların sorunlarla başa çıkmada sağladıkları destek olarak ifade edilmektedir (Torun, 1995).

Öğretmenler, stres yaratan durumlarla başa çıkmak için diğer yöntemlerin dışında sosyal destekten de yararlanmaktadırlar. Sosyal desteğin, bir insanın diğerine, problemlerini çözmesi ve kendini iyi hissetmesi için katkı sağlaması ve yardımcı olması tanımı çerçevesinde öğretmenlerin ailesi, kız veya erkek arkadaşı, arkadaşları, iş arkadaşları, komşuları, ideolojik, dinsel veya etnik gruplar ile bireyin içinde yaşadığı toplum gibi faktörler o bireyin sosyal destek kaynaklarını oluşturulmaktadır. Stresli durumlara ve iş yerinde aşırı iş yüküne maruz kalan bireyler, sosyal destek elde edemediklerinde yaşadıkları yoğun stres karşısında acı çekerler.Çeşitli nedenlerle strese maruz kalanların bu süreçle başa çıkmak için olumsuz sağlık ve stres semptomlarını azaltmak için kullandıkları önemli faktörlerden biri sosyal destektir (Leymann ve Gustafsson, 1996).

Gerek iş yaşamında gerekse yaşam zorlukları karşısında öğretmenlerin stresle başa çıkmada çevresinden aldığı veya algıladığı sosyal destek önemlidir. Çevreden sağlanan sosyal destek bireyin öz güvenini arttırarak sorunlarına daha gerçekçi çözüm bulmasına katkı sağlamaktadır. Bununla birlikte kişinin psikolojik durumunu düzeltmekte ve mutlu hissetmesini sağlamaktadır. Ayrıca sosyal destek kişinin kendine olan saygısını ve düşünce kontrolüne de fayda sağlamaktadır (Cimarolli ve Wang, 2006).

Maslach, Johnson ve Leiter (1996)'e göre tükenmişlik kavramını açıklığa kavuşturan ana sebepler;rol çatışması, rol belirsizliği, karar verme mekanizmasına katılım, özerklik ve sosyal destek olarak belirtilmiştir.

Kepir (2004)'e göre tükenmişliğin sebepleri ise; bireylere ulaşamayacak amaçlar verilmesi, fazla iş yükü, düşük motivasyonlu iş arkadaşlarıyla çalışma, bireyin kişiliğiyle görevli olduğu işin paralel olmaması, sosyal desteğin düşük olması olarak sayılabilir.

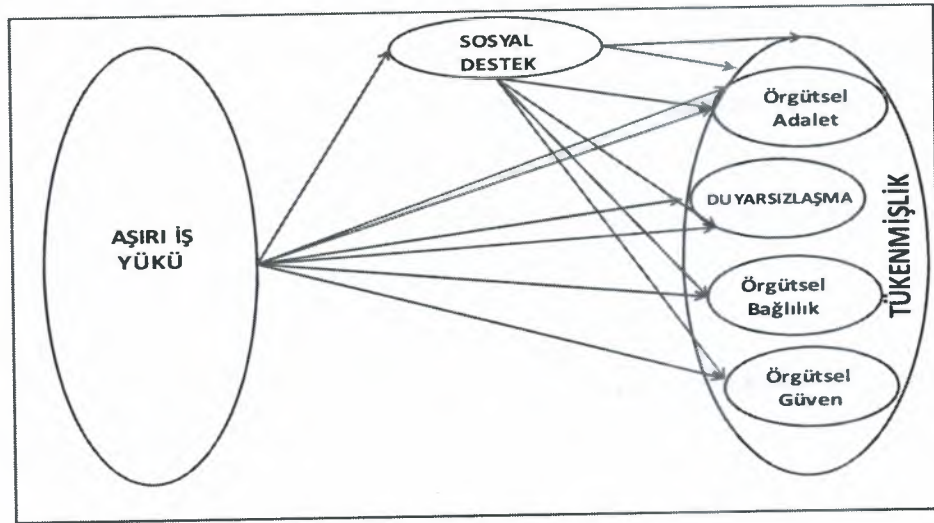
Josephson ve Vingard (2007)'a göre sosyal destek, iş memnuniyeti kavramıyla ilişkilidir ve iş doyumunun genel bir ölçüsü olduğundan sosyal destek, çalıştığı ortamdan mutlu olmak, çalışmak istemek gibi diğer duyguları kapsamaktadır. İşyerinde sosyal desteğin az olması durumunda ise iş yapma isteğinde azalma, şevkte azalma gibi durumlar görülmektedir (Papakonstantinou ve Papadopoulos, 2009).

BÖLÜM III

YÖNTEM

3.1 Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Ağrı İli Doğubeyazıt İlçesinde ortaöğretim okullarındaki öğretmen ve yöneticilerden oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemini eğitimciler arasından basit tesadüfî yöntem ile seçilen denekler oluşturmaktadır. Bu kurumlarda yaklaşık 170 kişi çalışmaktadır. Ana kütleden %95 güvenilirlik sınırları içerisinde 155 kişiye anket uygulanmıştır. Gönderilen anketlerden 155'i geri dönmüş ve 149 tanesi analiz yapmak için uygun bulunmuştur.



Şekil 3.1: Araştırma Modeli

Bu çalışma orta öğretim kurumlarında çalışan okul yöneticilerinin ve öğretmenlerin aşırı iş yükü, tükenmişlik ve sosyal destek durumları arasındaki ilişkiyi anket yöntemiyle inceleyen nicel bir çalışmadır.

3.2 Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda anketler, okul yöneticileri ve öğretmenlerden oluşan katılımcılara yüz yüze uygulanmıştır. Anket formu iki bölümden ve toplam 52 sorudan oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik değişkenlerle ilgili 6 soru yer almaktadır. İkinci bölümde ise 40 sorudan oluşan Tükenmişlik (4 boyut), aşırı iş yükü ve sosyal destek ölçekler bulunmaktadır.

3.2.1 Tükenmişlik Ölçeği

Tez kapsamında, genel ortaöğretim kurumlarına bağlı öğretmenlerin tükenmişlik durumlarıyla ilgili olarak geçerli ve güvenilir bir veri toplama aracının geliştirilmesi amaçlanmıştır. Yapı geçerliğini sağlamak için gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda, her biri farklı bir öğretmen algısını niteleyen, 40 maddeden oluşan 4 faktörlü bir ölçek elde edilmiştir. Bu kavramların toplandığı alt boyutlar ise sırasıyla, “örgütsel adalet”, “örgütsel bağlılık”, “örgütsel güven” ve “duyarsızlaşma” olarak isimlendirilmiştir. Toplam varyansın % 54’ünü açıklayan ve 0,918 Cronbach Alpha değeri ile yüksek güvenilirliğe sahip olan bu ölçeğin, eğitim alanında kişilerin bilimsel araştırma konusunda öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemede rahatlıkla kullanılabileceği söylenebilir.

3.2.1.1. ÖTÖ’nin Pilot Uygulamasındaki Verilerin Analizi ve Güvenirlilik Hesaplamaları

Tüm maddelerin korelasyon değerleri 0,422 ile 0,718 arasında olduğu görülmektedir. Korelasyon değerleri 0,20’nin üzerinde olduğu için tüm maddeler ilerki istatistiki analizlerde kullanılmaya devam edilebilir (Büyüköztürk, 2010). Tüm maddeler üzerinden Cronbach Alpha katsayısı 0,918 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alpha katsayısı yanısıra bir başka güvenirlilik testi olan testin bir yarısına ilişkin ve testin tümüne ilişkin güvenirlilik katsayısı Tablo 3.1’de görülmektedir.

Tablo 3.1: Öğretmenlerin Tükenmişlik Ölçeği güvenirlik katsayıları

Güvenirlik	r
Cronbach Alfa	0,918
Formlararası	0,786
Korelasyon	
Spearman-Brown	0,875
(r)	

Tablo 3.1’de görüldüğü gibi testin bir yarısına ait güvenirlik katsayısı: $r=0,786$ bulunmuştur. Bu katsayı testin tümünün güvenirliğine yönelik bir fikir vermez. Bulunan bu katsayı, testin tümünün güvenirliğinin alt sınırı olarak kabul edilir. Testin tümüne ilişkin güvenirlik katsayısı Spearman-Brown formülü ile bulunur. Bu değer (r) 0,875 bulunmuştur. Bu değerde diğer değerler gibi, testin güvenirliğinin yüksek olduğu sonucunu göstermektedir (Akdağ, 2011).

3.2.1.2. Faktör Analizi

Araştırma sürecinde elde edilen veriler faktör analizi için uygun olmayabilir. Bu nedenle ölçeğin faktörlenebilirliğini anlamak amacı ile correlationmatrix’i tüm maddelerde ,30 üzerinde çıkmıştır. Aynı zamanda Anti-image korelasyon matrix’i tüm maddelerde ,50 sınır değerinin üzerinde çıkması maddeler arasında yeterli korelasyonun olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda verilerin analizi için normal dağılımları önemlidir (Eymen, 2007). Tüm değişkenlerin skewness ve kurtosis değerlerindeki -1 ile +1 arasında dağılım göstermektedir. -1 ile +1 arasında olması verilerin dağılımlarının analize uygun olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk, 2004). Verilerin açımlayıcı faktör analizi için uygunluğu, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Küresellik testi ile incelenebilir. KMO’nun 0,60’dan yüksek, Barlett testinin anlamlı çıkması verilerin faktör analizi için uygun olduğunu gösterir (Büyüköztürk, 2004). KMO katsayısı tablo 7’de görülmektedir.

3.2.2 Aşırı İş Yüğü Ölçeği

Çalışanların aşırı iş yükü düzeylerini ölçmek üzere Netemeyer (2000) tarafından geliştirilerek Aycan ve Eskin (2005) tarafından Türkçe’ye uyarlanan iş yükü ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, çalışanların iş yaşamından kaynaklanan aşırı iş

yükü düzeyini ölçmeyi amaçlayan 8 maddeden oluşmaktadır. Cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda maddelerin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısının .81 olduğu belirlenmiştir. Ölçeğin KMO analiz sonucu .79 ve Barlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .79 bulunmuştur.

3.2.3 Sosyal Destek Ölçeği

Çalışanlarda algılanan sosyal destek düzeyini belirlemek üzere Totterdell ve Holman (1998) tarafından geliştirilen ve Chen ve arkadaşları(2009) tarafından kullanılan 4 maddeli ölçek kullanılmıştır. Cevaplar 5'li likert (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) ölçeği ile alınmıştır. Chen ve arkadaşları(2009) tarafından yapılan güvenilirlik analizleri Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .80'in üstünde bulunmuştur. Kişi-örgüt uyumu ölçeğinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla öncelikle keşfedici faktör analiz yapılmıştır. Ölçeğin KMO analiz sonucu .82 ve Barlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam sonucunda Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .88 olarak bulunmuştur.

3.3 Verilerin Analizi

Verilerin analizi SPSS 21.0 ile yapılmış ve güvenilirlik düzeyi %95 kabul edilmiştir. Çalışmada ölçeklerin ve boyutlarının güvenilirlik düzeylerinin belirlenmesi amacı ile Cronbach's Alfa katsayısı hesaplanmıştır. Daha sonra ölçek ve boyutlarının normal dağılıma uygunluğu test edilmiş ve normal dağılıma uygun olmadığı belirlenmiştir. Bu gerekçe ile çalışmada parametrik olmayan testlerden mann whitney u testi kullanılmıştır. Ayrıca ölçek puanlarının ilişkilerinin test edilmesi amacı ile spearman korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo3.2: Kişisel Bilgiler

		n	%
Eğitim Durumunuz	Lisans	112	75,2%
	Yüksek Lisans/Doktora	37	24,8%
Yaşınız	27 yaş ve altı	74	49,7%
	28 yaş ve üstü	75	50,3%
Bu Kurumdaki Çalışma Süreniz	1 yıl	76	51,0%
	2 yıl ve üstü	73	49,0%
Cinsiyetiniz	Kadın	81	54,4%
	Erkek	68	45,6%
Medeni Haliniz	Evli	61	40,9%
	Bekar	88	59,1%
Çalıştığınız Pozisyon	Çalışan	135	90,6%
	Yönetici	14	9,4%

Ankete cevap veren katılımcılardan eğitim durumu lisans olanların oranı %75,2; yüksek lisans/doktora olanların oranı %24,8'dir.

Katılımcılardan 27 yaş ve altı olanların oranı 49,7; 28 yaş ve üstü olanların oranı %50,3'tür.

Katılımcılardan bu kurumda çalışma süresi bir yıl olanların oranı %51,0; iki yıl ve üstü olanların oranı %49,0'dur.

Katılımcılardan kadın olanların oranı %54,4; erkeklerin oranı %45,6'dır.

Katılımcılardan medeni hali evli olanların oranı %40,9; bekar olanların oranı %59,1'dir.

Katılımcılardan çalıştığı pozisyonu çalışan olanların oranı %90,6; yönetici olanların oranı %9,4'tür.

Tablo 3.3: Güvenirlik Analizi

	Madde Sayısı	Cronbach's Alfa
Örgütsel Adalet	10	,778
Örgütsel Bağlılık	10	,706
Örgütsel Güven	10	,635
Duyarsızlaşma	10	,774
Aşırı İş Yüğü	8	,778
Sosyal Destek	4	,889

Cronbach's alfa katsayısının 0-1 arasında değiştiği, değerlendirme kriterlerine göre " $0.00 < 0.40$ ise ölçek güvenilir değil, $0.40 < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilirlikte, $0.60 < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir ve $0.80 < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçek" olarak değerlendirildiği ifade edilmektedir (Tavşancıl, 2005).

Buna göre Örgütsel Adalet, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven, Duyarsızlaşma ve Aşırı İş Yüğü ölçeklerinin güvenilirlik düzeyleri oldukça güvenilir bulunurken Sosyal Destek ölçeğinin güvenilirlik düzeyi yüksek derecede güvenilirirdir.

Tablo3.4: Ölçek Puanlarının Betimsel İstatistikleri

	n	Minimum	Maximum	Ortalama	ss
Örgütsel Adalet	149	20,00	46,00	35,05	5,34
Örgütsel Bağlılık	149	17,00	48,00	32,82	5,99
Örgütsel Güven	149	19,00	41,00	31,26	4,65
Duyarsızlaşma	149	18,00	50,00	33,97	6,69
Aşırı İş Yükü	149	15,00	40,00	29,97	4,89
Sosyal Destek	149	4,00	20,00	13,68	3,90

Ankete cevap veren katılımcıların Örgütsel Adalet puanı ortalaması 35,05±5,34; Örgütsel Bağlılık puanı ortalaması 32,82±5,99; Örgütsel Güven puanı ortalaması 31,26±4,65; Duyarsızlaşma puanı ortalaması 33,97±6,69; Aşırı İş Yükü puanı ortalaması 29,97±4,89 ve Sosyal Destek puanı ortalaması 13,68±3,90'dır.

Normallik Analizi

Ölçeklerin normal dağılıma uygunluğunun belirlenmesi amacı ile yapılan testin sonucuna göre ölçeklerin ve alt boyutların hiç biri normal dağılıma uygunluk göstermemektedir ($p<0,05$). Buna göre çalışmada ölçek puanlarının analizinde parametrik olmayan test teknikleri kullanılmıştır.

BÖLÜM IV

BULGULAR

Tablo4.1: İlişki Analizi

		Örgütsel Adalet	Örgütsel Bağlılık	Örgütsel Güven	Duyarsızlaşma	Aşırı İş Yükü	Sosyal Destek
Örgütsel Adalet	<i>r</i>	1,000	,478**	,549**	,162*	-,157	,236**
	<i>p</i>		,000	,000	,048	,055	,004
Örgütsel Bağlılık	<i>r</i>		1,000	,390**	,187*	-,210*	,094
	<i>p</i>			,000	,022	,010	,252
Örgütsel Güven	<i>r</i>			1,000	,179*	-,117	,356**
	<i>p</i>				,029	,155	,000
Duyarsızlaşma	<i>r</i>				1,000	-,269**	,185*
	<i>p</i>					,001	,024
Aşırı İş Yükü	<i>r</i>					1,000	-,087
	<i>p</i>						,290
Sosyal Destek	<i>r</i>						1,000
	<i>p</i>						

Yapılan korelasyon analizine göre örgütsel adalet ölçeği ile örgütsel bağlılık ölçeği arasında pozitif yönlü orta bir ilişki ($p<0,05$ $r=,478$); örgütsel güven ölçeği arasında pozitif yönlü orta bir ilişki ($p<0,05$ $r=,549$); duyarsızlaşma ölçeği arasında pozitif yönlü çok zayıf bir ilişki ($p<0,05$ $r=,162$); sosyal destek ölçeği ile arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki ($p<0,05$ $r=,236$) bulunmaktadır. Örgütsel adalet ile aşırı iş yükü arasında ilişki yoktur.

Örgütsel bağlılık ölçeği ile örgütsel güven ölçeği arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki ($p<0,05$ $r=,390$); duyarsızlaşma ölçeği arasında pozitif yönlü çok zayıf bir ilişki ($p<0,05$ $r=,187$); aşırı iş yükü ölçeği ile arasında negatif yönlü çok zayıf bir ilişki ($p<0,05$ $r=,210$) bulunmaktadır. Örgütsel bağlılık ile sosyal destek arasında ilişki yoktur.

Örgütsel güven ölçeği ile duyarsızlaşma ölçeği arasında pozitif yönlü çok zayıf bir ilişki ($p<0,05$ $r=,179$); sosyal destek ile arasında pozitif yönlü orta kuvvetli bir ilişki ($p<0,05$ $r=,356$) bulunmaktadır. Örgütsel güven ile aşırı iş yükü arasında ilişki yoktur.

Duyarsızlaşma ile aşırı iş yükü ölçeği ile arasında negatif yönlü zayıf bir ilişki ($p<0,05$ $r=-,269$); sosyal destek ile pozitif yönlü çok zayıf bir ilişki ($p<0,05$ $r=,185$) bulunmaktadır.

Aşırı iş yükü ile sosyal destek arasında ilişki yoktur.

Tablo4.2: Eğitim Durumu Farklı Olan Grupların Ölçek Puanları Açısından Karşılaştırılması

Eğitim Durumunuz		N	Sıra Ortalaması	U	p
Örgütsel Adalet	Lisans	112	72,32	1771,500	,186
	Yüksek	37	83,12		
	Lisans/Doktora				
Örgütsel Bağlılık	Lisans	112	74,20	1982,000	,692
	Yüksek	37	77,43		
	Lisans/Doktora				
Örgütsel Güven	Lisans	112	73,79	1936,500	,550
	Yüksek	37	78,66		
	Lisans/Doktora				
Duyarsızlaşma	Lisans	112	73,66	1922,000	,509
	Yüksek	37	79,05		
	Lisans/Doktora				
Aşırı İş Yükü	Lisans	112	75,22	2047,500	,914
	Yüksek	37	74,34		
	Lisans/Doktora				
Sosyal Destek	Lisans	112	79,78	1536,500	,018
	Yüksek	37	60,53		
	Lisans/Doktora				

Eğitim Durumu Farklı Olan Gruplar İçin Yapılan Mann Whitney Testine Göre: Eğitim durumu farklı olan gruplar arasında Örgütsel Adalet ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Eğitim durumu farklı olan gruplar arasında Örgütsel Bağlılık ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Eğitim durumu farklı olan gruplar arasında Örgütsel Güven ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Eğitim durumu farklı olan gruplar arasında Duyarsızlaşma ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Eğitim durumu farklı olan gruplar arasında Aşırı İş Yüğü ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Eğitim durumu farklı olan gruplar arasında Sosyal Destek ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Lisans mezunlarının sosyal destek puanları sıra ortalaması 79,78; Yüksek Lisans/Doktora mezunlarının 60,53'dür. Buna göre lisans mezunlarının Sosyal Destek puanları daha yüksektir.

Tablo4.3: Farklı Yaş Gruplarının Ölçek Puanları Açısından Karşılaştırılması

Yaşınız		N	Sıra Ortalaması	U	p
Örgütsel Adalet	27 yaş ve altı	74	69,51	2369,000	,122
	28 yaş ve üstü	75	80,41		
Örgütsel Bağlılık	27 yaş ve altı	74	67,67	2232,500	,039
	28 yaş ve üstü	75	82,23		
Örgütsel Güven	27 yaş ve altı	74	71,86	2543,000	,377
	28 yaş ve üstü	75	78,09		
Duyarsızlaşma	27 yaş ve altı	74	72,38	2581,000	,461
	28 yaş ve üstü	75	77,59		
Aşırı İş Yüğü	27 yaş ve altı	74	80,62	2359,000	,113
	28 yaş ve üstü	75	69,45		
Sosyal Destek	27 yaş ve altı	74	77,72	2573,500	,442
	28 yaş ve üstü	75	72,31		

Farklı Yaş Grupları İçin Yapılan Mann Whitney Testine Göre:

Farklı yaş grupları arasında Örgütsel Adalet ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Farklı yaş grupları arasında Örgütsel Bağlılık ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). 27 yaş ve altında olanların sıra

ortalaması puanı 67,67; 28 yaş ve üstünde olanların sıra ortalaması puanı 82,23'tür. Buna göre 28 yaş ve üstünde olanların Örgütsel Bağlılık ölçeği sıra ortalaması puanı daha yüksektir.

Farklı yaş grupları arasında Örgütsel Güven ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Farklı yaş grupları arasında Duyarsızlaşma ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Farklı yaş grupları arasında Aşırı İş Yükü ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Farklı yaş grupları arasında Sosyal Destek ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Tablo4.4: Bu Kurumdaki Çalışma Süresi Farklı Olan Grupların Ölçek Puanları Açısından Karşılaştırılması

Çalışma Süreniz		N	Sıra Ortalaması	U	p
Örgütsel Adalet	1 yıl	76	75,35	2747,500	,920
	2 yıl ve üstü	73	74,64		
Örgütsel Bağlılık	1 yıl	76	74,10	2705,500	,794
	2 yıl ve üstü	73	75,94		
Örgütsel Güven	1 yıl	76	72,42	2578,000	,455
	2 yıl ve üstü	73	77,68		
Duyarsızlaşma	1 yıl	76	83,85	2101,500	,011
	2 yıl ve üstü	73	65,79		
Aşırı İş Yükü	1 yıl	76	70,77	2452,500	,220
	2 yıl ve üstü	73	79,40		
Sosyal Destek	1 yıl	76	78,05	2542,500	,377
	2 yıl ve üstü	73	71,83		

Bu Kurumdaki Çalışma Süresi Farklı Olan Gruplar İçin Yapılan Mann Whitney Testine Göre:

Bu kurumdaki çalışma süresi farklı olan gruplar arasında Örgütsel Adalet ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Bu kurumdaki çalışma süresi farklı olan gruplar arasında Örgütsel Bağlılık ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Bu kurumdaki çalışma süresi farklı olan gruplar arasında Örgütsel Güven ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Bu kurumdaki çalışma süresi farklı olan gruplar arasında Duyarsızlaşma ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Bu kurumdaki çalışma süresi bir yıl olanların sıra ortalaması puanı 83,65; iki yıl ve üstü olanların sıra ortalaması puanı 65,79'dur. Buna göre bu kurumdaki çalışma süresi bir yıl olanların Duyarsızlaşma ölçeği sıra ortalaması puanı daha yüksektir.

Bu kurumdaki çalışma süresi farklı olan gruplar arasında Aşırı İş Yüğü ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Bu kurumdaki çalışma süresi farklı olan gruplar arasında Sosyal Destek ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Tablo4.5: Farklı Cinsiyet Gruplarının Ölçek Puanları Açısından Karşılaştırılması

Cinsiyetiniz		N	Sıra Ortalaması	U	P
Örgütsel Adalet	Kadın	81	66,83	2092,500	,011
	Erkek	68	84,73		
Örgütsel Bağlılık	Kadın	81	74,11	2682,000	,783
	Erkek	68	76,06		
Örgütsel Güven	Kadın	81	66,73	2084,500	,010
	Erkek	68	84,85		
Duyarsızlaşma	Kadın	81	80,23	2330,000	,106
	Erkek	68	68,76		
Aşırı İş Yüğü	Kadın	81	79,85	2361,500	,133
	Erkek	68	69,23		
Sosyal Destek	Kadın	81	75,65	2701,000	,839
	Erkek	68	74,22		

Farklı Cinsiyet Grupları İçin Yapılan Mann Whitney Testine Göre:

Cinsiyet grupları arasında Örgütsel Adalet ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Cinsiyeti kadın olanların sıra ortalaması puanı 66,83; erkek olanların sıra ortalaması puanı 84,73'tür. Buna göre cinsiyeti erkek olanların Örgütsel Adalet ölçeği sıra ortalaması puanı daha yüksektir.

Cinsiyet grupları arasında Örgütsel Bağlılık ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Cinsiyet grupları arasında Örgütsel Güven ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Cinsiyeti kadın olanların sıra ortalaması puanı 66,73; erkek olanların sıra ortalaması puanı 84,85'tir. Buna göre cinsiyeti erkek olanların Örgütsel Güven ölçeği sıra ortalaması puanı daha yüksektir.

Cinsiyet grupları arasında Duyarsızlaşma ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Cinsiyet grupları arasında Aşırı İş Yüğü ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Cinsiyet grupları arasında Sosyal Destek ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Tablo4.6: Medeni Hali Farklı Olan Grupların Ölçek Puanları Açısından Karşılaştırılması

Medeni Haliniz		n	Sıra Ortalaması	U	P
Örgütsel Adalet	Evli	61	79,67	2399,000	,270
	Bekar	88	71,76		
Örgütsel Bağlılık	Evli	61	78,72	2457,000	,379
	Bekar	88	72,42		
Örgütsel Güven	Evli	61	79,94	2382,500	,243
	Bekar	88	71,57		
Duyarsızlaşma	Evli	61	84,05	2132,000	,033
	Bekar	88	68,73		
Aşırı İş Yüğü	Evli	61	76,70	2580,500	,688
	Bekar	88	73,82		
Sosyal Destek	Evli	61	71,57	2474,500	,417
	Bekar	88	77,38		

Medeni Hali Farklı Olan Gruplar İçin Yapılan Mann Whitney Testine Göre:

Medeni hali farklı olan gruplar arasında Örgütsel Adalet ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Medeni hali farklı olan gruplar arasında Örgütsel Bağlılık ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Medeni hali farklı olan gruplar arasında Örgütsel Güven ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Medeni hali farklı olan gruplar arasında Duyarsızlaşma ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Medeni hali evli olanların sıra ortalaması puanı 84,05; bekar olanların sıra ortalaması puanı 68,73'tür. Buna göre medeni hali evli olanların Duyarsızlaşma ölçeği sıra ortalaması puanı daha yüksektir.

Medeni hali farklı olan gruplar arasında Aşırı İş Yüğü ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Medeni hali farklı olan gruplar arasında Sosyal Destek ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Tablo4.7: Çalıştığı Pozisyonu Farklı Olan Grupların Ölçek Puanları Açısından Karşılaştırılması

Çalıştığınız Pozisyon		n	Sıra Ortalaması	U	P
Örgütsel Adalet	Çalışan	135	71,41	460,500	,002
	Yönetici	14	109,61		
Örgütsel Bağlılık	Çalışan	135	74,25	844,000	,510
	Yönetici	14	82,21		
Örgütsel Güven	Çalışan	135	73,41	730,000	,161
	Yönetici	14	90,36		
Duyarsızlaşma	Çalışan	135	75,88	826,500	,440
	Yönetici	14	66,54		
Aşırı İş Yüğü	Çalışan	135	72,69	633,000	,042
	Yönetici	14	97,29		
Sosyal Destek	Çalışan	135	75,88	826,000	,437
	Yönetici	14	66,50		

Çalıştığı Pozisyonu Farklı Olan Gruplar İçin Yapılan Mann Whitney Testine Göre:

Çalıştığı pozisyonu farklı olan gruplar arasında Örgütsel Adalet ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Çalıştığı pozisyonu çalışan olanların sıra ortalaması puanı 71,41; yönetici olanların sıra ortalaması puanı 109,61'dir. Buna göre çalıştığı pozisyonu yönetici olanların Örgütsel Adalet ölçeği sıra ortalaması puanı daha yüksektir.

Çalıştığı pozisyonu farklı olan gruplar arasında Örgütsel Bağlılık ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Çalıştığı pozisyonu farklı olan gruplar arasında Örgütsel Güven ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Çalıştığı pozisyonu farklı olan gruplar arasında Duyarsızlaşma ölçeği açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Çalıştığı pozisyonu farklı olan gruplar arasında Aşırı İş Yüğü ölçeğı açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Çalıştığı pozisyonu çalışan olanların sıra ortalaması puanı 72,69; yönetici olanların sıra ortalaması puanı 97,29'dur. Buna göre çalıştığı pozisyonu yönetici olanların Aşırı İş Yüğü ölçeğı sıra ortalaması puanı daha yüksektir.

Çalıştığı pozisyonu farklı olan gruplar arasında Sosyal Destek ölçeğı açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

BÖLÜM V

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1 Sonuç

Bu çalışmada Ağrı İli Doğubeyazıt ilçesinde ortaköğretim okulu yöneticilerinin ve öğretmenlerinin aşırı iş yükü ve tükenmişlik ilişkisinin sosyal desteğin aracılık rolünü ortaya çıkarmak amacıyla söz konusu çalışanlar üzerinde anket yapılmıştır. Başka sektörlerde araştırmanın değişkenleri açısından yakın çalışmalar yapıldığı görülmüştür. Eğitim sektörü hızla büyüyen ve gelişen bir sektör olarak düşünüldüğünde, yeni değişkenlerin yer verilmesi ile farklı araştırmalar yapılarak eğitim sektörü genelinde daha açıklayıcı sonuçlara ulaşılacağı değerlendirilmektedir.

İş yükünün eğitim sektörü açısından önemi oldukça büyüktür. Çünkü iş yükü dengeli olan öğretmenlerin iş yükü aşırı olan öğretmenlere kıyasla daha etkin ve verimli çalıştığı bilinmektedir. Öğretmenlerde verim düşüklüğü çalışma arkadaşlarını etkileyeceği gibi öğrencilerin başarılarında etkilenecektir. Ayrıca sektörde çalışan öğretmenlerin etkin ve verimli bir şekilde görevlerini yapabilmeleri, öğretmen-iş yükü uyumunun sağlanması kaçınılmaz bir gerçeklik olarak karşımıza çıkmaktadır.

Eğitim sektöründe yer alan eğitim kurumlarının ve öğretmenlerin sayısı bahsedilen gelişmeler ışığında önümüzdeki yıllarda artmaya devam edeceği düşünülmektedir. Bu sektörde öğretmen verimliliğinin ve etkinliğinin sağlanması diğer sektörler ile karşılaştırıldığında kritik öneme sahiptir. Eğitim sektörünü diğer sektörlerden ayıran en önemli özelliği insan merkezli olmasıdır. Eğitim sektörü işletme olarak düşünüldüğünde ortaya çıkan üründen uzun sürede sonuç alınır. Geriye dönüşün olamayacağı bir sistemde yapılan her bir işin etkili ve verimli olmasını gerekli kılar. Bu kapsamda eğitime yönelik, kurumlar ve çalışanlar üzerinde çok daha kapsamlı çalışmalar yapılmasına ve sektör çalışanlarından istenilen iş yükünün dengede tutulmasını sağlamak, sosyal destek ile tükenmişliğe sebep olmayacak yeni yönetim yaklaşımlarına ihtiyaç duyulmaktadır.

Yapılan araştırma neticesinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

- Örgütsel adalet ile örgütsel bağlılık, örgütsel güven, duyarsızlaşma ve sosyal destek arasında olumlu yönlü doğrusal bir ilişki vardır. Turgut (2014)'ün çalışması ile benzerlik görüldüğü belirlenmiştir. Olumlu yönlü doğrusal bir ilişki de seçenekler arasında durumun olmulu olduğu söylenir. Bu durumdan hareketle örgütsel adalet ile örgütsel bağlılık, örgütsel güven, duyarsızlaşma ve sosyal destek seçeneklerinden birinin pozitif olması diğerlerini de olumlu yönde etkileyecektir. Bu pozitif durumu artırmak için yöneticilere ve öğretmenlere örgütsel adalet, örgütsel güven, sosyal destek hizmet içi eğitim çerçevesin de eğitimler ve seminerler verilmesinin uygun olacağı düşünülebilir.
- Örgütsel bağlılık ile örgütsel güven, duyarsızlaşma arasında olumlu yönlü; aşırı iş yükü arasında ters yönlü doğrusal bir ilişki vardır. Turgut (2014)'ün çalışması ile benzerlik görüldüğü belirlenmiştir. Aşırı iş yükünden dolayı yöneticiler ve öğretmenler yıpranabilirler. Bu durumda da kuruma olan güven ve bağlılık azalabilir. Yöneticilere ve öğretmenlere sorumlulukları kapsamında olan işlerde yeterli zaman verilerek bu durumun olumlu olması sağlanabilir.
- Örgütsel güven ile duyarsızlaşma ve sosyal destek arasında olumlu yönlü doğrusal bir ilişki vardır. Çağlayan vd. (2011)'nin çalışması ile benzerlik görüldüğü belirlenmiştir. Örgütsel güven, duyarsızlaşma ve sosyal destek birbirlerini olumlu etkiler yani örgütsel güven konusunda yeterli desteği alan yönetici ve öğretmenler dolaylı olarak sosyal destek noktasında olumlu gelişme sağlayabilecekleri değerlendirilmektedir.
- Duyarsızlaşma ile aşırı iş yükü arasında ters yönlü; sosyal destek arasında olumlu yönlü doğrusal bir ilişki vardır. Sadık (2014)'ün çalışması ile benzerlik görüldüğü belirlenmiştir. Duyarsızlaşma ile aşırı iş yükü kavramları öğretmen ve yöneticiler açısından birlikte düşünüldüğünde olumsuz sonuçlar verdiği görülmektedir. Çünkü aşırı iş yüküne maruz kalan öğretmenler ve yöneticiler eğitmekle yükümlü olduğu öğrencilere karşı duyarsız olma durumlarının daha da artacağı anlaşılmaktadır.

- Lisans mezunu çalışanlar ile Yüksek Lisans/Doktora mezunu çalışanlar arasında sosyal destek açısından lisans mezunlarının lehine olmak üzere farklılık vardır. Turgut (2014)'ün çalışmasında eğitim durumuna göre farklılık görüldüğü belirlenmiştir. Eğitim düzeyi arttıkça algılanan sosyal destek düzeyi puanının da arttığı gözlemlenmiştir. Yüzer vd. (2006) ve Haris vd. (2007) çalışmalarında eğitim durumuna göre farklılık görülmediği sonucuna ulaşılmıştır.
- 27 ve daha küçük yaştaki çalışanlar ile 28 ve daha büyük yaştaki çalışanlar arasında Örgütsel bağlılık açısından 28 ve daha büyük yaştaki çalışanların lehine olmak üzere farklılık vardır. Sadık (2014), Çağlayan vd. (2011) ve Turgut (2014)'ün çalışmasında yaşa göre farklılık oluşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç çalışmamızla uyumsuzdur. Sadık (2014)'e göre yaş ilerledikçe özel kişi desteğinden ziyade tüm sosyal desteklere açık olunduğu düşünülebilir.
- Kurumda bir yıl ve daha az süredir çalışanlar ile iki yıl ve daha uzun süredir çalışanlar arasında duyarsızlaşma açısından bir yıl ve daha az süredir çalışanların lehine olmak üzere farklılık vardır. Özdevecioğlu (2003) genel anlamda örgütsel bağlılık ile örgütsel destek arasında orta düzey, pozitif yönde bir ilişki olduğunu saptanmıştır. Turgut (2014)'ün çalışmasında kurumda çalışma süresine göre farklılık oluşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç çalışmamızla uyumsuzdur.
- Kadın çalışanlar ile erkek çalışanlar arasında Örgütsel Adalet açısından erkeklerin lehine olmak üzere farklılık vardır. Kadın çalışanlar ile erkek çalışanlar arasında Örgütsel Güven açısından erkeklerin lehine olmak üzere farklılık vardır. Altay (2007), Çomak (2011) ve Sadık (2014), çalışmasında cinsiyete göre farklılık oluştuğu sonucuna ulaşılmıştır. Çomak (2011) ve Sadık (2014), Erkek öğretmenlerin bayan öğretmenlerden daha fazla örgütsel güvene sahip olduğu belirlemiştir. Altay (2007) Adana'da ilköğretim okullarında görev yapan 434 okul yöneticisinde mesleki tükenmişlik düzeyi ile çok boyutlu algılanan sosyal destek düzeyi arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmada; cinsiyet bakımından kadın okul yöneticilerin, erkek okul yöneticilerine göre toplam algılanan sosyal destek puanları anlamlı derecede yüksek bulunmuştur.

- Evli çalışanlar ile bekar çalışanlar arasında Duyarsızlaşma açısından evlilerin lehine olmak üzere farklılık vardır. Sadık (2014), çalışmasında medeni duruma göre farklılık oluşmadığı sonucuna ulaşmıştır. Fakat Sadık (2014), evli olan öğretmenlerin bekâr öğretmenlerden daha fazla sosyal destek algıladıklarını belirtmiştir.
- Öğretmen ile yöneticiler arasında Örgütsel Adalet açısından yöneticilerin lehine olmak üzere farklılık vardır. Yöneticilerin öğretmenlere göre daha adaletli oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Genel itibariyle yöneticilerin öğretmenlerden daha uzun süre çalışıyor olması ve kurumu idare etmekle sorumlu olması neticesinde bu duygularının daha da gelişmiş olduğu söylenebilir.
- Öğretmen ile yöneticiler arasında Aşırı İş Yüğü açısından yöneticilerin lehine olmak üzere farklılık vardır. Yöneticiler öğretmenlere göre daha fazla işle karşılaşmaktadır çünkü okulun kayıt işlemleri, öğretmen ihtiyaçlarının belirlenmesi, belirli bir süre derslere girmeleri, öğrenci velileriyle irtibat halinde olma gerekliliği vb. işleri yürütmekle yükümlü olmaları sebep gösterilebilir.

Araştırmadan elde ettiğimiz sonuçlara göre, lisans mezunu olan çalışanların sosyal destek algılarının daha yüksek olduğu saptanmıştır. 28 ve daha büyük yaştaki çalışanların örgütsel bağlılıkları daha yüksek çıkmıştır. Bu nedenle kurumlarına daha bağlı oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Bir yıl ve daha az süredir çalışanların kurumlarına daha duyarsız olduğu tespit edilmiştir. Erkek çalışanların örgütsel adalet algıları kadınlara göre daha yüksek çıkmıştır. Anket sonuçlarına göre evliler daha duyarsız oldukları saptanmıştır. Yöneticilerin adalet ve aşırı iş yükü algıları çalışanlara oranla daha yüksek çıkmıştır.

5.2. Öneriler

İş yükünün eğitim sektörü açısından önemi oldukça büyüktür. Çünkü iş yükü dengeli olan öğretmenlerin iş yükü aşırı olan öğretmenlere kıyasla daha etkin ve verimli çalıştığı bilinmektedir. Öğretmenlerde verim düşüklüğü çalışma arkadaşlarını etkileyeceği gibi öğrencilerin başarılarında etkilenecektir. Ayrıca sektörde çalışan öğretmenlerin etkin ve verimli bir şekilde görevlerini yapabilmeleri, öğretmen-iş yükü uyumunun sağlanması kaçınılmaz bir gerçeklik olarak karşımıza çıkmaktadır. Eğitim sektöründe yer alan eğitim kurumlarının ve öğretmenlerin sayısı bahsedilen gelişmeler ışığında önümüzdeki yıllarda artmaya devam edeceği düşünülmektedir. Bu sektörde öğretmen verimliliğinin ve etkinliğinin sağlanması diğer sektörler ile karşılaştırıldığında kritik öneme sahiptir. Eğitim sektörünü diğer sektörlerden ayıran en önemli özelliği insan merkezli olmasıdır. Eğitim sektörü işletme olarak düşünüldüğünde ortaya çıkan üründen uzun sürede sonuç alınır. Geriye dönüşün olamayacağı bir sistemde yapılan her bir işin etkili ve verimli olmasını gerekli kılar.

5.2.1. Araştırmaya Yönelik Öneriler

Bu araştırmayla elden edilen bulgulardan çıkan sonuçlara göre yorumları literatürle desteklenerek okuyucunun konuyu daha iyi kavramasına yardımcı olunması sağlanmıştır. Tükenmişlik ve aşırı iş yükü kavramları arasında bir ilişkiye sahip olan sosyal destek kavramı, tükenmişlik ve aşırı iş yükü için bir tampon olarak düşünülmektedir. Sosyal destek ile aşırı iş yükünün yıpratıcı etkisi giderilerek çalışanın tükenmiş durumdan çıkmasına katkı sağlayacağı düşünülebilir. Çünkü sosyal desteğin sağladığı yararlarından faydalanmak tükenmişlik etkisini giderici rol oynayabilecektir. Bunun içinde toplum tarafından yöneticilere ve öğretmenlere yeterli sosyal destek sağlanması faydalı olabilir. Aynı zamanda Milli Eğitim Bakanlığı da öğretmenlerin aşırı iş yükünden dolayı yaşadıkları tükenmişliği göz önünde bulundurarak, çalışanlarına yeterli zamanın verilmesi ve kişi başına düşen iş miktarı konularında gerekli iyileştirme yapılabilir. Bunun için de kişi başına düşen iş yükünün hesaplanması ve herkese orantılı iş yükünün verilmesi yöneticilere yönetim açısından katkı sağlayabilir.

Yöneticiler tarafından tükenmişliğin en önemli nedenlerinden biri bireylerin çalıştığı kurumlardaki algıladıkları aşırı iş yükünün kişiyi baskı altına aldığı gerçeğinin fark edilmesidir. Yöneticilerin bu konuda bilgilendirilmesiyle aşırı iş yükünün olumsuz etkilerinin azalacağı düşünülmektedir.

Tükenmişlikle başa çıkabilme kapsamında yöneticilere ve öğretmenlere hizmet içi eğitimler verilebilir. Bu eğitimlerle öğretmenlerin ve yöneticilerin kapasitelerinin artırılması ve bununla birlikte sorunların çözümü için takım ruhu halinde çalışmalarının gerektiğinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Çalışanların aşırı iş yükü düzeyleri onların cinsiyetlerinin, medeni hallerinin ve eğitim düzeylerinin dikkate alınması halinde kurumdaki bireylerin iş yükü dengelenmesine katkı sağlayabilir ve kurumda çalışan her bireyin tükenmişlik düzeyinin dengelenmesine yardımcı olacağı söylenebilir.

Tükenmişliğin giderilmesi için çalışanlar arasındaki cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve pozisyonlarının dikkate alınmasının uygun olacağı önerilebilir.

5.2.2 Araştırmacılara Yönelik Öneriler

Öncelikle eğitim sektöründe aşırı iş yükü, tükenmişlik ve sosyal desteğin bir arada yapıldığı başka bir çalışma yoktur. Bu nedenle gelecek çalışmalara yol göstermesi bakımından önemli bir çalışmadır. Çalışmamızla benzer başlık içerecek ve farklı örnekler üzerinde yapılacak çalışmalar konunun geliştirilmesinde faydalı olacaktır.

Farklı bölgelerde ve illerde bulunan okullardaki yönetici ve öğretmenler ile yapılacak çalışmalar bu çalışma ile kıyaslanarak bir değerlendirme yapılabilir

Tükenmişlik sendromunun ilköğretim, ortaöğretim ve yükseköğretim arasındaki ilişki açısından değerlendirme yapılması kurumlar arası durumun ortaya çıkması açısından önemlidir.

Aşırı iş yükünün eğitim kurumunda oluşturduğu sorunlar göz önünde bulundurularak farklı kurumlarda yapılacak çalışmalarda ne gibi sorunlar ortaya çıktığı noktasında bir karşılaştırma ve değerlendirme yapılabilir.

Lisans mezunu çalışanlar ile yüksek lisans/doktora mezunu çalışanlar arasında sosyal destek açısından lisans mezunlarının lehine olmak üzere farklılığın nedenleri araştırılabilir.

Duyarsızlaşma açısından kurumunda bir yıl ve daha az süre çalışanların lehine olmak üzere olan farklılığın nedenleri araştırılabilir.

Örgütsel adalet açısından erkek çalışanların lehine olan farklılığın nedenleri üzerinde durulanabilir.

KAYNAKÇA

- Akçamete, G., Kaner: ve Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde tükenmişlik iş doyumu ve kişilik*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Aksüllü, N. ve Doğan S. (2004). *Huzur evinde ve evde yaşayan yaşlılarda algılanan sosyal destek etkenleri ile depresyon arasındaki ilişki*, Anadolu Psikiyatri Dergisi, 5: 76-84.
- Alexander, D. ve Albin, T. (1999). *Ergonomics justification of the ergonomics process*. In The Occupational Ergonomics Handbook, CRC Press.
- Altay, M. (2007). *Okul yöneticilerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile çok boyutlu algılanan sosyal destek düzeyleri arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Arabacı, B.İ.ve Akar, H. (2010). *Eğitim müfettişlerinin bazı sosyal, demografik ve mesleki özelliklerine göre mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi*, Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi, 15: 78-91.
- Aras, Z. (2006). *Birinci basamak sağlık kurumlarında çalışan hemşire ve ebelerin tükenmişlik durumları*.(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). *Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği)*, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2), 69-96.
- Aslan, H. (1996). *Tıpta uzmanlık öğrencisi hekimlerde tükenme düzeyleri*, Türk Psikiyatri Dergisi, 7 (1), 39-45.
- Avşaroğlu, D. E. ve Kahraman, A. (2005). *Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14:115-129.

- Aycan, Z.E. ve YavuzM. (2007). *Hayat dengesi iş, aile ve özel hayatı dengeleme sanatı*. İstanbul: Sistem Yayınları.
- Bacon, J. (2009). *Dealing with burnout*. Bacon, J. (Ed), The Art of Community: Building the New Age of Participation. CA: O'Reilly Media.
- Bakker, A.B. ve Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources Model: State of The Art, *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. and Schaufeli, W.B. (2003). *Dual processes at work in a call centre: an application of the job demands – resources model*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 12(4), 393-417.
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (1997). *Stres ve başa çıkma yolları*, İstanbul: Remzi Yayın.
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (2000). *Stres ve Basa Çıkma Yolları*, İstanbul: Remzi Yayın.
- Banaz M. (1992). *Lise öğrencilerinde sosyal destek kaynakları ve stres ile ruh sağlığı arasındaki ilişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ege Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü/Psikoloji Anabilim Dalı, İzmir.
- Mert, B. (2005). *Öğretmenlerin tükenmişlik durumlarının incelenmesi* (yayınlanmamış Doktora tezi) Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, Lefkoşa
- Başören, M. (2005). *Çeşitli değişkenlere göre rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Zonguldak Karaelmas Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Baysal, A. (1995). *Lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekte mükemmeliğe etki eden faktörler*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Boyle, G.J., Borg, M.G., Falzon, J.M. ve Baglioni, A.J. (1995). A Structural Model Of The Dimensions Of Teacher Stress. *British Journal of Educational Psychology*, 65(2):49-67.

- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). *Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama*. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi, 20(2): 95-108.
- Cemaloğlu N. ve Kayabaşı, Y. (2007). *Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyi ile Sınıf yönetiminde kullandıkları disiplin modelleri arasındaki ilişki*, Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 27(2): 124.
- Cemaloğlu, N. ve Şahin, D.E. (2007). *Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklı değişkenlere göre incelenmesi*. Kastamonu Eğitim Dergisi, 15(2):465-484.
- Chen, F.C., Ku, Shyr, E.C.S., Chen, Y.H., ve Chou, S. (2009). *Job demand, emotional awareness, and job satisfaction in internships: The moderating effect of social support*. Social Behavior And Personality, 37(10):1429-1440.
- Cherniss C. (1980). *Professional Burnout in Human Organizations*. Praeger; Newyork.
- Cimarolli, V. R. ve Wang, S. (2006). *Social support differences among employed and unemployed adults who are visually impaired*. Journal of Visual Impairment and Blindness, 100, 545-556.
- Cobb.(1995). *Social Support as a Moderator of Life Stress Toward an Integrated Medicine, Classics From Psychosomatic Medicine 1959-1979*. American Psychiatric Press, Inc., USA:377-398.
- Cohen ve Wills, T.A. (1985). *Stress, social support and buffering hypothesis*. Psychological Bulletin, 98 (2): 310-357.
- Cohen, S., Syme, S.L. (1985). *Issues in the study and application of social support. In social support and health Academic press*. San Francisco CA.
- Cooke, B.D., Rossman, M.M, McCubbin, H.L. ve Joan M.(1988). *Examining the definition and assessment of social support: A resource for individuals and families*. Family Relations, 37,(2):211-216.

- Coyne, J.C. ve Downey, G. (1991). Social Factors and Psychopathology: Stress, Social Support and Coping Processes. *Annual Review of Psychology*, 42, 401-425.
- Cutrona, C. E. ve Suhr J. A. (1994). Social Support Communication in the Context of Marriage: An Analysis of Couples' Supportive Interactions. In: Burleson, B. R., Albrecht, T. L., and Sarason, I. G. (Eds.): *Communication of Social Support: Messages, Interactions, Relationships, and Community*, Sage Publications: Thousand Oaks.
- Çağlayan, H. S., Taşgın, Ö. & Çetin, M. Ç. (2011). *Beden eğitimi ve spor öğretmenliği bölümü öğrencilerinin algılanan sosyal destek düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Ulusal Beden Eğitimi ve Spor Öğrt. Kongresi 25 – 27 Mayıs 2011, Van/YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi Özel Sayısı, 189 – 198
- Çakır, Y. ve Palabıyıkoglu, R. (1997). *Gençlerde sosyal destek, çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeğinin güvenirlik ve geçerlik çalışması*. Kriz Dergisi, 5(1).
- Çalgan, Z., Yeğenoğlu, S. ve Aslan, D. (2009). *Eczacılarda mesleki bir sağlık sorunu: Tükenmişlik*. Hacettepe Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi, 29 (1): 61-74
- Çalışkur, A. (2008) “*Tükenmişlik sendromu*”, www.maltepe.edu.tr (02.05.2014).
- Çalışkur, A. (2007). “*Tükenmişlik sendromu*”, http://www.maltepe.edu.tr/05_haber/reh_sempozyum/aysem_caliskur.doc, (Erişim: Mayıs 2014).
- Çam, O. (2012). *Tükenmişlik envanterinin geçerlilik ve güvenirliğinin araştırılması*, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı.
- Çam, O. (2012). *Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenirliğinin araştırılması*, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Kongre Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, 22–25 Eylül, Ankara: 155–160.

- Çelik, M. (2006). *Evlilik doyum ölçeği geliştirme çalışması*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Çokluk, Ö. (2003). *Örgütlerde Tükenmişlik yönetiminde çağdaş yaklaşımlar*,
- Çomak, Es.(2011). *İlköğretim öğretmenlerinin ilköğretim okullarında yaşadıkları yıldıрма durumları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Mersin
- Dağdeviren, M., Eraslan, E. ve Kurt, M. (2005). *Çalışma duruşlarının ergonomik analizi*. Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi, 18(3): 73-84.
- Dağdeviren, M., Kurt, M., Akay, D. (2003). *Çalışanların toplam iş yükü seviyelerinin belirlenmesine yönelik bir model mygulaması*.Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi, 20(4), 517-525.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. and Schaufeli, W.B. (2001).The Job Demands-Resources Model of Burnout.*Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Development Of Post Traumatic Stres Disorders, *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.
- Doğan, M. (2001). *İşitme engelli çocuğa sahip ebeveynlerin çeşitli psikolojik değişkenleri açısından değerlendirilmesi*.(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Dönmez, B. (2008). *Seyahat acentesinde çalışan işgörenlerin iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki*.(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Dönmez, G. (2012). *Personeli güçlendirme ve tükenmişlik ilişkisi: iş yükü-kontrolü modeli açısından bir değerlendirme*.(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).Balıkesir Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

- Ducharme, L. J. ve Martin, J. K. (2002). *Unrewarding work, coworker support, and job satisfaction: A test of the buffering hypothesis*. *Work and Occupations*, 27, 223-243.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., ve Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 42-51.
- El-Bassel, N., Guterman, N., Bargal, G. and Su, K.H. (1998). Main and Buffering Effects of Emotional Support on Job and Health-Related Strains: A National Survey of Israeli Social Workers. *Employee Assistance Quarterly*, 13, 1-18.
- Erçevik, R. (2010). *Hemşirelerde işe bağlı gerginlik, tükenmişlik düzeyleri ve etkileyen faktörler*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Haliç Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ergin, C. (1992). *Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik envanterinin uyarlanması*, 7. Psikoloji Kongre Kitabı. Ankara: Psikologlar Derneği Yayınları.
- Ergin, C. (1993). *Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması*. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 143-154.
- Farber, B.A. (1984). *Stress and burnout in suburban teachers*. *Journal of Educational Research*, 77(6), 325.
- Fenlason, K.J., Beehr, T.A. (1994). *Social support and occupational stress: Effects of talking to others*. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 57-175.
- Freudenberger, H.J. (1974). *Staff burn-out*. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Friedman, I. (1993). *Burnout in teacher the concept and its unique care meaning*. *Educational and psychological Measurement*, 53, 1035-1044.

- Gillespie, N.A., Walsh, M., Winefield, A.H., Dua, J. ve Stough, C. (2001). *Occupational stres in universities: Staff perceptions of the causes, consequences and moderators of stres*. Work and Stres, 15 (1), 53-72.
- Girgin, G. ve Baysal, A. (2005). *Tükenmişlik sendromuna bir örnek: zihinsel engelli öğrencilere eğitim veren öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyi*. TSK Koruyucu Hekimler Bülteni, 4 (4), 172-187.
- Girgin, G. ve Baysal, A. (2008) *Zihinsel engelli öğrencilere eğitim veren öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyi ve bazı değişkenler*, www.egitimdergi.pamukkale.edu.tr/makale (15.05.2014).
- Gökçekan, Z. ve Özer, R. (1999). *Rehber öğretmenlerde tükenmişlik*. Rize: Rehberlik ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü Yayınları.
- Gökler, I. (2007). *Çocuk ve ergenler için sosyal destek değerlendirme ölçeği, türkçe formunu uyarlama çalışması: Faktör yapısı geçerlik ve güvenilirliği*. Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi, 14 (2), 90-99.
- Görgü E. (2005). *3-7 yaş arası otistik çocuğa sahip olan annelerin algıladıkları sosyal destek düzeyleri ile depresyon düzeyleri arasındaki ilişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Greenberg, E.S., Patricia, G., L., ve Moore. (1995). *Work Teams and Organizational Commitment Working Paper*, University of Puget Sound.
- Griffith J., Steptoe A. ve Cropley M. (1999). *An Investigation of Coping Strategies Associated With Job Stress in Teachers*. *British Journal of Educational Psychology*, 69, 512-520.
- Gümüştekin G.E. ve Öztemiz B. (2005). *Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi*. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- Harris, K.R., Halpin, G. (2007). *Teacher characteristics and stress*. The Journal Of Educationel Research, July/ Augst, 1985, 78(61).

- Hobfoll, E. (1989). *Conservation of resources a new attempt at conceptualizing stress*. American Psychologist, 44(3), 513-524.
- Hock, R.R. (1988). *Professional burnout among public school teachers*. Public Personnel Management, 17(2), 167-189.
- Huang, X., Chan, C.H., Lam, W. ve Nan, X. (2010). *The joint effect of leader-member exchange and emotional intelligence on burnout and work performance in call centers in china*. The International Journal of Human Resource Management, 21(7), 1124-1144.
- Ildız, G.Ö. (2009). *Proje yönetimi: İnşaat firmalarında proje müdürlerinin iş yükü, iş stresi, iş tatmini ve motivasyon ilişkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Kültür Üniversitesi/Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Işıkhan, V.(2004).*Çalışma hayatında stres ve başa çıkma yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.
- Izgar, H. (2001).*Okul yöneticilerinde tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Izgar, H. (2003).*Okul yöneticilerinde tükenmişlik*.2.Baskı, Ankara: Nobel Yayınları.
- Johnstone, C. (1999). Strategies To Prevent Burnout.*British Medical Journal*, 7292 (318), 2-6.
- Jung, H.S. (2001). *Establishment of overall workload assessment technique for various tasks and workplaces*. International Journal of Industrial Ergonomics, 28, 341-353
- Kaçmaz, N. (2005). *Tükenmişlik (burnout) sendromu*. İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 68(1), 29-32.
- Karakuş, G. (2008). *Özel ilköğretim ve ortaöğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).Gazi Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Karaokur A.Ş. ve Göksoy, S. (2012).*İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş yükü algılarının incelenmesi*, MEB OYGE 1. Uluslar arası Katılımlı Öğretmen Yetiştirme ve Geliştirme Sempozyumu Bildiri Özetleri, Uşak Üniversitesi, s.33
- Karasek, R.A.ve Theorell, T. (1990).*Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Karasek, R.A., Konstantinos P.T.ve Sohail S.C. (1982).*Coworker and supervisor support as moderators of associations between task characteristics and mental strain*. Journal of Occupational Behaviour, 3(2), 181-200.
- Kavla, İ. (1998). *Hemşirelerde iş doyumu ile tükenmişlik ilişkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Kay, B. (2002). *Zihinsel engelli ve engelli olmayan çocuğa sahip anne ve babaların algıladıkları sosyal destek düzeyleri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü/Özel Eğitim Anabilim Dalı, Ankara.
- Kepir, H. (2004). *Profesyonel yaşamda iş stresi ve tükenmişlik*. <http://www.turkbusinesscenter.com/content/makale-3.php>(09.04.2014).
- Kese, A.(2006). *Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumu ilişkisinin araştırılması*. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (11), 100-119.
- Kirk, W. ve Walter, G.(1981). *Teacher support groups serve to minimize teacher burnout: Principles for organizing*. Education, 102(2), 147-151.
- Koeske, G.ve Koeske, R. (1989). *Workload and burnout: Can social support and perceived accomplishment help?* Social Work, 5, 243-248.
- Kulaklıkaya, K. (2013). *İşkoliklik, tükenmişlik sendromu ve iş yükü algısı arasındaki ilişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Kurçer, M. A. (2005). *Harran üniversitesi tıp fakültesi hekimlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri*. Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 2 (3), 10-15.
- Kurter, F. (2008). *Kariyer yönetimi bireysel çıkış noktası olabilir mi? iş ortamında insan seminerleri*. www.bukam.bahcesehir.edu.tr (02.05.2014).
- Langford, C.P., Bowsher, J., Maloney, J.P. ve Lillis, P.P.(1997). *Social support: a conceptual analysis*. Journal of Advanced Nursing, 25, 95-100.
- Leiter, M.P. ve Maslach, C. (2000). *Preventing Burn out and Building Engagement: A Complete Program for Organizational Renewal*. Jossey-Bass, San Francisco.
- Leymann, H. ve Gustafsson, A. (1996). *Mobbing at work and the development of post traumatic stress disorders*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), 251-275.
- MacBeath, J. ve Galton M. (2008). *Pressure and professionalism*, ICSEI, Auckland, New Zealand.
- Malach-Pines, A. (2005). *The Burnout Measure, Short Version*, International Journal of Stress Management, 12 (1), 78-88.
- Marras, W. (1999). *The Industrial Ergonomics Handbook*, CRC Press.
- Maslach, C. (2003). *Job Burnout: New Directions in Research and Intervention*. Current Directions in Psychological Science, 12 (5), 189-192.
- Maslach, C. ve Goldberg, J. (1998). *Prevention of Burnout: New Perspectives*. Applied & Preventive Psychology, 7, 63-74.
- Maslach, C. ve Jackson, A.(1984). *Burnout in organizational setting*. Applied Social Psychology Annual. Beverly Hills CA.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1981). *The measurement of experienced burnout*. Journal of Occupational Behavior, 2, 99-113.

- Maslach, C. ve Jackson, SE. (1981). *The measurement of experienced burnout*. Job of Occupational Behavior II,2, 73-81.
- Maslach, C., Jackson: E. ve Leiter, M.P. (1996). *MBI: Maslach Burnout Inventory; Manual research edition*. University Of California/Consulting. CA, Palo Alto: PsychologistsPress.
- Maslach, C., Leiter, M.R. (1997). *The Truth About Burnou*. Jossey-Bass, San Francisco.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P. (2001). Job burnout.*Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C.A. (1998). *Multidimensional Theory Of Burnout*. Ed. Carry L. Cooper. Theories of organizational stress. Oxford University Press.
- Maslach,C. (1982).*Burn out the cost of caring*. New Jersey: Prentice- Hall, Inc., Englewood Cliffs.
- MEB. (2012). *İnsan ve Çevre*, Ankara: T.C. Milli Eğitim Bakanlığı yayınları.
- Mede, E. (2009). *An analysis of relations among personal variables, perceived self-efficacy and social support on burnout among turkish EFL teachers*. Inonu University Journal of The Faculty Of Education, 10 (2), 39-52.
- Melendez, A.M.ve Guzman, R. (1983).*Burnout a Study of Stres in Academy*. San Juan: Inter-American University.
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S. ve Mcmurrian, R. (1996). *Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales*. Journal of Applied Psychology, 80.
- Oruç, A, (2007). *Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik duygusu ve yöneticiler üzerinde bir uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdevecioğlu, M. (2003). *Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma*. D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi 18(2).
- Özer, R. (1998). *Rehber öğretmenlerde tükenmişlik düzeyi, nedenleri ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Özkan, B. (2002). *Zihinsel engelli ve normal çocuğa sahip annelerin algıladıkları sosyal destek ve depresyon düzeylerinin incelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü/Özel Eğitim Anabilim Dalı, Ankara.
- Özkaya, H. (2006). *Yatılı ilköğretim bölge okulu ve ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin öğretmen görüşleri açısından karşılaştırılması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Papakonstantinou, D. ve Papadopoulos, K. (2009). *Social Support In The Workplace For Working Age Adults With Visual Impairments*. Journal of Visual Impairment and Blindness, 393-402.
- Pearson, J. E. (1986). *The Definition and measurement of social support*. Journal of Counseling and Development, 64, 390-395.
- Pehlivan A.İ. (2002). *Yönetimde stres kaynakları*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Perlman, B. ve Hartman E.A. (1982). *Burnout: Summary and future research*. Human Relations, 35 (4), 283 – 305.
- Peterson, U., Bergström, G., Samuelsson, M. ve Åsberg, M. (2008). *Reflecting peer-support groups in the prevention of stress and burnout: randomized controlled trial*. Journal of Advanced Nursing. 63(5), 506-516.

- Reid, Y., Johnson, S., Morant, N. ve Kuipers, E. (1999). *Improving support for mental staff: a qualitative study*. Social Psychiatry Psychiatric Epidemiology, 34, 309-315.
- Richman, J.M., Rosenfeld, L.B. ve Bowen, G.L. (1988). *Social support for adolescents at risk of school failure*. Social Work, 43.
- Riolli, L. ve Savicki, V. (2006). *Impact of fairness, leadership, and coping on strain, burnout, and turnover in organizational change*. International Journal of Stress Management, 13(3), 351-377.
- Rogers, D.P. (1984). *Helping employees cope with burnout*. Business.
- Sadık, Ö. (2014). *Sınıf öğretmenlerinin maruz kaldıkları yıldırma davranışları, algıladıkları sosyal destek ve mesleki iş doyumları arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi. T.C. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sağlam A.G. ve Çına B.E. (2008). *Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi*. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15(1), 131-148.
- Sağlam, A.Ç.(2011). *Akademik personelin sosyo-demografik özelliklerinin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi*. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8, 3.
- Sağlam, A.G, Bal, H. ve Çına, B.E. (2010). *İşe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisindeki aracılık etkisi: Yatırım uzmanları üzerinde bir araştırma*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15 (3), 143-166.
- Sarıkaya, P. (2007). *Tükenmişlik sendromunun kişilik özelliklerinden denetim odağı ile ilişkisi ve bir uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Schaubroeck, J. ve Merritt, D.E. (1997). *Divergent Effects of job control on coping with work stressors: The key role of self-efficacy*. Academy of Management Journal, 40, 738-754.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., Van Rhenen, W. (2009). *How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism*. Journal of Organizational Behavior, 30, 893– 917.
- Sekaran, U. (1992). *Research methods for business*. Canada: John Wiley ve Sons, Inc.
- Selçukoğlu, Z. (2001). *Araştırma görevlilerinde tükenmişlik düzeyi ile yalnızlık düzeyi ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin bazı değişkenler açısından değerlendirilmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Sılığ, A. (2003). *Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Sorias, O. (1988). *Sosyal destekler ve ruh sağlığı*. Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 27 (1), 359-363.
- Starnaman, S.M. ve Miller, K. (1992). *A test of a causal model of communication and burnout in teaching profession*. Communication Education, 41, 41–53.
- Sucuoğlu B. ve Kuloğlu N. (1996). *Türk Psikoloji Dergisi*, 11(36), 46.
- Suran, B.G. ve Sheridan, E.P. (1989). *Management of burnout*. Psychological Bulletin, 105(1), 31-50.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu tükenmişlikle mücadele teknikleri*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Şahin, D. (1999). *Sosyal destek ve sağlık*. Ankara: Türk Psikoloji Derneği Yayınları.

- Şanlı, D. (2006). *Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Şimşek, M. (2004). *Mühendislikte ergonomik faktörler*. Marmara Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Dergisi, İstanbul, 20-145.
- Taormina, R.J. ve Law, C.M. (2000). *Approaches to preventing burnout: the effect of personal stress management and organizational socialization*. Journal of Nursing Management, 8, 89-99.
- Taşgın, N. (2004). *Gençlik ve spor müdürlüğü merkez ve taşra örgüt yöneticilerinin tükenmişlik düzeylerinin iş doyumu düzeylerine etkisi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Taycan, O.L.Kutlu,Ç.ve Aydın, N. (2006). *Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi*. Anatolian Journal Of Psychiatry, 7, 100 – 108.
- Tevruz, Y. (1996). *Endüstri ve örgüt psikolojisi*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Thoits, P.A. (1995). *Stress, coping, and social support processes: Where are we? what next?*, Journal of Health and Social Behavior, Extra Issue, 53-79.
- Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Totterdell, P., Wall, T., Holman, D., Diamond, H. ve Epitropaki, O. (2004). *Affect networks: A structural analysis of the relationship between work ties and job-related affect*. Journal of Applied Psychology, 89, 854-867.
- Tuğrul, B. (2011). *Üniversitelerdeki öğretim elemanlarının psikolojik taciz (mobbing), iş doyumu ve algılanan sosyal destek düzeyleri*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

- Tuğrul, B., ve Çelik, E. (2002). *Normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenlerinde tükenmişlik*. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 12, 1-11.
- Turgut, G. (2014). *Algılanan sosyal destek ve duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisinin devlette çalışan üç farklı meslek grubunda karşılaştırılması*. Mühendis, Doktor ve Öğretmen. *Yüksek Lisans Tezi*. T.C. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tümekaya S. (1996). *Öğretmenlerdeki tükenmişlik görülen psikolojik belirtiler ve başa çıkma davranışları*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Uslu, M. (1999). *Resmî eğitim kurumlarında çalışan psikolojik danışma ve rehberlik uzmanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin danışmanların denetim odağı ve bazı değişkenlere göre karşılaştırılması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Vaux, A. (1988). *Social Support: Theory, Research, and Intervention*. New York: Praeger Publishers.
- Wehmeier, E. (1993). *Oxford wordpower dictionary*. Oxford: Oxford University Press.
- Weiner, J.S. (1982). *The measurement of human workload*. Ergonomics, 25(2), 25-37.
- Yardımcı K.F. (2007). *İlköğretim öğrencilerinde algılanan sosyal destek ile öz yeterlik ilişkisi ve etkileyen değişkenlerin incelenmesi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ege Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Yıldırım, I. (2008). *Relationships between burnout, Sources of social support and sociodemographic variables*. Social Behavior and Personality, 36(5), 603-616.
- Yıldırım, I. (1997). *Algılanan sosyal destek ölçeğinin geliştirilmesi ve geçerliliği*. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 13, 81-87.

Yıldırım, S. (2009). *Ortaöğretim kurumları yöneticilerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi (İstanbul İli Anadolu Yakası Örneği)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yüzer, S., Yiğit, R. ve Taşdelen, B. (2006). *Çocuğu hastanede yatan annelerin algıladığı sosyal destek ile depresyon düzeyleri arasındaki ilişki*. Ankara Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 9(4).

Zimet, G.D., Dahlem, N.W., Zimet, G. ve Farley, G.K. (1988). *The multidimensional scale of perceived social support*. Journal of Personality Assessment, 52(1), 30-41.

Ek -1



T.C.
DOĞUBAYAZIT KAYMAKAMLIĞI
İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 92732475/200/5813264
Konu: Anket İzni.

05.06.2015

KAYMAKAMLIK MAKAMINA
DOĞUBAYAZIT

İlgi : Ertuğrul ÖZYOLCU 05/06/2015 tarihli dilekçesi

Yakın Doğu Üniversitesi Eğitim Yönetimi ve Planlaması Ana Bilim Dalında Aşırı İş Yüğü Tükenmişlik ilişkisinden sosyal desteğin önemi konul yüksek lisans yapmak isteyen Ertuğrul ÖZYOLCU'nun İlçemiz dahilindeki Liselerde idareci ve öğretmenlere yönelik anket yapma isteği ile ilgili dilekçesi ilişikte sunulmuştur.

Bu nedenle: Adı geçen öğrencinin İlçemiz dahilindeki liselerde idareci ve öğretmenlere yönelik anket uygulanması yapılmasını Müdürlüğümüz uygun görmektedir.

Makamlarınızca da uygun görülmesi halinde olurlarınıza arz ederim.

Mustafa ÇİFTÇİ
İlçe Milli Eğitim Müdürü

OLUR
05.06.2015

Karahan DAŞTAN
Kaymakam

EKLER :
EK-1-Dilekçe (1 Ad.)
Ek-2- Anket (3 Ad.)

Ahmedi Hani Mahallesi Şehitlik Caddesi
Elektronik Ağ: www.meb.gov.tr
e-posta: dogubeyazit@meb.gov.tr/

Ayrıntılı bilgi için: H.KARAKUŞ-ŞEF
Tel: (0472)3123034
Faks: (0472) 3126028

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <http://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 884f-7f63-3a47-9adb-70c4 kodu ile teyit edilebilir.

Ek-2

Re: Bilgi ve izin taleb (tükenmişlik ölçeği)

Kimden: **mertbastas** (mertbastas@yahoo.com)

Gönderme tarihi: 14 Temmuz 2015 Salı 15:51:07

Kime: Ertugrul özyolcu (yolcu.ert@hotmail.com)

Ertugrul Hocam merhaba, mailinizi aldım. Ölçeği kullanmanızda hiçbir mahsuru yoktur. Gereken güvenilirlik ve geçerlik bilgilerini bugün ya da yarın size ulaştırırım iyi günler Gökmen hocama selamlar

Yrd.doc.dr Mert Bastas

Sent from Samsung Mobile

----- Original message -----

From: Ertugrul özyolcu <yolcu.ert@hotmail.com>

Date: 13/07/2015 8:23 PM (GMT+02:00)

To: mertbastas@yahoo.com

Cc:

Subject: Bilgi ve izin taleb (tükenmişlik ölçeği)

Selamlar hocam .

Ben Doç.Dr.Gökmen Dağlı hocamızın yüksek lisans öğrencisi Ertuğrul özyolcu . Tez çalışmamızda sizin Tükenmişlik ölçeğinizi kullandık (Gökmen hocamızın referansı ile sizin izniniz dahilinde) malumunuz olduğu üzere çalışmaya ölçekle ilgili bilgilerin de dahil edilmesi gerekiyor. Bana çalışmanızın bilgilerini gönderebilir misiniz ? Şimdiden çok teşekkür ederim.

İyi Günler

iPhone'umdan gönderildi

EK-3

Anket Formu

1. Eğitim Durumunuz : ☐ İlköğretim ☐ Lise ☐ Lisans
☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora
2. Yaşınız :
3. Çalışma Süreniz (yıl): (Ne kadar süredir bu kurumda çalışıyorsunuz)
4. Cinsiyetiniz : ☐ Kadın ☐ Erkek
5. Medeni haliniz : ☐ Evli ☐ Bekar
6. Çalıştığınız pozisyon : ☐ Çalışan ☐ Yönetici

ANKET FORMU

ÖĞRETMENLERİN TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

	Lütfen sizin görüşlerinizi en iyi yansıttığını düşündüğünüz seçeneği işaretleyiniz. (X)	KESİNLİKLE KATILMAM	KATILMAM	KARARSIZIM	KATILIRIM	KESİNLİKLE KATILIRIM
	1. <u>Örgütsel Adalet</u>					
1)	Okul yöneticilerimiz işimizle ilgili verdiği kararları tüm öğretmenlere mantıklı biçimde açıklar	()	()	()	()	()
2)	Okul yöneticilerimiz verdiği kararlarla ilgili bilgileri öğretmenlere ayırım yapmaksızın eksiksiz sunar.	()	()	()	()	()
3)	Okul yöneticilerimiz tüm öğretmenlere nazik davranır.	()	()	()	()	()
4)	Okul yöneticilerimiz yasa, tüzük gibi öğretmenleri bağlayıcı hükümleri uygularken yanlı davranır.	()	()	()	()	()
5)	Okul yöneticilerimiz yasa, tüzük gibi öğretmenleri bağlayıcı hükümleri uygularken tutarlı davranır.	()	()	()	()	()
6)	Okulumda öğretmenlere eşit sorumluluk yüklendiğini düşünmüyorum.	()	()	()	()	()
7)	Okul yöneticilerimin ders programlarını adil bir şekilde hazırladıklarını düşünüyorum.	()	()	()	()	()
8)	Okul yöneticilerimiz yıl başında zümre (brans) öğretmenlerine adil olarak derslerimizi dağıtmaktadır.	()	()	()	()	()

9)	Okulda öğretmenlerle ilgili kararlar alırken okul yöneticilerimiz bizlere danışma gereği duymaz.	()	()	()	()	()
10)	Öğretmenler arası uygulanan maaş farklılıklarını doğal karşılıyorum.	()	()	()	()	()
	2. Örgütsel Bağlılık					
1)	Okulumda kendimi aileden biri gibi hissediyorum.	()	()	()	()	()
2)	Şu anda okulumdan ayrılısam pişman olurum.	()	()	()	()	()
3)	Okulumda karşı kendimi borçlu hissetmiyorum.	()	()	()	()	()
4)	İstesem bile bu okuldan ayrılmak benim için çok zor olur.	()	()	()	()	()
5)	Okulumda karşı güçlü bir aidiyet duygusu taşıyorum.	()	()	()	()	()
6)	Bu okul benim için önemli ölçüde kişisel anlam taşır.	()	()	()	()	()
7)	Bu okuldan ayrılmanın birkaç olumsuz sonucundan biri mevcut alternatiflerin azlığıdır.	()	()	()	()	()
8)	Evimin okula olan uzaklığından dolayı okula karşı aidiyetim azalmaktadır.	()	()	()	()	()
9)	Kendimi bu okula duygusal olarak bağlanmış hissetmiyorum.	()	()	()	()	()
10)	Okulun sorunları bana gerçekten kendi sorunlarımmış gibi gelir.	()	()	()	()	()
	3. Örgütsel Güven					
1)	Okuldaki öğrenciler güvenilirlerdir.	()	()	()	()	()
2)	Okuldaki öğretmenler birbirlerine karşı samimidir.	()	()	()	()	()
3)	Okul yöneticileri fazlasıyla öğretmenin yararına davranır.	()	()	()	()	()
4)	Bu okuldaki öğretmenler meslektaşlarının dürüstlüğüne inanmakta güçlük çekerler.	()	()	()	()	()
5)	Müdürün okulun faaliyetlerine olan adanmışlığı okula olan güvenimi artırır.	()	()	()	()	()
6)	Bu okuldaki velilerin verdikleri sözleri yerine getirebileceklerine güvenilir.	()	()	()	()	()
7)	Öğretmenler öğrenciyle karşılıklı güven duygusuna sahiptir.	()	()	()	()	()
8)	Öğretmenler hata yaptıklarını müdüre iletirken kendilerini rahat hissederek	()	()	()	()	()
9)	Okulumda, benim işimi herhangi birinin de benim kadar iyi yapabileceği düşünülür.	()	()	()	()	()
10)	Okuldaki faaliyetlerin yürütülmesinde yaşadığım güven eksikliği duygusal olarak	()	()	()	()	()

	yıpranmış hissetmeme neden olur.					
	4. Duyarsızlaşma					
1)	Kendini mesleğimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.	()	()	()	()	()
2)	Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissetmiyorum	()	()	()	()	()
3)	Mesleğim sayesinde öğrencilerimin yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum	()	()	()	()	()
4)	Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum	()	()	()	()	()
5)	Öğretmenlik mesleğinin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum	()	()	()	()	()
6)	Doğrudan doğruya öğrencilerle çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	()	()	()	()	()
7)	Bütün öğrencilerle uğraşmak bana yıpratıcı gelmiyor.	()	()	()	()	()
8)	Görevimin beni kısıtladığını hissetmiyorum.	()	()	()	()	()
9)	Okul dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	()	()	()	()	()
10)	Okulumda geçirdiğim her saatin benim için yorucu olduğunu düşünürüm.	()	()	()	()	()

Bu bölümde size, siz ve işinizle ilgili çeşitli sorular yöneltilmiştir. Lütfen içinde bulunduğunuz durumu en iyi ifade eden seçeneği seçiniz Maddeler		KESİNLİKLE KATILMAM	KATILMAM	KARARSIZIM	KATILIRIM	KESİNLİKLE KATILIRIM
1	İşteyken telaş içinde bir çok iş yapmam gerekiyor.	1	2	3	4	5
2	İşimde yapmam gereken çok fazla iş oluyor.	1	2	3	4	5
3	İş hayatımda duygusal açıdan yıpratıcı olaylar yaşanabiliyor.	1	2	3	4	5
4	Bazen iş hayatımla ilgili meseleler yüzünden hayal kırıklığı yaşadığım olur.	1	2	3	4	5
5	İşle ilgili çok fazla şeyi planlamam ve organize etmem gerekiyor.	1	2	3	4	5
6	İş hayatımla ilgili pek çok şeyi hatırımda tutmam gerekir.	1	2	3	4	5
7	İşte bir çok şeyi aynı anda yapmak zorunda kalırım.	1	2	3	4	5
8	İşte yapmam gereken şeyleri dikkatli bir şekilde koordine etmem gerekir.	1	2	3	4	5
9	İş yerindeki arkadaşlarım, işle ilgili sorularıyla yakından	1	2	3	4	5

	ilgilenirler					
10	İş yerindeki arkadaşlarım, işteki baskıyı hafifletmede bana yardımcı olurlar	1	2	3	4	5
11	İş yerindeki arkadaşlarım, işle ilgili sorularıma açıklayıcı cevaplar verirler	1	2	3	4	5
12	İş yerinde, gerçekten ne zaman ihtiyacım olursa yardıma çağırabileceğim geniş bir arkadaş ağına sahibim	1	2	3	4	5

11%

CLARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	istanbulsaglik.gov.tr Internet	242 words — 1%
2	library.cu.edu.tr Internet	182 words — 1%
3	acikarsiv.ankara.edu.tr Internet	172 words — 1%
4	dergi.iibf.gazi.edu.tr Internet	150 words — 1%
5	e-dergi.atauni.edu.tr Internet	118 words — 1%
6	www.onlinedergisi.com Internet	111 words — 1%
7	www2.bayar.edu.tr Internet	89 words — < 1%
8	dspace.trakya.edu.tr:8080 Internet	85 words — < 1%
9	www.gefad.gazi.edu.tr Internet	82 words — < 1%
10	193.255.184.8 Internet	73 words — < 1%
11	pau.egitimdergi.pau.edu.tr Internet	67 words — < 1%

- 2 jgon.org
Internet 65 words — < 1%
- 3 Turunç, Ömer. "Algılanan
Örgütsel Desteğin
Çalışanların İş-Aile, Aile-
İş Çatışması,
Örgütsel Özdeşleşme ve
İ.", Journal of Graduate School of Social
Sciences/13044990, 20100601
Publications 63 words — < 1%
- 4 Dağli, Abidin. "YATILI
İLKÖĞRETİM
BÖLGE OKULLARINDA GÖREV YAPAN
YÖNETİCİ ve
ÖĞRETMENLERİN
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ
(Diyarbakır İ..", Dicle University Journal of Ziya
Gokalp Education Faculty/13050060, 20080701
Publications 54 words — < 1%
- 5 www.kalite.saglik.gov.tr
Internet 50 words — < 1%
- 6 COŞKUN, Yemliha and AKKAŞ, Günbey. "Engelli
Çocuğu Olan Annelerin Sürekli Kaygı Düzeyleri ile
Sosyal Destek Algıları Arasındaki İlişki", Ahi Evran Üniversitesi,
2009.
Publications 44 words — < 1%
- 7 lrd.yahooapis.com
Internet 40 words — < 1%
- 8 adumilas.adu.edu.tr
Internet 38 words — < 1%
- 9 www.kho.edu.tr
Internet 30 words — < 1%
- 20 tsadergisi.org

30 words — < 1 %

1 www.iibfdergi.hacettepe.edu.tr

Internet

28 words — < 1 %

2 KARACAOĞLU, Korhan and ARSLAN, Fatma.

"Çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi: Kayseri imalat Sanayi uygulaması", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013.

Publications

26 words — < 1 %

3 www.mku.edu.tr

Internet

20 words — < 1 %

4 YÜRÜR, Senay and SARIKAYA, Muammer.

"Sosyal çalışmacıların sosyal destek algılarının tükenmişliğe etkisi", TUBITAK, 2011.

Publications

19 words — < 1 %

5 www.pegem.net

Internet

18 words — < 1 %

6 BALAY, Refik and ENGİN, Adnan. "GAP

Bölgesinde Görev Yapan İlköğretim Müfettişlerinin Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Bir Araştırma", Ankara Üniversitesi, 2007.

Publications

18 words — < 1 %

7 ARI SAĞLAM, Güler and TUNÇAY, Ayça.

"Yöneticiye duyulan güven ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler: Ankara'daki devlet hastanelerinde çalışan idari personel üzerinde bir araştırma", Atatürk Üniversitesi, 2010.

Publications

18 words — < 1 %

8 BOLAT, Oya İnci. "İŞ

YÜKÜ;, İŞ

KONTROLÜ VE TÜKENMİŞLİK

İLİŞKİŞİ", Ataturk

18 words — < 1 %

- | | | |
|----|---|-----------------|
| 29 | anket.aof.edu.tr
Internet | 16 words — < 1% |
| 30 | www.odk.sakarya.edu.tr
Internet | 16 words — < 1% |
| 31 | iibf.sdu.edu.tr
Internet | 16 words — < 1% |
| 32 | TURUNÇ, Ömer and ÇELİK, Mazlum. "Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi", Celal Bayar Üniversitesi İİBF, 2010.
Publications | 15 words — < 1% |
| 33 | BAŞOL, Gülşah and ALTAY, Mehmet. "Eğitim Yöneticisi ve Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", İletişim Hizmetleri, 2009.
Publications | 13 words — < 1% |
| 34 | www.geneltip.com
Internet | 13 words — < 1% |
| 35 | GEÇİT, Yılmaz. "Coğrafya eğitimcilerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri", TUBITAK, 2012.
Publications | 12 words — < 1% |
| 36 | www.isguc.org
Internet | 12 words — < 1% |
| 37 | www.saglikcalisanisagligi.org
Internet | 12 words — < 1% |
| 38 | ÖZBEY, Saide. "Ebeveynlerin evlilik uyumu ve algıladıkları sosyal destek ile altı yaş çocuklarının problem davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi", TUBITAK, 2012.
Publications | 12 words — < 1% |

- 39 www.istanbulsaglik.gov.tr 11 words — < 1%
Internet
- 40 alanyadergi.akdeniz.edu.tr 11 words — < 1%
Internet
- 41 idc.sdu.edu.tr 11 words — < 1%
Internet
- 42 DEMİR, Nevzat. "Küçülmeye giden işletmelerde geri kalanların yaşadıkları tükenme sendromunun örgüte bağlılık üzerindeki etkisi", Marmara Üniversitesi, 2010. 11 words — < 1%
Publications
- 43 www.scribd.com 10 words — < 1%
Internet
- 44 www.kefdergi.com 10 words — < 1%
Internet
- 45 www.polisakademisi.edu.tr 10 words — < 1%
Internet
- 46 sosbe.firat.edu.tr 9 words — < 1%
Internet
- 47 DEMİR, Mehmet Kaan and KARA, Nazl. "THE BURNOUT OF PRIMARY SCHOOL TEACHERS WHO TEACH TO THE FIRST CLASSES", Journal of Theory & Practice in Education (JTPE), 2014. 8 words — < 1%
Publications
- 48 www.newwsa.com 8 words — < 1%
Internet
- 49 efd.mersin.edu.tr 8 words — < 1%
Internet
- 50 ERŞEN YOĞUN, Ayşe Esmeray. "Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Mersin İlinde Karşılaştırmalı Bir İnceleme", Çukurova Üniversitesi, 2007. 7 words — < 1%
Publications

51 GİRĞİN, Günseli and BAYSAL, Asuman. "Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Bazı Değişkenler (İzmir Örneği)", Pamukkale Üniversitesi, 2005.

Publications

7 words — < 1%

52 Tümkaya, Songül.
"TÜKENMİŞLİK
ÖLÇEĞİ KISA
VERSİYONU'NUN TÜRKÇE'YE
UYARLAMA, GEÇERLİK VE
GÜVENİRLİK ÇALIŞMASI", Journal
of the Cukurova University Institute of Social Sciences/13048899,
20090501

Publications

6 words — < 1%

53 istanbulsaglik.gov.tr
Internet

2 words — < 1%

54 journal.yasar.edu.tr
Internet

10 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE MATCHES

OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON