T.C.
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ, İNSAN BİLİMLERİ VE FELSEFE

ÖZEL EĞİTİM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞAN BİREYSEL EĞİTİMCİLERİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ

Yüksek Lisans Tezi

Mehmet Enes TÜRE

İstanbul – 2008

T.C.
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ, İNSAN BİLİMLERİ VE FELSEFE

ÖZEL EĞİTİM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞAN BİREYSEL EĞİTİMCİLERİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ

Yüksek Lisans Tezi

Mehmet Enes TÜRE

Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Levent ÖNEN

İstanbul – 2008

ÖZET

Bu araştırmada, özel eğitim alanında çalışan psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümü ile psikoloji bölümü mezunu bireysel eğitimcilerin tükenmişlik düzeyleri araştırılmıştır.

Araştırmaya İstanbul'un çeşitli ilçelerinde yer alan Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde en az bir sene görev yapan 72'si bayan, 59'u erkek toplam 131 bireysel eğitimci katılmıştır.

Araştırmada demografik özelliklerin belirlenebilmesi için araştırmacı tarafından geliştirilmiş "Kişisel Bilgi Formu" ile tükenmişlik düzeyini ölçmeye yarayan "Maslach Tükenmişlik Envanteri" kullanılmıştır.

Araştırmanın bağımsız değişkenleri psikolojik danışmanlık ve rehberlik ile psikoloji bölümü mezunu bireysel eğitimcilerin cinsiyet ve özel eğitim alanında çalışma yılları, bağımlı değişkenleri ise tükenmişlik düzeyleri şeklinde belirlenmiştir.

Araştırmada elde edilen verilerin çözümünde iki ya da daha fazla değişken arasındaki ilişkinin anlamlılığını ölçmek için Pearson Koreleasyonu; bir değişkenin, iki ya da daha fazla grup üzerinde, gruplar arası anlamlı bir fark oluşturup oluşturmadığını ölçmek için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA); bir değişkenin, gruplar arasında oluşturduğu farkın anlamlılığını ölçmek için ise Bağımsız Değişkenli t Testi analizlerinden faydalanılmıştır.

Yapılan istatistiksel analizlerin sonucunda, alanda çalışma yılları değişkeni ile bireysel eğitimcilerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Cinsiyet değişkenine göre ise erkek ve bayan deneklerin duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu; duygusal tükenme ve kişisel başarı düzeyleri yönünden herhangi bir anlamlılığa rastlanmadığı bulgulanmıştır. Erkek deneklerin duyarsızlaşma düzeyleri daha yüksek çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Tükenmişlik sendromu, Özel eğitim, Bireysel eğitimci, Öğretmen, Maslach Tükenmişlik Envanteri.

ABSTRACT

This research aims to investigate the burnout levels of the individual educators who graduated from the department of psychological counseling and guidance and the department of psychology in special education.

At least one year experienced 72 female and 59 male of 131 participants who work in special education centers connected to Ministry of National Education placed on different locations of İstanbul, had joined to this research.

A "Personal Information Form" that was prepared by the researcher to determine the demographic specialities and also "Maslach Burnout Inventory" measuring the burnout level, were used in the research.

The non-dependent variables of the research were gender and the total years of employment in special education of the individual educators who graduated from the department of psychological counseling and guidance and the department of psychology, the dependent variable was the burnout levels.

Pearson Correlation Analysis was used for analyzing the relationship between variables and Non-dependent t Test and One-Way Analysis of Variation (ANOVA) were employed for analyzing the significant differences between the groups.

As a result of the research, it has been found that there is a significant relationship between the total years of employment and levels of emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment of the individual educators. Also male educators experienced a higher level of depersonalization than female educators did.

Keywords: Burnout, Burnout syndrome, Special education, Individual educator, Teacher, Maslach Burnout Inventory.

TEŞEKKÜR

Tez çalışmam boyunca beni yönlendiren, desteklerini benden esirgemeyen başta sevgili tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Levent ÖNEN ve sevgili hocalarım Prof. Dr. Nursel TELMAN ile Öğr. Gör. Gülçin KARADENİZ olmak üzere tüm hocalarıma;

Kısıtlı zamanlarına rağmen değerli vakitlerini anketlerimi cevaplamaya ayıran meslektaşlarıma;

Bu çalışmayı yapabilmem için bana her türlü imkanı ve kolaylığı sağlayan Özel Kardeş Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi ekibinden Fzt. Derya KARDEŞ EKİCİ ve Psk. Gülşah AYDIN YEŞİLYURT'a;

İstatistik uygulamalarında bana yardımcı olan değerli dostum Uzm. Psk. Gürcan KURT'a;

Yüksek lisans eğitimim boyunca maddi ve manevi her konuda bana destek olan aileme ve;

Hayatını benimle paylaşmayı kabul eden biricik nişanlım Nilüfer DURMUŞ'a;

Teşekkür ediyorum.

Mehmet Enes TÜRE

İstanbul, Ekim 2007

İÇİNDEKİLER **SAYFA**

ÖZET iii

ABSTRACT iv

TEŞEKKÜR v

İÇİNDEKİLER vi

TABLOLAR LİSTESİ ix

ŞEKİLLER LİSTESİ xi

BÖLÜM I GİRİŞ 1

KONU İLE İLGİLİ LİTERATÜR VE KURAMSAL TEMELLER 3

1.1 Tükenmişlik (Burnout) Kavramı 3
1.2 Tükenmişlik İle İlgili Kavramlar 7
1.2.1 Stres 8
1.2.2 Genel Adaptasyon Sendromu 10
1.2.3 İş Doyumu ve İş Doyumsuzluğu 13
1.3 Tükenmişliğin Belirtileri 14
1.3.1 Fiziksel Belirtiler 16
1.3.2 Psikolojik Belirtiler 17
1.3.3 Davranışsal Belirtiler 18
1.4 Tükenmişlik Modelleri 20
1.4.1 Maslach Tükenmişlik Modeli 21
1.4.1.1 Duygusal Tükenme 21
1.4.1.2 Duyarsızlaşma 22
1.4.1.3 Kişisel Başarı 23
1.4.2 Golembiewski Tükenmişlik Modeli 24
1.4.3 Meier Tükenmişlik Modeli 25
1.4.4 Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli 27
1.4.5 Cherniss Tükenmişlik Modeli 29
1.4.6 Pines Tükenmişlik Modeli 30
1.4.7 Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli 31
1.4.7.1 Rol Belirsizliği - Rol Karmaşası Aşaması 31
1.4.7.2 Yeterlilik Kazanımı Aşaması 32

1.4.7.3 Verimlilik - Durgunluk Aşaması 34
1.4.7.4 Yeniden Oluşturma - Hayal Kırıklığı Aşaması 36
1.4.8 Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli 37
1.4.8.1 İdealistik Coşku 37
1.4.8.2 Durgunluk 38
1.4.8.3 Engellenme 38
1.4.8.4 Apati 38
1.4.9 Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli 39
2 Problem 39
3 Amaç 40
4 Önem 40
5 Hipotez 41
6 Sayıltılar 42
7 Kapsam ve Sınırlılıklar 42
8 Tanımlar 43

BÖLÜM II İLGİLİ ARAŞTIRMALAR 44

2.1 Yurtdışında Yapılmış Araştırmalar 44
2.2 Türkiye'de Yapılmış Araştırmalar 46
2.3 Diğer Araştırmalar 50

BÖLÜM III YÖNTEM 52

3.1 Araştırmanın Modeli 52
3.2 Evren ve Örneklem 53
3.3 Veri Toplama Araçları 53
3.3.1 Kişisel Bilgi Formu 53
3.3.2 Maslach Tükenmişlik Envanteri 54
3.3.2.1 Maslach Tükenmişlik Envanterinin Güvenirliği ve Geçerliği ... 55
3.3.2.2 Maslach Tükenmişlik Envanterinin Puanlanması ve Yorumu ... 56
3.4 Verilerin Toplanması ve Analizi 57
3.4.1 Verilerin Toplanması 57
3.4.2 Verilerin Analizi 58

BÖLÜM IV BULGULAR VE YORUM 59

4.1 Tanımlayıcı İstatistikler 59
4.2 Çözümleyici İstatistikler 70

BÖLÜM V SONUÇ VE TARTIŞMA 77

KAYNAKÇA 84

EKLER 94

EK 1 Kişisel Bilgi Formu 95

EK 2 Maslach Tükenmişlik Envanteri 96

TABLOLAR LİSTESİ SAYFA

Tablo 3.1: Maslach Tükenmişlik Envanterine İlişkin Güvenirlik Çalışmaları 56

Tablo 4.1: Grup Genelinin Yaş ve Alanda Çalışma Yılları Değişkenlerine Göre Tanımlayıcı İstatistikleri 61

Tablo 4.2: Erkek ve Bayan Deneklerin Yaş ve Alanda Çalışma Yılları Değişkenlerine Göre Tanımlayıcı İstatistikleri 61

Tablo 4.3: Grup Genelinin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların İstatistikleri 63

Tablo 4.4: Cinsiyet Değişkenine Göre Maslach Tükenmişlik Envateri'nin Alt Ölçeklerinden Alınan Puanların İstatistikleri 66

Tablo 4.5: Grup Genelinin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Aritmetiksel Sonuçları 67

Tablo 4.6: Erkek Deneklerin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Aritmetiksel Sonuçları 68

Tablo 4.7: Bayan Deneklerin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Aritmetiksel Sonuçları 69

Tablo 4.8: Alanda Çalışma Yılları Değişkeni ile Yaş Değişkeni Arasındaki İlişki 70

Tablo 4.9: Alanda Çalışma Yılları Değişkeni ile Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçekleri Arasındaki Korelasyon Sonuçları 70

Tablo 4.10: Alanda Çalışma Yılları Değişkeni ile Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçekleri Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları 71

Tablo 4.11: Cinsiyet Değişkenine Göre Alanda Çalışma Yılları Değişkeni ile Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçekleri Arasındaki Korelasyon Sonuçları (Erkek) 72

Tablo 4.12: Cinsiyet Değişkenine Göre Alanda Çalışma Yılları Değişkeni ile Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçekleri Arasındaki Korelasyon Sonuçları (Bayan) 73

Tablo 4.13: Cinsiyet Değişkenine Göre Alanda Çalışma Yılları Değişkeninin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçekleri Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları (Erkek) 74

Tablo 4.14: Cinsiyet Değişkenine Göre Alanda Çalışma Yılları Değişkeninin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçekleri Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları (Bayan) 74

Tablo 4.15: Cinsiyet Değişkenine Göre Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Alınan Puanların Karşılaştırılması için yapılan Bağımsız Değişkenli t Testi Sonuçları 75

Tablo 4.16: t Testi Sonuçları 76

ŞEKİLLER LİSTESİ SAYFA

Şekil 1.1: Genel Adaptasyon Sendromu 12

Şekil 1.2: Maslach Tükenmişlik Modeli'nin Üç Boyutu 20

Şekil 1.3: Meier Tükenmişlik Modeli 26

Şekil 1.4: Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli 27

Şekil 1.5: Cherniss Tükenmişlik Modeli 29

Şekil 3.1: Araştırmanın Bağımlı ve Bağımsız Değişkenleri 52

Şekil 4.1: Örneklemin Cinsiyet Değişkenine Göre Yüzde Dağılımı 59

Şekil 4.2: Deneklerin Yaş Değişkenine Göre Dağılım Grafiği 60

Şekil 4.3: Deneklerin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Dağılım Grafiği 60

Şekil 4.4: Grup Genelinin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Duygusal Tükenme Alt Ölçeğinden Aldıkları Puanların Aritmetiksel Sonuçları 62

Şekil 4.5: Grup Genelinin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Duyarsızlaşma Alt Ölçeğinden Aldıkları Puanların Aritmetiksel Sonuçları 62

Şekil 4.6: Grup Genelinin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Kişisel Başarı Alt Ölçeğinden Aldıkları Puanların Aritmetiksel Sonuçları 63

Şekil 4.7: Erkek ve Bayan Deneklerin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Duygusal Tükenme Alt Ölçeğinden Aldıkları Puanların Karşılaştırmalı Aritmetiksel Sonuçları 64

Şekil 4.8: Erkek ve Bayan Deneklerin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Duyarsızlaşma Alt Ölçeğinden Aldıkları Puanların Karşılaştırmalı Aritmetiksel Sonuçları 64

Şekil 4.9: Erkek ve Bayan Deneklerin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Kişisel Başarı Alt Ölçeğinden Aldıkları Puanların Karşılaştırmalı Aritmetiksel Sonuçları 65

BÖLÜM I
GİRİŞ

İlk kez 1970'li yıllarda tanımlanan tükenmişlik ve neticesinde meydana gelen tükenmişlik sendromu, günümüzün küreselleşen dünyasının en önemli sosyal ve mesleki problemlerden biri olarak görülmektedir. En genel tanımıyla tükenmişlik veya burnout, beklentilerin yüksek olduğu işlerde çalışan insanlarda, sürekli stres altında çalışma sonucunda ortaya çıkan ve sürekli artan uzun süreli fiziksel, ruhsal ve davranışsal işlevsizlik olup; semptomları arasında iş performansının düşmesi, yorgunluk, uykusuzluk, depresyon, fiziksel hastalıklara yatkınlık, geçici rahatlama için alkol ve uyuşturucu maddelere yönelme sayılabilir (Budak, 2000:778).

Tükenmişlik, işinin odağında "insan" olan her meslek grubunda (doktorlar, psikologlar, hemşireler, öğretmenler, eğitimciler vb.) görülebilir. Günümüzün sürekli değişen dünyasında çalışma ortamları ve çalışma şartları, birçok açıdan tükenmişliğe ortam hazırlamaktadır. Bir yanda çalışanından, verdiği minimum olanaklarla maksimum taleplerde bulunan kurumlar, diğer yanda bu talepleri karşılamaya çalışan, aşırı iş yükü altında ezilen, yeterince ödüllendirilmeyen çalışanlar vardır. Duygusal olarak kendisini yıpranmış hisseden bireyler, böylesi ortamlarda çözümü kendi kabuklarına çekilmekte bulurlar. İlk başlarda, daha fazla yıpranmamak amacıyla bireyin kendisini çevresinden soyutlaması, bir süre sonra çalışma çevresine karşı duyarlılığını kaybetmesiyle sonuçlanır. Çalışma arkadaşlarını, hizmet sunduğu insanları birer nesneymiş gibi gören, duyarsızlaşan bu çalışanlar, beraberinde kişisel başarılarının da azaldığı duygusuna kapılırlar. Tüm bu duyguların gözlenmesi ve yaşanılan olumsuz süreç, tükenmişliğin önemli ve tehlikeli aşamalara geldiğinin göstergesi olmaktadır.

Önceleri tükenmişlik, onu yaşayan bireyin bir problemi olarak görülürdü. Bu görüşe göre, aynı örgütsel koşullarda bazı bireyler tükenmezken bazıları tükenmektedir. Yani tükenmişlik, kişisel faktörlerle ilgilidir ve insanlar kendi karakterlerindeki, davranışlarındaki ya da üretkenliklerindeki kusurlarından dolayı tükenirler. Bu bakış açısına göre, problem insandır ve çözüm onları değiştirmekte ya da onlardan kurtulmakta yatar (Maslach ve Leiter, 1997: 18). Tükenmişliğin gelişiminde, kişisel faktörlerin varlığı yok sayılamaz. Ancak; bu görüşe benzer bir özdeşleştirmeyle, aynı bireyin farklı örgütsel koşullarda farklı tepkiler verebileceği de

düşünülmelidir. Tükenmişliğin gelişiminde yalnızca bireysel faktörler değil; örgütsel faktörler de önemlidir.

Tükenmişliğin insanların kendileriyle ilgili değil de, çalıştıkları sosyal çevre ile ilgili bir problem olduğuna inanılan görüşe göre, işyerinin yapısı ve işlerliği; insanların diğerleriyle etkileşimini şekillendirdiği gibi, insanların işlerini nasıl yaptıklarını da etkilemektedir. İşin insan yanını görmezden gelen işyerleri, örgütler ve kurumlar için, tükenmişlik riski, beraberinde yüksek bir bedel taşıyarak artar (Maslach ve Leiter, 1997: 18).

Son yıllarda Türkiye'de ve özellikle İstanbul'da hızla yaygınlaşan, gelişen bir sektör haline gelen özel eğitim, üniversitelerin ilgili bölümlerinden yeni mezun olmuş tüm bireylere iş imkanı vermektedir. Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri, eğitilebilir veya öğretilebilir seviyede, zihinsel ve sosyal yetersizliğe sahip tüm engelli bireylerin rehabilitasyonunu amaç edinir. Daha geniş açılımıyla bu tip kurumların hedefi, engelli bireylerin, toplum içerisinde kendilerine yeterli hale gelebilmelerini sağlayacak yetiştirme ve rehabilite programlarını hazırlamak, uygulamak ve bu programlar doğrultusunda engelli bireylere potansiyelleri ölçüsünde gerekli becerileri kazandırmaktır. Bu tip kurumlarda engelli bireyler bireysel eğitim, grup eğitimi, mesleki eğitim, fizik tedavi; aileleri ise danışmanlık ve psikolojik destek hizmetlerinden seans bazında faydalanabilmektedirler.

Özel eğitim sektörü, yapılan işin niteliği ve niceliği göz önüne alındığında kolay bir sektör değildir. Kurumdan kuruma farklılıklar görülmesiyle birlikte bir eğitimci haftada 5 - 5.5 gün çalışır; ortalama 44 seansa girer ve bir seans 40 - 45 dakika sürer. Yapılan işin odağında engelli insanlar ve ailelerinin beklentileri vardır. Özel eğitim sektörü, özellikle yeni mezun bir eğitimci adayı için tükenmişliğe ve tükenmişliğin gelişimine çok müsait ortamlar hazırlayabilir. Tabi eğitimcinin kişisel özelliklerinin ve karakteristik yapısının, yani bireysel faktörlerin yanında; her sektörde olduğu gibi kurum içi yapının ve işleyişin, yani örgütsel faktörlerin de çok önemi olduğunu unutmamak gerekir. Fakat günümüzde çalışanının rahatlığını ve mutluluğunu düşünen, yapılan işin zorluğunu göz ardı etmeyerek çalışanı için rahat çalışma ortamları sağlayan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri yok denecek kadar azdır.

KONU İLE İLGİLİ LİTERATÜR VE KURAMSAL TEMELLER

Araştırmanın bu bölümünde konu ile ilgili kaynak taramalarına ve ilgili kuramlara yer verilecek; problem, amaç, önem, hipotezler, sayıtlılar, tanımlar, kapsam ve sınırlılıklar sunulacaktır.

1.1 Tükenmişlik (Burnout) Kavramı

Tükenmişlik kavramı üzerinde karara varılmış ortak bir tanımlama bulunmamasına karşın, bireysel ve örgütsel düzeyde yaşandığı, genellikle psikolojik yapıdaki duyguları, davranışları, güdülenmeleri ve beklentileri içerdiği belirtilmektedir. Sendrom; stres, sıkıntı, işlev bozukluğu gibi olumsuzluklara yol açan olumsuz bir yaşantıdır.

Bir kavram olarak tükenmişlik (burnout), ilk kez 1970'lerde Amerika'da ortaya atılmış ve müşteri hizmetlerinde çalışan insanların yaşadığı mesleki bunalımı ifade etmek amacıyla kullanılmıştır. İlk tükenmişlik makalesi 1970'lerin ortalarında yayınlanmış ve tükenmişlik 1970'lerin sonunda popüler bir terim haline gelmiştir. Günümüzde araştırmacılar tarafından önemli bir çalışma konusu olan tükenmişlik, o yıllarda hem uygulayıcılar, hem de sosyal eleştirmenler tarafından sosyal bir problem olarak öngörülmüştür (Maslach, 1982: 29-40; Maslach ve Jackson, 1984: 133-153; Maslach ve diğerleri, 2001: 398).

Tükenmişlik kavramı, ilk kez 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Freudenberger, bir klinik psikolog olarak uzun yıllar örgütsel stres konusuyla ilgilenmiş ve hapisten çıkanların kaldıkları geçici yurtlar ile serbest klinikler gibi alternatif kurum çalışanlarında görülen stres tepkilerine yönelik çalışmalarıyla tanınmıştır (Canter ve Freudenberger, 2001: 1171; Jackson ve diğerleri, 1986: 630). Tükenmişliğin mesleki bir problem olarak ilk klinik tanımlamalarından biri Freudenberger (1974, 1975) tarafından yapılmıştır (Suran ve Sheridan, 1985: 741). Freudenberger (1974) tükenmişliği; "başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu" şeklinde ifade etmiştir (Sılığ, 2003: 10). Freudenberger ve Richelson'a göre tükenmişlik; çağımızın toplumsal yaşantısının bir ürünü, yaşamımıza bir anlam kazandırma çabamızın sonucu gelişen bir olgudur (Freudenberger ve Richelson, 1981: 6).

Tükenmişlik kavramının sözlük anlamı; "enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler yoluyla tükenmesi, yorulma, başarısız olma" şeklindedir (Glanse, 1986; Akt. Baysal, 1995: 2). Başka bir tanımda ise tükenmişlik; "hiç bitmeyen mesleksel zorluklar, yüklenmeler gerektiren bir alanda çalışan bireylerde gelişen ve iş veriminin düşmesi, yorgunluk, uykusuzluk, depresyon, bedensel hastalıklara artan bir duyarlılık, alkol, diğer maddelere bağımlılık gibi belirtilerle ortaya çıkan bir yüklenme, zorlanma (stres) tepkisi" olarak tanımlanmaktadır (Arkonaç, 1999: 87). Tükenmişlik, bazen fiziksel rahatsızlıklarla karakterize olan, değişmeden kalan, işe ilişkin kronikleşmiş stres durumlarından sonra gelişen ruhsal ve fiziksel enerji azalması durumu için kullanılan bir terimdir (Baysal, 1995: 2).

Tükenmişlik, bireyin sahip olduğu değerlerde, itibarda ve maneviyatta bir aşınmayı temsil eder. En yalın haliyle, tükenmişlik, insan ruhunun çöküşüdür. Tükenmişlik; yavaş yavaş ve sürekli olarak gelişen, insanı, kurtuluşu zor bir girdabın içine sürükleyen bir sendromdur (Maslach ve Leiter, 1997: 17). Storlie'ye göre (1979); çoğu zaman bu duruma engel olmaya çalışılmaz; hatta bazen uyum gösterilir. Yaratıcılık yok olur ve daha iyisi için uğraş verilmez. Bu bir anlamda, gücün güçsüzlüğe teslim oluşudur (Çam, 1992: 155).

Bireyin enerji kaynaklarının stres yapıcı koşullar altında azalmasını ifade eden tükenmişlik, çalışma yaşamının değişik evrelerinde ortaya çıkabilir (Torun, 1997: 47). Tükenmişlik sürekli bir değişken olup "ya hep ya hiç" şeklinde sınıflandırılmamaktadır (Ergin, 1992: 144). Edelwich tükenmişliği; "başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak görülen; idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan bir kayıp" şeklinde tanımlamıştır (Edelwich, 1980: 14). Tanımda yer alan "çalışma koşulları" kapsamında; yetersiz eğitim, müşteri yoğunluğu, uzun mesai saatleri, düşük ücret, yapılan işe minnet duymayan müşterilerle uğraşma, bürokratik ya da politik zorlamalar/sınırlamalar, kişisel idealler ve istekler ile ulaşılan nokta arasındaki uçurum gibi etmenler sayılabilmektedir. Başka bir deyişle, bir yanda kişisel idealler ve istekler; diğer yanda çalışma koşullarının bozulması arasındaki etkileşim süreci, tükenmişliğe neden olmaktadır (Suran ve Sheridan, 1985: 742).

Maher'e göre tükenmişlik, "psikosomatik hastalığı, uykusuzluğu, iş ve müşterilere karşı negatif tutumu, işe gelmemeyi, alkol ya da ilaç kullanımını,

suçluluğu, kötümserliği, ilgisizliği ve depresyonu içeren kompleks bir sendromdur" ve enerjinin bol kullanımı sonucu önemli düzeyde enerji eksikliği yaşanması şeklinde görülmektedir (Kırlangıç Çam, 1995: 24). Spanial ve Caputo (1979) ise tükenmişliği, "iş ve özel yaşamdaki stresle baş edebilme konusundaki yetersizlik" olarak tanımlamışlardır (Dworkin, 1986: 25).

Diğer bir tanımlamaya göre tükenmişlik; anlamsızlık, güçsüzlük, izolasyon/uzaklaşma ve ilkesizlik boyutlarını içeren bir kavramdır (Dworkin, 1986: 38).

Günümüzde yapılan birçok araştırma, insanların büyük bir çoğunluğunun kendilerini işleri ile var ettiklerini göstermektedir. Kendilerini işleriyle var eden insanlar, çalışma yaşamlarından bütün hayatlarına ilişkin bir anlam çıkartmaya çalışmaktadırlar. Bu çaba, bireylerin işlerine neden yüksek umutlar, yüksek idealler ve önemli bir motivasyonla girdiklerini ve neden işlerine büyük bir hevesle bağlı olduklarını göstermektedir. Bu insanlar, işlerinde başarısız olduklarını, işlerinin önemsiz olduğunu, dünya için hiçbir katkı sağlamadıklarını düşündüklerinde; kendilerini çaresiz, umutsuz ve tükenmiş hissetmeye başlamaktadırlar. Yani Freudenberger'in (1981) belirttiği gibi, kendilerini tamamen işlerine adamış ve işlerini sosyal yaşamlarının ikamesi ve kendileri için vazgeçilmez olarak gören bireyler, tükenmişlik riski altındadırlar (Pines, 2002: 103-104; Pines ve Aronson, 1988: 10).

Hayatının büyük bir bölümünü işine adayan ve yoğun iş yükü altında yaşayan kişiler, tükenme durumuyla karşı karşıya kalabilirler ve yoğun olarak hayatın çekilmez olduğu duygusunu yaşayabilirler (Naktiyok ve Karabey, 2005). Bu duygu, genellikle çok başarılı olmak için yoğun bir şekilde çalışan ve her çalışmada kendi üzerine düşenden fazlasını yapmaya çalışan ve çalışma konusunda sınır tanımayan kişilerde sıklıkla görülmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2002: 77). Nitekim tükenmişliğin katlanılması en zor maliyeti, işinde en başarılı ve en parlak olan insanların kaybedilmesidir (Maslach ve Leiter, 1997: 25-26; Pines ve Aronson, 1988: 10).

Tükenmişlik; yüksek motivasyonlu ve kendilerini işine adamış bireylerin, işe yönelik heveslerini kaybetmeleri ile başlayan sürecin bir sonucudur (Freudenberger ve Richelson, 1981: 13; Maslach, 2003: 3; Pines ve Aronson, 1988: 9). Tükenmişlik kavramı, kariyer yaşamına yüksek umutlar ve ideallerle başlayan; ancak fiziksel,

duygusal ve zihinsel tükenmişliği ve düşük kişisel başarı hissi ile duyarsızlaşmayı yaşayan insanları tanımlamaktadır (Pines ve Aronson, 1988: 9; Maslach, 2003: 3; Pines, 2002: 103; Pines, 2003: 97).

Tükenmişliği psikanalitik-varoluşçu bir perspektiften inceleyen Pines'a göre; varoluşçu açıdan tükenmişliğin temelinde; insanların kendi yaşamlarının anlamlı, yaptıklarının yararlı, önemli, hatta kahramanca olduğuna inanma ihtiyaçları bulunmaktadır (Pines, 2002: 103-109; Pines ve Aronson, 1988: 11). Psikanalitik yaklaşıma göre ise, bireylerin iş algıları ve yaşayabilecekleri tükenmişlik; çözülememiş çocukluk problemleri ile ilgilidir. Bu yaklaşıma göre, birey çocukluğunda yaşadığı duygusal yaralanmaları iyileştirecek şekilde çalışmak ister. Bireyin elde ettiği başarı, çocukluk yaralarının iyileşmesini sağlamakta; ancak başarısızlık, çocukluk travmalarını tekrarlatarak tükenmişliğe neden olmaktadır. Klinik çalışmalar; kişilerin kariyerlerinin, onların zorlu çocukluk deneyimlerinin üstesinden gelmeye iten bilinçaltı baskılardan etkilendiğini göstermektedir. Kişilerin kariyer hayatlarına girdiklerinde sahip oldukları amaç ve beklentiler, bu bilinçaltı zorlamalarla ilgilidir ve hayatlarının önemli bir bölümünü etkilemektedir. Bu amaçları elde etmekte başarısız olduklarında ortaya çıkan tükenmişlik ise bunun önemli bir göstergesidir (Pines, 2002: 104-109).

Çalışma hayatında tükenmişlik, birçok faktörden etkilenerek gerçekleşen ve aynı zamanda birçok olumsuz durumun da nedeni olan bir olgudur. Bu doğrultuda tükenmişliğin, strese benzer şekilde, bir uyaran, bir tepki ya da karşılıklı etkileşim süreci olduğuna yönelik tartışmalar sürmektedir. Tükenmişlik konusunda yapılan tanımlamalar farklı yönlere odaklanmış ve ortak bir tanım üzerinde görüş birliğine varılamamıştır (Maslach ve diğerleri, 2001: 402). Fakat birçok araştırmacı tükenmişliğin, "beklentiler, tutumlar, güdüler ve duygular içeren, bireysel düzeyde ortaya çıkan, içsel bir psikolojik deneyim" olduğu konusunda hemfikirlerdir (Hock, 1988: 168). Günümüzde; özelikle takım çalışmasına dayalı işlerde, tükenmişliğin grup düzeyinde de görülebileceğine yönelik bulgulara ulaşmış çalışmalar da bulunmaktadır (Garman ve diğerleri, 2002: 235).

Tükenmişliğin kavramlaştırılması çabalarından biri de Pearlman ve Hartman tarafından yapılmıştır. Pearlman ve Hartman'ın, 1982 yılına kadar yapılmış

tükenmişlik tanımlamalarından yola çıkarak yaptıkları "çoklu kavramlaştırma"; şu tanımları içermektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623):

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

Günümüzde en yaygın kabul gören tanım, konuyla ilgili çalışan araştırmacılar arasında en önemli isim olarak anılan ve aynı zamanda kendi adıyla anılan Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni geliştiren Christina Maslach'a aittir. Maslach tarafından "işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı/yetersizlik hissi" şeklinde üç boyutlu olarak tanımlanan tükenmişlik; daha ayrıntılı şekliyle "işi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda kalan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansıması ile oluşan bir sendrom" şeklinde ifade edilmiştir (Maslach, 2003: 3; Maslach ve diğerleri, 2001: 399). Maslach, tükenmişlik (burnout) kavramını; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization, cynicism) ve kişisel başarıya (personel accomplishment, self-efficacy) ilişkin duyguları kategorize eden üç ayrı boyutta ele almaktadır (Ergin, 1992: 143). Yüksek düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile düşük düzeyde kişisel başarı, tükenmişliği yansıtmaktadır (Cordes ve diğerleri, 1997: 691).

1.2 Tükenmişlik İle İlgili Kavramlar

Tükenmişlik kavramı; uzun süreli devam eden kronikleşmiş stres durumunu ifade etmek için kullanılan bir kavram olduğu gibi, aynı zamanda çalışma hayatında iş duyumsuzluğu kavramına denk tutulan bir kavram olmuştur. Örneğin; Matteson ve Ivancevich'in (1987) "iş stresi kaynaklı psikolojik bir süreç" olarak tanımladığı tükenmişlik; bazı çevrelerce strese benzer belirti ve etkilere sahip olduğu için bir stres

türü olarak kabul edilirken, bazı çevrelerde strese karşı bir tepki olarak kabul edilmiştir (Posig ve Kickul, 2003: 3). Bu kavramları birbirinden ayırt edebilmek oldukça güçtür. Biri diğerinin sonucu olabilen bu kavramlar, aynı zamanda nedeni de olabilmektedir. Literatürde, kavramların birbirleriyle ilişkisini ortaya koymaya çalışan birçok çalışma bulunmaktadır (Hock, 1988: 184; Taris ve diğerleri, 2001: 303-323; Duygun ve Sezgin, 2003: 37-52). Tükenmişlikle ilgili bazı kavramlar stres, genel adaptasyon sendromu, iş doyumu ve iş doyumsuzluğu şeklinde sıralanabilir.

1.2.1 Stres

Stres, insan hayatının başlangıcından beri varolan, insan yaşamını yoğun olarak etkisi altında alan, özellikle günümüz koşullarında yaşamın her anında ortaya çıkabilen ve yaşattığı olumsuz halleriyle hem yaşanılması kaçınılmaz, hem de başa çıkılması zor bir olgudur. Stres, örgütsel ortamda çalışan bireyi etkileyen en ciddi sorunlardan birisidir. Farkında olunmayan pek çok sorunun temelinde stres yatmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005: 297). Stres kavramı genelde bazı şeylerden memnuniyetsizliği ifade etmek için kullanılmaktadır. Bu memnuniyetsizlik çevresel ve duygusal faktörlerle ilgilidir (Organ ve Hamner, 1982: 252). Yani stres, kişinin, bir eyleme, duruma ya da üzerindeki fiziksel ve/veya psikolojik zorlanmaya karşı gösterdiği bir tepkinin sonucudur (Hellriegel ve diğerleri, 1983: 488).

Latince "Estrictia", eski Fransızca'da "Estrece" kelimelerinden gelen stres, Latince'den türemiş ve İngiliz dilinde kullanılan bir terimdir. 17. yy.'da felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarda kullanılmış, 18. ve 19. yy.'larda kavrama yüklenen anlam değişmiş ve stres; objelere, kişilere, organlara veya ruhsal yapıya yönelik güç, baskı, zorlama gibi anlamlarda kullanılmıştır. 19. yy. ortalarında ve 20. yy. başlarında stres, bilimsel bir içeriği olmasa da bedensel ve ruhsal hastalıkların nedeni olarak düşünülmüştür (Baltaş ve Baltaş, 2002: 304-305; Altuntaş, 2003: 1).

Stres kavramı, bugünkü anlamı ile ilk olarak, Fransız fizyologu Claude Bernard tarafından, 19.yy.'ın ikinci yarısında ele alınmıştır. Bernard; dış çevre değişikliklerine rağmen, canlı organizmanın iç çevresindeki bütünlüğü korumanın zorunluluğunu kesin olarak ifade etmiş, serbest ve bağımsız hayatın temel şartı olarak "içyapının dengeliliği" prensibini ileri sürmüştür. Bernard'a göre, sağlıklı bir

yaşamdan söz edebilmek için, bu içyapıdaki hiçbir şeyin kendi normlarından uzaklaşmasına izin verilmemelidir (Baltaş ve Baltaş, 2002: 305).

Hans Selye (1974, 1976) tarafından "bireye yapılan etkilere özel olmayan tepki" olarak tanımlanan stres; Lazarus'a göre (1966), "tüm insan ve hayvanlarda sıkıntı veren bir sonuç yaratan, davranışları da önemli ölçüde etkileyen bir olay"dır (Güler ve diğerleri, 2001: 2). Selye (1974) tarafından yapılan tanımda yer alan "özel olmayan tepki" ifadesinin anlamı, organizmanın her belirlenmiş duruma aynı tepkiyi vermemesidir (Budak ve Budak, 2004: 575).

Başka bir tanımda "organizmanın bedensel/fiziksel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile ortaya çıkan bir durum" şeklinde tanımlanan stres; bireyin çevresi ile arasında zayıf bir uyumun varlığını göstermektedir (Baltaş ve Baltaş, 2002: 23; Aytaç ve diğerleri, 2004: 184).

Stresle ilgili yapılmış başka bir tanıma göre ise stres; "bireyin içinde bulunduğu ortam ve iş koşullarının onu etkilemesi sonucunda, vücudunda özel biyo-kimyasal salgıların oluşarak söz konusu koşullara uyum için düşünsel ve bedensel olarak harekete geçmesi durumudur" (Eren, 2000: 276).

Stres ile ilgili tanımlara bakıldığında üçlü bir ayrımın yapıldığı görülmektedir (Güler ve diğerleri, 2001: 3; Budak ve Budak, 2004: 575-576):

- Uyarıcı Tanımları
- Tepki Tanımları
- Uyancı-Tepki Tanımları (İlişkisel Tanımlar)

Uyarıcı tanımlarına göre stres; birey üzerinde gerginlik tepkisi ile sonuçlanan güç ya da uyarıcı olup, sonucunda gerilimli bir tepki ortaya çıkar. Burada vurgulanan nokta, stres yaratması olası durumlar veya olaylardır ve bu durum veya olaylar bireyde stres yaratır. Ancak, aynı stres oluşturucu uyaranla karşılaşan iki farklı kişinin farklı gerilim düzeyleri göstermesi, stresin yalnızca bir dış uyarıcıya bakılarak açıklanamayacağını göstermektedir. Bu nedenle, stresin yalnızca bir uyarıcı olarak tanımlanması, stres kavramını bütünüyle açıklama konusunda yetersiz kalmıştır.

Tepki tanımlarına göre stres; bireyin istenmeyen bir dış olay ya da durum gibi çevresel bir stres etkenine gösterdiği fiziksel ya da psikolojik tepkidir. Uyarıcı tanımında stres bir dış olay iken, tepki tanımında stres içsel bir tepkidir. Burada üzerinde durulan nokta, tepkinin tamamen kişiye ait bir olgu olduğudur. Ancak uyarıcıyı bilmeden yalnızca tepkiyi gözleyerek stresi açıklamak söz konusu olamaz; bu noktada bu tanımın da eksikliği ortaya çıkmaktadır.

Uyancı-Tepki tanımlarına göre stres; çevreden gelen uyarılara organizmanın verdiği tepki ve bu tepkiyle uyarıcı arasındaki etkileşimdir. Bu tanımın odak noktası, çevre ile birey arasındaki ilişkidir.

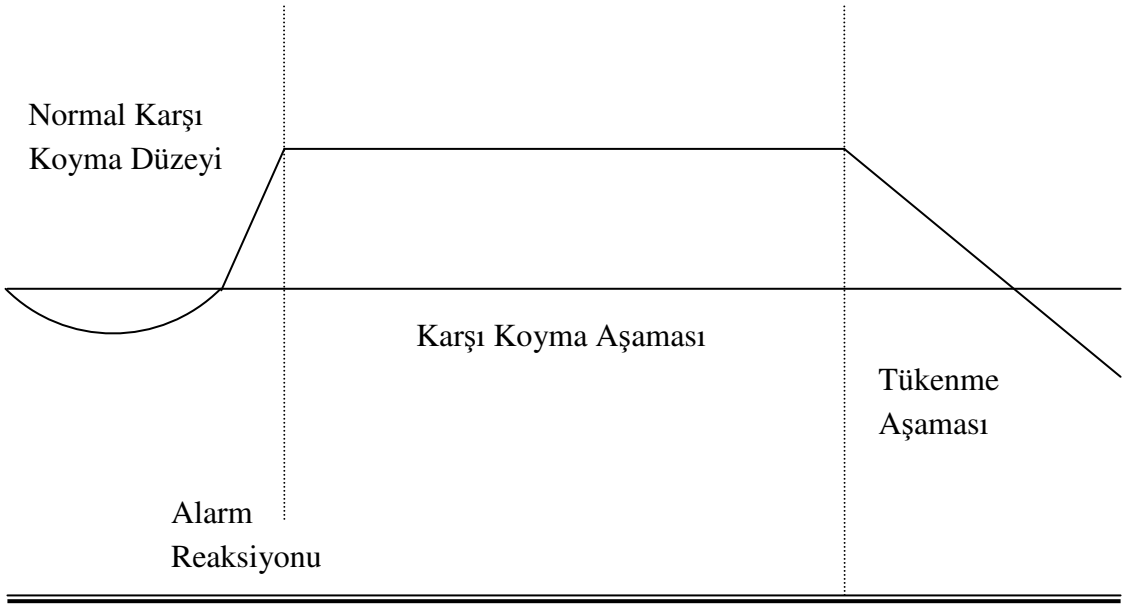
Bu üç tanımlamanın her biri, stresin oluşumuna dair önemli görüş açıları sunmakla birlikte, günümüzde en çok kullanılan ve kabul gören tanım, bu üç unsurun birlikte ele alındığı ve işleyişlerinin birlikte gözlendiği tanımdır. Sonuç olarak stres; "birey üzerinde özel fiziksel ve/veya psikolojik talepler oluşturan herhangi bir dış faaliyet, durum veya olay sonucu olan ve bireysel farklılıklar ve/veya psikolojik süreçlerle ortaya konan bir uyum belirtisidir" (Güler ve diğerleri, 2001: 3).

Stresin kavramsallaştırılması çabalarından bazıları, psiko-sosyal uyaranları öne çıkarmış; bu çerçevede stres halinde organizma üzerindeki baskı ve bu baskıdan doğan gerilimde dış uyaranların yanında bireyin içsel psişik süreçlerinin de rolü vurgulanarak bilişsel bir açıklamaya gidilmiş (Lazarus); bazıları ise yalnızca stres yaratan faktörlere odaklanmış ve bunlardan bir kısmı fiziksel uyaranları öne çıkarmıştır (Cannon, Selye vb.). Bu çerçevede stres "uyaranlara spesifik olmayan tepki" veya "genel adaptasyon sendromu" (Selye) olarak tanımlanmıştır (Bilgin, 2003: 368-369).

1.2.2 Genel Adaptasyon Sendromu (General Adaptation Syndrome-GAS)

Hans Selye'ye (1976) göre, strese karşı insanın yaptığı reaksiyonlar üç aşamada meydana gelir. Bu aşamaların tümünde oluşan tepkilere Genel Adaptasyon Sendromu (GAS) denir. Genel Adaptasyon Sendromu kaynakları ve biçimleri ne olursa olsun bütün stres uyandırıcılara karşı organizmanın meydana getirdiği reaksiyonların niteliklerini ifade eder. Bu mekanizmanın çeşitli stres uyandırıcıların saldırılarına karşı, hayatın idamesini sağlayan bir mekanizma olduğu düşünülmektedir. Genel Adaptasyon Sendromu'nun aşamaları şunlardır:

- *Alarm Reaksiyonu*: Herhangi bir stres uyandırıcıyla ilk kez karşılaşıldığında organizmanın içine girdiği durumu ifade eder. Bu ilk devrede organizma, stres uyandırıcı şartla başa çıkabilmek için tam ve genel bir canlanma haline girer. Normalin üstünde bir enerji ve güç isteyen faaliyetleri yapabilmek için adrenalin salgılanmaya ve kana karışmaya başlar, kalp atışları ve solunum hızlanır, mide-barsak faaliyetleri önemli ölçüde durur, karaciğer kana glikoz salmaya başlar, gözbebeklerinde genişleme, galvanik deri tepkisinde artma(veya elektrodermal aktivitenin artması-terleme) ve salyada azalma görülür. Alarm reaksiyonu birkaç dakikadan bir kaç saatte kadar sürebilir. Bu arada eğer stres uyandırıcı şart kaybolursa, tüm bu sistemlerin faaliyetleri normale döner. Eğer stres uyandırıcı etkisini sürdürüyorsa rezistans devresi denilen ikinci döneme girilir.
- *Rezistans Devresi:* Bu devrede alarm reaksiyonları hemen hemen normal bir düzeye iner. Organizma dikkatini kendisini tehdit eden şart üzerinde yoğunlaştırır. Bunun neticesinde, belirli bir stres uyandırıcıyla mücadele edecek sistemler tekrar canlanırken, ilgisi olmayan sistemlerin faaliyetleri yavaşlar. Böylece organizma mevcut enerji ve imkanlarını yalnızca stres uyandırıcı üzerinde yoğunlaştırmış olur. Eğer rezistans devresinde stres uyandırıcı şart ortadan kalkmazsa(veya kaldırılamazsa) organizma tükenme devresine girer.
- *Tükenme Devresi:* Bu üçüncü aşamada, organizma yine bütün güçlerini tam olarak harekete geçirir. Elindeki bütün imkanları kullanan organizma stres uyandırıcıyı yine ortadan kaldıramazsa, bütün kaynaklarını kullanıp bitirmiş olan beden tükenme haline girer. Stres uyandırıcı şartların devam etmesi durumunda da sonuç ölüm olur (Selye, 1976; Akt. Arık, 1996: 242).



Şekil 1.1: Genel Adaptasyon Sendromu

Çoğunlukla olumsuz olarak algılanan stres aslında her zaman korkulacak bir olgu değildir. Çoğu zaman etkili bir güdüleyici olabilen stres, doğum anından ölüme dek yaşamımızda olumlu ve olumsuz halleriyle iç içe yaşadığımız bir olgudur (Rowshan, 2002: 11; Torun, 1997: 44).

Literatürde sıklıkla birbirine karıştırılan stres ve tükenmişlik kavramları aynı şeyi ifade etmemektedirler. Selye'ye göre (1976) stresin hem olumlu hem de olumsuz etkileri olabilir ancak tükenmişlik için aynı şeyi söylemek mümkün değildir. Gerçekte güdülemenin gerçekleştirilebilmesi için belirli oranda stres gereklidir. Milne, Burdet ve Beckett'e göre (1986) stres bireyin baş etme kaynaklarını tüketen herhangi bir taleptir ve sürekli devam eden stresin sonucunda anksiyete, depresyon artar ve tükenmişlik ortaya çıkar (Baysal, 1995: 8-9). Brill (1984), Caldwell (1991) ve Gmelch'e göre (1993); tükenmişlik ile stres arasındaki farklılığı ortaya koymak önemlidir. Rol karmaşası/belirsizliği ve fazla uyarılma gibi özel stresörler kısa vadede strese yol açabilirken; uzun vadede bu stresörlerin etkisini artırması tükenmişliğe neden olabilir (Densten, 2001: 833). Ayrıca tükenmişliğin; çalışma hayatında, hizmeti veren ve alan arasında gelişen sosyal ilişki kaynaklı bir stres oluşu, onu stresten ayıran en önemli özelliklerden biridir (Maslach, 2003: 3). Levinson'e göre (1996) tükenmişlik, insanların kendilerini çaresiz, kapana kısılmış, bitmiş hissetmelerine neden olmaktadır ve bu nedenle stresten çok daha olumsuz bir durumu ifade etmektedir (Tuğrul ve Çelik, 2002: 2).

1.2.3 İş Doyumu ve İş Doyumsuzluğu

İş doyumu, çalışanların bedensel ve zihinsel sağlıklarıyla olan yakın ilişkisinden dolayı, iş yaşamında üzerinde özenle durulması gereken bir konu olmuştur. İnsanlar uyanık oldukları saatlerin büyük bir bölümünü çalışarak ve işyerlerinde geçirmektedirler. İş doyumuna etki eden faktörleri anlamak ve iş doyumunu arttırıcı çalışmalar yapmak, çalışanların sağlığını olumlu yönde etkileyecektir (Vinten, 1994: 30-38).

Birçok yazar tarafından işteki psikolojik sağlığın önemli göstergelerinden biri olarak kabul edilen iş doyumu, kişinin işi ile ilgili değerlerinin karşılandığını algılaması ve bu değerlerin bireyin gereksinimleri ile uyumlu olması olarak tanımlanmaktadır (Telman ve Ünsal, 2004: 12). Locke'a göre (1976) iş doyumu, "çalışanın işini ya da iş yaşamını değerlendirmesi sonucunda duyduğu haz ya da olumlu duygusal doyum" şeklinde tanımlanmaktadır (Silah, 2001: 103; Telman ve Ünsal, 2004: 13).

Bazı araştırmacılar iş doyumunu; işe devam, iş yöntemlerinin geliştirilmesi ve iş ortamındaki işbirliğinin artırılması gibi konularda davranışların bir nedeni olarak görürlerken; bazıları ise bir sonuç olarak ele almaktadırlar (Akçamete ve diğerleri, 2001: 7).

Kişinin yaptığı işten memnun olması, işini sevmesi, kendisini işine, yaptığı işi de kendisine layık görmesi, yaptığı iş karşılığı aldığı ücreti yeterli bulması vb. birçok olumlu faktör, çalışanın iş doyumu düzeyini yükseltici etkiler oluşturmaktadır. Bu tip olumlu faktörlerin yokluğu ise, bireyler üzerinde doyumsuzluk meydana getirir (Çelikkol, 2001: 130).

Eisenstat ve Fenler'e göre (1984) iş doyumu, "çalışanın işinde mutlu olması ve bundan haz alma derecesi" olarak tanımlanırken iş doyumsuzluğu da "bu haz alma duygusunun olmayışıdır" (Baysal, 1995: 9). İş doyumsuzluğunun; iş gücü devri, devamsızlık, örgütsel sabotaj vb. gibi örgütsel sonuçlarından söz edilebileceği gibi; işe yabancılaşma, stres gibi psikolojik sonuçlarından da söz etmek mümkündür (Telman ve Ünsal, 2004: 64).

Araştırmacıların çoğu, iş doyumu ve iş doyumsuzluğunu aynı kavramın iki uç noktası olarak kabul etmektedirler. Başka bir deyişle, iş doyumu ya da iş doyumsuzluğunun çalışanın işiyle ilgili çok çeşitli faktörleri değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkan bir tutumun iki farklı yönü olduğu düşünülmektedir.

İş doyumu ve doyumsuzluğunu aynı kavramın iki uç noktası olarak kabul eden görüşün aksine Herzberg, iş doyumu ve iş doyumsuzluğunun faklı faktörlerden etkilenen iki farklı kavram olduğunu savunmaktadır (Herzberg, 1968: 53-62). Herzberg'e göre bir çalışma ortamının koşullarının mükemmel hale getirilmesi iş doyumuna yol açmayacak; ancak doyumsuzluğu giderecektir. Benzer şekilde başarı, statü gibi faktörlerin bir iş içerisinde olmaması doyumsuzluğa yol açmayacak; sadece doyumun olmamasına neden olacaktır.

İş doyumu ile tükenmişlik kavramları arasındaki ayrım ele alındığında, iki kavram arasındaki negatif ilişki dikkat çektiği gibi, "tükenmişlik bireylerin işten doyum almamalarının nedeni midir?" veya "iş doyumundaki düşüş tükenmişliğin bir belirtisi midir?" gibi sorular akla gelebilmektedir (Hock, 1988: 184; Kümbül ve diğerleri, 2001: 175). Kimi araştırmacılar iş doyumundaki azalmayı tükenmişliğin bir sonucu olarak ele almaktadırlar (Low ve diğerleri, 2001: 592-602). İş doyumunun veya doyumsuzluğunun tükenmişlik için geçerli bir etken olduğu; ancak tükenmişlik ile aynı şey olmadığı belirtilmelidir. Her iki kavram da içsel, negatif ve psikolojik deneyimleri ifade etse de; tükenmişlik, duyarsızlaşma, işe karşı duyulan motivasyon veya enerjide azalmayı ifade eden bir kavram olarak iş doyumsuzluğundan farklılaşmaktadır. Tükenmişliğin mesleki stres kaynaklı psikolojik gerginlik şeklinde karakterize edilmesi de, onu iş doyumsuzluğundan farklılaştırmaktadır. Bu gerginlik belirtilerinin, müşterilere ya da diğerlerine karşı davranışlarda, yapılan işin kalitesinde ve işe duyulan bağlılıkta değişiklikleri içerdiği ifade edilmektedir (Firth ve Britton, 1989: 55).

1.3 Tükenmişliğin Belirtileri

Günümüz iş dünyasında tükenmişlik ufak tefek belirtiler vererek başlayan ve sürekli gelişen kronik bir olgu haline gelmiştir. Potter'a göre bu belirtiler; engellenmişlik hissi, duygu patlamaları, rahatsız edilmeme isteği, yabancılaşma

duygusu, düşük performans, ilaç ve alkol kullanımında artış şeklinde olmaktadır (Potter, 1995: 1).

Calamidos tükenmişliğin; fiziksel tükenmişlik, entelektüel-zihinsel tükenmişlik, sosyal tükenmişlik, duygusal tükenmişlik ve son olarak ruhsal tükenmişlik olmak üzere beş aşamadan oluştuğunu belirtmektedir. Bu beş aşamanın belirtileri arasında; cinsel yetersizlik, diş gıcırdatma, terleme, kazalara yatkın olma, iş hakkında yoğun endişe, kötü niyet taşıyan espriler yapma, alkolizm, kararsızlık, duyarsızlaşma, şüphecilik, işe devamsızlık ve depresyon gibi belirtiler bulunmaktadır (Dworkin, 1986: 25).

Tükenmişlik genellikle; fiziksel, duygusal ve davranışsal kategorileri içeren bir belirtiler yumağı şeklinde tanımlanmıştır (Baysal, 1995: 2). Tükenmişlik belirtileri çok çeşitli olmakla beraber, tükenmişliğin sinsi doğasını ayrıntılarıyla gözler önüne sermektedir. Tükenmişlik yaşayan birey, mesleki doyumsuzluk ve yorgunluk duyguları yaşadığını fark eder ve işe gitmeyi islememe, terslik ve tahammülsüzlük, kendinden şüphelenme hissi, benlik imajına uygun olmayan davranışlar sergiler (Kırlangıç Çam, 1995: 21).

Tükenmişlik kötü niyetten oluşan bir olgu değildir; tersine iyi niyetten doğan bir sorundur. Tükenen kişilerin çoğu, bir zamanlar belli bir amaca ulaşmak için çabalaşmış kişilerdir. Programları dolu olan, her zaman kendisinden istenenden daha fazlasını yapmaya çabalayan, kendi sınırlarını hep zorlayan bu insanlar, hayata büyük beklentilerle başlamış, yol boyunca da daha azıyla yetinmeyi reddetmiş insanlardır. Bu insanlar, hep bir ideale hizmet etmek için işe başlamışlardır. Tükenmenin nedenleri, insanların bu idealleriyle ilişkilidir (Freudenberger ve Richelson, 1981: 11-13).

Yoğun bir tükenmişlik durumunun bireylerde kronik soğuk algınlığı, sık baş ağrıları, bel ağrısı, uykusuzluk, gastrointestinal bozukluklar, kilo kaybı, kroner kalp rahatsızlığı, solunum güçlüğü ve cinsel ilgide azalma gibi psikosomatik rahatsızlıklara neden olduğu belirtilmektedir.

Tükenmişlik, herkes için farklı bir anlam ifade etse de, aslında özünde yatan temel düşünce hep aynıdır. Tükenmişlik yaşayanlarda görülen temel belirtiler; işe duyulan ilginin kaybı, duygularda aşınma ve iş ile birey arasındaki uyumsuzluk şeklinde gözlenmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 23).

Tükenmişliğin belirtileri; fiziksel, psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç ayrı başlık altında incelenebilir.

1.3.1 Fiziksel Belirtiler

İnsan vücudu; bütün sistemleri uyum içinde çalıştığında önemli bir enerji üretmektedir. İşlerini büyük bir şevkle yapan insanlar, bazı dönemlerde, neredeyse tüm gün, hatta gece yarısına kadar çalışabilmekte; sadece birkaç saat uyumalarına rağmen ertesi gün işlerine tüm enerjileriyle devam edebilmektedirler. Tükenmiş insanların birçoğu iş yaşamına böyle başlamıştır (Freudenberger ve Richelson, 1981: 43). Ancak bir zamanlar enerjilerini, çevrelerindeki insanlara da yayan bu insanların; tükenmişlik sürecinde hem fiziksel, hem de psikolojik olarak sahip oldukları tüm enerjileri tükenebilir. Bu tükeniş ise kişide fiziksel olarak ciddi rahatsızlıklara neden olabilmektedir.

Tükenmişliğin fiziksel belirtileri genel olarak şu şekilde sıralanabilir:

- Yorgunluk ve bitkinlik hissi,
- Geçmeyen soğuk algınlıkları ve grip,
- Baş ağrıları,
- Mide, bağırsak hastalıkları,
- Yüksek kolesterol,
- Yüksek tansiyon,
- Kas gerilmeleri,
- Kronik yorgunluk,
- Alerji,
- Uyku bozuklukları,
- Solunum güçlüğü ve taşipne,
- Kilo kaybı veya şişmanlık,
- Uyuşukluk,
- Deri rahatsızlıkları,
- Diyabet,
- Ülser,
- Koroner kalp rahatsızlığı riskinde artış,

- Kas ağrıları,
- Genel ağrı ve sızılar (Maslach ve Leiter, 1997: 19; Gürşimşek ve Girgin, 2000: 315; Potter, 1995: 2; Potter, 1998: 6-15).

1.3.2 Psikolojik Belirtiler

Tükenmişliğin psikolojik belirtileri; diğerlerine göre daha az gözle görülür olsa da, dikkat edildiğinde hem birey hem de bireyin çevresi tarafından kolaylıkla fark edilebilir.

Engellenmiştik hissi ve sinirlilik tükenmişliğin belirgin özelliklerindendir. Birey kendisini engellenmiş hisseder; çünkü hedeflerine ulaşmaktan alıkonulmuştur. Eğer birey, işi üzerindeki kontrolünü kaybetmiş ya da işini yapmak için gereken kaynaklardan yoksun bir durumdaysa, onu hedefine götüren kariyer yolu üzerindeki engelleri de aşamayacaktır. Buna ek olarak birey, beklediği ödülleri de alamıyorsa, kendisini yetersiz algılayacaktır. Harcanan zaman ve çabanın bir sonucu olarak da birey kendisini tükenmiş hissedebilecektir. Bireyin engellenmişlik duygusuna eşlik eden sinirlilik hali; insanlara karşı negatif tepkileri ve işe karşı duyarsızlaşmayı tetikleyecektir. Bu negatif tepkiler için, bir günah keçisi arayışına giren birey, kendi problemleri için diğerlerini suçlamaya başlayacak ve onlara verdikleri tepkiler daha cezalandırıcı ve agresif olacaktır. Bununla birlikte, sinirli olan birey işini yapış şekli konusunda daha katı olacak ve kendisini yeni alternatiflere kapatacaktır.

İnsanlar kendilerine saygı ve güven duyulmadığını ve yaptıkları işe değer verilmediğini düşündüklerinde, özsaygı ve yeterlilik hisleri tehdit altında girecektir. Bir anlamda, işleri konusunda kendilerini küçük düşürülmüş hisseden bireyler, çevrelerine karşı bir düşmanlık duygusu da geliştirebilirler. Çalıştıkları yerde kendilerini bir yabancı gibi hisseden bu insanlar, hırsızlık ve sabotaj gibi yıkıcı misillemelerde bile bulunabilirler.

Korku ve kaygı, tükenmişliği körükleyen duygulardan diğer ikisidir. Bu duygular, çalışanın işi üzerindeki kontrol duygusunu kaybettiği ve iş çevresinin belirsiz olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır. Günümüzde işyerlerinde birçok çalışan, bu gibi durumlarla yüz yüze kalmaktadır. Yaygın görüş; insanların diğerleriyle rekabet halinde olmaları veya işlerini kaybetme ve gelecek korkusu yaşamaları halinde daha iyi çalıştığı şeklindeyse de; aslında böylesi bir ortam

çalışanların dikkatini dağıtıcı bir etki yaratmakta ve onların işlerine daha az ilgi ve bağlılık göstermelerine ve işe yönelik enerjilerinin azalmasına neden olmaktadır.

Tükenmişlik; kaygı, depresyon gibi ruhsal açıdan tehlikeli durumlara da yol açabilmektedir. Bu gibi durumlar; alınganlık, belirgin üzüntü, apatik görünüm, asılsız şüpheler ve paranoya, özsaygı ve özgüvende azalma, başarısızlık hissi, suçluluk, içerlemişlik, çaresizlik vb. duygularla karakterize edilmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 19-28; Freudenberger ve Richelson, 1981: 62-69; Potter, 1995: 2; Potter, 1998: 6-15; Lewandowski, 2003: 177).

1.3.3 Davranışsal Belirtiler

Tükenmişliğin diğer belirtilerine kıyasla, başkaları tarafından daha kolay gözlemlenebilen davranışsal belirtiler; aslında tükenmişliğin ciddi bir boyuta ulaştığının bir göstergesidir.

Tükenmişlik yaşayan bireylerde görülen davranışsal belirtiler şu şekilde sıralanabilir:

- Çabuk öfkelenme,
- Ani sinir patlamaları,
- Gözyaşlarını tutamama,
- Aşırı alınganlık,
- Yalnız kalma isteği,
- İşe gitmek istememe,
- İşe geç gelme veya hiç gelmeme,
- İşyerinde işi yavaşlatma ya da sürüncemede bırakma,
- Örgütleme güçlüğü,
- İlaç, alkol ve tütün vb. maddeleri almaya eğilim ya da bunların kullanımında artış,
- Az ya da çok yemek yeme,
- Evlilik çatışmaları ve boşanma,
- Aile çatışmaları,
- Aile ve arkadaşlardan uzaklaşma ve içe kapanma,
- Kişilerarası problemler,

- Sıkıntı,
- Konsantrasyon güçlüğü,
- Unutkanlık,
- Hareketli olamayış,
- Başkalarına fazla güvenmeme veya onlardan kaçınma,
- Kuruma yönelik ilginin kaybı,
- Bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma,
- Çalışmaya yönelmede direnç,
- Hizmet sunulan kişilere tek tip davranma, onları küçümseme ve onlarla alay etme,
- Değişime direnç ve katılık,
- Çalışma arkadaşlarıyla iş konusunda tartışmaktan kaçınma,
- Alaycı ve suçlayıcı olma (Freudenberger ve Richelson, 1981: 62-66; Maslach ve Leiter, 1997: 19; Gürşimşek ve Girgin, 2000: 315; Potter, 1995: 2; Potter, 1998: 6-15).

Benzer şekilde genel olarak tükenmişlik sürecindeki belirtiler Freudenberger (1974) tarafından şu şekilde aktarılmıştır:

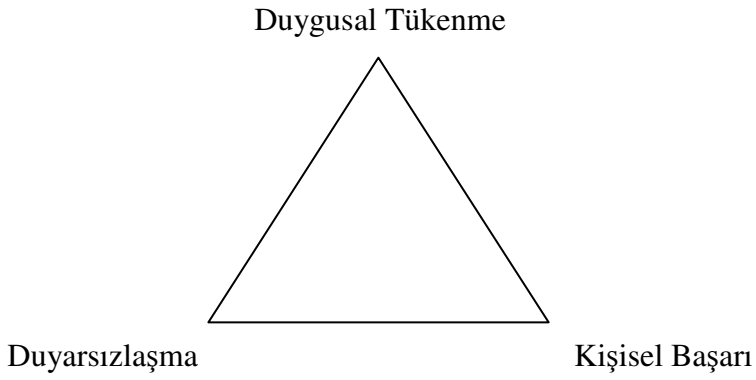
> "Çabuk öfkelenme, ani iritasyon ve engellenme belirtileriyle, duyguları ele almak güçleşir. Kişi kolay ağlamaya başlar, önemsiz baskılar ona taşıyabileceğinden çok fazlaymış gibi gelir. Çabuk öfkelenme ile şüpheci bir tutum, alınganlık vb. duygularla kişi başkalarının onu hep aldattığını düşünmeye başlar. Başkalarının yapamadıklarını kendisinin yapabildiğine inanan kişi, gittikçe kendisine aşırı bir güven duymaya başlar ve süreç içinde diğerlerini küçümsemeye başlar. Kişinin görünüşü gittikçe kapalı bir kutu gibi olmaya başlar. Aşırı katı, inatçı, esnekliğini yitirmiş hırgürünüm veren kişi, her şeyi kendisinin bildiğine inanır, bu nedenle ilerleyici ve yapıcı bir değişim gösteremez. Sözelleşen negatif tutumlar görülür. Herkesin kendi çıkarı için çalıştığına inanan kişi, diğerlerine kötü davranmaya, surat asmaya başlar; bakışları, har ketleri ve görüntüsü depresifdir. Kişi, kendisini korumak için böyle görünür. Karşıdaki kişiler ne olup bittiğini anlamazlar ancak bireyde bazı değişikliklerin de olduğunun farkındadırlar. Çoğu kez çalışılan yerde harcanan zaman artmasına rağmen başarı düşer. Birey sanki gidecek yeri yokmuş gibi

başıboş dolaşmaktadır. Aslında çoğu kez gidecek yeri de olmaz, çünkü işi hayatının tamamını kapladığından arkadaşlarının da çoğunu kaybetmiş durumdadır" (Çam, 1991: 11-12).

1.4 Tükenmişlik Modelleri

1.4.1 Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach Tükenmişlik modeli, literatürde "çok boyutlu tükenmişlik modeli" ya da "üç boyutlu tükenmişlik modeli" olarak da anılmaktadır. Bu modele göre tükenmişlik; "yaygın olarak insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde bireylerin, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı duygularında azalma şeklinde görülen bir sendrom" olarak ifade edilmiştir. Maslach'a göre tükenmişlik; yapılan iş ile ilgili kronikleşmiş duygusal ve kişiler arası stresörlere yönelik sürekli bir tepkidir ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi şeklinde üç boyutlu olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve diğerleri, 2001; 399). Bu boyutlar, bir anlamda tükenmişliği yaşayan bireyin hayatında gerçekleşen değişimleri ifade etmektedir. Buna göre; birey kronikleşmiş bir yorgunluk yaşar; işinden soğur, kendi kabuğuna çekilir ve artan bir şekilde işinde yetersiz olduğunu hisseder (Maslach ve Leiter, 1997: 17; Maslach, 2003: 3).



Şekil 1.2: Maslach Tükenmişlik Modeli'nin Üç Boyutu

En yalın haliyle; duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olmak üzere üç bileşenli psikolojik bir sendrom olarak tanımlanabilen tükenmişlik sendromunun bu üç boyutu, kavramsal olarak birbirinden ayrı ve farklı olsalar da birbirleriyle ilişkili kavramlardır (Jackson ve diğerleri, 1986: 630).

Enerji, aidiyet ve yeterlilik kavramları tükenmişliğin üç boyutunun tam zıttı kavramlardır. Tükenmişlik başladığında, çalışma isteği azalmaya ve üç pozitif duygu yerini yavaş yavaş diğer üç negatif duyguya bırakmaya başlamaktadır: Enerji yerini duygusal tükenmeye, aidiyet yerini duyarsızlaşmaya, yeterlilik ise yerini yetersizliğe bırakır (Maslach ve Leiter, 1997: 24).

Maslach'ın üç boyutlu tükenmişlik modeli, geleneksel iş stresi teorilerinden farklı olmakla birlikte; duygusal tükenme boyutu kuvvetli bir iş stresi değişkenini andırmaktadır. Duyarsızlaşma, insana hizmet verilen mesleklerde çalışanlarda görülen bir stres tepkisi olarak ele alınan bir boyuttur (Jackson ve diğerleri, 1986: 630). Maslach ve Jackson'a (1982) göre, bireyleri kendisinden uzaklaştıracak şekilde davranma, diğerlerine ilgi göstermeme, reddetme, diğerlerine düşmanca davranma ve olumsuz reaksiyonlar verme gibi faktörlerle karakterize olan duyarsızlaşma boyutu, tükenmişliğin en problemli boyutudur (Sılığ, 2003: 22).

1.4.1.1 Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme; tükenmişliğin bireysel stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında meydana gelen azalmayı ifade etmektedir (Maslach ve diğerleri, 2001: 402; Wright ve Bonett, 1997: 492). Maslach'a (1976, 1982) göre; "çalışanların fiziksel ve duygusal açıdan kendilerini aşırı yorgun ve yıpranmış hissetmeleri" şeklinde tanımlanabilen duygusal tükenme; çalışanların kendilerini işlerine verememeleri ve kendilerini müşterilerine karşı eskisi kadar sorumlu hissetmemeleri gibi sonuçlara yol açabilir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623; Girgin, 1995: 7). Genellikle insanlarla yüz yüze çalışmanın gerekli olduğu mesleklerde, aşırı derecede psikolojik ve duygusal taleplere maruz kalmaktan dolayı yaşanan enerjinin bitmesi durumu şeklinde de ifade edilebilen duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun en temel boyutu olarak kabul edilmektedir (Maslach ve diğerleri, 2001: 403; Maslach, 2003: 3; Jackson ve diğerleri, 1986: 630).

İnsanlar tükendikleri zaman, kendilerini hem duygusal hem de fiziksel açıdan aşırı zorlanmış hissetmektedirler. Kendilerini bitmiş ve kullanılmış hisseden bireyler, yorgunluklarını gidermek ve kendilerine gelmek konusunda da başarısız olmuşturlar. Sabah uyandıkları zaman kendilerini yorgun hisseden bu bireylerin; başka bir insanla veya başka bir projeyle karşılaşacak enerjileri de kalmamıştır. Duygusal tükenme, işin

taleplerinin ve değişikliklerin oluşturduğu strese verilen ilk tepkidir (Maslach ve Leiter, 1997: 17).

Bireyler, tükenmişlik sendromunu yaşayan diğer insanları veya kendilerini tanımlarken, daha çok duygusal tükenme hissi yaşadıklarını belirtmektedirler. Tükenmişliğin üç boyutu arasında en çok rapor edilen ve en çok analiz edilen boyut, duygusal tükenme boyutudur. Shirom'a (1989) göre bu tükenme boyutunun çok güçlü bir şekilde tanımlanmış olması, sendromun diğer iki boyutunun tesadüfi veya gereksiz olduğu yönündeki tartışmaları da beraberinde getirmiştir. Ancak, duygusal tükenme boyutunun tükenmişlik için temel ve gerekli bir kriter olması, onun tükenmişlik tanısını koymada tek başına yeterli olacağı anlamına gelmemektedir. Tükenmişliğin sadece bireysel tükenme boyutuna odaklanmak, bu sendroma bütünsel bakış açısını kaybetmek anlamına gelir (Maslach ve diğerleri, 2001: 402-403; Etzion ve diğerleri, 1998: 578).

1.4.1.2 Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişilerarası boyutunu temsil etmektedir. Duyarsızlaşma; müşterilere yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisi-leşmeyi belirtmektedir (Maslach ve diğerleri, 2001: 403; Wright ve Bonett, 1997: 492).

Hizmet götürülen kişilere karşı katı, soğuk, ilgisiz ve hatta insancıl olmayan tarzda olumsuz bir tavır sergilenmesi şeklinde tanımlanan duyarsızlaşma, işe yönelik idealizmde önemli bir azalmaya işaret eder. Bu boyutta, özellikle işyerinde hizmet verilen kişilere yönelik tutumlarda olumsuz değişimler görülmektedir (Hock, 1988: 168). Dozu farklılaşabilen bu tepkiler, çeşitli şekillerde ortaya çıkabilir. Kişi karşısındakine aşağılayıcı ve kaba davranışlar sergileyebilir, onların rica ve taleplerini göz ardı edebilir, aldırmazlık ve katı tutumlar gösterebilir, insanları kafasında kategorize ederek onlara klişeleşmiş kalıplar dahilinde davranabilir. Bütün hayatının diğer insanlar tarafından zapt edildiğini düşünen birey; artık diğer insanların hayatından çıkarak, kendisinin yalnız bırakılmasını ister (Maslach, 2003: 5; Wright ve Bonett, 1997: 492).

Duyarsızlaşma, insanlara birer nesne gibi davranmaya işaret eder ve sıklıkla ilişkide bulunulan kişilerden bahsedilirken, kişi isimleri yerine nesne isimlerini

kullanmak şeklinde kendini gösterir (Jackson ve diğerleri, 1986: 630; Cordes ve Dougherty, 1993: 623).

İnsanlar kendilerini duyarsız hissettikleri zaman, işlerine ve işteki insanlara karşı uzak ve soğuk bir tavır geliştirir; işteki ilişkilerini minimize ederler. Duyarsızlaşma bir açıdan, insanların kendilerini tükenmekten, hayal kırıklığından ve yaşadıkları psikolojik gerginlikten uzaklaştırma girişimi gibi düşünülebilir. Başka bir deyişle, duygusal tükenme yaşayan kişi, kendisini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hissedebilir ve duyarsızlaşmayı bir kaçış yolu olarak görebilir. Duyarsızlaşma yaşayan birey, diğer insanlarla arasında bir tür duygusal tampon oluşturmaktadır. Hizmet sağladığı insanlarla arasına gözle görülür şekilde, onları özel yapan nitelikleri yok sayarak, onları birer nesneymiş gibi algılayarak mesafe koyan birey; kendi ihtiyaçlarını ve isteklerini daha yönetilebilir hale getirebilmektedir. Duyarsızlaşma ile diğerlerinden bilişsel bir kaçışa yönelen bireyin kendini uzaklaştırması, aslında duygusal tükenmişliğe yönelik bir tepki, bir anlamda kişinin kendisini koruma stratejisidir. Ancak bu kadar negatif olmak, insanın iyi halini ve etkin çalışabilme kapasitesini ciddi anlamda yok edici bir etki oluşturabilmektedir (Maslach ve diğerleri, 2001: 403; Maslach ve Leiter, 1997: 18).

1.4.1.3 Kişisel Başarı

Maslach tükenmişlik modelinin üçüncü boyutu olan kişisel başarı boyutu; kişinin işindeki yeterlilik ve başarı duygularını tanımlar. Maslach'a göre, Bandura'nın (1977) öz yeterlilik ve Seligman'ın (1975) öğrenilmiş çaresizlik kuramlarıyla ilişkili olduğu düşünülen kişisel başarı hissi; tükenmişliğin kişisel gelişme boyutunu temsil etmektedir (Densten, 2001: 834; Lee ve Ashforth, 1990: 744). Düşük kişisel başarı hissi tükenmişliğin bir parçasını oluşturmaktadır. Yetersizlik, başarısızlık duygusu, düşük moral, iş verimliliğinde azalma, düşük üretkenlik, kişilerarası anlaşmazlık, sorunlarla başa çıkmada yetersiz kalma, benlik saygısında azalma gibi belirtilerle karakterize edilen düşük kişisel başarı duygusu; en yalın haliyle kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını ifade eder (Maslach ve diğerleri, 2001: 403; Maslach, 2003: 5; Wright ve Bonett, 1997: 492; Cordes ve Dougherty, 1993: 623; Hock, 1988: 168).

Bir insan kendisini yetersiz hissettiği zaman, büyük bir eksiklik duygusu geliştirir. Hiçbir şeyle baş edemeyeceğini düşünür. Sanki tüm dünya kendi işleyişini sürdürmek için, onun bütün girişimlerine komplo kuruyormuş gibi gelir. Bu insanlara göre, başardıkları her şey çok anlamsız ve çok küçüktür. Bir farklılık oluşturabilmek için kendi yeteneklerine güven duymazlar. Bireyler kendilerine duydukları güveni kaybettikleri zaman, diğerleri de onlara duydukları güveni kaybederler (Maslach ve Leiter, 1997: 18).

Bireyin başkaları hakkında geliştirdiği olumsuz düşünceler, bir süre sonra kendisi için de olumsuz düşünceler geliştirmesine neden olur. Birey kimse tarafından sevilmediği, müşterileriyle ilgilenmede yetersiz kaldığı, sorunlarla başa çıkamadığı, işinde başarılı olamadığı gibi duygulara kapılabilir; bunların bir sonucu olarak da benlik saygısı düşebilir (Örmen, 1993: 3; Yıldırım, 1996: 10). Tüm bunlar birey için üstesinden gelinmesi zor bir süreci ifade eder.

Byrne (1994), Lee ve Ashforth'a (1996) göre kişisel başarıda düşme hissi; duygusal tükenmenin, duyarsızlaşmanın ya da her ikisinin kombinasyonunun bir fonksiyonu olarak ele alınmaktadır (Maslach ve diğerleri, 2001: 403). Kimi araştırmacılarca da, tükenmişliğin diğer iki boyutuna kıyasla daha az ilgi görmüştür (Jackson ve diğerleri, 1986: 630). Bazı çalışmalarda da tükenmişliğin bir bileşeni olarak değil, bir sonucu olarak değerlendirilmiştir (Lee ve Ashforth, 1990: 744).

1.4.2 Golembiewski Tükenmişlik Modeli

Golembiewski ve arkadaşları, Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutlarını kullanmışlardır. Tükenmişlik süreci, çalışanların ölçekten aldığı puanların; dağılımı yüksek ve düşük olmak üzere ortalamadan ikiye bölünmesi yoluyla elde edilen sekiz aşamada incelenmiştir. Teorik dayanaklı bir sıralama içinde düzenlenen aşamalardaki puanların çeşitli karışımları sınıflandırılmış ve farklı tükenmişlik düzeyleri belirtilmiştir. Böylece modelin üç alt boyutu geleneksel kullanımdan farklılaştırılmıştır. Bu durum kuramsal bir farklılık ortaya çıkarmıştır. (Richardsen ve Burke, 1995: 34).

Golembiewski modelinde, bireyler düşük aşamalardan daha ileri aşamalara gittikçe olumsuz iş deneyimleri ve sonuçlarını daha fazla yaşamaktadırlar (Lee ve Ashforth, 1993: 4).

İveğen ve süreğen olmak üzere incelenen tükenmişlik; şiddetli strese karşı ani bir patlama olarak ortaya çıkmaktadır. Süreğen tükenmişlik iş ortamından kaynaklanırken, iveğen tükenmişlik daha çok sevilen kişinin ölümü gibi kişisel travmalardan kaynaklanmaktadır (Golembiewski ve diğerleri, 1996: 8).

1.4.3 Meier Tükenmişlik Modeli

Scott Meier'in tükenmişlik modeli Bandura'nın öz yeterlilik modeli temel alınarak geliştirilmiştir (Meier, 1983: 1). Öz yeterlilik, bireyin, arzulanan sonuçları ortaya çıkaracak davranışları yapmaktaki kişisel yeterliliği şeklinde ifade edilmektedir. Amaçlarının farkında olan bireyler; kendi yaşamlarını etkileyen olaylar üzerinde kontrol sahibi olmaya çalışırlar. Kontrol sağlayabileceklerine ve çabalarının etkili olacağına inanan bireyler, bunun için harekete geçmeye hazırdırlar. Algılanan öz yeterlilik ya da bireyin yeteneklerine inanması, bireyleri bilişsel yönden, güdüsel/motivasyonel yönden ve duygu durumu açısından harekete geçirir (Bandura, 1993: 117-148; Bandura, 1997: 1-2; Bandura ve Locke; 2003: 87-99).

Kendini yeterli bulan bireyler; kontrol edebilecekleri bir çevre oluşturmaya çalışır, kariyer seçenekleri üzerinde kafa yorar, kendilerine daha farklı ve daha iyi kariyer hedefleri hazırlarlar. Öz yeterlilik düzeyi yüksek bireylerin bir diğer özelliği de olumlu düşünebilmeleridir ve bir kişinin kendisi hakkında olumlu düşünmesi, bilişsel bir hata değil; uyum sağlayıcı bir davranıştır (Bandura, 1993: 117-148; Bandura, 1997: 1-2; Bandura ve Locke; 2003: 87-99).

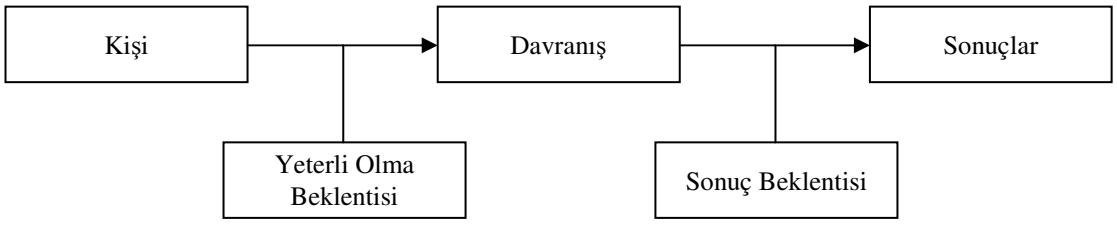
Meier'e (1983) göre tükenmişlik; bireyin işle ilgili olumlu pekiştirici beklentisinin çok düşük, ceza beklentilerinin çok yüksek olduğu; varolan pekiştiricileri kontrol edebilme yönündeki beklentilerinin ve pekiştiricileri kontrol edebilmek için gereken davranışları yapmayla ilgili kişisel yeterlilik beklentilerinin düşük olduğu, tekrarlayan iş yaşantıları sonucunda gelişen bir durumdur (Meier, 1984: 1).

Meier'in tükenmişlik modeli; pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterli olma beklentileri ve bağlamsal bilgi işleme olmak üzere dört öğe ile açıklanabilir (Baysal, 1995: 25-27; Sılığ, 2003: 18-19):

- *Pekiştirme Beklentileri:* Meier'e (1983) göre; iş yaşantılarının kişinin gizli veya açık amaçlarını karşılayıp karşılayamayacağı ile ilgili olan pekiştirme

beklentileri gerçekleşmediği takdirde işten memnuniyetsizlik duyulmaya başlanmakta ve bu da tükenmişliği beraberinde getirmektedir. Kişiden kişiye değişen algılamalar dolayısıyla, iş yaşantılarının sonuçları da kişiden kişiye değişmektedir.

- *Sonuç Beklentileri:* Meier'e (1983) göre bu tanım, belli sonuçlara yol açan davranışlarla ilgili betimlemelerden oluşmaktadır. Başka bir deyişle arzu edilen sonuca ulaşmak için yapılması gereken davranışları ifade eder.
- *Yeterli Olma Beklentileri:* Bu kavram, arzulanan sonuçları ortaya çıkaracak davranışları yapmaktaki kişisel yeterliliği ifade etmektedir. Bandura'ya (1977) göre sonuç ve yeterli olma beklentileri arasındaki ayrımı vurgulamak gerekmektedir; çünkü ikisi arasındaki fark bilmek ve yapmak arasındaki farktır (Baysal, 1995: 26). Arzuladıkları bir işi yapabilecek kişisel yeterliliğe sahip olmadığını düşünen kişiler, tükenmişlik yaşayabilmektedirler.
- *Bağlamsal Bilgi İşleme:* Bu kavram ise, insanın sosyal gruplar, örgütsel yapılar, öğrenme stilleri ve kişisel inançlar gibi bağlamlardaki bilgi işleme; başka bir deyişle davranışları anlamlandırma süreçlerine işaret etmektedir (Baysal, 1995: 26). Meier'e (1983) göre insanların iş çevresine tepki olarak neler hissettikleri, düşündükleri ve nasıl davrandıkları ile bireyin tükenmişlik yaşamasına neden olan öğrenme stili ve kişisel inanış gibi bilişsel etkenlerin rolünün ne olduğu, bu modelin ilgilendiği konulardır (Sılığ, 2003: 19). Model bu konuları, bağlamsal işleme kavramına vurgu yaparak ele almaktadır.



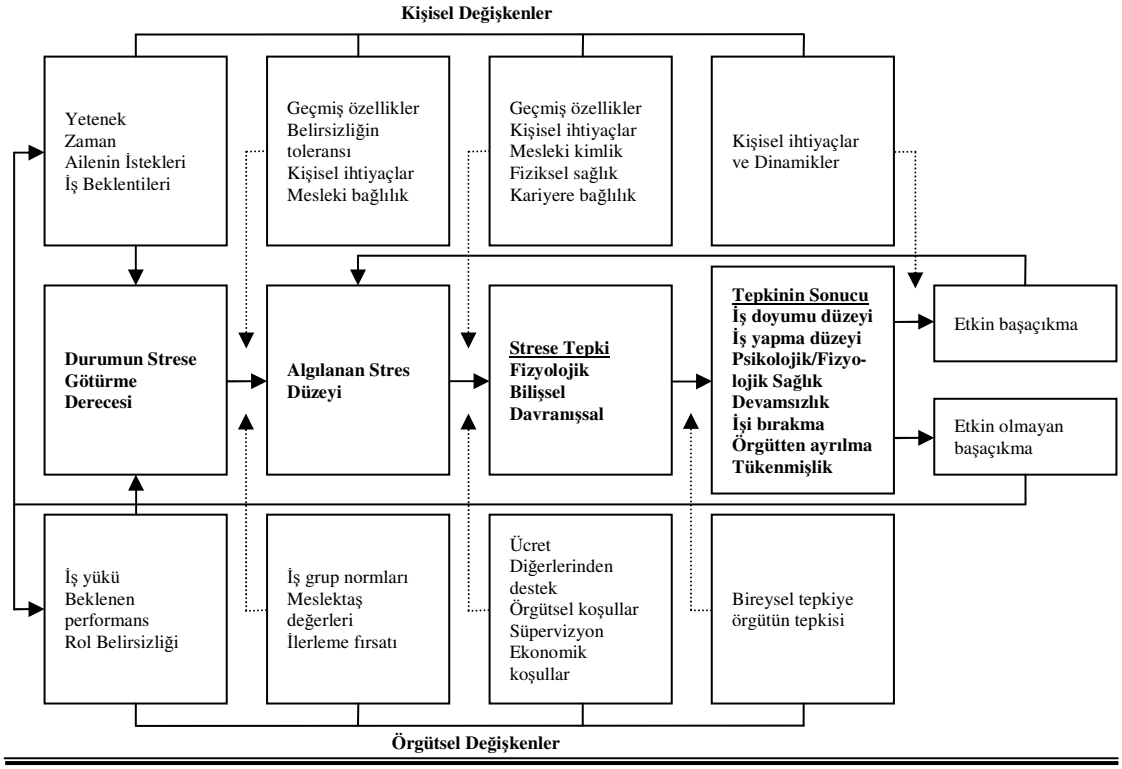
Şekil 1.3: Meier Tükenmişlik Modeli

Literatürde tükenmişliğin daha çok duyuşsal yönü üzerinde durulduğunu belirten Meier (1983); bu modelde olgunun bilişsel ve davranışsal yönlerini vurgulamayı amaçladığını belirtmiştir. Meier'in tükenmişlik modeli, tükenmişliğin bir

stres süreci olduğunu, ilerleyen psikolojik aşamaları kapsadığını ve zamanla oluştuğunu vurgulamaktadır (Baysal, 1995: 27).

1.4.4 Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Pearlman ve Hartman (1982) tükenmişlikle ilgili yapılmış olan bütün tanımlamaların bir sentezini yaparak, özgün bir tükenmişlik kavramına ulaşmışlardır. Buna göre tükenmişlik, kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan bir yanıttır. Bu bileşenler duygusal ve/veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranış boyutundaki reaksiyonlardan oluşur (Sılığ, 2003: 15).



Şekil 1.4: Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Pearlman ve Hartman tarafından geliştirilen bu model, bilişsel/algısal bir odağa sahiptir ve bu modele göre tükenmişlik, strese verilen bir reaksiyon sonucu gelişir (Baysal, 1995: 29). Bu model, tükenmişlikle ilgili kişisel ve örgütsel değişkenleri tanımlamaktadır ve modele göre tükenmişliğin üç boyutu, üç büyük stres belirtisini yansıtmaktadır. Bunlar; yorgunluk ve fiziksel semptomlara odaklı olan fizyolojik belirtiler, duygusal tükenme gibi tutum ve duygulara odaklı olan duyuşsal/bilişsel

belirtiler, duyarsızlaşma ve düşük iş verimliliği gibi davranışlara odaklı olan davranışsal belirtilerdir (Sılığ, 2003: 15; Baysal, 1995: 29).

House ve Wells (1978), Beehr ve Newman (1978) ile Matteson ve Ivancevich (1979) isimli araştırmacıların düşünce sistemleri temel alınarak oluşturulan bu model, bireylerin çevresel ve kişisel değişkenlerini ele alan bilişsel/algısal bir modeldir. Oldukça geniş ve neredeyse tükenmişlik araştırmalarında ele alınan bütün değişkenleri kapsayan bu modele göre; bireyin özellikleri, iş çevresi ve sosyal çevresi, tükenmişlikle başa çıkma konusunda oldukça etkilidir (Sılığ, 2003: 15).

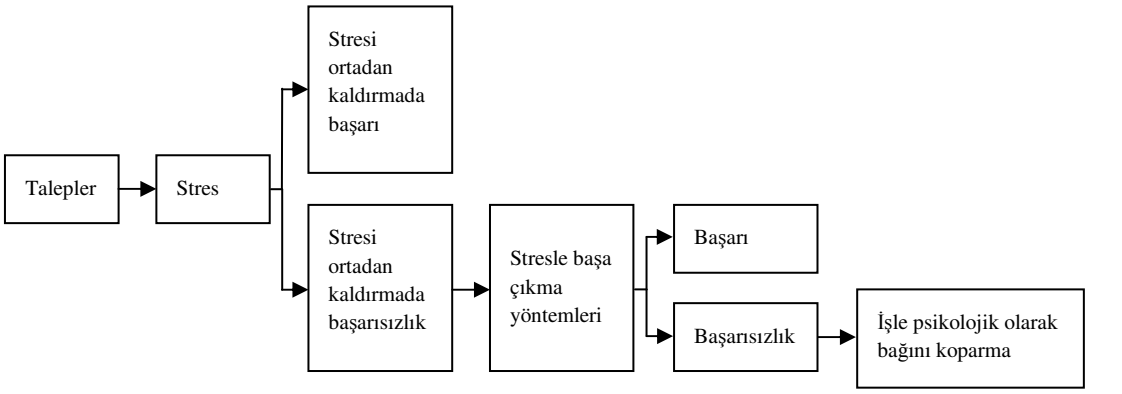
Pearlman ve Hartman'ın tükenmişlik modelinde durumun strese götürme derecesi, algılanan stres düzeyi, strese verilen tepki ve strese verilen tepkinin sonucu olmak üzere dört aşama bulunmaktadır (Baysal, 1995: 30; Sılığ, 2003: 17):

- *Durumun Strese Götürme Derecesi:* Bu aşama, hangi durumun ve/veya durumların strese yol açtığını gösteren aşamadır. Strese neden olan iki büyük durum mevcuttur. Bunlardan birincisi; bireyin beceri ve yeteneklerinin, algılanan ya da gerçek örgütsel beklentiler karşısında yetersiz kalmasıdır. İkincisi ise; bireyin yaptığı işin, beklentilerini, ihtiyaçlarını ve değerlerini karşılayamamasıdır. Bir başka deyişle, bu aşamada stresin derecesini; kişi ve örgüt değişkenleri arasındaki uyumsuzluğun derecesi belirlemektedir.
- *Algılanan Stres Düzeyi:* Strese yol açan birçok durum olabilir; ancak bunların hepsi kişinin kendisini stres altında hissetmesine yol açmaz. Birinci aşamadan ikinci aşamaya geçmek; sadece varolan stres durumuna bağlı değil, rol ve örgüt değişkenlerine, bireylerin kişiliklerine ve geçmiş özelliklerine de bağlıdır.
- *Strese Verilen Tepki:* Bu aşama, strese cevap olarak verilen fizyolojik, duyuşsal/bilişsel ve davranışsal tepki kategorilerini içermektedir. Bu tepkilerden hangisinin ortaya çıkacağı yine çeşitli kişisel ve örgütsel değişkenlere bağlıdır.
- *Strese Verilen Tepkinin Sonucu:* Yaşanan stres sonucu iş doyumu ya da iş yapma düzeyinde bir değişme olabilecek, psikolojik ve fizyolojik sağlık durumlarında bozulmalar meydana gelebilecek, birey işi bırakma ya da işten atılma durumlarıyla karşı karşıya kalabilecektir. Çok yönlü kronik duygusal stresin yaşanması durumunda ise birey, tükenmişlik yaşayabilecektir.

Birçok araştırmacı, bu modelin tükenmişlik araştırmalarında iyi bir dayanak sağlayabileceğini öne sürerken, bir kısmı da tükenmişlik olgusunun henüz tam olarak anlaşılmadığını ve formüle edilmiş bir durum olmadığını ileri sürmüşlerdir (Baysal, 1995: 32).

1.4.5 Cherniss Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik literatürüne önemli katkılarda bulunan isimlerden biri olan Cary Cherniss, 1980 yılında tükenmişlik ile ilgili bir model öne sürmüştür. Cherniss bu modelde tükenmişliği, "işle ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlayan, başa çıkma davranışlarını içeren ve işle psikolojik ilişkiyi kesmeyle son bulan bir süreç" olarak tanımlamıştır (Yıldırım, 1996: 4). Bu modelde tükenmişlik, başarısız başa çıkma stratejilerinin bir sonucu olarak ele alınmıştır.



Şekil 1.5: Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss öne sürdüğü, örgütsel, kişisel ve kültürel faktörleri içeren bu modelde aynı zamanda konunun karmaşıklığını da gözler önüne sermiştir (Örmen, 1993: 5). Bu modelde; iş yükü, müşteri ile yüz yüze ilişki, belirlenmemiş amaçlar, örgüt içi çatışma, olumsuz iş koşulları, destek ve danışmanlık eksikliği gibi örgütsel değişkenlerin, çalışanın kişiliği, evlilikten aldığı doyum, kariyer planlan gibi kişilikle ilgili değişkenler ile etkileşim içinde olduğu ve tüm bu stres kaynaklarının zamanla tükenmişliğe neden olduğu belirtilmektedir (Sılığ, 2003: 12). Aynı zamanda Cherniss bu modelde, rol yapısının tükenmişlik üzerinde önemli bir etken olduğunu da vurgulamaktadır. Cherniss'e göre, tükenmişlik hizmet sektöründe çalışan profesyonelin rolünde gizli olan tutarsızlıktan kaynaklanmaktadır (Örmen, 1993: 6).

Model, tükenmişliğin nedenlerini ortaya koymakla kalmamış; aynı zamanda tükenmişliğe yönelik verilen tepkileri ve tükenmişlikle başa çıkma yollarını da ortaya koymaya çalışmıştır. Bu modele göre, taleplerin kaynakları aşması nedeniyle stres yaşayan birey ilk olarak; stres kaynağını ortadan kaldırmayı tercih eder. Stres kaynağını ortadan kaldırma konusunda başarılı olamayan birey ikinci bir adım olarak egzersiz, meditasyon gibi bir takım stresle başa çıkma yöntemlerine başvurur ve bu şekilde rahatlamaya çalışır. Bu adımdan da başarılı bir şekilde çıkamazsa, birey duygusal yükünü azaltmak için işle psikolojik olarak ilişkisini kesmeye çalışır (Yıldırım, 1996: 4).

Bu sürecin sonucunda; düşük motivasyon, müşteri, yönetici ve iş arkadaşlarına yönelik olumsuz tutumlar geliştirme ve iş yaşamına ilişkin hedeflerin küçülmesi ve iş tatminsizliği gibi bazı durumlara rastlanmaktadır (Yıldırım, 1996: 4; Sılığ, 2003: 13).

1.4.6 Pines Tükenmişlik Modeli

Bu modelde tükenmişlik "bireyleri duygusal anlamda sürekli olarak tüketen ortamların; bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu" olarak tanımlanmaktadır (Pines ve Aronson, 1988: 9). Bu modele göre tükenmişliğin üç boyutundan biri olan fiziksel bitkinlik; enerji azalması, kronik yorgunluk ve güçsüzlük ile karakterize edilmektedir. Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duygusal bitkinlik; çaresizlik, umutsuzluk, kapana kısılmış olma, aldanmışlık ve hayal kırıklığı gibi duyguları içermektedir. Modelin üçüncü boyutu olan zihinsel bitkinliğin nitelikleri; bireyin kendisine, yaptığı işe, diğer insanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumlar sergilemesi şeklinde sıralanmaktadır (Pines ve Aronson, 1988: 12-13).

Pines'a (1988) göre, tükenmişliğin temel nedeni, bireyi sürekli duygusal baskı altında tutan iş ortamlarıdır. Bu noktada motivasyon düzeyi kavramı önemli bir anlam taşımaktadır. Motivasyon düzeyi yüksek olan bireylerin, kendilerini sürekli duygusal baskı altında hissettikleri bir çalışma ortamında tükenmişlik yaşamaları söz konusu olmaktadır. Yüksek düzeyde stresli bir iş çevresi, düşük düzeyde destek ve ödüllendirme, motivasyon düzeyi yüksek olan bireyleri, başarılı olabilecekleri iş ortamlarından veya fırsatlarından uzaklaştırmaktadır. Var olmalarının anlamını başarıda bulan bireyler için ise tükenmişliğe neden olan başarısızlıklar, utanç verici ve

yıkıcı olarak algılanırlar. Tükenmişlik, bireyin motivasyon düzeyini giderek azaltarak, işten ayrılmalara, hatta mesleği tamamen terk etmelere bile yol açabilir.

Tükenmişliğin; fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu şeklinde ifade edilmesinden hareketle, Pines ve Aronson (1988) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nden sonra kullanılan en yaygın ikinci ölçek olarak kabul edilmektedir (Pines, 2003: 100).

1.4.7 Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan'ın (1985) tükenmişlik modelindeki yaklaşımın temelini, Erik Erikson'un (1950, 1959) kişilik gelişimi kuramı oluşturmuştur (Erden ve Akman, 2002: 93-99). Model;

- Rol belirginliği - Rol karmaşası aşaması,
- Yeterlilik - Yetersizlik aşaması,
- Verimlilik - Durgunluk aşaması,
- Yeniden oluşturma - Hayal kırıklığı aşaması

şeklinde dört aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamaların her biri, tükenmişlik ile başa çıkma konusunda faydalı olabilecek yaşam kesitlerini içermektedir. Suran ve Sheridan'a göre tükenmişlik, bu aşamaların her birinde yer alan çatışmaların tatmin edici bir şekilde çözümlenememesinin bir sonucudur (Suran ve Sheridan, 1985: 743-744).

Gözleme ve tecrübeye dayalı olarak geliştirilen bu model, yetişkinliğin başlangıcında ve ortasında varolan, mesleki gelişime uygun psikolojik adımları ayrıntılı olarak işlemeye çalışmaktadır (Suran ve Sheridan, 1985: 743-749).

1.4.7.1 Rol Belirginliği - Rol Karmaşası Aşaması

Erikson (1968), kimlik kazanmayı kimliğe yönelik olumlu bir duyum olarak tanımlamakta ve psikososyal olarak, kişinin kendisini iyi hissetmesi ile açıklamaktadır. Başka bir anlatımla, kimliğini bulmuş kişinin kendisine, kendi bedenine, nerede olduğuna ve nereye gitmekte olduğuna ilişkin bir güven duygusu vardır ve buna bağlı olarak da kişi kendisini iyi hisseder (Erikson, 1968: 165).

Bireyler genellikle lisenin son, üniversitenin ilk yıllarında mesleki gelişimlerine özgü konuları aktif bir şekilde düşünmeye başlamaktadırlar. Bu noktada da, mesleki gelişime yönelik eğitim ve öğrenim konuları öncelik kazanmaktadır. Bu dönem, bireysel ve mesleki kimliğe özgü rollerin, bireyin psikolojik gelişiminde kritik bir rol oynadığı dönemdir. Erikson'a (1950) göre; ego kimliği ve rol karmaşası arasındaki çatışmanın çözümlenmesi; uzmanlık alanı/meslek seçiminde ve bireysel hedeflerin tayininde ağırlık kazanır. "Ne tür bir meslek insanı olacağım?" sorusu bu aşamada ön plana çıkar. Bu soruya verilecek yanıt ise; hem meslek seçimine (bireyin psikolog, doktor ya da avukat olması gibi), hem de bu meslekler labirentinde bireye yol gösteren ilk hislere (para ve finansal basarı, güç, etki, prestij ya da başkalarına hizmet veya yardım etmek gibi amaçlardan hangisinin daha önemli olduğu) dayanır. Mesleki gelişimin bu psiko-sosyal aşamasını başarıyla çözümleyememe, gelecekteki meslek insanını, bir rol karmaşası duygusuyla baş başa bırakacak; birey, kendisini meslek seçiminde ya da bu seçime duyduğu bağlılıkla ilgili süregelen soruların içinde bulacaktır.

Meslek insanının bir birey olarak gelişimi ile eğitim ihtiyacının gerçekçi bir şekilde dengelenememesi, bireyin benliğini kişisel ve mesleki açıdan bütünleştirebilmesine engel teşkil edecektir. Böylece, kariyerine fazla yatırım yapmış başarı odaklı bireyler için, gelecekte tükenmişlik yaşama olasılığı ortaya çıkacaktır.

Yaptıkları işin tüm insanlığa fayda sağlayacağına ve kendi yaşamları için anlamlı olduğuna inanan genç insanlar; destekleyici bir çevrede çalıştıkları ölçüde, yüksek performans gösterirler. Bu şekilde bir çalışma ortamı, bireyin sahip olduğu motivasyonu da güçlendirir. Diğer yandan, mesleğe yeni başlamış birey; yoğun stresli ve engelleyici bir örgüt ortamıyla karşılaşırsa, başarısızlık yaşayabilir ve sonuç tükenmişlik olabilir. Çünkü kariyerlerine yeni adım atmış bireyler için, başarılı olmak büyük önem taşırken, başarısızlık büyük hayal kırıklığı anlamına gelir. Bu noktada yaşanan tükenmişlik, bireyin işe ilişkin motivasyonunu da önemli ölçüde azaltır (Pines ve Aronson, 1988: 33).

1.4.7.2 Yeterlilik Kazanımı Aşaması

Kimlik süreci, bireyin işinde bir yeterlilik duygusu edinmesi ve kendi kişisel-sosyal yaşamını etkili bir şekilde yönetebilmesiyle tamamlanmaktadır. Bu dönem,

bireyin kendi yeteneklerini geliştirebileceği ve bu doğrultuda bağımsızlığına kavuşabileceği bir çıraklık dönemi olarak ifade edilebilir.

Bu süreç içinde birey, insanların gözünde profesyonel mesleki bir kimlik geliştirir ve bu kimliği geliştirmeye yönelik duyduğu anksiyete azalır. Artık bireyin seviyesi belirlenmiş, unvanı tayin edilmiştir. Birey artık öncelikli olarak kendisini doktor, psikolog, hemşire, işletmeci, öğretmen vb. şeklinde tanımlamaktadır. Kendisini, mesleği doğrultusunda kendisiyle en çok örtüşen şekilde tanımlayabilen bireyin, kimliğine ve mesleğine yönelik duyduğu kaygıların büyük bir kısmı çözümlenmiştir. Bu noktadan sonra sorulan soru, "yaptığım işte ne kadar iyiyim?" haline dönüşmüştür. Bu sorunun en uygun çözümü; bireyin kendisini, ona statü olarak yakın olan bireylerle karşılaştırması (ya da bireyin kendisini birkaç yıl sonra sahip olabileceği yöneticilik, mentorluk gibi bir statüye yansıtması) ve bireyin mesleğin temel görevlerini yerine getirmek için gereken minimum yeteneğin ne olduğunu bilmesi ile bulunabilir. Bireyin kendisini bu şekilde kendisine eşit statüdeki başka bireylerle kıyaslaması, "yapağım işte birçok meslektaşım gibi ya da onlardan daha iyi olabilirim" hissine yol açar. Bu kıyaslama dönemi, genel olarak yirmili yaşların ortalarıyla, otuzlu yaşların başlarına denk gelmektedir. Bu dönem aynı zamanda; genç profesyonelin gerçekten en yetenekli olduğu alanda çalıştığı ya da yapmaktan en çok hoşlandığı işi yaptığı sürece, mesleki aktivitelerde ve mesleğe yönelik ilgi alanlarında aşırı bir genişlemeye işaret eder. Diğerleriyle yapılan karşılaştırma her zaman istenen çözümler vermemektedir. Karşılaştırmaların sonuçları olumsuz olduğunda, birey kişisel bir yetersizlik ve mesleki bir aşağılık duygusuna kapılabilir.

İnsanlar gelişip olgunlaştıkça, yeterlilik duygusu daha çok bireysel bir standart halini alır ve bu standart, yapmaktan hoşlanılan şeyi iyi yapma duygusuna bağlı bir görünüm sergiler. Bazı bireyler, kendi yeterlilik beklentileri ya da işkoliklikleri sonucu, kendilerini kolayca yenilgiye uğramış hissedebilirler. Bir işkolik, kendi varlığını kanıtlamak ve kimliğini var etmek için, kimliğinin boyutlarını sürekli işi kullanarak yenilemek durumundadır. Birçok işkolik, çalışmadığı sürece kim olduğunu gerçekten bilememektedir. İşkolik bir insan için iş, adeta bir besin kaynağı gibidir ve ona ruhsal bir enerji kaynağı olarak tatmin sağlar. Kişi çalışmazsa, psikolojik sağlığı bozulur ve gerilimli anlar yaşar (Silah, 2001: 116).

Bir kişinin benliğini işine adaması, bazı insanlar için oldukça doyurucu sonuçlar verebilirken; bazı işkolikler için ise durum bu kadar tatminkar olmamaktadır. İşkoliklikte en büyük risk; bireyin göstermekte olduğu çabaların karşılığında beklediği sonuçlara ulaşamadığını anlamasıyla gün ışığına çıkar. Bir kişinin kariyerinin ortasında bunu fark etmesi oldukça cesaret ve ümit kırıcı olmaktadır. Bu aşamada birey başarı ve başarısızlık duygusu geliştireceğinden, geri bildirim ve hedef belirleme bu noktada kritik bir öneme sahiptir (Aytaç, 1997: 65).

Bir bireyin kişisel-sosyal yaşamını ve kimliğini etkin bir şekilde yönetebilmek konusunda geliştireceği yeterlilik duygusu; bireyin mesleki yeterliliğe yönelik bireysel çabalarıyla bir paralellik göstermeli ve bu ikisi birbiriyle dengeli olmalıdır. Dolaylı ilişkiler ve arkadaşlıklar geliştirmek, hobiler ve eğlenceler, iş dışından birisiyle hoş vakit geçirmek, bir evin sorumluluğunu almak, başkalarını kişisel ve sosyal yönden geliştirmek ve bunun gibi bazı alanlardaki yeterlilikler, meslek özelliklerinden bağımsızdır ve bunlar kişisel gelişim için kritik faktörlerdir.

Bu aşamada, mesleki ilerlemenin yavaş olması ve her işin ardındaki rekabetin şiddetini arttırması nedeniyle; genç meslek insanına, örgütün mesleki beklentileri doğrultusundaki eğitimlerin bir parçası olarak danışmanlık verilmesi gerekmektedir. Belirsiz kariyer olasılıklarıyla çalışan genç meslek insanı, tükenmişlik riski altındadır. Yeterlilik ise; kişinin yapmayı seçtiği işte, işini yaparken kendisini değerli hissetmeyi öğrenmesi sürecidir.

1.4.7.3 Verimlilik - Durgunluk Aşaması

Meslek insanı, çıraklık dönemini tamamlandıktan sonra, sisteme bağlılığı kalmamıştır ve kariyerini düzenleme sürecinin içine girmiştir. Bu süreç genellikle, otuzlu yaşlarda ortaya çıkar ve otuzlu yaşların ortalarıyla sonlarına kadar devam eder. Bu dönemde verilen kararlar, çalışma yeri ve tarzı seçimlerini içerir. Bu süreçte, maddi ve kişisel olarak bir oturmuşluk sağlanır ve bir ev sahibi olmak, evlenmek ve çocuk sahibi olmak gibi kararlar verilir. Özel ilgi alanları ve yetenekler belirgin hale gelir. Anlamlı olan ilk terfiler gelmeye başlar, tanınmışlık artar. Yeteneklerde uzmanlaşma ortaya çıkar ve artık bireyler özel yetenekleri ve ilgi alanlarıyla tanınır. Bireyin sosyal ilişkiler döngüsü, benzer ilgi alanlarına ya da statülere sahip meslektaşlarından oluşur. Bu sosyal döngü aynı zamanda, bireyin mesleki kimliğini

sağlamlaştırmaktadır. Bu dönemde güvenlik ihtiyacının önemi azalmakta; başarı, saygınlık ve özgürlük ihtiyaçları ön plana çıkmaktadır. Bireyde, sorumluluk ve inisiyatif isteyen işlere geçme arzusu egemen olmaktadır (Aytaç, 1997: 66).

Bu noktada çalışan, ilk kez ciddi olarak kariyerinin amacını sorgular. Bu dönem evlenme ya da çocuk sahibi olma gibi kararlarını ertelemek durumunda olan bireyler için zor bir dönemdir. Bu aşamada, kariyer ile kişisel mutluluk arasındaki ilişki incelenmeye başlanır. Bağlılık duyulan şeylerden kopmalar yaşanabilir ve mesleki gerekliliklerle ailevi veya kişisel ihtiyaçlar arasında dengeyi sağlayabilecek seçimler yapılır; kararlar verilir. Ekonomik olarak belirli bir düzeye gelmiş olma, başarılı bir mesleki faaliyete yatırım yapabilme gibi kişinin öncelikleri hakkında ciddi kararlar alabilmesine olanak sağlar. Bu aşama, çocuk sahibi olmak isteyen; fakat başarılı bir kariyeri yarıda kesmek ya da çocuğuyla yeterince ilgilenememek gibi sorunların varlığını düşünerek karmaşa yaşayan kadınlar için oldukça stresli bir aşamadır. Bu aşamada, erkeklerin de yaşadığı bir karmaşadan söz edilebilir; ancak erkeklerin yaşadığı karmaşa kadınların yaşadıkları kadar yoğun olarak gözlenmemiştir.

Bu dönem, kişinin verimli olduğu ve işine yoğunlaştığı bir dönemdir. Kişinin yaşamını ve yeteneklerini bütünleştirmiş olması hissi, bireyin enerjisini verimli çalışmaya harcamasını ve kişinin yaratıcı bir yaşam tarzı edinmesini sağlar. Kişi bir anlamda yaşamını rayına oturtmuştur. Özel bir alanda araştırma yapmak ya da bu alanda bir ün kazanmak gibi bireyin kariyerinde izleyeceği yol ile amaçlarını bütünleştirici bir rol oynar. Ancak kişinin mesleğinde kendine has bir tarz ya da ilgi alanı geliştirmeyi başaramaması, bir amaçsızlık ve mesleki tıkanma hissiyle sonuçlanır. Eğer kişi, yeteneklerini ortaya çıkarabileceği özel bir ortam bulamazsa, daha önceki başarıları da oldukça boş ve önemsiz görülür. Yıllar mesleki açıdan bir ilerleme ya da herhangi bir başarı olmaksızın geçip gider ve ortada, genç meslektaşların çok daha hızlı ve daha başarılı bir şekilde ilerledikleri gerçeği de vardır.

Mesleki gelişimin bu ilk aşamalarında bazı profesyoneller bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde, ego gelişimleriyle ilgili sorunlarını, evlenerek ya da uzun süreli ilişkiler yaşayarak çözmeye çalışmaktadırlar. Ancak bunlar da bir çözüm olmamakta; çünkü kişinin içindeki yetersizlik duygusu onu hala rahatsız etmektedir. Zaman

geçtikçe, ilişkilerin birçoğu biter ve kişi kendisini tamamen değersiz hissetmeye başlar. Tüm bunların sonucunda kişi artık ne yapacağını bilemez ve "hepsi bu muymuş?" duygusunu yaşar. Bu gibi duygular tükenmişlik ile bağlantılıdır. Verimlilik ise, "ben kimim?" sorusunun bir uzantısı olarak, kişinin kendi yolunu oluşturması ve o yolda yürümeyi öğrenmesi sürecidir.

1.4.7.4 Yeniden Oluşturma - Hayal Kırıklığı Aşaması

Birey otuzlu yaşların ortaları ve sonlarından, kırklı yaşların ortaları ve sonlarına kadar, kariyerinde kendisini bulunduğu noktaya getiren seçimlerini sorguladığı bir dönem yaşar. Bu sorgulamanın sonucunda da kişi aktif olarak mesleğiyle ilgili bir tatminsizlik yaşayabilir. Yıllar boyunca yeteneklerini kullanan kişi, bir süre sonra sıkıntı ve tükenmişlik yaşayabilir. Her şey tekrar tekrar yapılıyormuş ve mesleki görevlerin yerine getirilmesinde çok az yenilikler, farklılıklar bulunuyormuş gibi gelebilir. Stres, gerginlik ve rahatlayamama kişinin tüm yaşamını kaplayabilir.

Bu dönemde aslında açıkça klasik orta yaş krizi yaşanmaktadır. İncinme ya da ölüm korkuları ortaya çıkabilir. Aynı zamanda, kişinin çalışmalarının ve çabalarının ona mükemmel bir hayat getirmediği de tüm gerçekliğiyle ortadadır. Orta yaşlarda yaşanan bu hayal kırıklığı duygusu, kariyer hedeflerinin tekrar gözden geçirilip tanımlanmasında ve bireyin başarı gereksinimlerini tekrar belirlemesinde olumlu bir uyarıcı rolü de oynayabilir. Kişi bu dönemde; kırgınlık, küskünlük ve engellenme duyguları içinde ruhsal dengesini yitirebilir. Alkole düşkünlük, işi bırakma, yönetimsel kariyerini tehlikeye sokma gibi davranışlar göstererek geçmişteki kişiliğinin tam tersi bir kişiliğe bürünebilir (Budak ve Budak, 2004: 613).

Bu krizlerin çözümü; bireyin işine ve mesleki faaliyetlere daha az zaman ve enerji harcaması ve eşine, ailesine, hobilerine, eğlence gibi aktivitelere daha çok bağlılık göstermesi gibi kararları içerebilir. Bazı olasılıklar daha önceki aşamalar için oldukça çekici olabilir; ancak yaş ilerledikçe verilen kararların şimdi ve hiçbir zaman çok da kesin olmadığı ortaya çıkar. Bu aşamada, belki bireyin arkadaşlarının çocukları büyümektedir. Çocuğu olmayan bu profesyoneller ise belki de, hala çocuk yapmayı ya da evlat edinmeyi düşünmektedirler. Yıllar, eski arkadaşları göremeden geçip gider. Mesleki ve kişisel ihtiyaçları dengelemek; kişinin kariyer yollarını daha açık bir bakış

açısıyla görebilmesini sağlar ve hem iş, hem de özel yaşama olumlu gelişmeler katar. Bu aşamayla başa çıkamama, hem mesleki hem de kişisel rollerde derin bir hayal kırıklığı duygusu yaratır. Hayal kırıklığına uğramış bir profesyonel, kendisini işe yaramaz hissetmeye başlar. Bu aşamada, kariyer değişikliği boşluk, işe yaramazlık, ümitsizlik gibi duygulara karşılık, mutluluk verici bir alternatif gibi görülebilir.

Yeniden oluşturma; bireyin, özel ve mesleki yaşamında, olmak istediği kişi olması için, yeni bir neden keşfetmesi sürecidir. Kişinin yeni bir neden oluşturamaması ya mesleğinden tamamen uzaklaşmasıyla ya da tümüyle bir hayal kırıklığı içerisine girerek tükenmişlik sendromunu yaşamasıyla sonuçlanır.

1.4.8 Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edehvich ve Brodsky (1980) tükenmişliğin birbirini izleyen ve belirlenebilir aşamalardan geçtiğini ve bir süreç sonunda ortaya çıktığını öne sürmüşler ve çoğu zaman tükenmişliğin gelişim süreci denildiğinde akla gelen bu aşamaları idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve apati şeklinde ifade etmişlerdir.

1.4.8.1 İdealistik Çoşku

Heves, şevk ya da coşku ve mesleğe bağlılık olarak da adlandırılabilen bu aşama, genellikle çalışma hayatına yeni başlayan bireylerde görülen; fazla enerjiye, yüksek beklentilere ve umutlara, seçilen meslekteki amaçlara ulaşabilmek için şiddetli motivasyona sahip olunan aşamadır (Sılığ, 2003: 13; Girgin, 1995: 19; Yıldırım, 1996: 7). Bu aşamada, hayatın tümünü iş ve başkalarına hizmet verme oluşturmaktadır. Bu gibi psikolojik özelliklerle birlikte, hizmet veren kişide mesleki eğitimini sürdürmek için sık ve ısrarlı bir istek görülmektedir. Bu aşamadaki birey, hizmet verdiği insanlar üzerinde olumlu etkiler bırakmak istediği için belirgin bir enerjiyle ve tüm gayretiyle çalışır. Bu özellikleri sergileyen bireyin övülmesi, gayretinden dolayı takdir edilmesi gerekirken, kişinin karşılaştığı tablo daha çok gerçekçi olmayan önyargılar, prensipler, hükümler ve amaçlarla ilgili sorunlar olur. Bu durumda da gayretle çalışan kişi uğradığı hayal kırıklığı sonucu kaçınılmaz olarak tükenmişliğin durgunluk aşamasına girmeye başlar. Bu durum sıklıkla, çalışmaya başladıktan bir yıl sonra görülmektedir (Baysal, 1995: 28).

1.4.8.2 Durgunluk

İdealistik coşkudan durgunluğa geçiş sırasında işi yavaşlatmayı düşünen birey ilk aşamada karşılaştığı sorunların peşine düşmekten yorulmuştur (Baysal, 1995: 28). Bu aşamada, birey artık işine yönelik birinci aşamada gösterdiği gayreti gösterememektedir. Sahip olduğu enerji düzeyi düşmekte, motivasyonu azalmakta, işle ilgili beklentilerine yönelik hayal kırıklıkları yaşamakta ve tüm bunların sonucu olarak da işinden soğumaktadır. Bu aşamada bireyin ilgisi, ideallerinden çok, daha fazla para kazanmak, daha iyi yaşamak, boş zamanlarını daha iyi değerlendirmek gibi iş dışı faaliyetlere yönelmiştir (Sılığ, 2003: 13). Verdiği hizmeti daha fazla sevemediğini hisseden çalışan; arkadaşlar, spor, boş zaman aktiviteleri, aile gibi iş dışındaki ilgilere yoğunlaşmaktadır. Bu aşama, tükenmişliği tecrübe eden insanlar arasında yolun sonuna gelme ve benzeri ifadelerle tasvir edilmiştir (Baysal, 1995: 28-29).

1.4.8.3 Engellenme

Zaman geçtikçe, çalışan kişi, mesleğine ilişkin amaçlarını başarabilmek için engellendiğini düşünmeye başlar. Engellenme; çalışanın hizmet verdiği kişilerin gereksinimlerini gideremeyerek engellenmesi ve çalışanın hizmet verdiği kişilerin gereksinimlerini doyurmak için kendi gereksinimlerini gözden çıkarması olmak üzere iki şekilde gerçekleşir (Baysal, 1995: 29). Zaman geçtikçe başarılı olma çabalarının yetersiz kaldığını düşünen birey, bu aşamada, mesleğini sürdürüp sürdüremeyeceğini sorgulamaya başlar (Sılığ, 2003: 14; Girgin, 1995: 19). Bireyin işinde sürekli engellenme yaşaması, onu büyük bir olasılıkla tükenmişliğin dördüncü aşamasına geçirecektir; ancak birey bu aşamada farklı savunma yöntemlerini de geliştirebilir (Girgin, 1995: 20).

1.4.8.4 Apati

Hizmeti veren kişinin hizmet sunduğu kişilerle olan ilişkilerinin her yönüne yansıyan apati, engellenmeye karşı kullanılan doğal bir savunma mekanizması şeklinde ifade edilir (Sılığ, 2003: 14). Apatinin tipik belirtileri; duygusal kopma, inançların tamamen yitirilmesi, umutsuzluk, işe geç gelme, hizmet verilenlerle görüşmeleri kısa kesme, hizmet veren kişide teslim olmuş, her şeyden vazgeçmiş bir görünüş, mekanikleşme ve rutinlerin korunması şeklindedir (Baysal, 1995: 29; Girgin,

1995: 20). Birey mesleğini işsiz kalmamak için sürdürür, mesleğine yönelik değişiklikleri yapmak için geç kaldığına inanır, riske girmek istemez; çünkü artık onun için en önemli şey kendini güvende hissetmektir (Girgin, 1995: 20). Apati, süren engellemelerin yıkıcı etkilerinin üstesinden gelebilmek için hizmet veren kişinin başvurduğu son çare olarak görülmektedir. Apatinin devamı hizmet sunulan insanları hor görme, aşağılama, küçük görme şeklinde gelişir ve bunu yapan birey, diğer insanların bu tipte bir davranışı hak ettiklerine inanır. Dışarıdan bakıldığında soğuk, ilgisiz ve katı bir imaj veren bu bireyler, ilerleyen süreçlerde özel yaşamlarında da çatışmalar yaşayabilir ve genellikle yalnız kalmayı tercih edebilirler (Çam, 1991: 21-22).

1.4.9 Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli

Gaines ve Jermier'e göre duygusal tükenme, sürecin odak noktasında yer almaktadır. Duygusal tükenme, yorgunlukla benzer olmasına karşın devamlılık gösterdiğinden dolayı süreğen yorgunluk olarak adlandırılabilir. Bireyler tarafından bu süreğen yorgunluk normal olarak algılanmaktadır. Çalışan, kendini işin gereklerinin yerine getirilmesinde bireysel olarak yetersiz hissetmektedir (Akt. Demirbaş, 2006)

2 Problem

1970'li yıllarda tanımlanan tükenmişlik, çalışanlar ve kurumlar üzerinde oluşturduğu olumsuz etkilerin fark edilmesiyle birlikte önemli bir çalışma alanı haline gelmiştir. Günümüzde birçok kez farklı kültürlerde, farklı örneklemlerde ve farklı sektörlerde çalışılan bir konu olarak önemini koruyan tükenmişlik; ruhsal ve fiziksel yönden enerjinin bitmesi şeklinde tanımlanmaktadır.

Tükenmişlik, her yüz yüze ilişkinin yoğun olduğu ve hizmete dayalı meslek gruplarında olduğu gibi, özel eğitim alanında çalışan eğitimciler için de önemli bir problem olarak görülmektedir. Birçok çalışmada, özel eğitim sektöründe çalışan eğitimcilerde tükenmişliğe yol açan olumsuz koşullar belirlenmeye çalışılmış ve bu koşulların iyileştirilmesi hedeflenmiştir. Tükenmişliğe yol açan olumsuzlukların iyileştirilmesi için çalışanların tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi gerekir. Bu bilgilerin ışığında, ilgili alandaki eksiklikleri gidermek ve alana daha fazla katkıda bulunmak amacıyla, bu çalışmanın yapılmasına karar verilmiştir.

3 Amaç

Bu çalışmanın amacı, özel eğitim alanında çalışan psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümü ile psikoloji bölümü mezunu bireysel eğitimcilerin tükenmişlik düzeylerini saptamaktır.

4 Önem

Tükenmişlik, hem bireyler hem de örgütler üzerinde gösterdiği olumsuz etkiler göz önünde bulundurulduğunda, çalışanın sadece iş yaşamını değil; özel yaşamını da önemli derecede etkileyen bir sendromdur. Tükenmişliği, örgütsel kökenli diğer stres kaynaklarından ayıran en önemli özellik, çalışanların iş gereği karşılaştıkları kişilerle kurdukları sık ve yoğun etkileşimler sonucunda ortaya çıkmasıdır.

Özel eğitime muhtaç bireyleri topluma kazandırabilmek ve ailelerine ihtiyaç duydukları desteği verebilmek için bireysel eğitimcilerin ihtiyaçlarının gözetilmesi ve sağlıklı eğitim koşullarının olabilecek en iyi şekilde sağlanması gerekir. Kötü çalışma şartları ve ağır iş yükü altında ezilen, stres altında bulunan, iş doyumsuzluğu yaşayan, tükenen eğitimciler, sahip oldukları öğretmenlik mesleklerinin gerektirdiği sorumlulukları yerine getiremezler. Sonuç olarak eğitim verdikleri bireylere ve ailelere yardımcı olamazlar.

Türkiye'de 10 sene önce özel eğitim ve rehabilitasyon kurumlarının sayısı 50 ila 100 civarında iken bugün, bu sayının, 1000'leri aştığı bilinmektedir (Akdağ, 2006). Hemen hemen her il ve ilçede özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri yer almaktadır. Günümüzde engelliler kanunu bulunmakta, engelli bireylere maaş bağlanmakta, sosyal güvence olmaksızın tüm engellilerin bu kurumlardan hizmet alması sağlanmakta, eğitim kurumlarının yapısal içeriğine yeni standartlar getirilmekte ve tüm özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri Milli Eğitim Bakanlığı çatısı altında toplanmaktadır. Yeni getirilen düzenlemeler ve yükselen standartlarla birlikte özel eğitim sektörü, son yıllarda büyük gelişme kaydetmekte ve birçok insana iş imkanı sağlamaktadır.

Bu araştırmanın yapılmasının, hem iş gereği sürekli insanlarla yoğun etkileşim halinde olan bireysel eğitimcilerin tükenmişlik düzeylerini belirlemeye çalışarak, yaşanan tükenmişliğin olumsuz etkilerini azaltmaya yönelik, hem de yeni gelişmekte olan özel eğitim sektörünün bu konudaki mevcut sıkıntıları karşısında yapısal anlamda

neler yapılabileceğine dair öneriler getirmesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmanın sonuçlarının, alanda çalışan bireysel eğitimlerin tükenmişlik yaşantılarını betimleme olanağı vereceği, gelecekte bu konu ile ilgili yapılacak araştırmalara ışık tutacağı, getireceği önerilerle de eğitimcilere ve kurumlara yardımcı olacağı ümit edilmektedir.

5 Hipotez

Tükenmişliğin sürekli olumsuz duygulanım durumlarını ifade eden 3 boyutu vardır. Duygusal tükenme, kişinin duygusal kaynaklarının tükendiğini hissetmesiyle birlikte ortaya çıkan duygusal yorgunluğu ifade eder. Duyarsızlaşma, çalışanların hizmet verdikleri kişilere ve diğer çalışanlara birer nesne gibi davranmaları, küçültücü sözler sarf etmeleri, umursamaz, alaycı bir tutum sergilemeleri şeklinde tanımlanır. Kişisel başarı duygusunda azalma ise kişinin kendisiyle ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanmasıdır.

Bu bilgiler ışığında araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmaktadır:

1. Özel eğitim alanında çalışan psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümü ile psikoloji bölümü mezunu bireysel eğitimcilerin tükenmişlik düzeylerinin, alanda çalışma yıllarıyla doğrusal yönde bir ilişkisi var mıdır?
2. Özel eğitim alanında çalışan psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümü ile psikoloji bölümü mezunu bayan bireysel eğitimcilerin tükenmişlik düzeyleri, psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümü ile psikoloji bölümü mezunu erkek bireysel eğitimcilerin tükenmişlik düzeylerinden yüksek midir?

Araştırmanın hipotezleri aşağıda maddeler halinde sıralanmıştır:

1. Bireysel eğitimcilerin duygusal tükenmişlik düzeyleri, alanda çalışma yıllarıyla ilişkili olarak doğrusal yönde artar.
2. Bireysel eğitimcilerin duyarsızlaşma düzeyleri, alanda çalışma yıllarıyla ilişkili olarak doğrusal yönde artar.
3. Bireysel eğitimcilerin kişisel başarı düzeyleri, alanda çalışma yıllarıyla ilişkili olarak doğrusal yönde azalır.

4. Bayan bireysel eğitimcilerin duygusal tükenmişlik düzeyleri, erkek bireysel eğitimcilerin duygusal tükenmişlik düzeylerinden yüksektir.
5. Bayan bireysel eğitimcilerin duyarsızlaşma düzeyleri, erkek bireysel eğitimcilerin duyarsızlaşma düzeylerinden yüksektir.
6. Bayan bireysel eğitimcilerin kişisel başarı düzeyleri, erkek bireysel eğitimcilerin kişisel başarı düzeylerinden düşüktür.

6 Sayıltılar

1. Araştırmaya katılan bireysel eğitimciler, 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni ve 3 sorudan oluşan kişisel bilgi formunu içten ve kendi durumlarını yansıtacak şekilde cevaplandırmışlardır.

2. Yapılan işin niteliğinin ve niceliğinin tamamen aynı olmasından dolayı psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümü mezunu bireysel eğitimciler ile psikoloji bölümü mezunu bireysel eğitimciler arasında bir ayrım gözetilmemiş, bu iki meslek grubu da aynı sayılmıştır.

7 Kapsam ve Sınırlılıklar

1. Araştırma, 2006 ve 2007 yılları ile sınırlıdır.
2. Araştırma, İstanbul'un çeşitli ilçelerinde yer alan Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan 72'si bayan 59'u erkek toplam 131 bireysel eğitimci ile sınırlıdır.
3. Araştırma kapsamına sadece ilgili üniversitelerin psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümü ile psikoloji bölümlerinden mezun bireysel eğitimciler dahildir. Özel eğitim sektöründe çalışan ve diğer unvanlara sahip bireysel ve grup eğitmenleri (özel eğitim sertifikalı sınıf öğretmenleri, çocuk gelişim uzmanları, usta öğreticiler, fizyoterapistler vb…) araştırma kapsamı dışındadır.
4. Araştırma, Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde yer alan itemler ve kişisel bilgi formunda yer alan sorular ile sınırlıdır. Diğer tüm değişkenler, araştırmanın amacını anlamlı olarak etkilemeyeceği düşünülerek kapsam dışında bırakılmıştır.

8 Tanımlar

Tükenmişlik(Burnout): İşi gereği insanlarla yoğun ilişki içerisinde olan, genellikle insanlara yardım hizmeti sunan mesleklerde çalışan bireylerde görülen; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması sendromudur (Maslach, 2003: 3-5).

Sendrom: Birlikte ortaya çıkan ve ayırt edilebilir fiziksel veya ruhsal bir rahatsızlığı oluşturan bir semptomlar ve belirtiler kümesidir (Budak, 2000: 666).

Duygusal Tükenme: Çalışanların yorgunluk ve duygusal yönden kendilerini aşırı yıpranmış hissetmeleri gibi duygularındaki artış olarak tanımlanır (Maslach & Jackson, 1981: 99-113).

Duyarsızlaşma: Kişinin bakım ve hizmet verdikleri insanlara karşı, onların kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın ve duygudan yoksun şekilde davranmasıdır (Maslach & Jackson, 1981: 99-113).

Kişisel Başarısızlık: Kişinin kendini olumsuz değerlendirmesi ve kişisel başarı eksikliği olarak tanımlanır (Maslach & Jackson, 1981: 99-113).

Engelli Birey: Normal olarak kabul edilen bireylerden fiziksel, duygusal ya da öğrenme açısından farklılık gösteren, bu farklılığı nedeniyle farklı gereksinimleri bulunan ve bu gereksinimlerinin karşılanması için özelleştirilmiş ve bireyselleştirilmiş eğitim programına dahil edilmeleri gereken bireylerdir (Culatta & Tompkins, 1999: 146-147).

Özel Eğitim: Özel eğitim gerektiren bireylerin eğitim ihtiyaçlarını karşılamak için özel olarak yetiştirilmiş personel, geliştirilmiş eğitim programları ve yöntemleri ile onların özür ve özelliklerine uygun ortamlarda sürdürülen eğitimdir (573 sayılı KHK, 1997).

Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi: Zihinsel ve fiziksel engeli bulunan bireylerin devam ettiği, Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim Kurumları Genel Müdürlüğü'ne bağlı özel kurumlardır.

BÖLÜM II
İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

1970'li yılların sonunda ortaya atılmış bir kavram olarak literatürde yerini alan tükenmişlik sendromu ile ilgili çeşitli meslek gruplarına ve kültürlere uygulanmış birçok araştırma vardır. Türkiye'de ise tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalar 15-16 yıl önce başlamış olup sayıları fazla değildir. Özel eğitim sektöründe çalışan eğitimcilerle ilgili tükenmişlik araştırmaları ise yok denecek kadar azdır. Araştırmanın bu bölümünde konu ile ilgili yurtdışında yapılmış araştırmalara, konu ile ilgili Türkiye'de yapılmış araştırmalara ve bu araştırma kapsamında yer alan değişkenlere paralel diğer araştırmalara değinilecektir.

2.1 Yurtdışında Yapılmış Araştırmalar

Schwab ve Iwanicki'nin (1982), 469 eğitimciyle yaptığı çalışmada eğitimcilerdeki tükenmenin demografik değişkenlerle ilişkisi araştırılmıştır. Sonuçta, okuldaki çalışma yılı, çalışılan okulun konumu, medeni durum ve çocuk sahibi olma gibi değişkenlerin tükenmişlik üzerinde etkili olmadığı; cinsiyet, yaş ve görev yapılan okulun türünün ise etkili olduğu bulunmuştur (Schwab ve Iwanicki, 1982: 5-17).

Zabel ve Zabel (1984), özel eğitim alanında görev yapan 601 eğitimciyle yaptıkları çalışmalarından elde edilen verileri; ilgilenilen öğrenci grubu, üstlenilen yardım modeli ve görev yapılan öğretim kademesine göre değerlendirmişlerdir. Özel eğitimde görevli eğitimcilerdeki tükenmişliğin araştırıldığı bu çalışmada; ilgilenilen öğrenci grubu açısından; işitme engelli çocuklarla çalışan eğitimciler, üstlendiği yardım modeli açısından; kişisel yeterlik kazandırma görevi olanlar, görev yapılan öğretim kademesi açısından da lisede çalışan eğitimciler daha yüksek duygusal tükenme göstermişlerdir. Duyarsızlaşma alt boyutunda da; ilgilenilen öğrenci grubunun ve görev yapılan okulun kademesi açısından duygusal tükenme alt boyutundan elde edilen sonuçların aynısı elde edilmiştir. Eğitimcinin üstlendiği yardım modeli ile duyarsızlaşma arasında önemli bir ilişki görülmemiştir. Kişisel başarı alt boyutunda ise; üstün yetenekli çocuklarla çalışan ve okul öncesi kurumlarda görev yapan eğitimcilerde daha çok yeterlik dikkat çekerken, üstlenilen yardım modeli ile kişisel başarı arasında önemli bir ilişki görülmemiştir (Zabel ve Zabel, 1984: 261-263).

Shea (1990) tarafından özel öğrenme güçlüğü olan çocuklarla çalışan eğitimcilerde tükenmişliğin duygusal tükenme boyutuyla ilişkili değişkenlerin incelendiği çalışmada Maslach Tükenmişlik Envanteri, iş koşulları anketi ve görevlere ilişkin stres ölçeği kullanılmış; demografik değişkenler, iş koşulları ve görevlerle ilişkili olarak algılanan stresin derecesinin duygusal tükenme ile ilişkisi araştırılmıştır. Missouri'deki 215 bayan eğitimciden elde edilen bilgiler, kendilerinden talepleri daha yüksek olan eğitimcilerin, daha fazla duygusal tükenme yaşadıklarını göstermiştir. Aileleri ya da yöneticilerinden destek aldığını hissetmeyen ve değerlendirme görevlerini diğer meslektaşlarıyla paylaşan eğitimcilerde tükenmişliğin yoğunluğunun daha az olduğu sonucu çıkmıştır (Akt. Çokluk, 1999: 40).

Banks ve Necco (1990), 181 özel eğitim öğretmeni ile sürdürdükleri çalışmalarında; çalışılan özel eğitim gruplarının, eğitim özgeçmişinin ve eğitimcinin yaşının tükenmişlik düzeyi ile ilişkili olduğunu saptamışlardır. Kaynak oda ya da davranış bozukluğu olan çocuklarla çalışmak üzere eğitim alan, yaşça daha genç olan eğitmenlerin tipik olarak risk altında bulunan gruplar olduğu belirtilmiştir (Banks ve Necco, 1990: 187-191).

Swenson ve Donegan'ın (1990) Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanarak yaptığı çalışmada özel eğitim öğretmenleri ve normal öğretmen grubu Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin üç alt boyutunda karşılaştırılmıştır. Ayrıca öğretmenler hizmet verdikleri engel gruplarına göre (ağır derecede engelliler, öğrenme güçlüğü olanlar ve iletişim güçlüğü olanlar), işveren örgüte göre (devlet, kırsal kesim ve bölge), sınıflarının yerleşim yerine göre (özel okul ya da dışlanmış bir yerde) karşılaştırılmışlardır. 124 özel eğitim öğretmeninin katıldığı çalışmadan elde edilen sonuçlara göre tüm grupların ortalama puanları (norm grubu hariç) Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin duygusal tükenme alt boyutunda orta düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını göstermiştir. Duyarsızlaşma boyutunda ise kırsal kesimde çalışan öğretmenler, bölge okullarında çalışanlara oranla anlamlı derecede düşük puanlar almışlardır. Çalışılan engel grubuna göre gruplar arasında anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Ancak, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin kişisel başarı alt ölçeğinde bazı gruplar arasındaki farklar anlamlıdır. Devlet okullarında çalışan öğretmenler, dışlanmış bir bölgede yer alan okullarda çalışan meslektaşlarından,

tükenmişliğin bu alt ölçeğinde anlamlı derecede yüksek puan almışlardır (Akt. Çokluk, 1999: 41).

Pullis (1992) tarafından, davranış bozukluğu olan çocuklarla çalışan 244 eğitimciyle yapılan çalışmada; okul değişkenleri, kariyer sorunları ve iş yükünün, öğrenciyle doğrudan çalışmaktan daha fazla stres oluşturucu olarak algılandığı saptanmıştır. Tükenme, engellenme ve okul dışındaki yaşantıya taşınan olumsuz sorunların, stresin sık görülen etkileri olduğu belirtilmektedir (Pullis, 1992: 191-201).

Frank ve McKenzie (1993), 41 özel eğitim öğretmenini, üniversiteden mezun olmalarını takip eden beş yıl süresince izlemişler, zamanla duygusal tükenmelerinin yavaş ancak, istikrarlı bir biçimde arttığını tespit etmişlerdir. Yaşça daha büyük olan ve davranış bozukluğu olan çocuklarla çalışan öğretmenlerde duygusal tükenmenin daha fazla olduğunu belirlemişlerdir (Frank ve McKenzie, 1993: 161-170).

Sultana (1996), özel eğitim veren öğretmenlerin yıpranmaları ve bu durumun nedenleri konusunda bir çalışma yapmıştır. 98 özel eğitim öğretmeni üzerinde gerçekleştirdiği çalışmasında öğretmenlerin yıpranmalarında en önemli üç nedenin, uzun süren kırtasiye çalışmaları, saygı görmeme ve diğer öğretmenlerle ortak çalışma yapma eksikliği olduğunu saptamıştır. Ayrıca, öğrencilerin gelişimlerindeki eksiklik, aşırı çalışma ve ailelerdeki ilgi eksikliklerinin de öğretmenlerin yıpranmalarında neden olarak gösterilebileceğine dikkati çekmiştir (Akt. Dursun, 2000: 16).

Carr (1996), öğrenme güçlüğü, işitme-görme engelli, eğitilebilir zihinsel engelli, fiziksel engelli, çok engelli, gelişimsel geriliği olanlar, travmatik beyin incinmeleri ve otistikler gibi farklı özür gruplarıyla çalışan eğitimcilerin tükenmişlik düzeylerini incelemiş ve çalışılan özür türü ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olmadığını saptamıştır. Yaş ve öğretim yapılan düzey ise tükenmişlikle anlamlı ilişki göstermiştir (Akt. Çokluk, 1999: 46).

2.2 Türkiye'de Yapılmış Araştırmalar

Sucuoğlu ve Kuloğlu Aksaz (1996), özürlü çocuklarda çalışan öğretmenlerde tükenmişliğin değerlendirilmesi konulu çalışmalarında; özel öğretim öğretmenleri ile ilkokul öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri arasında fark olup olmadığını ve öğretmenlerdeki tükenmişliğe etki eden etmenleri araştırmışlardır. Bu çalışmayı 199

özel eğitim öğretmeni ve 112 ilkokul öğretmeni üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Sonuçta duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinde iki grup arasında fark olmadığı; ancak iki grubun kişisel başarı puanlarının anlamlı şekilde farklılaştığı görülmüştür. İlkokul öğretmenlerinin kişisel başarı alt ölçek puanları, özel eğitim öğretmenlerinden yüksek bulunmuştur. Çalışma sürelerine göre tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde, 5 yıldan fazla çalışan öğretmenlerin kişisel başarı puanları ortalaması, 5 yıldan az çalışanlardan yüksek bulunmuştur. Öğretmenlerde tükenmişlik yaş değişkenine göre incelendiğinde, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının yaşa göre değişmediği, kişisel başarı puanlarında ise yaşı 41'den fazla olanların, yaşı 30'dan az olanların ortalamasından farklılaştığı, kişisel başarılarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlikleri, aldıkları eğitime göre incelendiğinde, gruplar arasında anlamlı farklılığa rastlanmamış; çalışılan çocukların özelliklerine göre incelendiğinde ise, normal çocuklarla çalışan öğretmenlerin kişisel başarı puanları ortalamalarının işitme, zihinsel ve görme engelli çocuklarla çalışan öğretmenlerin puanlarından yüksek olduğu, otistik ve ortopedik engelli çocuklarla çalışanlardan ise farklılaşmadığı görülmüştür (Sucuoğlu ve Kuloğlu Aksaz, 1996: 44-60).

Akçamete ve arkadaşları (1998) tarafından özel eğitim öğretmenleri ile normal okul öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini karşılaştıran diğer çalışmada; normal okul öğretmenleri ile özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleri arasında fark olup olmadığı, tükenmişlik ve iş doyumunun yaş, cinsiyet, medeni durum, görev türü ve süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığı, öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumu düzeyleri arasında ilişki olup olmadığı ve iş doyumunun her iki grup içinde tükenmişliği yordayıcı bir değişken olup olmadığı araştırılmıştır. Çalışmaya 259 normal okul öğretmeni ile 152 özel eğitim öğretmeni katılmıştır. Çalışmada tükenmişliğin belirlenmesi için Maslach Tükenmişlik Envanteri ve iş doyumu düzeylerinin belirlenmesi için ise Köse (1985) tarafından geliştirilmiş İş Doyumu Anketi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular, normal okul öğretmenlerinin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt ölçek puanları ile tükenmişlik toplam puanlarının, özel eğitim öğretmenlerinin puan ortalamalarından anlamlı derecede yüksek olduğunu, iş doyumu düzeyleri açısından ise iki grup arasında anlamlı farklılıklar olmadığını göstermiştir. Araştırmada cinsiyetin tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme, iş doyumu ölçeğinin ise kendini

gerçekleştirme boyutlarında temel etkisi olduğu saptanmıştır. Yaş ve cinsiyet değişkenleri, tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma, iş doyumu ölçeğinin ise toplam puanlarında anlamlı etkileşim etkisine sahiptirler. Tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme alt ölçeğinde, cinsiyet ve medeni durumun etkileşim etkileri olduğu; görev türünün ise, iş doyumu ölçeğinin kendini gerçekleştirme, kişiler arası ilişkiler ve toplam puanlarda temel etkisi olduğu gözlenmiştir. Görev süresi değişkeninin, iş doyumu ölçeğinin kişiler arası ilişkiler alt ölçeğinde temel etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Tükenmişlik toplam puanlarının en önemli yordayıcısı, her iki grup içinde kendini gerçekleştirme; duygusal tükenmede normal okul öğretmenleri için kendini gerçekleştirme; kişisel başarı alt ölçeğinde ise özel eğitim öğretmenleri için kişiler arası ilişkiler en önemli yordayıcılar olarak tespit edilmiştir.

Çokluk (1999) tarafından yapılan zihinsel ve işitme engelliler okullarında görev yapan yönetici ve öğretmenlerde tükenmişliğin kestirilmesine yönelik çalışmada; öğretmenlerin toplam tükenmişlik puanlarının en önemli yordayıcıları olarak; emekli oluncaya dek özel eğitim okulunda çalışmak isteyip istememe, duygusal tükenme alt ölçeğinde; emekli oluncaya dek özel eğitim okulunda ya da normal çocuklarla çalışmak isteyip istememe, bulundukları okuldaki toplam çalışma süresi, çalışılan okul türü ve yaş, duyarsızlaşma alt ölçeğinde; engellilere yönelik tutumlar, kişisel başarı alt ölçeğinde ise; emekli oluncaya dek normal çocuklarla çalışmak isteyip istememe saptanmıştır (Çokluk, 1999: s. 96).

Özmen'in (2001) görme engelliler okullarında görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri konulu çalışmasında; duygusal tükenme ve kişisel başarı öğretmenlerin yaşlarından etkilenmezken, duyarsızlaşma genç yaş grubunda yüksek bulunmuştur. Kadınların erkeklerden daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında kadın ve erkekler arasında fark olmadığı bulunmuştur. Öğretmenlerin evli veya bekar olmalarının tükenmişliklerinde farklılığa yol açmadığı saptanmıştır. Öğretmenlerin özel eğitim programı veya normal eğitim programı çıkışlı olmaları tükenmişlik düzeylerinde farklılık oluşturmamıştır. Görev türü değişkeni için öğretmenlerin duygusal tükenme ve kişisel başarı düzeylerinde farklılık bulunmazken, duyarsızlaşma düzeyinde yönetici-branş öğretmenlerinin rehber-sınıf öğretmenlerinden daha fazla duyarsızlaştıkları saptanmıştır. Öğretmenlerin görev süresine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri

arasındaki fark önemsiz bulunurken, 5 yıl ve altında hizmet veren öğretmenlerin kendilerini daha başarılı hissettikleri bulunmuştur. Araştırmada tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları arasında pozitif yönlü ilişki, duygusal tükenme ile kişisel başarı arasında ters yönlü ilişki olduğu saptanmıştır (Özmen, 2001: 62-63).

Urfalı Aksoy'un (2007) Eskişehir ili özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesine yönelik çalışmasının analizleri sonucunda; araştırmaya katılan özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme alt boyutunda cinsiyet, medeni durum, öğretmenlik mesleğini kendine uygun bulma, çalıştıkları ortamdan memnun olma, idarecilerin de yaptığı işle ilgili olarak takdir görme, çalıştıkları kurumda ödül ve ceza sisteminin adil olarak işlemesi, mesleğin toplumda hak ettiği yeri bulması ve velilerle ilgili sorun yaşama; duyarsızlaşma alt boyutunda cinsiyet, medeni durum, öğretmenlik mesleğini kendine uygun bulma ve isteyerek yapma, çalıştıkları ortamdan memnun olma, idarecilerin de yaptığı işle ilgili olarak takdir görme, yakınları arasında özel eğitime ihtiyacı olan birinin olması, mesleğin toplumda hak ettiği yeri bulması, velilerle ilgili sorun yaşama; kişisel başarı alt boyutunda medeni durum, öğretmenlik mesleğini isteyerek yapma, öğretmenlik mesleğini kendine uygun bulma, sosyo-ekonomik durum, çalışma hayatında iş arkadaşlarından destek görme değişkenlerine göre farklılık gösterdiği saptanmıştır (Urfalı Aksoy, 2007: 82-85).

Oruç'un (2007) Adana ilinde çalışan özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini belirleyerek bazı demografik ve mesleki değişkenler açısından tükenmişlik puanlarının farklılaşıp farklılaşmadığına baktığı araştırmasının sonucunda araştırmaya katılan özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme alt boyutunda görev türü, mesleğini isteyerek seçip seçmeme, öğretmenlik mesleğini kendine uygun bulup bulmama, üstlerinden yaptığı işle ilgili takdir görüp görmeme; duyarsızlaşma alt boyutunda görev türü, öğretmenlik mesleğini isteyerek seçip seçmeme, öğretmenlik mesleğini kendine uygun bulup bulmama; kişisel başarı alt boyutunda yaş, görev yapılan okul türü, görev süresi ve öğretmenlik mesleğini kendine uygun bulup bulmama değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır. Öğretmenlerin cinsiyet, medeni durum, mezun olunan alan, çalışma hayatında iş arkadaşlarından destek görme durumuna göre tükenmişlik düzeyleri arasında ise anlamlı fark saptanmadığı bulgulanmıştır (Oruç, 2007: 68-74).

2.3 Diğer Araştırmalar

Friedman ve Lotan'a (1985) göre tükenmişlik düzeyi yaş ve deneyim ile birlikte artmakta, zirveye 41-45 yaşlarında ulaşıp daha sonra gerilemektedir. Genç yaşta karşılaşılan tükenmişlik işten ayrılma ile sonuçlanırken, ileri yaşlarda tükenmişlikle başa çıkma deneyimi de beraberinde gelmekte ve tükenmişlik daha az yaşanmaktadır.

Brisse ve arkadaşları (1988), deneyimin tükenmişlikte zayıf bir etken olduğunu belirtmişlerdir. Araştırma örneklemini 1213 ilkokul öğretmeni oluşturmaktadır. Araştırmanın amacı, öğretmenin tükenmesine zemin hazırlayan bireysel ve durumsal nedenleri açığa çıkartmaktır. Bireysel nedenler; öğretmen derecesi, deneyim, çalışma süresi, meslekteki yeterlilik ve öğretmekten doğan kişisel doyum olarak sınıflandırılmıştır. Durumsal nedenler de örgütsel özellikler ve sosyal destek olarak iki grupta ele alınmıştır (Brisse ve diğerleri, 1988: 106-112).

Friedman'a (1991) göre erkek öğretmenler bayan öğretmenlerden daha yüksek tükenmişlik göstermekle beraber, araştırmaların çevresel faktörlerin tükenmişliğe etkisi üzerinde yoğunlaştırılması gerektiği sonucu araştırmacı tarafından ortaya konulmuştur. Araştırmanın amacı, öğretmenin tükenmesine neden olan okuldan kaynaklanan faktörleri belirlemektir. Bu amaca ulaşabilmek için Friedman, 78 okuldan 1597 öğretmenin katıldığı araştırmasında, tükenmişliği yüksek ve düşük olan öğretmenlerin okullarını belirleyerek karşılaştırmalı bir araştırma yapmıştır. Araştırma, tükenmeye yol açan nedenleri kişisel özellikler ve örgütsel özellikler olmak üzere iki değişik bakış açısı ile ele almaktadır. Friedman'ın yaptığı bu araştırmadan çıkan diğer bir sonuç ise tükenmişliğin deneyim ile arttığı yönündedir (Friedman, 1991: 281-289).

Baysal (1995), lise ve dengi okul öğretmenlerinde tükenmişliği araştırırken cinsiyet değişkenine göre duygusal tükenme alt ölçeğinden kadın öğretmenlerin aldıkları puanların aritmetik ortalamaları, erkek öğretmenlerinkinden daha yüksek çıkmıştır. Ayrıca özellikle 23-30 yaş grubu tükenme için en riskli grup olarak belirtilmektedir

Girgin'in (1995) ilkokul öğretmenleri ile yaptığı araştırmasında erkek öğretmenlerin duyarsızlaşma puanları, kadın öğretmenlerinkinden daha yüksek

bulunmuştur. Diğer bir sonuç ise yaş arttıkça tükenmişliğin azaldığı yönündedir. Yine Girgin'e göre, çalışma yılı arttıkça duyarsızlaşma puanları düşmekte, mesleki başarı yükselmektedir.

Tümkaya'nın (1996) öğretmenlerle yaptığı tükenmişlik araştırmasında, cinsiyet değişkenine ilişkin bulgularda "görülen idari destek" ve "iş doyumu" yönünden kadınlar lehine, "öğrencilere yönelik tutumlar" yönünden ise erkekler lehine önemli fark görülmektedir. Ülkemizde kadınların taşıdığı sorumluluklar göz önüne alındığında sonucun tam tersi çıkması şaşırtıcı bulunmuştur. Araştırmaya göre erkek öğretmenlerde tükenmişlik, kadın öğretmenlere göre fazla çıkmıştır. Bu araştırmadan çıkan diğer bir sonuca göre ise yaş arttıkça iş doyumu ve öğrencilere yönelik tutumlardaki tükenmişlik azalmaktadır.

Mills ve Huebner'in (1998) okul psikologları ile yaptıkları uzunlamasına araştırma sonuçları, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarının stres dolu deneyimlerle karşılaşıldığında kişisel başarı boyutundan daha yoğun olduğunu göstermektedir (Mills ve Huebner, 1998: 103-120).

Gökçekan ve Özer'in (1999) rehber öğretmenlerle yaptığı tükenmişlik araştırmasında kadın rehber öğretmenlerde duygusal tükenmişliğin daha çok görüldüğü belirtilmiştir. Tükenmişliğin kişisel başarısızlık boyutunda ise cinsiyet yönünden bir fark bulunamamıştır. Araştırma grubunu Türkiye'nin 67 ilindeki Rehberlik ve Araştırma Merkezi'nde ve Okul Rehberlik ve Araştırma servislerinde çalışmakta olan rehber öğretmenlerden araştırmaya gönüllü olarak katılan 595 kişi oluşturmuştur. Ayrıca bu araştırmada hem duygusal tükenmişliğin, hem de kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişliğin hizmet süresi iki-beş yıl olan rehber öğretmenlerde daha çok görüldüğü sonucu saptanmıştır (Gökçekan ve Özer, 1999: 1).

BÖLÜM III
YÖNTEM

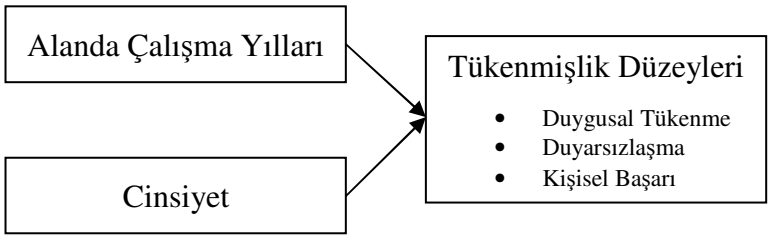
Bu bölümde araştırmanın modeli, evren ve örneklem grubu, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve analizi hakkındaki bilgilere yer verilecektir.

3.1 Araştırmanın Modeli

Bu araştırmanın amacı, özel eğitim sektöründe çalışan psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümü ile psikoloji bölümü mezunu bireysel eğitimcilerin tükenmişlik düzeylerini saptamaktır. Çalışmanın amacına uygun sonuca ulaşabilmek için kantitatif yöntemle bilgi toplanmasına karar verilmiş; bu doğrultuda model olarak survey (anket) modeli tercih edilmiştir.

Survey, tarama modeli veya örneklem surveyi olarak da bilinir. Tarama modeli varolan durumu aynen resmetmeyi esas alır. Bu modelde temel olarak belirli özelliklere sahip bir nüfusun belirli sorulara nasıl cevap verdiği çalışma konusudur. Genellikle bu yöntemle çok sayıda kişiye ulaşmak istenir. Yazılı ya da mülakat olarak verilen anketlerde bu amaca ulaşılmaya çalışılır. Bu anketler çoğunlukla derinlemesine bilgi vermekten çok, geniş kapsamlıdır. Survey yönteminde en önemli nokta, seçilen örneklemin genellemeler yapılması istenen nüfusu gerçekten temsil etmesidir. Araştırma bu niteliğiyle bir durumu varolduğu haliyle belirlemeyi amaçlayan betimsel bir çalışmadır (Karasar, 2001: 34).

Araştırmada bağımsız değişken olarak belirlenen psikolojik danışmanlık ve rehberlik ile psikoloji bölümü mezunu bireysel eğitimcilerin cinsiyet ve özel eğitim sektöründe çalışma yıllarının, bağımlı değişken olan tükenmişlik düzeylerine etkisi, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nden yararlanılarak araştırılmıştır.



Şekil 3.1: Araştırmanın Bağımlı ve Bağımsız Değişkenleri

Araştırmanın kuramsal temeli, Maslach'ın Tükenmişlik Modeli üzerine kurulmuştur.

3.2 Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, özel eğitim alanında çalışan, ilgili üniversitelerin psikolojik danışmanlık ve rehberlik ile psikoloji bölümlerinden mezun bireysel eğitimciler oluşturmaktadır.

Örneklem olarak, alanda en az bir sene çalışan 59'u erkek, 72'si bayan toplam 131 bireysel eğitimci alınacaktır. Katılımcılar İstanbul'un çeşitli ilçelerinde faaliyet gösteren ve T.C. Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinden rastgele seçilmiştir.

3.3 Veri Toplama Araçları

Araştırmada istenilen amaca en sağlıklı biçimde ulaşabilmek için, yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda Maslach Tükenmişlik Envanteri ile araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır.

3.3.1 Kişisel Bilgi Formu

Araştırmanın hipotezleri doğrultusunda katılımcıları gruplara ayrıştırabilmek ve katılımcıların demografik özelliklerinin envanterle ilişkisini inceleyebilmek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan ve üç sorudan oluşan soru formudur. Bu soru formunda katılımcıların cinsiyetleri, yaşları ve ne kadar zamandır bu işi yaptıklarıyla ilgili bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır.

3.3.2 Maslach Tükenmişlik Envanteri[1]

Maslach Tükenmişlik Envanteri 1981 yılında Christina Maslach tarafından geliştirilmiş olup; tükenmişliği üç boyutta değerlendirmektedir. Ölçekte 22 item bulunmakta ve bu itemlerin 9'u Duygusal Tükenme boyutunu, 5'i Duyarsızlaşma boyutunu, 8'i ise Kişisel Başarı boyutunu toplam üç alt ölçekte ölçmektedir.

Duygusal Tükenme alt ölçeği, kişinin mesleği tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olmayı ifade etmektedir. Bu alt ölçekte yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ile ilgili itemler yer almaktadır. Bunlar 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20 numaralı itemlerdir. Duygusal tükenme alt ölçeğinden alınabilecek en düşük puan 0, en yüksek puan ise 36'dır.

Duyarsızlaşma alt ölçeği, bireyin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun bir biçimde, bireylerin kendine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın davranmalarını tanımlar. Duyarsızlaşma alt ölçeğinde 5, 10, 11, 15 ve 22 numaralı itemler bulunmaktadır. Bu alt ölçekten alınabilecek en düşük puan 0, en yüksek puan ise 20'dir.

Kişisel Başarı alt ölçeği ise, insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlar. Bu alt ölçekte de 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21 numaralı itemler yer almaktadır. Envanterin bu boyutundan alınabilecek en düşük puan 0, en yüksek puan ise 32'dir.

Ölçeğin özgün formunda maddeler "0=Hiçbir zaman" ve "6=Her zaman" olmak üzere 7'li Likert tipi dereceleme ile yanıtlanmaktadır. Fakat Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni Türkçe'ye çeviren Ergin'in (1992) 235 kişilik (doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis vb.) bir grupla yaptığı ön uygulamasından sonra, gruptan elde

[1] Çam, M. O. (1992). "Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması", *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları (22-25 Eylül)*, Ankara Hacettepe Üniversitesi VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, s. 155-159.

Ergin, C. (1992). "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Envanterinin Uyarlanması", *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları (22-25 Eylül)*, Ankara Hacettepe Üniversitesi VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, s. 143-153.

Ergin, C. (1996). "Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normları", *3P Dergisi*, C. 4, S. 1, s. 28-33.

Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*, Consulting Psychologists Press Inc., Palo Alto, CA.

Sucuoğlu, B., Kuloğlu Aksaz, N. (1996). "Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi", *Türk Psikoloji Dergisi*, C. 11, S. 36, s. 44-58.

edilen verilerin analizi neticesinde ölçekte bazı değişiklikler yapılmıştır. Ölçeğin özgün formunda 7 basamaklı olan cevap seçeneklerinin, "0=Hiçbir zaman", "1=Çok nadir", "2=Bazen", "3=Çoğu zaman" ve "4=Her zaman" şeklinde 5'li Likert tipi dereceleme olarak düzenlenmesine karar verilmiştir. Bu çalışmada da ölçeğin 5'li Likert tipi şekline uyarlanmış formu kullanılmıştır (Ergin, 1992: 143-153).

3.3.2.1 Maslach Tükenmişlik Envanterinin Güvenirliği ve Geçerliği

Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin güvenirliği Maslach ve Jackson (1981) tarafından Cronbach Alfa iç tutarlık katsayısıyla saptanmış; ve Duygusal Tükenme alt ölçeği için .93, Duyarsızlaşma alt ölçeği için .79, Kişisel Başarı alt ölçeği için .71 bulunmuştur (N=1316). Maslach ve Jackson'ın (1981) yaptıkları test/tekrar-test güvenirlik çalışmasından elde edilen katsayılar ise Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı alt ölçekleri için sırasıyla .82, .60 ve .80'dir.

Envanteri Türkçe'ye uyarlayan Ergin (1992) tarafından Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin güvenirliği iki yöntemle incelenmiştir. Bunlardan birincisi, ölçeğin iç tutarlılığının toplam 552 doktor ve hemşireden oluşan gruptan elde edilen verilerle hesaplanmasıdır. Cronbach Alfa katsayıları Duygusal Tükenme alt ölçeği için .83, Duyarsızlaşma alt ölçeği için .65 ve Kişisel Başarı alt ölçeği için .72'dir. Ölçeğin güvenirliği test-tekrar test yöntemiyle de incelenmiştir. Bunun için ilk uygulamadan 2-4 hafta sonra 99 kişiye ulaşılmıştır. Ölçeğin alt boyutlarına ilişkin test/tekrar-test güvenirlik katsayıları ise sırasıyla .83, .72 ve .67'dir (Ergin, 1992: 143-153; Ergin, 1996: 28-33).

Maslach Tükenmişlik ölçeğinin güvenirlik ve geçerlik çalışmaları Sucuoğlu ve Kuloğlu Aksaz (1996) tarafından da ilkokul öğretmenleri ile özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerine yapılmış; güvenirlik çalışması için Cronbach Alfa ve iki yan tekniği ile iç tutarlık katsayıları hesaplanmış, Duygusal Tükenme alt ölçeği için .82, Duyarsızlaşma alt ölçeği için .60 ve Kişisel Başarı alt ölçeği için .73 bulunmuştur. Benzer şekilde iki yarı tekniği ile hesaplanan güvenirlik katsayıları da sırasıyla .77, .42 ve .75 olarak hesaplanmıştır (Sucuoğlu ve Kuloğlu Aksaz, 1996: 44-58).

Çam (1992) yaptığı bir araştırmada Kuder Richardson 20 formülüne ve yarıya bölme tekniğine göre güvenirlik katsayıları hesaplamıştır. Kuder Richardson

formülüne göre güvenirlik katsayıları Duygusal Tükenme alt ölçeği için .89, Duyarsızlaşma alt ölçeği için .71 ve Kişisel Başarı alt ölçeği için .72 bulunmuştur. Maslach Tükenmişlik Envanteri alt ölçeklerinin yarıya bölme tekniği ile saptanan korelasyon katsayılarının Spearman Brown düzeltmesi yapıldıktan sonraki katsayılar ise; Duygusal Tükenme alt ölçeği için .84, Duyarsızlaşma alt ölçeği için .78 ve Kişisel Başarı alt ölçeği için .72 şeklinde bulunmuştur (Çam, 1992: 155-159).

Tablo 3.1 Maslach Tükenmişlik Envanterine İlişkin Güvenirlik Çalışmaları

	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Maslach & Jackson			
Cronbach Alfa	.93	.79	.71
Test/Tekrar-Test	.82	.60	.80
Ergin			
Cronbach Alfa	.83	.65	.72
Test/Tekrar-Test	.83	.72	.67
Sucuoğlu & Kuloğlu Aksaz			
Cronbach Alfa	.82	.60	.73
İki Yarı Tekniği	.77	.42	.75
Çam			
Cronbach Alfa	.89	.71	.72
İki Yarı Tekniği	.84	.78	.72

Tüm bu çalışmaların sonuçlarına dayanılarak Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin güvenirlik ve geçerliğinin araştırmalarda kullanmak için yeterli düzeyde olduğu ve tükenmişliği ölçmede kullanılabileceği söylenebilir.

3.3.2.2 Maslach Tükenmişlik Envanterinin Puanlanması ve Yorumu

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde puanlama sonucunda alt ölçek puanları elde edilmektedir. Alt ölçek puanları, her madde için "0: Hiçbir zaman", "4: Her zaman" olarak 5'li Likert tipi derecelemeye göre değerlendirilerek elde edilir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile ilgili itemler olumsuz, kişisel başarı ile ilgili itemler olumlu olduğu için kişisel başarı itemleri tersine puanlanabilir; fakat her alt ölçekten alınan puanlar ayrı ayrı kullanıldığı ve envanterden bileşik tek bir puan elde edilmediği için bu işlem gerekli değildir. Puanlama ve yorum her alt ölçek için ayrı ayrı yapılmaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeğinden alınan yüksek puan, buna karşın kişisel başarı alt ölçeğinden alman düşük puan tükenmişliği göstermektedir (Sucuoğlu ve Kuloğlu Aksaz, 1996: 44-58).

3.4 Verilerin Toplanması ve Analizi

3.4.1 Verilerin Toplanması

Çalışmada İstanbul'un çeşitli ilçelerinde faaliyet gösteren Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinden rastgele seçilmiş psikolojik danışmanlık ve rehberlik ile psikoloji mezunu bireysel eğitimcilere önce kişisel bilgi formu, ardından da Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulanmıştır. Uygulanan anketlerin büyük bir çoğunluğunu özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri müdürlerinden izin alınarak araştırmacının gözetiminde bireysel olarak veya en fazla üç kişiden oluşan gruplar halinde eğitimcilere uygulanmış anketler oluşturmaktadır. Bir kısım anketler e-posta yoluyla, dört tanesi faksla, bir tanesi de telefonla katılımcılara uygulanmıştır.

Uygulama öncesinde katılımcılara araştırmanın konusu ve amacı anlatılarak, anketlerin değerlendirilmesi sonucunda elde edilecek verilerin sadece araştırma amaçlı kullanılacağı, yanıtların gizli kalacağı, uygulayıcı dışında kimse tarafından incelenmeyeceği ve kimseyle paylaşılmayacağı ifade edilmiş; bu doğrultuda anketlerin doldurulması esnasında istenilen bilgiler haricinde hiçbir ek bilgi yazılmaması yönünde bir yönerge verilmiştir.

Uygulama esnasında herhangi bir sıkıntı yaşanmaması ve araştırmanın daha sağlıklı olabilmesi açısından, katılımcılardan kişisel bilgi formunu doldurduktan sonra dağıtılan Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin başında yer alan yönergeyi, envanteri cevaplamaya başlamadan önce okumaları istenmiştir.

Bireylere veya grup halinde kolaylıkla uygulanabilen bilgi formu ve envanterin katılımcılar tarafından cevaplanması ortalama 5-15 dakika sürmüştür. Uygulama sürecinde ciddi sıkıntı ve aksaklıklara rastlanmamış; araştırmaya katılan her katılımcı, kişisel bilgi formu ile Maslach Tükenmişlik Envanteri'nde yer alan soruları eksiksiz doldurmuştur.

Uygulama sonucunda araştırmanın amacına ve değişkenlerine uymayan anketler araştırmacı tarafından örneklem dışına alınmıştır. Uygulama boyunca hiçbir ankete numara veya işaretlenme yapılmamış; bilimsel araştırma etiğine mümkün olduğunca bağlı kalınmıştır.

3.4.2 Verilerin Analizi

Araştırmada katılımcılardan elde edilen veriler, Sosyal Bilimler için geliştirilmiş olan SPSS v11.0 istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

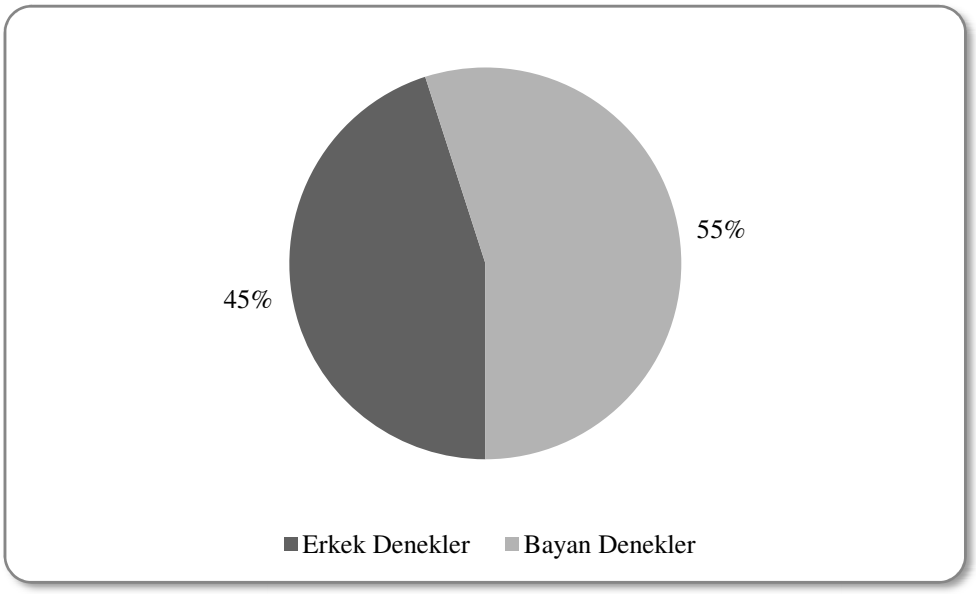
Araştırmada elde edilen verilerin analizinde Pearson Korelasyon Analizi, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ve Bağımsız Değişkenli t Testi kullanılmıştır.

Pearson Koreleasyonu, iki ya da daha fazla değişken arasındaki ilişkinin anlamlılığını ölçmek için kullanılan bir yöntemdir. Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA), bir değişkenin, iki ya da daha fazla grup üzerinde, gruplar arası anlamlı bir fark oluşturup oluşturmadığını ölçmek için kullanılır. Bağımsız değişkenli t Testi ise bir değişkenin, gruplar arasında oluşturduğu farkın anlamlılığını ölçmek için kullanılan bir istatistik yöntemidir.

BÖLÜM IV
BULGULAR VE YORUM

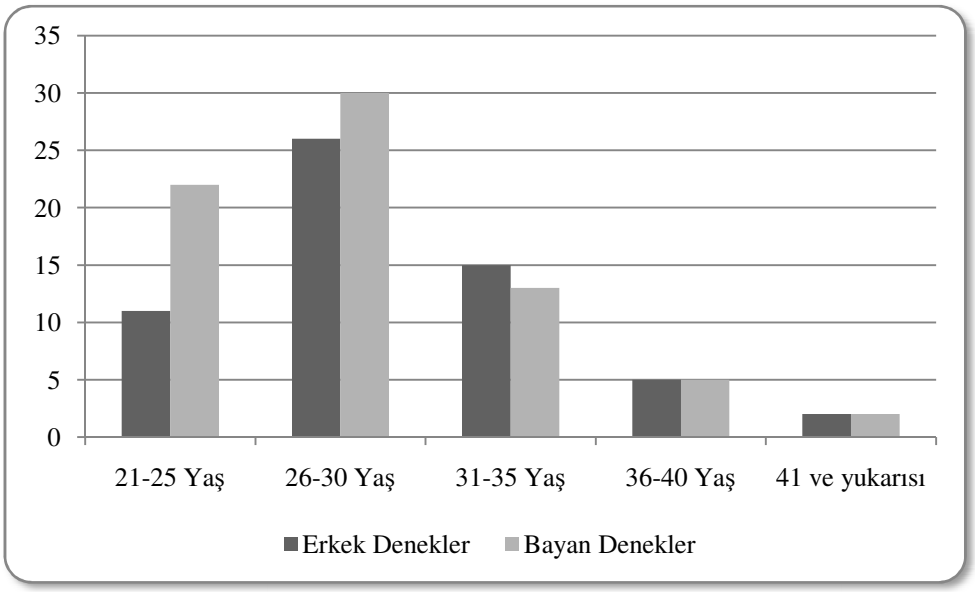
Bulgular ve yorum kısmı, tanımlayıcı istatistikler ve çözümleyici istatistikler olmak üzere iki alt başlık halinde sunulacaktır. Tanımlayıcı istatistikler bölümünde uygulama öncesi kişisel bilgi formunda yer alan itemlerden ve uygulama sonrası ham puanlardan elde edilen verilerin şekil ve tablolarına; çözümleyici istatistikler bölümünde ise ileri istatistik teknikleri kullanılarak elde edilen bulguların araştırmanın hipotezleri doğrultusunda anlamlılığı ile ilgili şekil ve tablolara yer verilecektir.

4.1 Tanımlayıcı İstatistikler



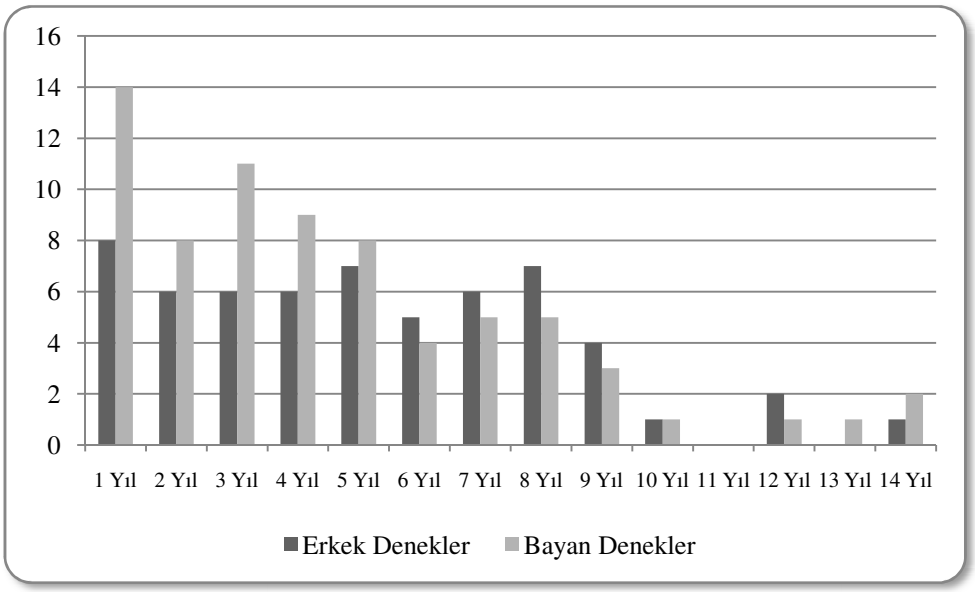
Şekil 4.1: Örneklemin Cinsiyet Değişkenine Göre Yüzde Dağılımı

Şekil 4.1'de görüldüğü gibi; araştırmaya katılan 131 deneğin %45'ini erkekler (59 denek), %55'ini ise bayanlar (72 denek) oluşturmaktadır.



Şekil 4.2: Deneklerin Yaş Değişkenine Göre Dağılım Grafiği

Şekil 4.2'ye göre; araştırmaya katılan erkek deneklerin 11'inin, bayan deneklerin ise 22'sinin 21-25 yaş aralığında (toplam 33); erkek deneklerin 26'sının, bayan deneklerin ise 30'unun 26-30 yaş aralığında (toplam 56); erkek deneklerin 15'inin, bayan deneklerin ise 13'ünün 31-35 yaş aralığında (toplam 28); hem erkek hem de bayan deneklerin 5'inin 36-40 yaş aralığında (toplam 10); ve yine hem erkek hem de bayan deneklerin 2'sinin 41 ve yukarı yaş aralığında (toplam 4) olduğu görülmektedir. Şekle göre grup genelinde araştırmaya daha çok 26-30 yaş aralığında bulunan deneklerin katıldığı görülmektedir.



Şekil 4.3: Deneklerin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Dağılım Grafiği

Şekil 4.3'e göre alanda 1 sene çalışan 8'i erkek, 14'ü bayan toplam 22 denek; 2 sene çalışan 6'sı erkek, 8'i bayan toplam 14 denek; 3 sene çalışan 6'sı erkek, 11'i bayan toplam 17 denek; 4 sene çalışan 6'sı erkek, 9'u bayan toplam 15 denek; 5 sene çalışan 7'si erkek, 8'i bayan toplam 15 denek; 6 sene çalışan 5'i erkek, 4'ü bayan toplam 9 denek; 7 sene çalışan 6'sı erkek, 5'i bayan toplam 11 denek; 8 sene çalışan 7'si erkek, 5'i bayan toplam 12 denek; 9 sene çalışan 4'ü erkek, 3'ü bayan toplam 7 denek; 10 sene çalışan 1'i erkek, 1'i de bayan toplam 2 denek bulunmaktadır. Grup genelinde alanda 11 sene çalışan deneğe rastlanmamıştır. Alanda 12 sene çalışan 2'si erkek, 1'i de bayan toplam 3 denek bulunurken; 13 sene çalışan sadece 1 bayan deneğe rastlanmış, hiç erkek deneğe rastlanmamıştır. Alanda 14 sene çalışan denekler ise 1'i erkek, 2'si de bayan toplam 3 kişiden oluşmaktadır.

Tablo 4.1: Grup Genelinin Yaş ve Alanda Çalışma Yılları Değişkenlerine Göre Tanımlayıcı İstatistikleri

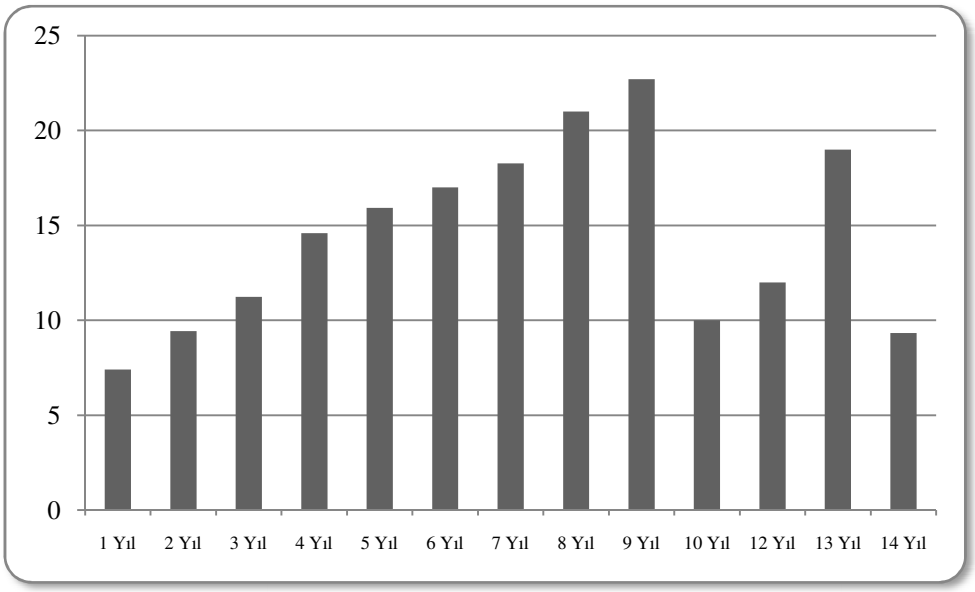
	N	En Düşük	En Yüksek	Ortalama	Standart Sapma
Yaş	131	21	44	29,06	4,711
Alanda Çalışma Yılları	131	1	14	4,86	3,205

Tablo 4.1'de yaş ve alanda çalışma yılları değişkenlerine göre tüm deneklerden elde edilen en düşük ve en yüksek veriler ile bu verilerin ortalamaları ve standart sapmaları görülmektedir.

Tablo 4.2: Erkek ve Bayan Deneklerin Yaş ve Alanda Çalışma Yılları Değişkenlerine Göre Tanımlayıcı İstatistikleri

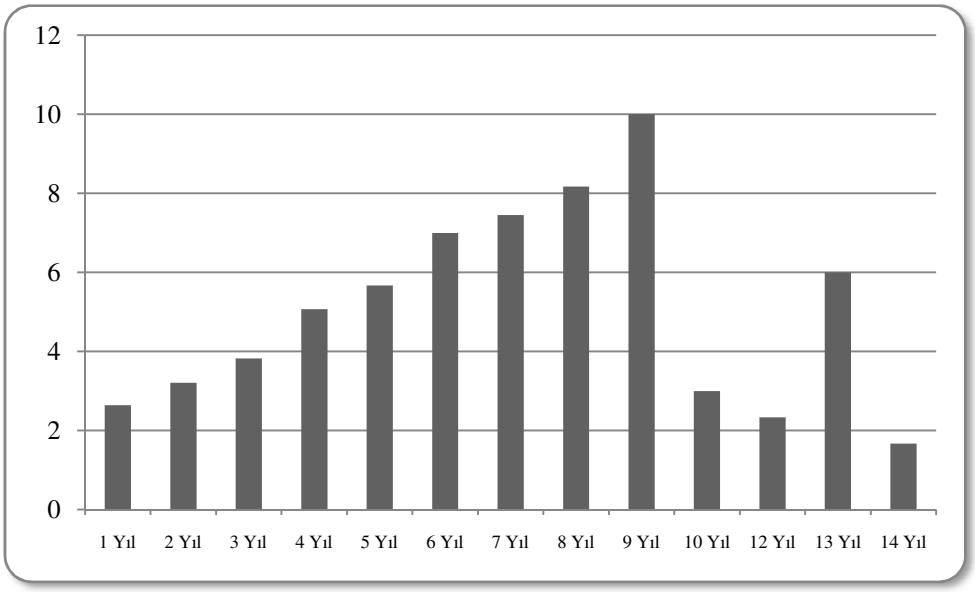
Cinsiyet		N	En Düşük	En Yüksek	Ortalama	Standart Sapma
Erkek	Yaş	59	22	42	29,63	4,560
	Alanda Çalışma Yılları	59	1	14	5,24	3,131
Bayan	Yaş	72	21	44	28,60	4,814
	Alanda Çalışma Yılları	72	1	14	4,56	3,254

Tablo 4.2'de yaş ve alanda çalışma yılları değişkenlerine göre erkek ve bayan deneklerden elde edilen en düşük ve en yüksek veriler ile bu verilerin ortalamaları ve standart sapmaları karşılaştırmalı olarak görülmektedir.



Şekil 4.4: Grup Genelinin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Duygusal Tükenme Alt Ölçeğinden Aldıkları Puanların Aritmetiksel Sonuçları

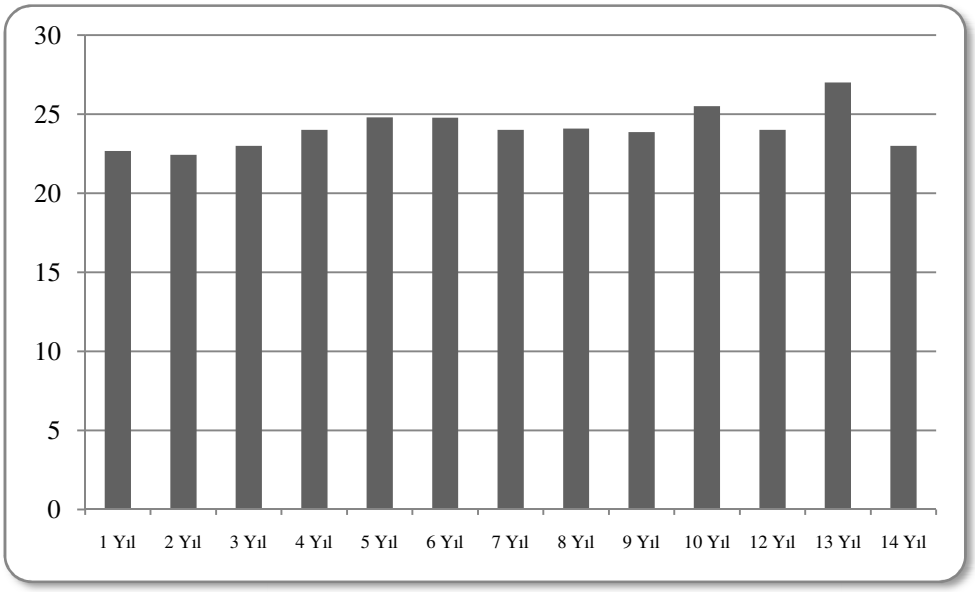
Şekil 4.4'e göre; alanda çalışma yılları arttıkça genel grubun Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Duygusal Tükenme Alt Ölçeği'nden aldıkları puanların ilk 10 yıla kadar düzenli olarak arttığı, 10. yıldan sonra ise düzensiz olarak azalma ve artma olduğu görülmektedir.



Şekil 4.5: Grup Genelinin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Duyarsızlaşma Alt Ölçeğinden Aldıkları Puanların Aritmetiksel Sonuçları

Şekil 4.5'e göre; alanda çalışma yılları arttıkça genel grubun Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Duyarsızlaşma Alt Ölçeği'nden aldıkları puanların aynı

şekil 9'da olduğu gibi ilk 10 yıla kadar düzenli olarak arttığı, 10. yıldan sonra ise düzensiz olarak azalma ve artma olduğu görülmektedir.



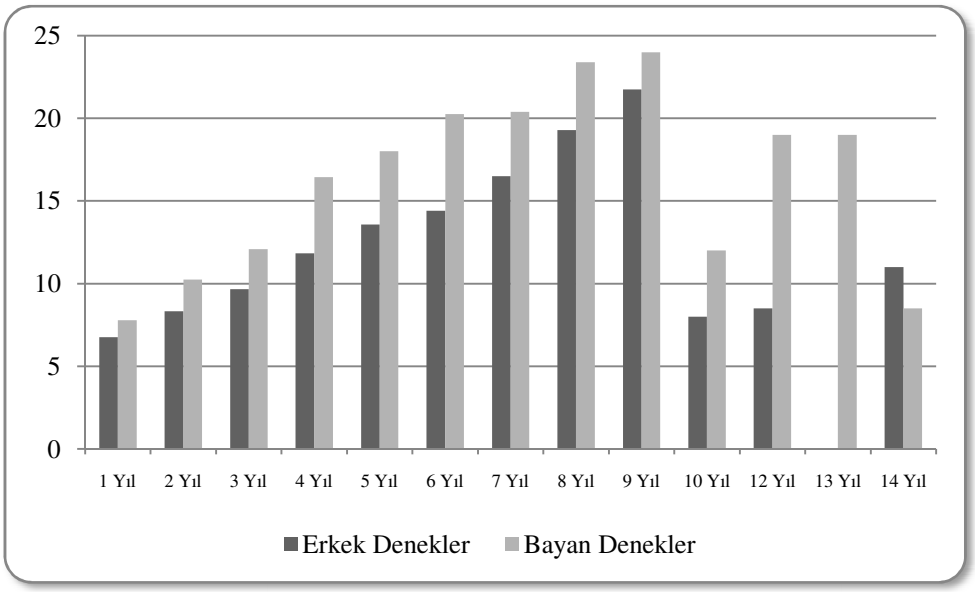
Şekil 4.6: Grup Genelinin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Kişisel Başarı Alt Ölçeğinden Aldıkları Puanların Aritmetiksel Sonuçları

Şekil 4.6'ya göre; genel grubun Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Kişisel Başarı Alt Ölçeği'nden aldıkları puanların alanda çalışma yıllarına göre değişmediği, alanda çalışma yıllarındaki artışın puanlarda belirgin bir artış veya azalma meydana getirmediği ve puanların ortalama olarak 22 ile 27 arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 4.3: Grup Genelinin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların İstatistikleri

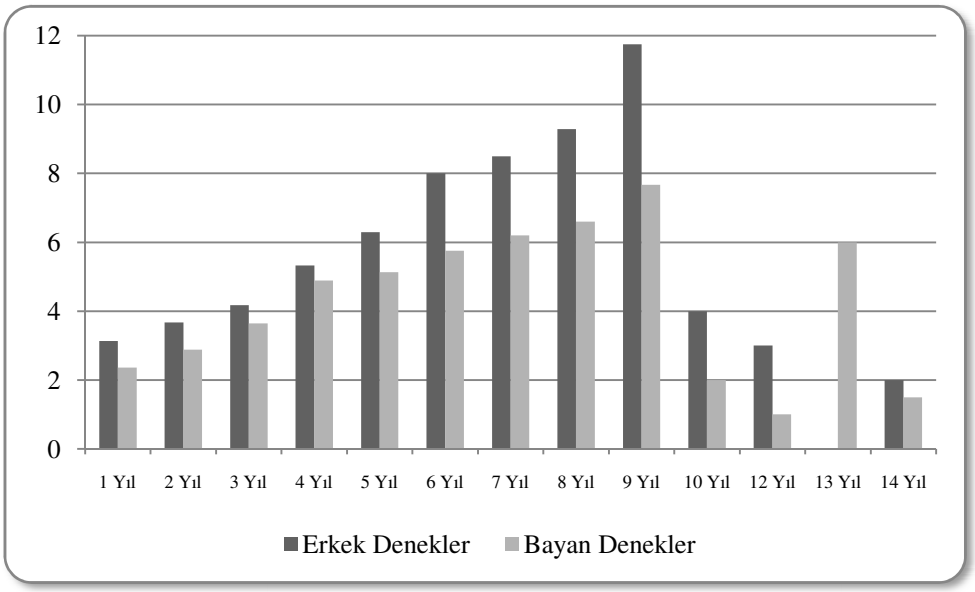
	N	En Düşük	En Yüksek	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Tükenme Puanı	131	0	30	13,83	7,206
Duyarsızlaşma Puanı	131	0	15	5,08	3,251
Kişisel Başarı Puanı	131	15	29	23,65	2,502

Tablo 4.3'te tüm deneklerin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin alt ölçeklerinden aldıkları en düşük ve en yüksek puanlar ile bu puanların ortalamaları ve standart sapmaları görülmektedir.



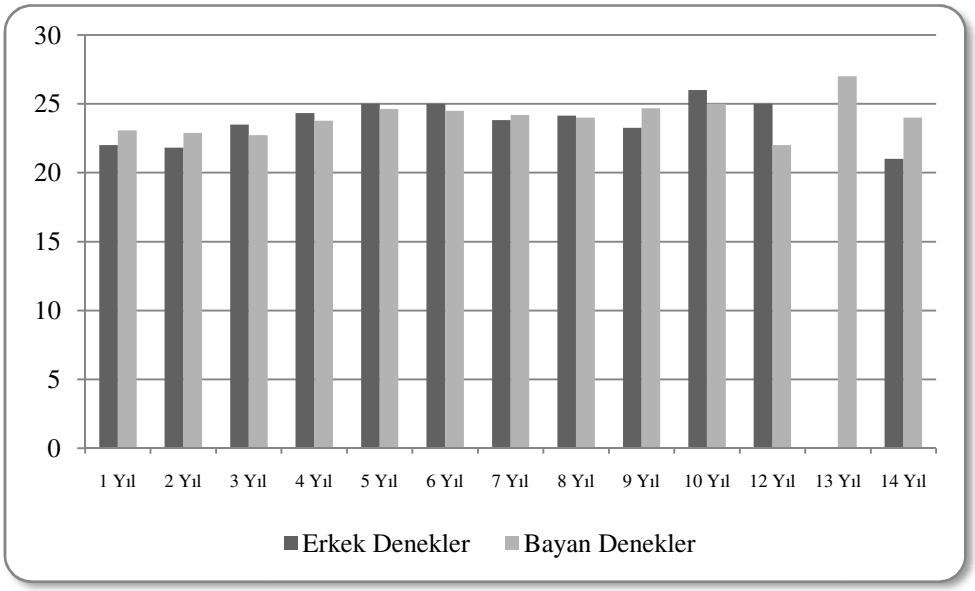
Şekil 4.7: Erkek ve Bayan Deneklerin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Duygusal Tükenme Alt Ölçeğinden Aldıkları Puanların Karşılaştırmalı Aritmetiksel Sonuçları

Şekil 4.7'ye göre; alanda çalışma yılları arttıkça hem erkek, hem de bayan deneklerin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Duygusal Tükenme Alt Ölçeği'nden aldıkları puanların ilk 10 yıla kadar düzenli olarak arttığı, 10. yıldan sonra ise düzensiz olarak azalma ve artma olduğu görülmektedir. Yine şekle göre bayan deneklerin erkek deneklerden her yıl için daha fazla puan aldıkları; sadece alanda 14 yıl çalışanlar içerisinde erkek deneklerin bayan deneklerden daha fazla puan aldıkları görülmektedir. Alanda 13 yıl çalışmış erkek deneğe ise rastlanmamıştır.



Şekil 4.8: Erkek ve Bayan Deneklerin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Duyarsızlaşma Alt Ölçeğinden Aldıkları Puanların Karşılaştırmalı Aritmetiksel Sonuçları

Şekil 4.8'e göre; alanda çalışma yılları arttıkça hem erkek, hem de bayan deneklerin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Duyarsızlaşma Alt Ölçeği'nden aldıkları puanların ilk 10 yıla kadar düzenli olarak arttığı, 10. yıldan sonra ise düzensiz olarak azalma ve artma olduğu görülmektedir. Şekil 12'nin aksine, erkek deneklerin bayan deneklerden her yıl için daha fazla puan aldıkları görülmektedir. Alanda 13 yıl çalışmış erkek deneğe ise rastlanmamıştır.



Şekil 4.9: Erkek ve Bayan Deneklerin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Kişisel Başarı Alt Ölçeğinden Aldıkları Puanların Karşılaştırmalı Aritmetiksel Sonuçları

Şekil 4.9'a göre; hem erkek deneklerin, hem de bayan deneklerin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Kişisel Başarı Alt Ölçeği'nden aldıkları puanların alanda çalışma yıllarına göre değişmediği, alanda çalışma yıllarındaki artışın puanlarda belirgin bir artış veya azalma meydana getirmediği ve puanların ortalama olarak 22 ile 27 arasında olduğu görülmektedir. Şekle göre alanda 13 yıl çalışmış erkek deneğe rastlanmamıştır.

Tablo 4.4: Cinsiyet Değişkenine Göre Maslach Tükenmişlik Envateri'nin Alt Ölçeklerinden Alınan Puanların İstatistikleri

		N	En Düşük	En Yüksek	Ortalama	Standart Sapma
Erkek	Duygusal Tükenme Puanı	59	0	28	12,83	6,468
	Duyarsızlaşma Puanı	59	0	15	6,15	3,438
	Kişisel Başarı Puanı	59	15	29	23,66	2,643
Bayan	Duygusal Tükenme Puanı	72	0	30	14,65	7,706
	Duyarsızlaşma Puanı	72	0	11	4,21	2,823
	Kişisel Başarı Puanı	72	17	29	23,64	2,399

Tablo 4.4'te erkek ve bayan deneklerin karşılaştırmalı olarak Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin alt ölçeklerinden aldıkları en düşük ve en yüksek puanlar ile bu puanların ortalamaları ve standart sapmaları görülmektedir.

Tablo 4.5: Grup Genelinin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Aritmetiksel Sonuçları

Alanda Çalışma Yılları		N	En Düşük	En Yüksek	Toplam	Ortalama	Standart Sapma
1 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	22	0	14	163	7,41	3,838
	Duyarsızlaşma Puanı	22	0	7	58	2,64	2,083
	Kişisel Başarı Puanı	22	15	27	499	22,68	3,061
2 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	14	4	12	132	9,43	2,138
	Duyarsızlaşma Puanı	14	0	6	45	3,21	1,847
	Kişisel Başarı Puanı	14	19	26	314	22,43	2,311
3 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	17	1	25	191	11,24	6,437
	Duyarsızlaşma Puanı	17	0	9	65	3,82	2,921
	Kişisel Başarı Puanı	17	20	25	391	23,00	1,696
4 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	15	0	26	219	14,60	8,846
	Duyarsızlaşma Puanı	15	1	9	76	5,07	2,631
	Kişisel Başarı Puanı	15	21	27	360	24,00	2,171
5 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	15	6	26	239	15,93	6,964
	Duyarsızlaşma Puanı	15	2	9	85	5,67	2,440
	Kişisel Başarı Puanı	15	21	28	372	24,80	2,077
6 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	9	9	24	153	17,00	4,472
	Duyarsızlaşma Puanı	9	2	10	63	7,00	2,693
	Kişisel Başarı Puanı	9	21	27	223	24,78	2,333
7 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	11	9	29	201	18,27	5,729
	Duyarsızlaşma Puanı	11	3	11	82	7,45	2,697
	Kişisel Başarı Puanı	11	17	29	264	24,00	3,924
8 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	12	14	30	252	21,00	4,824
	Duyarsızlaşma Puanı	12	4	13	98	8,17	2,443
	Kişisel Başarı Puanı	12	22	26	289	24,08	1,621
9 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	7	19	30	159	22,71	4,572
	Duyarsızlaşma Puanı	7	5	15	70	10,00	3,109
	Kişisel Başarı Puanı	7	22	26	167	23,86	1,464
10 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	2	8	12	20	10,00	2,828
	Duyarsızlaşma Puanı	2	2	4	6	3,00	1,414
	Kişisel Başarı Puanı	2	25	26	51	25,50	,707
12 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	3	7	19	36	12,00	6,245
	Duyarsızlaşma Puanı	3	1	3	7	2,33	1,155
	Kişisel Başarı Puanı	3	22	25	72	24,00	1,732
13 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	1	19	19	19	19,00	-
	Duyarsızlaşma Puanı	1	6	6	6	6,00	-
	Kişisel Başarı Puanı	1	27	27	27	27,00	-
14 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	3	6	11	28	9,33	2,887
	Duyarsızlaşma Puanı	3	0	3	5	1,67	1,528
	Kişisel Başarı Puanı	3	21	27	69	23,00	3,464

Tablo 4.5'te alanda çalışma yılları değişkenine göre gruplanmış tüm deneklerin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin alt ölçeklerinden aldıkları en düşük ve en yüksek puanlar ile bu puanların toplamı, ortalamaları ve standart sapmaları görülmektedir.

Tablo 4.6: Erkek Deneklerin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Aritmetiksel Sonuçları

Alanda Çalışma Yılları		N	En Düşük	En Yüksek	Toplam	Ortalama	Standart Sapma
1 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	8	0	11	54	6,75	3,808
	Duyarsızlaşma Puanı	8	0	7	25	3,13	2,588
	Kişisel Başarı Puanı	8	15	27	176	22,00	3,854
2 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	6	4	10	50	8,33	2,251
	Duyarsızlaşma Puanı	6	1	6	22	3,67	1,862
	Kişisel Başarı Puanı	6	19	26	131	21,83	2,483
3 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	6	2	15	58	9,67	5,007
	Duyarsızlaşma Puanı	6	2	9	25	4,17	2,639
	Kişisel Başarı Puanı	6	21	25	141	23,50	1,643
4 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	6	0	20	71	11,83	8,085
	Duyarsızlaşma Puanı	6	2	9	32	5,33	2,944
	Kişisel Başarı Puanı	6	21	27	146	24,33	2,066
5 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	7	6	22	95	13,57	7,091
	Duyarsızlaşma Puanı	7	4	9	44	6,29	2,563
	Kişisel Başarı Puanı	7	21	28	175	25,00	2,160
6 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	5	9	18	72	14,40	3,578
	Duyarsızlaşma Puanı	5	6	10	40	8,00	1,871
	Kişisel Başarı Puanı	5	21	27	125	25,00	2,449
7 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	6	11	21	99	16,50	3,782
	Duyarsızlaşma Puanı	6	6	11	51	8,50	2,074
	Kişisel Başarı Puanı	6	17	29	143	23,83	3,869
8 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	7	14	25	135	19,29	4,271
	Duyarsızlaşma Puanı	7	7	13	65	9,29	2,059
	Kişisel Başarı Puanı	7	22	26	169	24,14	1,773
9 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	4	19	28	87	21,75	4,272
	Duyarsızlaşma Puanı	4	9	15	47	11,75	2,500
	Kişisel Başarı Puanı	4	22	25	93	23,25	1,258
10 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	1	8	8	8	8,00	-
	Duyarsızlaşma Puanı	1	4	4	4	4,00	-
	Kişisel Başarı Puanı	1	26	26	26	26,00	-
12 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	2	7	10	17	8,50	2,121
	Duyarsızlaşma Puanı	2	3	3	6	3,00	0,000
	Kişisel Başarı Puanı	2	25	25	50	25,00	0,000
14 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	1	11	11	11	11,00	-
	Duyarsızlaşma Puanı	1	2	2	2	2,00	-
	Kişisel Başarı Puanı	1	21	21	21	21,00	-

Tablo 4.6'da alanda çalışma yılları değişkenine göre gruplanmış erkek deneklerin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin alt ölçeklerinden aldıkları en düşük ve en yüksek puanlar ile bu puanların toplamı, ortalamaları ve standart sapmaları görülmektedir.

Tablo 4.7: Bayan Deneklerin Alanda Çalışma Yılları Değişkenine Göre Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanların Aritmetiksel Sonuçları

Alanda Çalışma Yılları		N	En Düşük	En Yüksek	Toplam	Ortalama	Standart Sapma
1 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	14	1	14	109	7,79	3,945
	Duyarsızlaşma Puanı	14	0	5	33	2,36	1,781
	Kişisel Başarı Puanı	14	18	26	323	23,07	2,586
2 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	8	7	12	82	10,25	1,753
	Duyarsızlaşma Puanı	8	0	5	23	2,88	1,885
	Kişisel Başarı Puanı	8	19	26	183	22,88	2,232
3 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	11	1	25	133	12,09	7,176
	Duyarsızlaşma Puanı	11	0	9	40	3,64	3,171
	Kişisel Başarı Puanı	11	20	25	250	22,73	1,737
4 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	9	0	26	148	16,44	9,302
	Duyarsızlaşma Puanı	9	1	8	44	4,89	2,571
	Kişisel Başarı Puanı	9	21	27	214	23,78	2,333
5 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	8	9	26	144	18,00	6,590
	Duyarsızlaşma Puanı	8	2	9	41	5,13	2,357
	Kişisel Başarı Puanı	8	21	28	197	24,63	2,134
6 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	4	17	24	81	20,25	3,304
	Duyarsızlaşma Puanı	4	2	9	23	5,75	3,304
	Kişisel Başarı Puanı	4	21	27	98	24,50	2,517
7 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	5	9	29	102	20,40	7,335
	Duyarsızlaşma Puanı	5	3	11	31	6,20	3,033
	Kişisel Başarı Puanı	5	17	29	121	24,20	4,438
8 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	5	18	30	117	23,40	4,930
	Duyarsızlaşma Puanı	5	4	10	33	6,60	2,191
	Kişisel Başarı Puanı	5	22	26	120	24,00	1,581
9 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	3	19	30	72	24,00	5,568
	Duyarsızlaşma Puanı	3	5	9	23	7,67	2,309
	Kişisel Başarı Puanı	3	23	26	74	24,67	1,528
10 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	1	12	12	12	12,00	-
	Duyarsızlaşma Puanı	1	2	2	2	2,00	-
	Kişisel Başarı Puanı	1	25	25	25	25,00	-
12 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	1	19	19	19	19,00	-
	Duyarsızlaşma Puanı	1	1	1	1	1,00	-
	Kişisel Başarı Puanı	1	22	22	22	22,00	-
13 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	1	19	19	19	19,00	-
	Duyarsızlaşma Puanı	1	6	6	6	6,00	-
	Kişisel Başarı Puanı	1	27	27	27	27,00	-
14 Yıl	Duygusal Tükenme Puanı	2	6	11	17	8,50	3,536
	Duyarsızlaşma Puanı	2	0	3	3	1,50	2,121
	Kişisel Başarı Puanı	2	21	27	48	24,00	4,243

Tablo 4.7'de alanda çalışma yılları değişkenine göre gruplanmış bayan deneklerin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin alt ölçeklerinden aldıkları en düşük ve en yüksek puanlar ile bu puanların toplamı, ortalamaları ve standart sapmaları görülmektedir.

4.2 Çözümleyici İstatistikler

Tablo 4.8: Alanda Çalışma Yılları Değişkeni ile Yaş Değişkeni Arasındaki İlişki

		Yaş	Alanda Çalışma Zamanı
Yaş	Pearson Korelasyonu	1	,819**
	Anlamlılık	,	,000
	N	131	131
Alanda Çalışma Yılları	Pearson Korelasyonu	,819**	1
	Anlamlılık	,000	,
	N	131	131

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (Tek yönlü).

Tablo 4.8'de yer alan Pearson Korelasyon Analizi sonucuna göre yaş ile alanda çalışma yılları değişkenleri arasında pozitif bir korelasyon vardır (r=.819; P < .01). Çıkan korelasyon sonucuna göre alanda çalışma yılları değişkeni arttıkça veya azaldıkça, yaş değişkeni de aynı yönde artmakta veya azalmaktadır.

Tablo 4.9: Alanda Çalışma Yılları Değişkeni ile Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçekleri Arasındaki Korelasyon Sonuçları

		Alanda Çalışma Yılları	Duygusal Tükenme Puanı	Duyarsızlaşma Puanı	Kişisel Başarı Puanı
Alanda Çalışma Yılları	Pearson Korelasyonu	1	,434**	,363**	,218**
	Anlamlılık (Tek Yönlü)	,	,000	,000	,006
	N	131	131	131	131
Duygusal Tükenme Puanı	Pearson Korelasyonu	,434**	1	,671**	,097
	Anlamlılık (Tek Yönlü)	,000	,	,000	,134
	N	131	131	131	131
Duyarsızlaşma Puanı	Pearson Korelasyonu	,363**	,671**	1	,082
	Anlamlılık (Tek Yönlü)	,000	,000	,	,175
	N	131	131	131	131
Kişisel Başarı Puanı	Pearson Korelasyonu	,218**	,097	,082	1
	Anlamlılık (Tek Yönlü)	,006	,134	,175	,
	N	131	131	131	131

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (Tek yönlü).

Tablo 4.9'da alanda çalışma yılları değişkeni ile Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin alt ölçekleri arasındaki ilişkiyi incelemek için yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonuçları görülmektedir. Çıkan sonuçlara göre alanda çalışma yılları değişkeni ile duygusal tükenme alt ölçeği (r=.434), duyarsızlaşma alt ölçeği (r=.363) ve kişisel başarı alt ölçeği (r=.218) arasında ileri derecede anlamlı bir ilişki

vardır (P < .01). Yani deneklerin alanda çalışma yılları artınca veya azalınca alt ölçeklerden alınan puanlar da aynı yönde değişmektedir.

Alt ölçeklerden elde edilen verilerin birbirleriyle olan ilişkilerine bakıldığında ise duygusal tükenme alt ölçeği (r=.434) ile duyarsızlaşma (r=.363) alt ölçeği arasında pozitif yönde anlamlı bir korelasyonun olduğu görülmektedir (P < .01). Kişisel başarı alt ölçeği (r=.218) ile diğer alt ölçekler arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlanamamıştır (P > .05). Yani duygusal tükenme alt ölçeği puanı arttıkça veya azaldıkça duyarsızlaşma puanı da aynı yönde değişmektedir. Fakat bu artma veya azalma, kişisel başarı alt ölçeğinden alınan puanları etkilememektedir.

Tablo 4.10: Alanda Çalışma Yılları Değişkeni ile Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçekleri Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

		Kareler Toplamı	df	Ortalamaların Karesi	F	Anlamlılık
Duygusal Tükenme Puanı	Gruplar arası	2202,944	4	550,736	15,260	,000
	Grup içi	4547,362	126	36,090		
	Toplam	6750,305	130			
Duyarsızlaşma Puanı	Gruplar arası	389,163	4	97,291	12,446	,000
	Grup içi	984,914	126	7,817		
	Toplam	1374,076	130			
Kişisel Başarı Puanı	Gruplar arası	78,711	4	19,678	3,373	,012
	Grup içi	735,137	126	5,834		
	Toplam	813,847	130			

Tablo 4.10'da yer alan alanda çalışma yılları değişkeni ile Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin alt ölçekleri arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonuçlarına göre; örneklem, alanda çalışma yılları değişkenine göre gruplandırıldığında duygusal tükenme alt ölçeği (F=15,260; P < .01), duyarsızlaşma alt ölçeği (F=12,446; P < .01) ve kişisel başarı alt ölçeğinden (F=3,373; P < .05) elde edilen sonuçların anlamlı olduğu görülmektedir.

Tablo 4.9'da yer alan Pearson Koreleasyon Analizi sonuçlarına göre; alanda çalışma yılları değiştikçe, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin alt ölçeklerinden alınan puanların da aynı yönde değiştiği sonucuna varılmaktadır. Tablo 4.10'da yer alan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonuçlarına göre ise örneklem, alanda çalışma yılları değişkenine göre gruplaştırıldığında, bu değişkenin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt ölçeklerinden elde edilen verileri istatistiksel olarak

anlamlı biçimde etkilediği sonucuna varılmıştır. Sonuç olarak alanda çalışma yılları değişkeni ile Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin alt ölçekleri arasındaki ilişkiyi incelemek için yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonuçları ile bu analizi desteklemek için oluşturulan Pearson Korelasyon Analizi sonuçları tutarlılık göstermiştir.

Tablo 4.11: Cinsiyet Değişkenine Göre Alanda Çalışma Yılları Değişkeni ile Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçekleri Arasındaki Korelasyon Sonuçları (Erkek)

		Alanda Çalışma Zamanı	Duygusal Tükenme Puanı	Duyarsızlaşma Puanı	Kişisel Başarı Puanı
Alanda Çalışma Zamanı	Pearson Korelasyonu	1	,467**	,434**	,214
	Anlamlılık (Tek Yönlü)	,	,000	,000	,052
	N	59	59	59	59
Duygusal Tükenme Puanı	Pearson Korelasyonu	,467**	1	,659**	,026
	Anlamlılık (Tek Yönlü)	,000	,	,000	,423
	N	59	59	59	59
Duyarsızlaşma Puanı	Pearson Korelasyonu	,434**	,659**	1	,099
	Anlamlılık (Tek Yönlü)	,000	,000	,	,228
	N	59	59	59	59
Kişisel Başarı Puanı	Pearson Korelasyonu	,214	,026	,099	1
	Anlamlılık (Tek Yönlü)	,052	,423	,228	,
	N	59	59	59	59

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (Tek yönlü).

Tablo 4.11'deki Pearson Korelasyon Analizi sonuçlarına göre; erkek denekler yönünden, alanda çalışma yılları değişkeni ile duygusal tükenme alt ölçeği (r=.467) ve duyarsızlaşma alt ölçeğinden (r=.434) elde edilen veriler arasında pozitif yönde anlamlı bir korelasyon bulunmuştur (P < .01) Alanda çalışma yılları değişkeni ile kişisel başarı alt ölçeğinden (r=.214) elde edilen veriler arasında ise bir anlamlılığa rastlanmamıştır (P > .05) Yani alanda çalışma yılları değiştikçe duygusal tükenme alt ölçeği ile duyarsızlaşma alt ölçeğinden alınan puanlar da aynı yönde değişmekte; kişisel başarı alt ölçeğinden alınan puanları ise etkilememektedir.

Erkek deneklerin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin alt ölçeklerinden elde edilen verilerin birbirleriyle olan ilişkilerine bakıldığında ise duygusal tükenme alt ölçeği (r=.467) ile duyarsızlaşma (r=.434) alt ölçeği arasında pozitif yönde anlamlı bir korelasyonun olduğu görülmektedir (P < .01). Kişisel başarı alt ölçeği (r=.214) ile diğer alt ölçekler arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır (P > .05). Yani duygusal tükenme alt ölçeği puanı arttıkça veya azaldıkça duyarsızlaşma puanı da aynı

yönde değişmektedir. Fakat bu artma veya azalma, kişisel başarı alt ölçeğinden alınan puanları etkilememektedir.

Tablo 4.12: Cinsiyet Değişkenine Göre Alanda Çalışma Yılları Değişkeni ile Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçekleri Arasındaki Korelasyon Sonuçları (Bayan)

		Alanda Çalışma Zamanı	Duygusal Tükenme Puanı	Duyarsızlaşma Puanı	Kişisel Başarı Puanı
Alanda Çalışma Zamanı	Pearson Korelasyonu	1	,446**	,272*	,225*
	Anlamlılık (Tek Yönlü)	,	,000	,010	,029
	N	72	72	72	72
Duygusal Tükenme Puanı	Pearson Korelasyonu	,446**	1	,848**	,155
	Anlamlılık (Tek Yönlü)	,000	,	,000	,096
	N	72	72	72	72
Duyarsızlaşma Puanı	Pearson Korelasyonu	,272*	,848**	1	,069
	Anlamlılık (Tek Yönlü)	,010	,000	,	,281
	N	72	72	72	72
Kişisel Başarı Puanı	Pearson Korelasyonu	,225*	,155	,069	1
	Anlamlılık (Tek Yönlü)	,029	,096	,281	,
	N	72	72	72	72

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır (Tek yönlü).

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (Tek yönlü).

Tablo 4.12'de yer alan Pearson Korelasyon Analizi sonuçlarına göre; bayan denekler yönünden, alanda çalışma yılları değişkeni ile duygusal tükenme alt ölçeği (r=.446; P < .01), duyarsızlaşma alt ölçeği (r=.272; P < .05) ve kişisel başarı alt ölçeğinden (r=.225; P < .05) elde edilen veriler arasında pozitif yönde anlamlı bir korelasyon bulunmuştur. Yani alanda çalışma yılları değiştikçe tüm alt ölçeklerden elde edilen puanlar da aynı yönde değişmektedir.

Bayan deneklerin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin alt ölçeklerinden elde edilen verilerin birbirleriyle olan ilişkilerine bakıldığında ise duygusal tükenme alt ölçeği (r=.446) ile duyarsızlaşma (r=.272) alt ölçeği arasında pozitif yönde anlamlı bir korelasyonun olduğu görülmektedir (P < .01). Kişisel başarı alt ölçeği (r=.225) ile diğer alt ölçekler arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır (P > .05). Yani duygusal tükenme alt ölçeği puanı arttıkça veya azaldıkça duyarsızlaşma puanı da aynı yönde değişmektedir. Fakat bu artma veya azalma, kişisel başarı alt ölçeğinden alınan puanları etkilememektedir.

Tablo 4.13: Cinsiyet Değişkenine Göre Alanda Çalışma Yılları Değişkeninin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçekleri Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları (Erkek)

		Kareler Toplamı	df	Ortalamaların Karesi	F	Anlamlılık
Duygusal Tükenme Puanı	Gruplar arası	839,370	4	209,843	7,140	,000
	Grup içi	1586,935	54	29,388		
	Toplam	2426,305	58			
Duyarsızlaşma Puanı	Gruplar arası	251,028	4	62,757	7,798	,000
	Grup içi	434,599	54	8,048		
	Toplam	685,627	58			
Kişisel Başarı Puanı	Gruplar arası	54,306	4	13,576	2,089	,095
	Grup içi	350,915	54	6,498		
	Toplam	405,220	58			

Tablo 4.13'te yer alan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonuçlarına göre; erkekler yönünden, alanda çalışma yılları değişkenine göre oluşturulan gruplar ile Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin duygusal tükenme alt ölçeği (F=7,140) ve duyarsızlaşma alt ölçeğinden (F=7,798) elde edilen veriler arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır ($P < .01$). Alanda çalışma yıllarına göre oluşturulan gruplar ile kişisel başarı alt ölçeğinden (F=2,089) elde edilen veriler arasında ise herhangi bir anlamlılık bulgulanmamıştır ($P > .05$).

Tablo 4.14: Cinsiyet Değişkenine Göre Alanda Çalışma Yılları Değişkeninin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçekleri Açısından Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları (Bayan)

		Kareler Toplamı	df	Ortalamaların Karesi	F	Anlamlılık
Duygusal Tükenme Puanı	Gruplar arası	1600,617	4	400,154	10,250	,000
	Grup içi	2615,702	67	39,040		
	Toplam	4216,319	71			
Duyarsızlaşma Puanı	Gruplar arası	116,248	4	29,062	4,331	,004
	Grup içi	449,627	67	6,711		
	Toplam	565,875	71			
Kişisel Başarı Puanı	Gruplar arası	33,285	4	8,321	1,485	,216
	Grup içi	375,326	67	5,602		
	Toplam	408,611	71			

Tablo 4.14'te yer alan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonuçlarına göre; bayanlar yönünden, alanda çalışma yılları değişkenine göre oluşturulan gruplar ile Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin duygusal tükenme alt ölçeği (F=10,250) ve

duyarsızlaşma alt ölçeğinden (F=4,331) elde edilen veriler arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır (P < .01). Alanda çalışma yıllarına göre oluşturulan gruplar ile kişisel başarı alt ölçeğinden (F=1,485) elde edilen veriler arasında ise herhangi bir anlamlılığa rastlanmamıştır (P > .05).

Tablo 4.15: Cinsiyet Değişkenine Göre Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Alınan Puanların Karşılaştırılması için yapılan Bağımsız Değişkenli t Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata Ortalaması
Duygusal Tükenme Puanı	Erkek	59	12,83	6,468	,842
	Bayan	72	14,65	7,706	,908
Duyarsızlaşma Puanı	Erkek	59	6,15	3,438	,448
	Bayan	72	4,21	2,823	,333
Kişisel Başarı Puanı	Erkek	59	23,66	2,643	,344
	Bayan	72	23,64	2,399	,283

Tablo 4.15'de erkek ve bayan deneklerin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nden aldıkları puanların her bir alt ölçek için ortalaması, standart sapması ve standart hata ortalaması verilmiştir. Buna göre erkek deneklerin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin duygusal tükenme alt ölçeğinden aldıkları puanların ortalaması 12,83 (SS=6,468), duyarsızlaşma alt ölçeğinden aldıkları puanların ortalaması 6,15 (SS=3,438), kişisel başarı alt ölçeğinden aldıkları puanların ortalaması ise 23,66 (SS=2,643) şeklinde bulunmuştur.

Bayan deneklerin ise Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin duygusal tükenme alt ölçeğinden aldıkları puanların ortalaması 14,65 (SS=7,706), duyarsızlaşma alt ölçeğinden aldıkları puanların ortalaması 4,21 (SS=2,823), kişisel başarı alt ölçeğinden aldıkları puanların ortalaması da 23,64 (SS=2,399) olarak hesaplanmıştır.

Tablo 4.16: t Testi Sonuçları

		Varyans Eşitliği için Levene Testi Sonuçları		Ortalama Eşitliği için t Testi Sonuçları						
		F	Anlamlılık	t	df	Anlamlılık	Ortalama Farklılıkları	Standart Hata Farkları	95% Güvenilirlikle Fark Aralıkları	
									En Düşük	En Yüksek
Duygusal Tükenme Puanı	Eşit Varyans varsayılarak	2,99	,086	-1,45	129	,151	-1,82	1,260	-4,315	,671
	Eşit Varyans varsayılmayarak			-1,47	128,9	,144	-1,82	1,238	-4,273	,628
Duyarsızlaşma Puanı	Eşit Varyans varsayılarak	3,38	,068	3,555	129	,001	1,94	,547	,862	3,026
	Eşit Varyans varsayılmayarak			3,486	111,9	,001	1,94	,558	,839	3,049
Kişisel Başarı Puanı	Eşit Varyans varsayılarak	,257	,613	,050	129	,960	,02	,441	-,851	,895
	Eşit Varyans varsayılmayarak			,050	118,6	,960	,02	,445	-,860	,904

Tablo 4.16'da yer alan bağımsız değişkenli t Testi sonuçlarına göre; cinsiyet değişkeni temel alındığında, erkek deneklerin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin duygusal tükenme alt ölçeğinden elde ettikleri puanlar ile bayan deneklerin elde ettikleri puanlar arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır (F=2,99; t=-1,45; P > .05). Duyarsızlaşma alt ölçeğinden elde edilen puanlar arasında ise anlamlı bir ilişki bulgulanmıştır (F=3,38; t=3,555; P < .01). Kişisel başarı alt ölçeğine bakıldığında ise erkek deneklerin elde ettikleri puanlar ile bayan deneklerin elde ettikleri puanlar arasında yine anlamlı bir sonuca ulaşılamamıştır (F=.257; t=.050; P > .05).

BÖLÜM V
SONUÇ VE TARTIŞMA

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

Bu araştırmada özel eğitim sektöründe çalışan bireysel eğitimcilerin tükenmişlik düzeyleri saptanmaya çalışılmış ve İstanbul'un çeşitli ilçelerinden rastgele seçilmiş Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde en az bir sene çalışan psikolojik danışmanlık ve rehberlik ile psikoloji bölümü mezunu 131 bireysel eğitimciden oluşan örneklem grubu, araştırmanın kapsamına dahil edilmiştir.

Araştırmada, araştırmacı tarafından, araştırmanın değişkenlerine yönelik demografik bilgilerin saptanabilmesi için hazırlanmış "Kişisel Bilgi Formu" ile geçerliği ve güvenirliği çeşitli araştırmacılar tarafından çeşitli yöntemlerle ispatlanmış; tükenmişlik düzeyini üç alt ölçek (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı) ile belirleyen "Maslach Tükenmişlik Envanteri" kullanılmıştır.

Kuramsal temel olarak seçilen Maslach Tükenmişlik Modeli çerçevesinde araştırmanın değişkenleri alanda çalışma yılları ve cinsiyet ile sınırlı tutulmuş; medeni durum, sosyo-ekonomik düzey, sosyo-kültürel düzey, örgütsel yapı ve benzeri bireysel ve örgütsel farklılıkları ortaya çıkaran tüm faktörler, araştırma kapsamı dışında bırakılmıştır.

Çalışmanın hipotezlerine yönelik bağımsız değişkenler olarak belirlenen bireysel eğitimcilerin cinsiyet ve özel eğitim alanında çalışma yıllarının, bağımlı değişken olan tükenmişlik düzeylerine (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı) etkisi, deneklerden alınan veriler doğrultusunda ileri istatistik teknikleri kullanılarak tanımlayıcı istatistikler ve çözümleyici istatistikler olmak üzere iki başlık altında incelenmiştir.

Elde edilen istatistiki verilere göre araştırmaya katılan 131 deneğin %45'ini erkek bireysel eğitimciler, %55'ini ise bayan bireysel eğitimciler oluşturmuştur (bkz.

Şekil 4.1). Örneklemin büyük bir çoğunluğunun 26-30 yaş arasında olan deneklerden oluştuğu; geri kalanının 21-25 ile 31-35 yaş aralığında olduğu; çok azının ise 36-40 ile 41 ve yukarı yaş aralığında yer aldığı görülmektedir (bkz. Şekil 4.2). Alanda çalışma yıllarına bakıldığında ise örneklem grubunun genellikle 1-9 yıldır alanda aktif olarak çalışan deneklerden oluştuğu; 10 yıl ve daha fazla çalışan denek sayısının ise az olduğu görülmektedir (bkz. Şekil 4.3). Araştırmaya katılan erkek deneklerin yaş ortalamasının 29,63 (en düşük 22, en yüksek 42), bayan deneklerin yaş ortalamasının 28,60 (en düşük 21, en yüksek 44), grup genelinin ise yaş ortalamasının 29,06 (SS=4,711) olduğu görülmektedir. Yine araştırmaya katılan erkek deneklerin alanda çalışma yıl ortalamasının 5,24 (en düşük 1, en yüksek 14), bayan deneklerin alanda çalışma yıl ortalamasının 4,56 (en düşük 1, en yüksek 14), grup genelinin ise alanda çalışma yıl ortalamasının 4,86 (SS=3,205) olduğu görülmektedir (bkz. Tablo 4.1 ve Tablo 4.2). Ortaya çıkan bu bulgulara göre araştırma sonuçlarının 24-34 yaş aralığında olan ve alanda 2-8 yıl aralığında çalışan bireysel eğitimcilere hitap ettiği söylenebilir.

Maslach Tükenmişlik Envanteri'nden deneklerin aldıkları ham puanlara bakıldığında ise erkek deneklerin duygusal tükenme alt ölçeğinden ortalama 12,83 (en düşük 0, en yüksek 28), duyarsızlaşma alt ölçeğinden ortalama 6,15 (en düşük 0, en yüksek 15), kişisel başarı alt ölçeğinden ise ortalama 23,66 (en düşük 15, en yüksek 29); buna karşılık bayan deneklerin duygusal tükenme alt ölçeğinden ortalama 14,65 (en düşük 0, en yüksek 30), duyarsızlaşma alt ölçeğinden ortalama 4,21 (en düşük 0, en yüksek 11), kişisel başarı alt ölçeğinden ise ortalama 23,64 (en düşük 17, en yüksek 29) puan aldıkları görülmektedir (bkz. Tablo 4.4). Grup geneline bakıldığında ise deneklerin duygusal tükenme alt ölçeğinden ortalama 13,83 (SS=7,206), duyarsızlaşma alt ölçeğinden ortalama 5,08 (SS=3,251), kişisel başarı alt ölçeğinden ise ortalama 23,65 (SS= 2,502) puan aldıkları sonucu çıkmıştır (bkz. Tablo 4.3).

Deneklerin alanda çalışma yılları ile yaş değişkenleri arasındaki ilişkiye bakıldığında, her iki değişkenin de arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu; yaş değişkini arttıkça veya azaldıkça alanda çalışma yılları değişkeninin de aynı yönde değiştiği bulgusu elde edilmiştir. Bu sonuca göre araştırmanın hipotezleri doğrultusunda yaş değişkeni ele alınarak yapılabilecek ileri istatistiksel yöntemlerine başvurulmamıştır (bkz. Tablo 4.8).

Alanda çalışma yılları değişkeni ile Maslack Tükenmişlik Envanteri'nin alt ölçekleri arasındaki ilişkiye bakıldığında; örneklem, araştırmanın hipotezleri doğrultusunda alanda çalışma yılları değişkenine göre gruplandırılmış ve alanda çalışma yılları değişkeni ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucu elde edilmiştir. Hipotezi desteklemek için yapılmış bir diğer istatistiksel analize göre ise, alanda çalışma yılları değişkeni ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri arasında yine anlamlı bir ilişkinin olduğu; fakat bağımlı değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkileri açısından yalnızca duygusal tükenme düzeyi ile duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir sonuca rastlandığı, kişisel başarı düzeyi ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir sonuca rastlanamadığı bulgulanmıştır (bkz. Tablo 4.9 ve Tablo 4.10). Bu bilgiler ışığında deneklerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin, alanda çalışma yıllarıyla doğrusal yönde arttığı veya azaldığı; fakat bu artma veya azalmanın, bağımlı değişkenler açısından deneklerin kişisel başarı düzeylerini etkilemediği yorumu yapılabilir.

Bu açıklamalardan sonra, araştırmanın alanda çalışma yılları değişkenine göre oluşturulan hipotezlerinden "bireysel eğitimcilerin duygusal tükenmişlik düzeyleri, alanda çalışma yıllarıyla ilişkili olarak doğrusal yönde artar" ve "bireysel eğitimcilerin duyarsızlaşma düzeyleri, alanda çalışma yıllarıyla ilişkili olarak doğrusal yönde artar" ifadeleri, her iki istatistiksel yöntemle doğrulanmıştır. Fakat "bireysel eğitimcilerin kişisel başarı düzeyleri, alanda çalışma yıllarıyla ilişkili olarak doğrusal yönde azalır" hipotezi, yapılan istatistiksel analizlere göre arttığı yönünde bir sonuç elde edildiği için doğrulanmamıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri'ne göre bir bireyin tükenmişlik sendromu yaşadığından söz edebilmek için duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutundan yüksek, kişisel başarı boyutundan ise düşük puan alması gerekmektedir. Bu çalışmaya göre yapılan istatistiksel değerlendirmeler sonucunda ise bireyler, alanda çalışma yılları arttıkça duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarından yükselen puanlar almışlardır. Yani alanda çalışma yılları arttıkça kişisel başarı boyutunda ters yönde bir azalma meydana gelmemiştir.

Deneklerin alanda çalışma yılları arttıkça Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin de doğrusal yönde yükselmesi, yıllar geçtikçe tükenmişlik düzeylerinde bir artmanın yaşandığı şeklinde yorumlanabilir.

Yıllar geçtikçe deneklerin kişisel başarı düzeylerinde meydana gelen artış ise, hizmet sundukları engelli bireylere harcanan emeklerinin karşılığında aldıkları olumlu geribildirimler ve bunun sonucunda yaşadıkları tatmin duygusu ile açıklanabilir.

Ek bilgi olarak alanda çalışma yılları bakımından gruplar, cinsiyetlerine göre ayrıştırıldıklarında ise bayanlardan elde edilen verilerin grup geneline uyduğu, erkeklerden elde edilen verilerin ise grup geneline uymadığı görülmektedir (bkz. Tablo 4.11 ve Tablo 4.12). Aynı değişkenlerle yapılan bir diğer istatistiksel yöntemde ise erkekler ve bayanlardan elde edilen verilerin anlamlılığı paralellik göstermiştir (bkz. Tablo 4.13 ve Tablo 4.14).

Cinsiyet değişkenine göre, erkek bireysel eğitimciler ile bayan bireysel eğitimcilerin Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında ise; bayan deneklerin erkek deneklerden duygusal tükenme boyutundan daha yüksek puanlar aldıkları, fakat aradaki bu farkın istatistiksel boyutta bir anlamlılık oluşturmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Sonuçlara göre erkek deneklerin bayan deneklerden daha fazla duyarsızlaşma puanları almış olmaları ise istatistiksel açıdan bir anlamlılık oluşturmuştur. Yine erkek denekler ile bayan deneklerin kişisel başarı boyutundan birbirlerine yakın puan almış olmaları, istatistiksel yönden bir anlamlılık sağlamamıştır. Kısaca yapılan istatistiksel analizler sonucunda, duyarsızlaşma boyutu açısından erkek deneklerin bayan deneklerden daha yüksek seviyede oldukları, duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutları yönünden ise her iki grup arasında anlamlı bir farkın ortaya çıkmadığı bulgulanmıştır (bkz. Tablo 4.15 ve Tablo 4.16).

Yapılan bu açıklamalar doğrultusunda, araştırmanın cinsiyet değişkenine göre oluşturulan hipotezlerinden "bayan bireysel eğitimcilerin duygusal tükenmişlik düzeyleri, erkek bireysel eğitimcilerin duygusal tükenmişlik düzeylerinden yüksektir" ve "bayan bireysel eğitimcilerin kişisel başarı düzeyleri, erkek bireysel eğitimcilerin kişisel başarı düzeylerinden düşüktür" ifadeleri, yapılan istatistiksel analizlere göre doğrulanmamıştır. "Bayan bireysel eğitimcilerin duyarsızlaşma düzeyleri, erkek bireysel eğitimcilerin duyarsızlaşma düzeylerinden yüksektir" hipotezinde ise tersine bir sonuç çıkmış ve bu hipotez de istatistiksel analizler açısından doğrulanmamıştır.

Araştırma öncesinde ortaya atılan hipotezlere göre bayan deneklerin erkek deneklerden daha fazla tükenmişlik sendromu yaşayacakları öngörülmüş; fakat her iki grubun tükenmişlik düzeyleri arasında bir fark olmadığı sonucuna rastlanmıştır. Aradaki fark sadece duyarsızlaşma boyutunda ortaya çıkmış ve erkek deneklerin bayan deneklere oranla daha fazla duyarsızlaşma yaşadıkları bulgulanmıştır.

Genel olarak araştırma sonuçlarına göre, alanda çalışma yılları değişkeni açısından yıllar geçtikçe, bireysel eğitimcilerin tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinde de bir artmanın olduğu söylenebilir. Mutlak bir tükenmişlikten söz edebilmek için duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın yüksek, kişisel başarının ise düşük düzeyde olması gerekmektedir. Yine de tükenmişliğin en önemli boyutu olarak kabul edilen duygusal tükenmenin yıllar geçtikçe yükselerek arttığı sonucuna dayanarak, deneklerin tükenmişlik düzeylerinde de bir artmanın olduğu yorumu yapılabilir. Çıkan bu sonuçlar, Friedman ve Lotan'ın (1985), Friedman'ın (1991), Frank ve McKenzie'in (1993), Mills ve Huebner'in (1998), Çokluk'un (1999), Oruç'un (2007) çalışmalarıyla tutarlılık göstermiş; Schwab ve Iwanicki'nin (1982), Briesse ve arkadaşlarının (1988), Girgin'in (1995), Özmen'in (2001), çalışmalarıyla tutarlılık göstermemiştir.

Cinsiyet değişkeni açısından ise hem erkeklerin hem de bayanların tükenmişlik düzeyleri arasında belirgin bir farklılığa rastlanmadığı; ortaya çıkan tek farkın ise duyarsızlaşma boyutunda ve erkek denekler lehine yüksek olduğu gözlenmiştir. Bu sonuca dayanarak da erkeklerin hizmet verdikleri insanlara veya diğer çalışma arkadaşlarına karşı bayanlara oranla daha fazla duyarsızlaştıkları yorumu yapılabilir. Cinsiyet değişkenine göre çıkan bu sonuçlar ise, Girgin'in (1995), Gökçekan ve Özer'in (1999), Oruç'un (2007) çalışmalarıyla tutarlılık göstermiş; Schwab ve Iwanicki'nin (1982), Friedman'ın (1991), Baysal'ın (1995), Tümkaya'nın (1996), Akçamete ve arkadaşlarının (1998), Özmen'in (2001), Urfalı Aksoy'un (2007) çalışmalarıyla tutarlılık göstermemiştir.

Son yılların en önemli sosyal ve mesleki problemlerinden biri olarak görülen tükenmişlik sendromunun ortaya çıkardığı olumsuzlukları en aza indirgeyebilmek için bireylere, örgütlere ve yapılan bu çalışmanın bundan sonra yapılacak olan geniş kapsamlı çalışmalara temel oluşturacağı düşünülerek ileriki yıllarda yapılacak araştırmalara birtakım önerilerde bulunmak faydalı olacaktır.

Tükenmişlik yaşayan bireyler için; kendilerini tekrar değerlendirmeleri ve umutlu bir düşünce tarzı geliştirmeleri, kendilerine ulaşılabilir hedefler belirlemeleri, mizah kullanmaları, sabretmeleri, sosyal destek alanlarına önem vermeleri, iç huzuruna sahip olmaya çalışmaları, dengeli yemek yeme ve egzersiz alışkanlıkları edinmeleri, düzenli tatile çıkmaları, rahatlama ve nefes egzersizleri yapmaları gibi öneriler getirilebilir (Medeiros ve Prochaska, 1988: 113; Raquepaw ve Miller, 1989: 35; Messina, 1982: 26-34).

Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerine getirilebilecek örgütsel öneriler ise; iş yükünün hafifletilmesi, günlük yapılan seans sayısının azaltılması, seans aralarındaki molaların yeterli uzunlukta olması, haftalık iş günü sayısının 5.5'tan 5'e indirilmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, işteki monotonluğu azaltmak için kurum içi aktivitelere ağırlık verilmesi, eğitimci maaşlarının belirlenmesinde adaletli davranılması, hizmet sunulan insanlarla karşılaşılabilecek problemleri azaltmaya yönelik çalışmalar yapılması, hizmet içi eğitimlere ağırlık verilmesi, eğitimcilere tükenmişlikle baş edebilme veya tükenmişliği önlemeye yönelik seminer ve eğitimlerin hazırlanması şeklinde sıralanabilir.

İleride yapılacak çalışmalara getirilebilecek öneriler ise aşağıda maddeler halinde sıralanmıştır:

- Aynı araştırma, aynı şartlarda ve aynı değişkenlerle, henüz yeni gelişmekte olan özel eğitim sektörünün daha köklü hale gelmesiyle birlikte alanda çalışma yılları artmış tecrübeli denek sayısı arttırılarak ileriki yıllarda yeniden yapılabilir. Böylece yapılacak araştırma sonucunda, Maslach'ın (1982) çalışanlarda ilk tükenmişliğin kariyerlerinin ilk yıllarında meydana geldiği, çalışanların alanda çalışma yılları arttıkça olgunlaşma ve tecrübeyle paralel olarak daha az tükenme belirtileri gösterdikleri, kısaca bir çan eğrisi modeli çıkabileceği görüşü doğrulanabilir.
- Yaşanan bu tükenmişliğin nedenlerini ortaya çıkarabilecek bağımsız değişkenler, hem bireysel hem örgütsel faktörler temel alınarak arttırılabilir.
- Özel Eğitim alanında çalışan psikolojik danışmanlık ve rehberlik ile psikoloji mezunu bireysel eğitimciler, çalıştıkları özür gruplarına göre ayrıştırılarak, her bir gruptan elde edilen tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılabileceği araştırmalar yapılabilir.

- Özel eğitim sektöründe çalışan tüm bireysel eğitimcileri kapsayan bir çalışma yapılarak, meslekler arasında tükenmişlik düzeyleri bakımından ortaya çıkabilecek farklar bulgulanabilir.
- Özel eğitim alanında çalışan psikolojik danışmanlık ve rehberlik ile psikoloji bölümü mezunu bireysel eğitimcilerle diğer alanlarda çalışan psikolojik danışmanlık ve rehberlik ile psikoloji bölümü mezunu çalışanların tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılacağı araştırmalar yapılabilir.
- Özel eğitim alanında çalışan bireysel eğitimcilerle diğer alanlarda çalışan ve farklı mesleklere sahip çalışanların tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılacağı araştırmalar yapılabilir.
- Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin 5'li likert tipine göre bir norm çalışması, özel eğitim sektöründe çalışan bireysel eğitimciler üzerinde yapılabilir.
- Tükenmişliğe etki eden ve tükenmişlik ile iç içe bulunan değişkenleri de ölçen psikolojik envanterler, Maslack Tükenmişlik Envanteri ile birlikte uygulanarak yapılacak araştırmalardan daha geniş ve betimleyici sonuçlar elde edilebilir.

KAYNAKÇA

573 sayılı K.H.K. (1997). "T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim Hizmetleri Yönetmeliği", 30.05.1997, Erişim Tarihi: 05.11.2007, <http://orgm.meb.gov.tr/mevzuat/573.htm>.

Akçamete, G., Kaner, S., Sucuoğlu, B. (1998). "Engelli ve Normal Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Karşılaştırılmalı Olarak İncelenmesi", *"Ergonomi ve Yaşam Kalitesi" VI. Ergonomi Kongresi (27-29 Mayıs)*, Ankara Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, No. 622.

Akçamete, G., Kaner, S., Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, s. 7.

Akdağ, A. (2006). "Tükenmişlik", 10.11.2006, Erişim Tarihi: 08.10.2007, <http://www.rehabilitasyon.com/index.php?act=showarticles&cid=84&act2=read&aid=1717&p=&v>.

Altuntaş, E. (2003). *Stres Yönetimi*, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, s. 1.

Arık, İ. A. (1996). *Motivasyon ve Heyecana Giriş*, Çantay Kitabevi, İstanbul, s. 242.

Arkonaç, O. (1999). *Açıklamalı Psikiyatri Sözlüğü: İngilizce-Türkçe (Latince)*, Nobel Tıp Kitabevleri, İstanbul, s. 87.

Aytaç, S. (1997). *Çalışma Yaşamında Kariyer; Yönetimi, Planlaması, Geliştirilmesi, Sorunları*, Epsilon Yayıncılık, İstanbul, s. 65-66.

Aytaç, S., Kuşdil, E., Bayram, N., Bilgel, N. (2004). "İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısının Stres Tepkileri Üzerine Etkileri", *XII. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı (27-29 Mayıs)*, Bursa Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, Yönetim Organizasyon A.B.D., s. 184.

Baltaş, A., Baltaş, Z. (2002). *Stres ve Başaçıkma Yolları*, Remzi Kitabevi A.Ş., İstanbul, s. 23-305.

Bandura, A. (1993). "Perceived Self-Efficacy in Cognitive Development and Functioning", *Educational Psychologist*, 28 (2), s. 117-148.

Bandura, A. (1997). "Self-Efficacy", *Harvard Mental Health Letter*, March (1), Vol. 13, No. 9, s. 1-2.

Bandura, A., Locke, E. A. (2003). "Negative Self-Efficacy and Goal Effects Revisited", *Journal of Applied Psychology*, Volume. 71 (1), 87-99.

Banks, S. R., Necco, E. G. (1990). "The Effects of Special Education Category and Type of Training on Job Burnout In Special Education Teachers", *Teacher Education and Special Education*, 13 (3-4), 187-191.

Baysal, A. (1995). "Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Bilgin, N. (2003). *Sosyal Psikoloji Sözlüğü*, Bağlam Yayıncılık, İstanbul, s. 368-369.

Brisse, J. S., Hoover Dempsey, K. V., Bassler, O. C. (1988). "Individual, Stuational Contributors to Teacher Burnout", *Journal of Educational Research*, 82 (2), s. 106-112.

Budak, S. (2000). *Psikoloji Sözlüğü*, Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara, s. 666-778.

Budak, G., Budak, G. (2004). *İşletme Yönetimi*, Barış Yayınları, İzmir, s. 575-613.

Canter, M., Freudenberger, L. (2001). "Herbert J. Freudenberger (1926-1999)", *American Psychologist, APA*, Vol. 56, No. 2, s.1171.

Carr, K. M. (1996). "A Study of Burnout in Mississippi Public School Special Education Teachers", *Dissertation Abstarct International*, 58 (1), 131A.

Cordes, C. L., Dougherty, T. W. (1993). "A Review and An Integration of Research on Job Burnout", Academy of Management Review, Vol. 18, No. 4, s. 623.

Cordes, C. L., Dougherty, T. W., Blum, M. (1997). "Patterns of Burnout Among Managers and Professionals: A Comparison of Models", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 18, s. 691.

Culatta, R. A., Tompkins, J. R. (1999). *Fundamentals of Special Education: What Every Teacher Needs to Know*, Prentice Hall Inc., New Jersey, s. 146-147.

Çam, M. O. (1991). "Hemşirelerde Tükenmişlik (Burnout) Sendromunun Araştırılması", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Çam, M. O. (1992). "Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması", *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları (22-25 Eylül)*, Ankara Hacettepe Üniversitesi VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, s. 155-159.

Çelikkol, A. (2001). *Çağdaş İş Yaşamında Ruh Sağlığı*, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, s. 130.

Çokluk, Ö. (1999). "Zihinsel ve İşitme Engelliler Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerde Tükenmişliğin Kestirilmesi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Demirbaş, A. R. (2006). "Üç Farklı Hastanenin Yöneticilerinin ve Klinikte Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumları", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Densten, I. L. (2001). "Re-Thinking Burnout", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 22, s. 833-834.

Dursun, S. (2000). "Öğretmenlerde Tükenmişlik ile Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordayıcı İlişkilerin İncelenmesi", Yayınlanmamış Bilim Uzmanlık Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rize.

Duygun, T., Sezgin, N. (2003). "Zihinsel Engelli ve Sağlıklı Çocuk Annelerinde Stres Belirtileri, Stresle Başaçıkma Tarzları ve Algılanan Sosyal Desteğin Tükenmişlik Düzeyine Olan Etkisi", *Türk Psikoloji Dergisi*, 18 (52), s. 37-52.

Dworkin, G. A. (1986). *Teacher Burnout in the Public Schools: Structural Causes and Consequences for Children*, State University of New York Press, Albany, s. 25-38.

Edelwich, J. (1980). *Burn-Out: Stages of Disillusionment in The Helping Professions*, Human Sciences Press, New York City, s. 14.

Erden, M., Akman, Y. (2002). *Gelişim ve Öğrenme*, Arkadaş Yayınevi, Ankara, s. 93-99.

Eren, E. (2000). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, s. 276.

Ergin, C. (1992). "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Envanterinin Uyarlanması", *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları (22-25 Eylül)*, Ankara Hacettepe Üniversitesi VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, s. 143-153.

Ergin, C. (1996). "Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normları", *3P Dergisi*, C. 4, S. 1, s. 28-33.

Erikson, E. H. (1968). *Identity: Youth and Crisis*, W. W. Norton & Company, New York, s. 165.

Etzion, D., Eden, D., Lapidot, Y. (1998). "Relief from Job Stressors and Burnout: Reserve Service As a Respite", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 83 (4), Aug 1998, s. 578.

Firth, H., Britton, P. (1989). "Burnout, Absence and Turnover Amongst British Nursing Staff", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 62, s. 55.

Frank A. R., McKenzie, R. (1993). "The Development of Burnout Among Special Educators", *Teacher Education and Special Education*, 16 (2), s. 161-170.

Freudenberger, H. J., Richelson, G. (1981). *Burn-Out: How to Beat The High Cost of Success*, Bantam Boks, Doubleday & Company Inc., New York, s. 6-69.

Friedman, I. A. (1991). "High and Low Burnout Schools: School Culture Aspects of Teacher Burnout", *The Journal of Educational Research*, 88 (5), s. 281-289.

Friedman, I. A., Lotan, J. (1985). "Teacher Burnout in Israel in Elementary Education", *Henrietta Szold Institute: Summary*.

Garman, A. N., Corrigan, P. W., Morris, S. (2002). "Staff Burnout and Patient Satisfaction: Evidence of Relationships at the Care Unit Level", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 7 (3), Jul 2002, s. 235.

Girgin, G. (1995). "İlkokul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi (İzmir İli Kırsal ve Kentsel Yöre Karşılaştırması)", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Golembiewski, R. T., Boudreau¸ G. T., Munzenrider, R. F. (1996). *Global Burnout: A Worldwide Pandemic by the Phase Model*, JAI Press, Greenwich, s. 8.

Gökçekan, Z., Özer, R. (1999). "Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik", *Rize Rehberlik ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü Yayınları*, No. 9, s. 1.

Güler, Z., Öztürk Başpınar, N., Gürbüz, H. (2001). *İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerinde Bir Uygulama*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, No. 1322, Eskişehir Meslek Yüksekokulu Yayınları, No. 10, Eskişehir, s. 2-3.

Gürşimşek, I., Girgin, G. (2000). "İzmir Örnekleminden Okulöncesi Milli Eğitim Bakanlığı'na Bağlı Okullarda Hizmet Veren Öğretmenlerde Görülen Tükenmişlik (Burnout) Düzeyi", *II. Ulusal Öğretmen Yetiştirme Sempozyumu (10-12 Mayıs)*, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Fakültesi, s. 315.

Hellriegel, D., Slocum, J. W., Woodman, R. W. (1983). *Organizational Behavior*, West Pub. Co., St. Paul, s. 488.

Herzberg, F. (1968). "One More Time: How Do You Motivate Employees?", *Harvard Business Review*, Vol. 46, Issue 1, s. 53-62.

Hock, R. R. (1988). "Professional Burnout Among Public School Teachers", *Public Personnel Management*, Vol. 17, No. 2, s. 168-184.

Jackson, S. E., Schwab, R. L., Schuler, R. S. (1986). "Toward an Understanding of The Burnout Phenomenon", *Journal of Applied Psychology*, Nov 1986, 71 (4), s. 630.

Karasar, N. (2001). *Araştırmalarda Rapor Hazırlama*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, s. 34.

Kırlangıç Çam, M. O. (1995). *Tükenmişlik*, Saray Medikal Yayıncılık, İzmir, s. 21-24.

Kümbül, B., Özen Kapız, S., Pazarlıoğlu, M. V. (2001). "Birey-İş Uyumu Açısından İş Doyumu ve Tükenmişlik Etkileşimi, Hemşireler ve Bayan Polisler Üzerinde Yapılan Karşılaştırmalı Bir Uygulama", *VIII. Ulusal Ergonomi Kongresi (25-26 Ekim)*, İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, s. 175.

Lee, R. T., Ashforth, B. E. (1990). "On The Meaning of Maslach's Three Dimensions of Burnout", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 75 (6), Dec 1990, s. 744.

Lee, R. T., Ashforth, B. E. (1993). "A Further Examination of Managerial Burnout, Toward an Integrated Model", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 14, s. 4.

Lewandowski, C. A. (2003). "Organizational Factors Contributing to Worker Frustration: The Precursor to Burnout", *Journal of Sociology and Social Welfare*, Dec 2003, Vol. 30, No. 4, s. 177.

Low, G. S., Cravens, D. W., Grant, K., Moncrief, W. C. (2001). "Antecedents and Consequences of Salesperson Burnout", *European Journal of Marketing*, Vol. 35, No. 5/6, s. 592-602.

Maslach, C. (1982). "Understanding Burnout Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon", *Job, Stress And Burnout*, Sage, s. 29-40.

Maslach, C. (2003). *Burnout: The Cost of Caring*, Malor Books, Cambridge, MA, s. 3-5.

Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*, Consulting Psychologists Press Inc., Palo Alto, CA.

Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, 2, s. 99-113.

Maslach, C., Jackson, S. E. (1984). "Burnout in Organizational Setting", *Applied Social Psychology Annual*, Sage, C. 5, s. 133-153.

Maslach, C., Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout*, Jossey-Bass, San Francisco, CA, s. 17-28.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, s. 398-403.

Medeiros, M. E., Prochaska, J. O. (1988). "Coping Strategies That Psychotherapists Use In Working with Stressful Clients", *Professional Psychology: Research & Practice*, Feb 1988, 19 (1), s. 113.

Meier, S. T. (1983). "Toward a Theory of Burnout", *Human Relations*, Oct. 1983, Vol. 36, No. 10, s. 1.

Meier, S. T. (1984). "The Construct Validity of Burnout", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 57, s. 1.

Messina, J. J. (1982). *Burnout and Stress Management Handbook: Professional Handbook Series*, Kaplan School Supply Inc., Texas, s. 26-34.

Mills, L. B., Huebner, S. E. (1998). "A Prospective Study of Personality Characteristics, Occupational Stressors and Burnout Among School Psychology Practitioners", *Journal of School Psychology*, 36 (1), s. 103-120.

Nantiyok, A., Karabey, C. N. (2005). "İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 19, Sayı: 1.

Organ, D. W., Hamner, W. C. (1982). *Organizational Behavior: An Applied Psychological Approach*, Business Publications Co., Texas, s. 252.

Oruç, S. (2007). "Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Adana İli Örneği)", 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.

Özmen, H. (2001). "Görme Engelliler Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Pines, A., Aronson, E. (1988). *Career Burnout; Causes & Cures*, Free Press, New York, s. 9-33.

Pines, A. M. (2002). "A psychoanalytic-existential Approach to Burnout: Demonstrated in the Cases of a Nurse, a Teacher, and a Manager", *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, Vol. 39 (1), Spr 2002, s. 103-109.

Pines, A. M. (2003). "Occupational Burnout: A Cross-cultural Israeli Jewish-Arab Perspective And Its Implications for Career Counselling", *Career Development International*, Vol. 8, No. 2, s. 97-100.

Posig, M., Kickul, J. (2003). "Extending Our Understanding of Burnout: Test of an Integrated Model in Nonservice Occupations", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 8 (1), Jan 2003, s. 3.

Potter, B. A. (1995). *Preventing Job Burnout: Transforming Work Pressures into Productivity*, Course Technology Crisp, California, s. 1-2, Erişim Tarihi: 26.10.2007, <http://site.ebrary.com/lib/deulibrary/>.

Potter, B. A. (1998). *Overcoming Job Burnout: How to Renew Enthusiasm for Work*, Ronin Publishing, California, s. 6-15.

Pullis, M. (1992). "Analysis of the Occupational Stress of Teachers of the behaviorally disordered: Sources, Effects and Strategies for Coping", *Behavioral Disorders*, 17 (3), s. 191-201.

Raquepaw, J. M., Miller, R. S. (1989). "Psychotherapist Bumout: A Componential Analysis", *Professional Psychology: Research & Practice*, Feb 1989, 20 (1), s. 35.

Richardsen, A. M., Burke, R. J. (1995). "Models of Burnout: Implications for Interventions.", *International Journal of Stress Management*, Vol. 2, No.1, s. 34.

Rowshan, A. (2002). *Stres Yönetimi*, Çev. Cüceloğlu, Ş., Sistem Yayıncılık, İstanbul, s. 11.

Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M. (2005). *Örgütsel Psikoloji*, Alfa Aktuel Basım Yayım Dağıtım, Bursa, s. 297.

Schwab, R. L., Iwanicki, E. F. (1982). "Who Are Our Burned Out Teachers?", *Educational Research Quarterly*, 7 (2), s. 5-17.

Selye, H. (1976). *The Stress of Life (Revised Edition)*, McGraw-Hill, New York.

Shea, C. A. (1990). "The Emotional Exhaustion Aspect of Burnout and Stressors in Resource LD Teachers", *Eric Document Reproduction Services*, No. ED. 322117.

Sılığ, A. (2003). "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.

Silah, M. (2001). *Çalışma Psikolojisi*, Selim Kitabevi Yayınları, Ankara, s. 103-116.

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

Suran, B. G., Sheridan, E. P. (1985). "Management of Burnout Training Psychologists in Professional Life Span Perspectives", *Professional Psychology: Research & Practice*, Dec 1985, 16 (6), s. 741-749.

Swenson, C. E., Donegan, E. (1990). "An Analysis of Burnout Rates Among Special Education Teachers Across Special Day Class Category, Organization and Site Variation", *Dissertation Abstract International*, 51 (5), 1580A.

Taris, T. W., Peeters, M. C. W., Le Blanc, P. M., Schreurs, P. J. G., Schaufeli, W. B. (2001). "From Inequity to Burnout: The Role of Job Stress", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 6 (4), Oct 2001, s. 303-323.

Telman, N., Ünsal, P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*, Epsilon Yayıncılık, İstanbul, s. 12-64.

Torun, A. (1997). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi 2*, Türk Psikologlar Derneği ve Kalder Derneği Ortak Yayını, Ankara, s. 44-47.

Tuğrul, B., Çelik, E. (2002). "Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik", *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt. 2 Sayı. 12, s. 2.

Tümkaya, S. (1996). "Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Urfalı Aksoy, Ş. (2007). "Eskişehir İli Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.

Vinten, G. (1994). "Participant Observation: A Model for Organizational Investigation?", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 9, Issue. 2, s. 30-38, Erişim Tarihi: 22.10.2007, <http://www.emerald-library.com/10.1108/02683949410059299>.

Wright, T. A., Bonett, D. G. (1997). "The Contribution of Burnout to Work Performance", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 18, s. 492.

Yıldırım, F. (1996). "Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Zabel, R., Zabel, M. K. (1984). "Factors in Burnout Among Teachers Expectional Children", *Exceptional Children*, 49 (3), s. 261-263.

EKLER

EK 1: KİŞİSEL BİLGİ FORMU

EK 2: MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ

EK 1

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Cinsiyetiniz : ❒ Bay ❒ Bayan

Yaşınız : ……

Ne Kadar Zamandır Bu İşi Yapıyorsunuz? : ……

EK 2

MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ

Aşağıda belli bazı duyguları ve durumları içeren ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelerde belirtilen duygu ve durumları yaşayıp yaşamadığınızı düşünerek size en uygun olan sıklık sayısını aşağıdaki tabloya bakarak her cümle için en uygun rakamı yazmanız gerekmektedir.

Duyguları Yaşama Sıklığı ve Sayısı				
0	1	2	3	4
Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman

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