

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI

**AVUKATLARDA BAZI DEMOGRAFİK
DEĞİŞKENLERİN TÜKENMİŞLİK, DENETİM ODAĞI
VE İŞ DOYUMU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:
Beyhan Kaplan GÜLER

İstanbul, 2016

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI

**AVUKATLARDA BAZI DEMOGRAFİK
DEĞİŞKENLERİN TÜKENMİŞLİK, DENETİM ODAĞI
VE İŞ DOYUMU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:
Beyhan KAPLAN GÜLER

Öğrenci No:
140790007

Danışman:
Yrd. Doç. Dr. Hüseyin EBADİ

İstanbul, 2016

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Avukatlarda bazı demografik değişkenlerin tükenmişlik, denetim odağı ve iş doyumu üzerindeki etkisi” başlıklı bu çalışmanın; akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerinin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmanın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtirim.

13/04/2016

Aday: Beyhan Kaplan GÜLER



T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

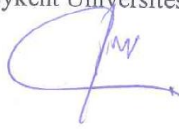
30.4.2016

Enstitümüz *Psikoloji* Anabilim dalı *Klinik Psikoloji* Programı yüksek lisans öğrencilerinden 140790007 numaralı *Beyhan Kaplan GÜLER*'in "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "*Avukatlarda Bazı Demografik Değişkenlerin Denetim Odağı Eğilimi, Tükenmişlik Ve İş Doyumu Düzeyi Üzerindeki Etkisi*" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 19.04.2016 tarih ve 2016/16 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (60) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında oyçokluğu/oybirliği ile *Kabul/Red veya Düzeltme* kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.

DANIŞMAN

Yrd. Doç. Dr. Hüseyin EBADİ
(Beykent Üniversitesi)



ÜYE

Yrd. Doç. Dr. Neslim Güvender DOKSAT
(Beykent Üniversitesi)



ÜYE

Yrd. Doç. Dr. Melek ASTAR
(Fatih Sultan Mehmet Üniversitesi)



ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitimim boyuncaengin bilgilerinden istifade ettiğim, çalışmam da beni yönlendiren Yrd. Doç. Dr. Hüseyin EBADİ'ye, psikoloji alanında yüksek lisans yapmam için beni destekleyen, yola açan, yoluma ışık tutan, mesleki bilgi ve tecrübeleriyle yaşamımın her alanında yanımda olduğunu hissettiren değerli Klinik Psikolog Dr. Tülay Arsu'ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ölçeklerin doldurulmasında ve tezimin hazırlanmasında katkıları olan tüm arkadaşlarıma özellikle Klinik Psikolog Serpil Çınar'a teşekkür ederim.

Tüm hayatım boyunca, sevgiyle ve sabırla alternatifleri göstermekten yılmayan sevgili halam Dilek KAPLAN KOÇ'a, hayallerimin peşimden koşmam için dimdik yanımda duran sevgili halam Nesibe KAPLAN'a, maddi manevi katkılarıyla her türlü sıkıntıda yardıma koşan, var olmamı sağlayan ve varlıklarıyla beni mutlu eden canım annem Meral KAPLAN, canım babam İlhami KAPLAN ve canım abim Süleyman KAPLAN'a çok teşekkür ederim.

Son olarak da hayal ettiklerimi gerçekleştirmem için bana alan açan, destekleyen ve yanımda duran, zorlandığım süreçlerde bana sabırla destek olan ve cesaretlendiren sevgili eşim Tolga Güler'e teşekkür ederim.

BEYHAN KAPLAN GÜLER

Adı-Soyadı : Beyhan KAPLAN GÜLER

Danışmanı : Ass. Prof. Hüseyin EBADİ

Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans, 2016

Alanı : Klinik Psikoloji

Anahtar Kelimeler : İş doyumu, Tükenmişlik, Denetim Odağı, Avukat

ÖZ

AVUKATLARDA BAZI DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERİN TÜKENMİŞLİK, DENETİM ODAĞI VE İŞ DOYUMU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Bu araştırmada, bazı demografik değişkenlerin, avukatlardaki tükenmişlik, iş doyumu düzeyi ve denetim odağı eğilimi üzerindeki etkisi inceleme konusu yapılmıştır. Buna göre, avukatların, yaş, cinsiyet, çalışma biçimi, meslekte geçirdikleri sürenin ve mesleği seçme nedenlerinin tükenmişlik, denetim odağı ve iş doyumu üzerindeki etkisinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmaya Türkiye barolar birliğine kayıtlı toplam 250 avukatın gönüllü olarak katılımı sağlanmıştır. Çalışma verilerinin elde edilmesi amacıyla, avukatların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla kişisel bilgi formu sunulmuştur. Tükenmişlik düzeyini tespit etmek amacıyla Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI), İş Doyumunu ölçmek amacıyla Minnesota İş Doyumu Ölçeği ve denetim odağı eğilimini belirlemek amacıyla, Rotter tarafından 1966'da geliştirilen Rotter İç-Dış Denetim Odağı ölçeği kullanılmıştır. Farklı grup ve verilerin karşılaştırılmasında ve çözümlenmesinde Kruskal Wallis H, Regresyon, Mann Whitney U uygulanmıştır. Bağımlı ve bağımsız değişkenlerin ilişkilerinin incelenmesinde Spearman Korelasyon testi uygulanmıştır. Ölçeklerin geçerlik ve güvenirliği faktör analizi ile test edilmiştir. Avukatların tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleri ile cinsiyet değişkeni arasındaki ilişkide istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Serbest olarak çalışan avukatların, 46-55 yaş arası bireylerin, meslekte 20-30 yıl arası çalışmış olanların tükenmişlik düzeyinin daha az

olduğu saptanmıştır. Avukatların denetim odağı puanları incelendiğinde, kadın avukatların dıştan denetimli erkek avukatların içten denetimli olduğu saptanmıştır. Ayrıca mesleği seçme nedeni adalet duygusuna inanç ve mesleki itibar olan avukatların genel doyum düzeyi yüksek saptanmıştır. Ancak mesleği ailevi sebeplerle tercih edenlerin daha dıştan denetimli oldukları bulgulanmıştır. Ayrıca yaptığımız araştırmada avukatların iş doyum puanları, tükenmişlik leği ve denetim odağı puanlarının birbiriyle ilişkileri de incelenmiştir. Dolayısıyla avukatların iş doyum düzeyleri yükseldikçe, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve dış denetim odağı düzeylerinde azalma olduğu grlmektedir.



Name and Surname : Beyhan KAPLAN GÜLER

Supervisor : Ass. Prof. Hüseyin EBADİ

Degree and Date : Master's degree, 2016

Major : Clinical Psychology

Key Words : Job satisfaction, Burnout, Locus of Control, Lawyer

ABSTRACT

THE IMPACT OF SOME DEMOGRAPHIC VARIABLES TO LAWYER'S BURNOUT, LOCUS OF CONTROL AND JOB SATISFACTION LEVELS

This research aims to determine the impact of demographic variables on burnout levels of lawyer, job satisfaction and tendency of locus of control. The main goal of the thesis is to demonstrate the meaningful diversification in lawyer's burnout levels, level of job satisfaction and tendency of locus of control among lawyer's age, sex, the way of working, the reason to coise the profession and the lenght of service. The subjects of the research are voluntary selected among 250 lawyers who registered with the Bar Association in Turkey. In the research, following tools are used as data collection: Personal Information Form, developed by the researcher; 'Maslach Burnout Scale' in order to quantify the level of burnout in lawyers developed by Maslach and Jackson, 'Minnesota Job Satisfaction Scale' in order to quantify the level of job satisfaction and "Rotter Internal-External Locus of Control Scale" for lawyer in order to assess the tendency of locus of control which is developed by Rotter (1966). In comparing quantitative data, for the difference between two groups Mann Whitney-U Test has been used. In the case of more than 2 groups, for comparing parameters across different groups, the Kruskal Wallis H-Test and Regression Test has been used. Relationship between dependent and independent variables of the research has been tested by Spearman Correlation. The reliability and validity of scale tested by factor analyses.

According to the research results, there is not significant difference in relations of lawyers' burnout and job satisfaction between sex variable. The burnout level was observed less in freelance lawyer, individuals aged 46-55 and the lawyers who have been working for 20-30 years. From the examination of lawyer's focus of control points, men lawyers found to have internal locus of control whilst women have external locus of control. And the lawyers whose reason to choose the profession according to belief of justice and high professional status are found more higher overall satisfaction. On the other hand, the individuals who chose the career because of family reasons are found to have external locus of control. In addition, correlation between job satisfaction, burnout and locus of control also examined in this essay and the data is showed that the higher levels of job satisfaction cause a decrease in emotional exhaustion, depersonalization and external locus of control levels.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

ÖZ.....	iii
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	xiii
SİMGELER LİSTESİ.....	xvi
KISALTMALAR.....	xvii

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.Giriş.....	1
1.1.Araştırmanın Amacı.....	5
1.2.Problem.....	5
1.2.1.Alt Problemler.....	5
1.3.Hipotezler.....	6
1.4.Sayıtlar.....	6
1.5.Sınırlılıklar.....	7
1.6.Araştırmanın Gerekçesi ve Önemi.....	7
1.7.Tanımlar.....	7

İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL TEMELLER VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

1.TÜKENMİŞLİK.....	9
1.1.Tükenmişlik Tanım ve Kavramı.....	9
1.2.Tükenmişliğin Alt Boyutları.....	11
1.2.1.Duygusal Tükenme.....	11

1.2.2.Duyarsızlaşma.....	12
1.2.3.Kişisel Başarı.....	13
1.3.Tükenmişliğin Belirtileri ve Nedenleri.....	13
1.3.1.Tükenmişliğin Belirtileri.....	14
1.3.1.1.Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri.....	14
1.3.1.2.Tükenmişliğin Davranışsal Belirtileri.....	14
1.3.1.3.Tükenmişliğin Psikolojik Belirtileri.....	15
1.3.2.Tükenmişliğin Nedenleri.....	15
1.3.2.1. Bireysel Nedenleri.....	15
1.3.2.1.1. Eğitim.....	15
1.3.2.1.2.Yaş.....	16
1.3.2.1.3. Cinsiyet.....	16
1.3.2.1.4. Medeni Durum.....	17
1.3.2.1.5. Kişilik.....	17
1.3.2.1.6. Bireysel İhtiyaçlar ve Beklentiler.....	18
1.3.2.2. İşle ve Örgütle İlgili Nedenleri.....	19
1.3.2.2.1. Aşırı İş Yüğü.....	19
1.3.2.2.2. Kontrol Eksikliği.....	20
1.3.2.2.3.Yetersiz Ödül.....	20
1.3.2.2.4. Aidiyet Duygusunun Azalması.....	20
1.3.2.2.5. Adaletsizlik.....	20
1.3.2.2.6. Değerlerin Çatışması.....	21
1.4.Tükenmişliğin Evreleri.....	21
1.4.1. Heves ve Hayal Kırıklığı Dönemi.....	21
1.4.2. Durgunlaşma Dönemi.....	21
1.4.3. Engellenme Dönemi.....	22

1.4.4. Apati (Duygusuzlaşma) Dönemi.....	22
1.5. Tükenmişlik Kuramları.....	22
1.5.1. Maslach Tükenmişlik Modeli (Maslach Burnout Inventory)...	22
1.5.2. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli.....	23
1.5.3. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli.....	23
1.5.4. Pines Tükenmişlik Modeli.....	23
1.5.5. Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	24
1.5.6. Meir Tükenmişlik Modeli.....	24
1.6. Tükenmişliğin Sonuçları	24
1.7. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları.....	26
1.8. Tükenmişlikle İlgili Yapılan Çalışmalar.....	27
2. İŞ DOYUMU.....	31
2.1. İş Doyumu Kavramı.....	31
2.2. İş Doyumunun Önemi ve İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	32
2.2.1. İş Doyumunun Önemi.....	32
2.2.2. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler.....	33
2.2.2.1. Bireysel Faktörler.....	33
2.2.2.1.1. Yaş.....	33
2.2.2.1.2. Cinsiyet.....	33

2.2.2.1.3.	Eğitim.....	34	
2.2.2.1.4.	Durum.....	34	Medeni
2.2.2.1.5.	Kişilik.....	34	
2.2.2.1.6.		35	Deneyim
2.2.2.2.Örgütsel	Faktörler.....	35	
2.2.2.2.1.	Ücret.....	36	
2.2.2.2.2.	Koşulları.....	37	Çalışma
2.2.2.2.3.	Niteliği.....	37	İşin
2.2.2.2.4.Yönetici		38	Tutumu
2.3. İş Doyumu İle İlgili Kuramlar		38	
2.3.1.	Kapsam	Teorileri	
2.3.1.1.	Maslow ihtiyaçlar	Hiyerarşisi	
2.3.1.2.	Herzberg'in Çift Faktör	Teorisi	
2.3.1.3.	Alderfer'in	ERG	
2.3.1.4.	McClelland'ın Başarma	İhtiyacı	
2.3.2.		Süreç	
2.3.2.1.Vroom'un	Beklenti	Teorisi	
2.3.2.2.	Adams'ın Denklik	Teorisi	

2.3.2.3. Lawler - Porter Beklenti Teorisi	43
2.4. İş Doyumu Üzerinde Yapılan Çalışmalar	44
3. DENETİM ODAĞI	46
3.1. Denetim Odağı Kavramı	46
3.2. Julian Rotter'in Sosyal Öğrenme Kuramı	47
3.2.1. Davranış	48
3.2.2. Beklenti	48
3.2.3. Psikolojik Durum	48
3.2.4. Pekiştirme Değeri	49
3.3. Denetim Odağını Etkileyen Faktörler	49
3.3.1. Aile Yapısı	49
3.3.2. Yaş	50
3.3.3. Cinsiyet	50
3.3.4. Sosyal Faktörler	50
3.4. Denetim Odağına Göre İçten ve Dıştan Denetimli Bireylerin Özellikleri	51
3.4.1. İçten Denetimli Bireylerin Özellikleri	52
3.4.2. Dıştan Denetimli Bireylerin Özellikleri	52
3.5. Denetim Odağı ve Tükenmişlik	52
3.6. Denetim Odağı ve İş Doyumu	55

3.7. Denetim Odağı Üzerine Yapılan Araştırmalar	
.....	55

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

1.1. Araştırma Modeli.....	58
1.2. Araştırma Evreni ve Örneklemi.....	58
1.3. Veri Toplama Araçları.....	58
1.3.1. Kişisel Bilgi Formu (KBF).....	59
1.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ).....	59
1.3.3. Rotter İç-Dış Denetim Odağı Ölçeği.....	62
1.3.4. Minnesota İş Doyumu Ölçeği.....	65
1.4. Verilerin Toplanması.....	66
1.5. Verilerin İstatiksel Analizi.....	66

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR.....	68
ARAŞTIRMANIN SONUÇLARI.....	90

BEŞİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA, YORUM VE ÖNERİLER

5.1. Tartışma ve Yorum.....	93
5. 2. Öneriler.....	96
KAYNAKÇA.....	97
EKLER.....	106
EK-1: Kişisel Bilgi Formu.....	106
EK-2: Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	108
EK-3: Minnesota İş Doyumu Ölçeği.....	109
EK-4: Rotter İç-Dış Denetim Odağı Ölçeği.....	110
ÖZGEÇMİŞ	113

TABLolar LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 4.1: Araştırmaya Katılan Bireylerin Çeşitli Değişkenlere İlişkin Dağılımı....	68
Tablo.4.2: Bireylerin Tükenmişlik Envanterinin ve Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Gruba Göre Dağılımı.....	69
Tablo.4.3: Bireylerin İç-Dış Denetim Odağı Ölçeğinden Aldıkları Puan Ortalamalarına Göre Grubun Dağılımı.....	70
Tablo 4.4: Bireylerin İş Doyumu Envanterinin ve Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Gruba Göre Dağılımı.....	70
Tablo 4.5: Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Grupların Tükenmişlik Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Mann Whitney U Testi İle Karşılaştırılması.....	71
Tablo 4.6: Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Grupların İç-Dış Denetim Odağı Ölçeğinin Puanları Açısından Mann Whitney U Testi İle Karşılaştırılması.....	72
Tablo 4.7: Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Grupların İş Doyumu Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Mann Whitney U Testi İle Karşılaştırılması.....	72
Tablo 4.8: Bireylerin Yaşlarına Göre Grupların Tükenmişlik Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması.....	73
Tablo 4.9: Bireylerin Yaşlarına Göre Grupların İç-Dış Denetim Odağı Ölçeğinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması.....	74
Tablo 4.10: Bireylerin Yaşlarına Göre Grupların İş Doyumu Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması.....	75

Tablo 4.11: Bireylerin Çalışma Pozisyonlarına Göre Grupların Tükenmişlik Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması.....	76
Tablo 4.12: Bireylerin Çalışma Pozisyonlarına Göre Grupların İç-Dış Denetim Odağı Ölçeğinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması...	77
Tablo 4.13: Bireylerin Çalışma Pozisyonlarına Göre Grupların İş Doyumu Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması.....	78
Tablo 4.14: Bireylerin Hizmet Sürelerine Göre Grupların Tükenmişlik Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması.....	79
Tablo 4.15: Bireylerin Hizmet Sürelerine Göre Grupların İç-Dış Denetim Odağı Ölçeğinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması.....	80
Tablo 4.16: Bireylerin Hizmet Sürelerine Göre Grupların İş Doyumu Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması.....	81
Tablo 4.17: Bireylerin Mesleklerini Seçme Nedenlerine Göre Grupların Tükenmişlik Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması.....	82
Tablo 4.18: Bireylerin Mesleklerini seçme nedenlerine Göre Grupların İç-Dış Denetim Odağı Ölçeğinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması.....	83
Tablo 4.19: Bireylerin Mesleklerini Seçme Nedenlerine Göre Grupların İş Doyumu Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması.....	84

Tablo 4.20: Bireylerin Tükenmişlik Envanterinin Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanlar, İç-Dış Denetim Odağı Ölçeğinden Aldıkları Puanlar İle Bireylerin İş Doyumu Envanterinin ve Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanlar Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	85
Tablo 4.21: Bireylerin Duygusal Tükenme Düzeylerinin Genel Doyum Üzerine Etkisininİncelenmesi.....	87
Tablo 4.22: Bireylerin Duyarsızlaşma Düzeylerinin Genel Doyum Üzerine Etkisinin İncelenmesi.....	87
Tablo 4.23: Bireylerin Kişisel Başarı Hissi Düzeylerinin Genel Doyum Üzerine Etkisininİncelenmesi.....	88
Tablo 4.24: Bireylerin Dış Denetim Odağı Düzeylerinin Genel Doyum Üzerine Etkisinin İncelenmesi	89
Tablo 4.25: Bireylerin Dış Denetim Odağı Düzeylerinin Tükenmişlik Üzerine Etkisinin İncelenmesi.....	89

SİMGELER LİSTESİ

N : Denek sayısı

p : Anlamlılık düzeyi

SS : Standart sapma

X : Ortalama



KISALTMALAR LİSTESİ

MTÖ: Maslach Tükenmişlik Envanteri

MDO: Minnesota Doyum Ölçeği

EE: Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)

DP: Duyarsızlaşma (Depersonalization)

AVK: Avukatlık Kanunu

ERG: Existence, Relatedness, Growth

KBF: Kişisel bilgi formu

RİDDÖ: Rotter İç-Dış Denetim Odağı Ölçeği

ILO: Uluslararası Çalışma Örgütü

SPSS: Statistical Package for Social Sciences

Ss: Sayfa

Bkz: Bakınız

Akt.: Aktaran

diğ. : Diğerleri

vd: ve devamı

ark: arkadaşları

AVK: Avukatlık kanunu

Md: madde

GİRİŞ

İnsan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı meslek gruplarında tükenmişlik düzeyinin artış gösterdiği bilinmektedir. Avukatlık mesleği; adliye personeli, müvekkiller, hakimler ve devlet dairelerinin farklı birimlerinde çalışanlarla sürekli yoğun ilişkiler gerektiren bir meslektir. Ayrıca müvekkillerin haklarını arama sürecinde avukatın rolü ile üstlendiği sorumluluk düzeyinin fazlalığı, buna karşın adli süreçlerdeki aksaklıklar ve uzun adli süreçlerin stres düzeyini arttırması ile birlikte avukatlık, tükenmişlik yaşamaya elverişli meslek grupları arasında sayılmaktadır. Nitekim çağımız; sanayileşmenin arttığı, şehirleşme ve teknolojinin hızla gelişme gösterdiği bir dönem olarak, bireyleri yalnızlığa ve yabancılaşmaya düşürmektedir. Bu nedenle insanlarla sürekli yüz yüze ilişki yürütülmesi gereken mesleklerde çalışma durumu, kaygı ve stres faktörlerini arttırıcı özellik göstermektedir.

Maslach, tükenmişliği; “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom” şeklinde tanımlanmaktadır. (Maslach, Jackson, 1981 akt. Ardic, Polatçı, 2009, 22) Maslach ve Jackson (1986)’nın yapmış olduğu bu tanımda tükenmişlik; iş gereği sürekli olarak diğer insanlarla yüz yüze çalışan kişilerde sıklıkla ortaya çıkan üç bileşenli psikolojik bir sendrom olarak kabul edilmektedir. Bu üç boyut; bireyin kendisini duygusal ve fiziksel olarak tükenmiş hissetmesi ve bitkinlik yaşamaları durumunu ifade eden duygusal tükenme (emotional exhaustion), iş gereği karşılaştığı insanlara ilgi ve saygısını yitirme, aşağılayıcı alaycı bir tutum geliştirme olan duyarsızlaşma (depersonalization) ve mesleğe başlarken sahip olduğu yüksek beklentiler ile idealizmdeki motivasyonun gerçek durumun algılanması ile kişisel başarıda düşme hissi (diminished personal accomplishment) olarak tanımlanmaktadır. (Izgar, 2006, 2)

Dolayısıyla mesleği gereği insanlarla sürekli ilişkisel halde bulunulması gereken işlerde, tükenmişlik baş göstermekte bu durumun sonucu olarak, bireylerin diğer insanlara karşı tükenmişliğin alt boyutu olarak kabul edilen duyarsızlaşma, duygusal yönden tükenme, kişisel başarıda yetersizlik hisleri ortaya çıkmaktadır.

Tükenmişlik sürecinin yaşanmasında, cinsiyet, yaş, mesleki hizmet süresi, mesleği seçme nedeni, çalışma biçimi gibi bazı demografik değişkenlerin de etkisi bulunmaktadır. Nitekim tezimizde yer alan örnek çalışmalarda da aynı şartlarda bulunan bireylerde tükenmişliğin farklı düzeylerde oluştuğunu belirleyen çalışmalara yer verilmiştir. Bu çerçevede, avukatların da bazı demografik değişkenler bağlamında tükenmişlik düzeylerinde farklılaşma olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

Yanı sıra, bir kişilik özelliği olarak denetim odağı bireylerin demografik değişkenlerine göre farklılaşmakta ayrıca bu durum tükenmişlik ve iş doyumu üzerinde de etkisini göstermektedir. Denetim odağı kavramı, bireyin karşısına çıkan yaşam olaylarının nedenlerini kendi davranışları olan içsel faktörlerin sonucuna mı yoksa şans, talih, kader gibi dışsal faktörlerin sonucuna mı bağladığına ilişkin algısıdır. İçten denetimli bireyler, yaşam olayları üzerinde kendi tutum ve davranışlarının kişisel sorumluluğunu benimserken, dıştan denetimli bireyler, yaşam olaylarının kendileri dışındaki güçler tarafından yönlendirildiğine inanmaktadırlar. Nitekim, içten denetimli bireylerin, sorun çözme becerileri, davranışları neticesinde oluşan durumların sorumluluklarını alabilme kapasiteleri yüksek olmakta, buna karşılık dıştan denetimli bireyler, kendilerini tanımada yetersiz, güvensiz, düşük beklenti düzeyine sahip bireyler olmaktadır. (Avcıoğlu, 1995)

Tezimizde incelenen bir diğer konu da avukatların demografik değişkenlerinin iş doyumu üzerinde etkisidir. Nitekim bireyin yetişkinlik döneminde yaşamının üçte biri iş hayatında geçmekte olduğundan, iş yaşamı bireyin yaşamında önemli bir yere sahip olmaktadır. Bireyin bir işe sahip olması maddi kazanç sağlamanın yanında bireyin motivasyonunu artırıcı diğer niteliklere de sahip olmalıdır. Zira çalışma ekonomik kazancın yanı sıra bireyin manevi tatmin sağlama araçlarından da biridir. (Külahçı, 1991)

Bu nedenle bireyin maddi kazanımları yanı sıra işini sevmesi ve ilgi duyması, kendisini yaratıcı hissetmesi, özel hayatına zaman ayırabilecek düzeyde yoğunluk içermesi, yeterliliğine uygun sorumluluklar edinmesi, kararlara katılabilme ve terfi imkanlarının olması önem arz etmektedir.

Hackman ve Oldham (1975), iş doyumunu “çalışanların işinden duyduğu mutluluk” olarak tanımlarken, çalışanın işinde mutlu olma ve doyum bulma derecesi, Locke ve Henne’e göre; “bir kimsenin işini veya tecrübesini değerlendirmesi sonucunda oluşan zevkli veya olumlu hisleri, işyerindeki işe ilişkin deneyimleri ve işe atfettiği değerlerinin yarattığı duygusal hoşnutluk durumu” olarak tanımlamaktadır.(Dinler, 2010,11-13)

Dolayısıyla bireyin çalışma ortamını oluşturan fiziksel koşulların uygun olmaması, yönetici ile çatışma, rol belirsizliği, zaman ve sorumluluk sınırlarının çizilmemiş olması gibi yönetim problemleri, bireyin iş doyumsuzluğuna yol açmaktadır. Bu durum nihayetinde çalışan bireyin verimliliğinde azalma ve tükenmişlik düzeyinin artmasına neden olmaktadır. Yüksek stres riski altında bulunan meslek gruplarından biri de yukarıda anlatılan nedenlerle avukatlık mesleği olmaktadır. Avukatlık Kanunu md.1 avukatlık mesleği tanımında; “Avukat, yargının kurucu unsurlarından olan bağımsız savunmayı serbestçe temsil eder.” demektedir. Avukatlık mesleği, hakimler ve savcılar, müvekkiller, kamu görevlilerin ile kolektif çalışmayı gerektiren serbest bir kamu mesleğidir. Bu nedenle bir avukatın mesleğini icra ederken, bireysel faktörlerle oluşan hatalarını ne derece kabul edebildiği ve bireysel hatalarının sorumluluğunu ne derece üstlenebildiği, bulunduğu önemli pozisyon sebebiyle birçok kişiyi doğrudan etkilemektedir. Zira hukuk, adaleti ve kamu düzenini sağlamak amacıyla getirilmiş, toplumsal yaşama düzenidir. Bireylerin hak ve özgürlüklerinin sınırlarını, toplumsal düzeni sağlamak amacıyla en yararlı şekilde işleten hukuk düzeninde, avukatların uygulamadaki sorumlulukları yadsınamaz boyuttur. Avukatlık Kanunu md.2’ye göre; “Avukatlığın amacı; hukuki münasebetlerin düzenlenmesini, her türlü hukuki mesele ve anlaşmazlıkların adalet ve hakkaniyete uygun olarak çözümlenmesini ve hukuk kurallarının tam olarak uygulanmasını, her derecede yargı organları, hakemler, resmi ve özel kişi, kurul ve kurumlar nezdinde sağlamaktır.” devamında ise “Yargı organları, emniyet makamları, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile kamu iktisadi teşebbüsleri, özel ve kamuya ait bankalar, noterler, sigorta şirketleri ve vakıflar avukatlara görevlerinin yerine getirilmesinde yardımcı olmak zorundadır.” demektedir. Bu kanun maddesinin düzenlenmesi dahi, avukatların delillerin toplanması ve dava sürecinin yürütülmesinde işinin gereği birçok kişiyle ilişkisellik içinde olduğunun ispatını oluşturmaktadır. Avukat, hem serbest meslek erbabı gibi ekonomik kazancını

düşünmek hem de kamu görevi yaptığını göz ardı etmeden çalışmakla yükümlüdür. Bu durum avukatlık mesleğini diğer mesleklerden ayıran önemli bir unsur içermektedir. Avukatlık mesleğinin icra edilmesi, kamu hizmeti vasfından dolayı belirli kural ve ilkeler ile sınırlandırılmıştır. Zira doktorların Hipokrat yemini gibi Avukatlar da mesleğe girişlerinde; "Hukuka, ahlaka, mesleğin onuruna ve kurallarına uygun davranacağıma namusum ve vicdanım üzerine ant içerim." şeklinde yemin ederek cübbelerini giymeye hak kazanmaktadırlar. Ayrıca hızla değişen ve yenilenen kanunların takibi, müvekkillerin yüksek beklentileri, hakimlerin iş yükü dolayısıyla dava süreçlerinin uzaması ve işlerin yürütülmesindeki gecikmeler avukatların yaşadıkları sorunlardan sadece bazılarına örnek teşkil etmektedir.

Avukatlık Kanunu md. 59'a göre, avukatlar mesleği icra ederken yapmış oldukları işlemlerden dolayı iddianamenin yazılmasından sonra direkt olarak ağır ceza mahkemesinde yargılanmaktadırlar. Geçmiş dönemlerde hasta-doktor ilişkilerinden doğan malpraktis davaları basına yansırken, son dönemlerde müvekkilleri tarafından dava edilen ve bu nedenle ağır ceza mahkemelerinde yargılanan avukatların sayıları giderek artmaktadır. Yukarıda da ifade edildiği gibi, müvekkillerin adli bir vakaya karışmış olmalarından dolayı yaşadıkları stresi birebir avukatlara yansıtmaları hatta kimi durumlarda çıkan sonuçları avukatların başarısızlığına bağlamaları, kendi sorumluluklarını üstlenmek istemedikleri olaylarda avukattan bilgi gizlemeleri, avukatların müvekkillerinden ve karşı taraftan tehdit alması, çalışanlar arası ve yönetici avukatlarla yaşanan sorunlar yahut özel şirketlerde çalışan avukatların hukuk mezunu olmayan şirket yöneticileri tarafından gerçekçi olmayan hedeflere yönlendirilmeleri, son yıllarda avukatların meslek hayatında zorlayıcı, ilişkiselliğe bağlı yaşanan zorluklara örnekler teşkil etmektedir. Yapılan literatür taramasında, tükenmişlik, denetim odağı ve iş doyumunun daha ziyade sağlık ve eğitim sektöründe çalışanlar üzerinde yapıldığı görülmüştür. Avukatlık mesleği de bu sayılan sektörler kadar sosyal ilişkilerin kurulduğu insanlarla yüz yüze çalışma gerektiren meslek gruplarından biri olmakla birlikte literatürde hukuk sektöründe yeterli araştırma bulunmamaktadır. Bu nedenle çalışmamızda, avukatların bazı demografik değişkenlerinin tükenmişlik, iş doyumu ve denetim odağı eğilimi üzerindeki etkisi inceleme konusu yapılarak literatüre bu alanda değerli bir veri sağlamak amaçlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

1.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın konusu avukatların denetim odağı, tükenmişlik sendromu ve iş doyumunu incelemektedir. Bu çalışmada avukatlardaki bazı demografik değişkenlerin (yaş, cinsiyet, meslekteki hizmet süresi, mesleği seçme nedeni ve çalışma şeklinin) tükenmişlik düzeyi, denetim odağı eğilimi ve iş doyumunu düzeyi üzerindeki etkisi inceleme konusu yapılarak, avukatların tükenmişlik düzeyi, denetim odağı eğilimi ve iş doyumunu düzeylerinin bazı demografik değişkenlerle arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlanmaktadır.

1.2. Problem

Çalışmanın genel amacına ulaşmak için araştırılan genel problemler:

1. Avukatlardaki bazı demografik değişkenler tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir fark oluşturmakta mıdır?
2. Avukatlardaki bazı demografik değişkenler denetim odağı puanı üzerinde anlamlı bir fark oluşturmakta mıdır?
3. Avukatlardaki bazı demografik değişkenler iş doyumunu üzerinde anlamlı bir fark oluşturmakta mıdır?
4. Avukatların iş doyumunu, tükenmişlik ve denetim odağı eğilimi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

1.2.1. Alt Problemler

1. Avukatların yaş, cinsiyet, meslekteki hizmet süresi, mesleği seçme nedeni ve çalışma şeklinin tükenmişlik düzeyine etkisi açısından anlamlı bir fark var mıdır?

2. Avukatlarda yaş, cinsiyet, meslekteki hizmet süresi, mesleği seçme nedeni ve çalışma şeklinin denetim odağı puanına etkisi açısından anlamlı bir fark var mıdır?
3. Avukatlarda yaş, cinsiyet, meslekteki hizmet süresi, mesleği seçme nedeni ve çalışma şeklinin iş doyumu etkisi açısından anlamlı bir fark var mıdır?

1.3. Hipotezler

Araştırmanın problemlerinden yola çıkarak hipotezler aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

1. Avukatlarda demografik değişkenlerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.
2. Avukatlarda demografik değişkenlerin denetim odağı eğilimi arasında anlamlı bir fark vardır.
3. Avukatlarda demografik değişkenlerin iş doyumu düzeyi arasında anlamlı bir fark vardır.
4. Avukatların iş doyumu, tükenmişlik ve denetim odağı eğilimi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

1.4. Sayıtlar

1. Araştırmanın örneklem grubunun evreni temsil ettiği varsayılmıştır.
2. Araştırmaya katılan avukatların, Kişisel Bilgi Formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Rotter iç-dış denetim odağı ölçeği ve Minnesota İş Doyumu Ölçeği'nde yer alan soruları gerçek durumlarını yansıtacak şekilde cevap verdikleri varsayılmıştır.
3. Araştırmada kullanılan Kişisel Bilgi Formu'nun katılımcıların sosyodemografik özelliklerini; Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin katılımcıların tükenmişlik düzeylerini, Rotter iç-dış denetim odağı ölçeğinin denetim odağı eğilimini, Minnesota İş Doyumu Ölçeğinin ise katılımcıların iş doyumu düzeyini ölçtüğü varsayılmıştır.

1.5. Sınırlılıklar

1. Araştırma 2015 yılında Türkiye Barolar Birliğine kayıtlı, meslekte en az 5 yıl görev yapmış, 250 avukattan toplanan veriler ile sınırlıdır.
2. Araştırma; avukatların tükenmişlik, denetim odağı, iş doyumu düzeyleri üzerine etkisi olabileceği düşünülen yaş, cinsiyet, meslekteki hizmet süresi, mesleği seçme nedeni ve çalışma şekli bağımsız değişkenleri ile sınırlıdır.
3. Katılımcıların tükenmişlik düzeyleri Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin ölçtüğü özellikler ile sınırlıdır.
4. Katılımcıların denetim odağı eğilimi puanı Rotter iç-dış Denetim Odağı Ölçeği'nin ölçtüğü özellikler ile sınırlıdır.
5. Katılımcıların iş doyumu düzeyleri Minnesota İş Doyumu Ölçeği'nin ölçtüğü özelliklerle sınırlıdır.

1.6. Araştırmanın Gerekçesi ve Önemi

Avukatlık mesleği; adliye personeli, müvekkiller, hakimler ve devlet dairelerinin farklı birimlerinde çalışanlarla sürekli yoğun ilişkiler gerektiren bir meslektir. Yardım mesleklerinin bir çoğunda çalışma koşullarının, bireysel ve sosyal faktörlerin bir sonucu olarak, bireyde idealizm, enerji ve motivasyonda giderek azalma ile artan bir tükenmişlik ve iş doyumsuzluğunda gözlemlenmektedir. Bu nedenle çalışmamızda, avukatların bazı demografik değişkenlerinin tükenmişlik, iş doyumu ve denetim odağı eğilimi üzerindeki etkisi inceleme konusu yapılarak literatüre bu alanda değerli bir veri sağlamak amaçlanmıştır.

1.7. Tanımlar

Bu araştırmada incelenen kavramlar “Tükenmişlik” ve “Denetim Odağı” ve İş Doyumu“ kavramlarıdır. Bunların ise tanımı aşağıda verilmektedir.

Tükenmişlik: Tükenmişlik, enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı talepler sebebiyle yavaş yavaş yıpranmak ya da yorulmaktır. (Çokluk, 2003, 111).

Denetim Odağı: Kişinin kendisini etkileyen tüm olayları kendi yetenek, özellik ve davranışlarının sonuçları yada kendisi dışındaki güçlerin sonuçları olarak algılama eğiliminde olmasıdır.

İş doyumu: Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)'nün tanımına göre iş doyumu, işçinin işini yaparken ya da yapması sayesinde, gereksinimlerini karşılayabilme düzeyinin bir türevidir (Çakmur, 2011)



İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL TEMELLER VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

1.TÜKENMİŞLİK

Bu bölümde tükenmişliğin kavramsal çerçevesine yer verilmektedir. Tükenmişlik tanım ve kavramı ile tarihsel süreci anlatıldıktan sonra, tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları inceleme konusu yapılmıştır. Tükenmişliğin belirtileri ve nedenleri üzerinde durulmuş, tükenmişliğin evrelerinin ne olduğu açıklanmıştır. Ayrıca literatürde tükenmişliği inceleyen kuramlara yer verildikten sonra sırasıyla tükenmişliğin sonuçları, tükenmişlikle baş etme yolları ile yurt içinde ve yurtdışında tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalar inceleme konusu yapılmaya çalışılmıştır.

1.1. Tükenmişlik Tanım ve Kavramı

Tükenmişlik kavramı ilk kez, bir klinikte gönüllü olarak çalışanlar arasında gözlemlenen; duygusal tükenmişlik, bağlılık ve güdülenme düzeyinde azalma gibi belirtileri açıklamak amacıyla 1974 yılında Freudenberg'in yazdığı bir makale ile literatüre girmiştir. (Peker, 2002, 305 vd.)

Bu makalenin ardından Christina Maslach tarafından yapılan araştırmalarla kavram, daha ayrıntılı olarak ele alınmış, tükenmişliği konu alan farklı araştırmalar ilk kez 1981 yılında düzenlenen “Birinci Uluslararası Tükenmişlik Konferansı”nda alana sunulmuştur. (Peker, 2002, 308)

Tükenmişlik kavramının ne olduğu, nasıl tanımlanması gerektiği ve neler yapılabileceği konusunda farklı yaklaşımların ortaya konulması sebebiyle, ilk başta tükenmişliğin standart bir tanımı yapılamamıştır. Özellikle ilk yıllarda tükenmişlik ile ilgili birçok farklı tanımlamaya yer verildiği görülmektedir.

Freudenberg (1974) tükenmişliği; “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu, güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak tanımlamaktadır.(Arı, Bal, 140)

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği; insanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları, yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendrom olarak tanımlamışlardır. (Atınkurt, 2012)

Antoniou tarafından tükenmişlik; özellikle insanlarla yoğun iletişim gerektiren meslek gruplarındaki çalışanlarda görülen, mesleğin gerekliliğinden dolayı karşılaşılan stresle başa çıkamama sonucunda ortaya çıkan bir durum olarak tanımlanmıştır. (Demirkol,2006)

Kırılmaz ve ark.(2003), tükenmişliği; insanların aşırı çalışmaları sonucu, işlerinin gereklerini yerine getiremez bir duruma gelmeleri anlamını taşıyan, duygusal tükenme durumu olarak tanımlamaktadır. (Dinler, 2010, 36)

Tükenmişlik; kavram olarak 1970’lerden sonra stres konusuyla ilgili yapılan araştırmalarda ayrı bir başlık altında ele alınmaya başlanmıştır. Yapılan araştırmalar, tükenmişliğin bireysel düzeyde yaşanan ve olumsuz duygusal yaşantıları içeren bir olgu olduğunu göstermiştir.

Tükenmişlik, etkileşim gerektiren işlerde çalışan kişilerde, kronik duygusal gerginliğe bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır. Strese benzer belirti ve etkilere sahip olmakla birlikte tükenmişliği stresten ayıran özellik, tükenmişliğin yardımcı olan ile müşteri arasındaki sosyal ilişki kaynaklı bir stres olmasıdır. (Örmen, 1993)

Günümüzde tükenmişliğin en yaygın ve kabul gören tanımı, aynı zamanda kendi adıyla anılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)’ni de geliştirmiş olan Christina Maslach tarafından yapılmıştır.

Maslach’a göre tükenmişlik; “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansıması ile oluşan bir sendrom” olarak tanımlanmıştır. (Maslach, Jackson, 1981 akt. Ardıç, Polatçı, 2009, 22)

Maslach ve Jackson (1986)’nın yapmış olduğu tanımında tükenmişlik; iş gereği sürekli olarak diğer insanlarla yüz yüze çalışan kişilerde sıklıkla ortaya çıkan

üç bileşenli psikolojik bir sendrom olarak kabul edilmektedir. Bu tanımda tükenmişlik; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıda düşme hissi (diminished personal accomplishment) olarak üç boyutta tanımlanmıştır. (Izgar, 2006, 2)

1.2. Tükenmişliğin Alt Boyutları

Tükenmişlik genellikle çalışan bireylerde görülen duygusal yönden kendini tükenmiş hissetme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunun azalması sendromu olmak üzere, üç boyut ile ifade edilmektedir. (Ardıç, Polatçı, 23)

Şekil 1: Maslach'ın Tükenmişlik Modeli



1.2.1. Duygusal Tükenme

Bu boyutlardan duygusal tükenme; kişinin çalışma hayatında kendisine aşırı yüklenmiş olma, yorgunluk ve duygusal yönden yıpranma duyguları ile karakterizedir. Tükenmişliği fiziksel, psikolojik ya da ikisinin birleşimi olarak tükenmişliğin genel boyutu olarak da ifade edilmektedir.

Duygusal kaynakların tamamen tüketilmesi olarak tanımlanan duygusal tükenme boyutunda, yorgunluk hissi, somatik semptomlar, irritabilite (huzursuzluk), kaza ile yüz yüze gelme, depresyon ve aşırı alkol alımı sık görülmekte, bu durum kişinin yeni bir güne başlayacak enerjiden kendisini yoksun hissetmesine sebep olmaktadır. (Baysal, 1995, 25)

Bireylerin üzerindeki fazla iş yükü, rol çatışmaları, örgütsel ve bireysel beklentilerin çok yüksek olması; yoğun iş temposu içinde olan bireylerin hayatlarının olağan akışını birinci düzeyde tehdit etmekte ve bireyler kendilerine yeni enerji kaynağı yaratamamaktadır. (Koçak, 2009, 70 vd.)

Tükenmişliğin bu bileşeni, daha çok iş stresi ile ilgili olmakta, tükenmişlik durumunun başlangıcı, merkezi ve en önemli boyutudur. Duygusal tükenme, daha çok insanlarla birebir ilişki içinde çalışmayı gerektiren mesleklerde gözlenmektedir. Yoğun çalışma hayatı, bireyleri baskı altına almakta ve başka kişilerin talepleri altında ezildiği hissi yaratmaktadır. Duygusal tükenme bu duruma bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır. (Seğmenli, 2001)

Ayrıca duygusal tükenme; tükenmişliğin içsel boyutudur. Bireyin enerjisinin ve iç motivasyonun tükendiği hissine kapılması biçiminde ortaya çıkmaktadır. Duygusal tükenmişliği yaşayan kişi gerginlik ve engellenmişlik duyguları içindedir ve hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranışlar gösterememeye başlamaktadır. Bu durum ise ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğunu kendisine büyük bir endişe kaynağı haline dönüştürmesine neden olmaktadır. (Koçak, 2009, 70 vd.)

Duygusal tükenmişlik bireyin, stresle baş çıkmada ki başarısıyla da doğrudan ilişkili olup, stresle başa çıkma konusunda başarılı olamayan bireylerin duygusal tükenmişliği daha fazla yaşadıkları gözlemlenmiştir.

1.2.2. Duyarsızlaşma

Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duyarsızlaşma, çalışan bireylerin işi gereği gün içerisinde yüz yüze geldiği kişilere karşı katı, ilgisiz tutum içine girmesi ile karşısındaki bireylerle çalışırken duygudan yoksun tutum ve davranışlar sergilemesi şeklinde tanımlanmaktadır. (Koçak, 2009, 75)

Tükenmişlik sendromu öncelikle duygusal tükenme ile başlamakta, sonrasında kişinin içsel savunma methodu şeklinde gelişerek, yakınındaki insanlardan uzaklaşmasına yol açmaktadır. Bu şekilde duyarsızlaşma, adeta tampon görevi görerek, bireyin ile kendisinden beklenen iş talebi arasına duvar örmektedir. Duyarsızlaşma yaşayan kişi, hayatının başkalarının güdümünde olduğunu düşünmeye başlamakta ve bu nedenle insanlara mesafeli durarak kendinden uzaklaştırmaktadır. (Ardıç, Polatçı, 2009, 30 vd.)

Bu durumdaki birey, insanları nesne olarak olarak görmekte bu sebeple küçültücü alaycı bir dil kullanma, insanları karakterize etme, başkalarından sürekli

kötülük geleceğine inanma ve katı kurallara göre işini yürütme tutum ve davranışları içine girebilmektedir. (Demirkol, 2006, 37)

1.2.3. Kişisel Başarı

Tükenmenin üçüncü bileşeni olan kişisel başarı; kişinin kendisi ile ilgili olumsuz değerlendirme yapması, yaptığı ve yapacağı işlerle ilgili olarak yetersizlik duygusu içine girmesi ve kişisel başarı eksikliği hissi olarak tanımlanmaktadır. (Şanlı, 2006, 13) Maslach'ın tükenmişlik modelinde bu boyut, tükenmişliğin kişisel gelişme boyutunu temsil etmektedir. (Polatçı, 2007, 15)

Düşük kişisel başarı hisseden kişi, aynı zamanda iş başarısındaki eksiklikten acı çekme, aşırı yorulma hissi, etkisizlik ve hayal kırıklığı duyguları ve anlamsız öfke duygularından acı çekmesi durumları olan mesleki depresyon yaşayabilmektedir. Kişinin kendini değerlendirmesi olumsuz ve alaycı bir nitelik kazanmaktadır. (Çam, 1991, 22)

Sonuç olarak, duygusal tükenme, kişinin kendisini duygusal yönden, aşırı yıpranmış, tükenmiş hissetmesi, duyarsızlaşma; başkalarına olumsuz tutumlar içinde bulunma yani kişinin hizmet verdiği kişilere bir insan değil de nesne gibi davranmasıyla kendini gösterir. Kişisel başarı ise yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlamakta ve kişinin kendini olumsuz değerlendirmesiyle ilgili olmaktadır. Bu üç süreç tükenmişliğin alt boyutlarını oluşturmaktadır. (Aslan, Coşkun, Alparslan, 2000, 138)

1.3. Tükenmişliğin Belirtileri ve Nedenleri

Tükenmişlik, kişinin verdiği hizmetin niteliği ve niceliğini olumsuz etkilerken aynı zamanda tükenmişlik yaşayan kişinin sağlığının da bozulmasına yol açabilmektedir.

Tükenmişlik sendromunun belirtileri genel olarak; davranışsal, fiziksel ve psikolojik belirtiler olmak üzere üç başlık altında sıralanabilir. Tükenmişlik sendromunun nedenleri ise; bireyin demografik özellikleri, beklentileri ve kişilik yapısı ile çalışmakta olduğu örgüte ilişkin özelliklerinden kaynağını almaktadır.

1.3.1. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişliğin belirtileri genel olarak; fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtilerdir. En yaygın olarak görülen belirtiler ise; öfke patlamaları, yalnızlık, umutsuzluk duyguları ve çaresizlik hissidir. Tükenmişlik; sınırlarını bilmeyen, özellikle başarı kaygısı yüksek olan, yoğun ve dolu bir program ile çalışan, her durumda kendi üzerine düşenden fazlasını yapan kişilerde daha yoğun gözlemlenmektedir.

Bireyde öncelikle davranış ve duygularla ilgili belirtiler kendini göstermekte olduğundan, depresif duygu durumun tanımlandığı bir dönem ayrıcı özellik taşımaktadır. (Demirkol, 2006, 38)

1.3.1.1. Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri

Tükenmişlik, kişiler arasında farklılık göstermekle birlikte en yaygın olarak aşağıda sayılı fiziksel belirtilere neden olmaktadır. Bunlar genel olarak şu şekilde sıralanabilir; sürekli olarak yorgunluk ve bitkinlik hissedilmesi, uykusuzluk yaşanması, sık sık baş ağrısı yaşanması, uyuşukluk hissi, kilo kaybı, solunum güçlüğü, genel ağrı ve sızılar yaşanması, kolesterol artışı, koroner kalp rahatsızlığı, soğuk algınlığı ve griplerin çok sık yaşanması, gastrointestinal bozukluklar, deride çeşitli kızarıklıkların ortaya çıkması genel olarak sayılabilecek fiziksel tükenmişlik belirtileridir. (Kaçmaz, 2005, 30)

1.3.1.2. Tükenmişliğin Davranışsal Belirtileri

Tükenmişlik, kişiler arasında farklılık göstermekle birlikte en yaygın olarak aşağıda sayılı davranışsal belirtilere neden olmaktadır. Bunlar genel olarak şu şekilde sıralanabilir; çabuk öfkelenme hali, işe gitmek istememe hatta nefret etme, birçok konuya şüphe ve endişe ile yaklaşma, alınganlık, takdir edilmediğini düşünme, iş doyumsuzluğu, ilaç, alkol ve tütün vb. alma eğilimi ya da alımında artış, özsaygı ve özgüvende azalma, evlilik ve aile çatışmaları ile aile ve arkadaşlardan uzaklaşma, izolasyon, içe kapanma ve sıkıntı, teslimiyet, suçluluk, alınganlık, hevesin kırılması, çaresizlik, kolay ağlama, konsantrasyon güçlüğü yaşanması, unutkanlık, kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma durumu, örgütlemeye yetersizlik, rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklıkların yaşanması, görevlilere fazla güvenme veya

güvenmekten kaçınma, kuruma yönelik ilginin kaybı, başarısızlık hissinde artış, çalışmaya yönelmede direnç yaşanması, arkadaşlarla iş konusunda tartışmaktan kaçınma, alaycı ve suçlayıcı olma gibi çeşitli davranışsal belirtiler tükenmişlik sendromunda gözlemlenen davranışsal belirtilere örneklerdir.(Kaçmaz, 2005, 30; Izgar, 2006, 7)

1.3.1.3. Tükenmişliğin Psikolojik Belirtileri

Tükenmişlik, kişiler arasında farklılık göstermekle birlikte en yaygın olarak; duygusal bitkinlik, kronik bir sinirlilik hali, çabuk öfkelenme, zaman zaman bilişsel becerilerde güçlükler yaşama, hayal kırıklığı, anksiyete, huzursuzluk, sabırsızlık, benlik saygısında düşme, değersizlik, eleştiriye aşırı duyarlılık, karar vermede yetersizlik, boşluk ve anlamsızlık hissi, ümitsizlik, çaresizlik, köşeye sıkışmış hissine kapılmak, gözlerin çok çabuk dolması, depresyon, işten ve insanlardan daha az zevk almak, yalnızlık, cesaretsizlik duyguları hissetmek şeklinde sıralanabilir.(Izgar, 2006, 10)

1.3.2. Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişliğe ilişkin yapılan araştırmalar, tükenmişliğin bireysel, örgütsel ana başlıkları altında olmak üzere birçok nedeninin olabileceğini ortaya koymuştur. Tükenmişlik için yapılan tanımlamalar aslında tükenmişliğin nedenlerini de açıklar niteliktedir.

1.3.2.1. Bireysel Nedenler

Kişiyi tükenmişliğe iten nedenlerden bireysel nedenler; eğitim, yaş, medeni durum, cinsiyet, kişilik yapısı, bireysel ihtiyaç ve beklentiler olarak sıralanmakta olup aşağıda ayrı başlıklar altında yer verilmektedir.

1.3.2.1.1. Eğitim

Eğitim seviyesi ve tükenmişlik arasındaki ilişki çok sarıh olmamakla birlikte, yapılan araştırmalar eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların, iş hayatındaki

sorumlulukların fazla olması ve beklentilerinin yüksek olması nedeni ile tükenme düzeylerinin yüksek olduğunu göstermiştir.(Demir, 2010)

1.3.2.1.2. Yaş

Tükenmişliğin bireysel nedenlerden yaş ile olan ilgisi diğer değişkenlere göre oldukça açıktır. Tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ters yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir buna göre genç ve deneyimsiz olanlarda tükenmişlik daha yüksek saptanmıştır. (Çağlıyan, 2007)

İş hayatına yeni başlayanlara yüklenen sorumluluk ve üstlendikleri roller tükenmişlik riskini arttırmaktadır. Bu nedenle 30- 40 yaş altındaki çalışanlarda tükenme düzeyi daha fazla bulunmuştur. Pirjo ve Seppo (1999) parakende ticaret ve metal endüstrisinde görevli 2599 kişide yaptıkları araştırmada yaştan tükenmişlikle olan ters orantısını ortaya koymuşlardır. (Maslach, Leiter, Schaufeli, 2001 Akt. Demir, 2010) Bunun sebebi ise, bireylerin ileri yaşlarda deneyim ile sorunlara daha hızlı çözüm bulmaları ve tükenmişlikle mücadelede direnç kazanmış olmaları ile açıklanmaktadır. (Maslach, 1982, Akt. Örmén, 1993, 19)

Sucuoğlu ve Kuloğlu-Aksaz (1996) ve Mc Intyre (1982) yaştan tükenmişliğin kişisel başarı boyutunda etkili bir değişken olduğunu , genç çalışanların kişisel başarı puanlarının diğer çalışanlardan daha düşük olduğunu , Çokluk (1999) yaptığı araştırmada ise yaş değişkeninin ; duyarsızlaşma ve duygusal tükenme düzeyinde anlamlı farklılaşma yarattığını tespit etmiştir. Çam (1991), tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunda yaşa bağlı değişme olduğunu , yaşla birlikte duyarsızlaşmanın azaldığını ve y aşın özellikle duyarsızlaşmayı yordayıcı başlıca değişken olduğuna dikkati çekmiştir. (Sarıkaya, 2007, 19)

1.3.2.1.3. Cinsiyet

Kadınlar ve erkeklerin tükenmişlik düzeylerinde farklılaşma olduğuna dair net bir sonuç ortaya koyulamamıştır. Chwab ve Iwanicki (1982) tükenmişliğin erkekler arasında daha yaygın olduğunu söylerken ; Calabresre ve Anderson (1986), Etzion ve Pines (1986), Farber ve Heifetz (1981), Thompson (1980) gibi diğer araştırmacılar ise kadınlarda daha yüksek oranda tükenmişliğin bulunduğunu belirtmektedirler. (Çağlıyan, 2007, 30)

Literatürdeki fikir ayrılıklarının nedeni , biyolojik farklardan ziyade , feminen ya da maskülen karakter yapısının tükenmişlik üzerinde rol oynamasıdır . (Eichinger, Heifetz ve Ingraham, 1991, 426 Akt. Güllüce, 2006, 25)

Feminen karakter yapısı ağır basan veya dengeli kişilere kıyasla maskülen karakter yapısı ağır basan kişilerde tükenmişlik riskinin daha az olduğu ortaya koyulmuştur. (Maslach, 1982 Akt. Örmən, 1993,19) Öğrenciler üzerinde, Yang tarafından yapılan araştırmada, erkeksi özellikler olan agresyon, kendine güven, rekabetçi bulguların fazlalığı cinsiyetinden arı olarak öğrencilerin tükenmişliğinde azalmaya yol açmaktadır. Bu özelliklerin temel olarak kişilerin kendine güven duygularını arttırdığı belirtilmiştir. (Eichinger, Heifetz ve Ingraham, 1991, 426 Akt. Güllüce, 19)

1.3.2.1.4. Medeni Durum

Tükenmişliğin kişinin medeni durumu ile açık ilişkisi olduğu ortaya koyulmuştur. Tükenmişliğin en az görüldüğü grup evlililer iken, bekarlar tükenmişliği en çok yaşayan grup olmaktadır . Maslach ve Jackson , Schwab ve Iwanicki, Wernberg tükenmişliğin genç ve bekar olanlarda daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir. (Demir, 2010, 45)

Schrab ve Iwanicki (1982)'nin görüşüne göre ; eşlerden gelen sosyal ve psikolojik destek tükenmişlik düzeyini düşük olmasında rol oynamaktadır. (Kırılmaz, Çelen, Sarp, 2003, 16)

1.3.2.1.5. Kişilik

Tükenmişlik yaşama olasılığı tüm bireylerde bulunmakla birlikte, bazı bireysel özelliklere sahip olan kişilerde bu olasılık artmaktadır. (Bahar, 2006, 80)

Freudenberger (1974)'e göre ; A tipi kişilik yapısı taşıyan ; dıştan denetimli kendine saygısı ve yeterliliği düşük , duygusal kontrolden yoksun ve empati yeteneği olmayan bireyler tükenmişlik yaşamaya daha yatkın görülmektedir. (Bahar, 2006, 80)

Bu tezin konusunu oluşturan , kişilik özelliklerinden denetim odağı ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi Glogow (1986) yılında ortaya koymuştur . Araştırma

sonucunda; iç denetim odaklı kişilerin (internals), dış denetim odaklı kişilere (externals) göre tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu saptanmıştır.

Kendine saygısı düşük bireylerde ; olumsuz geribildirimlere karşı aşırı duyarlılık ve pasif davranma eğilimi görülmektedir . Bu bireyler başarılı olup olmadıklarına ilişkin çevrelerinden gelen geribildirim ya da uyarılara aşırı duyarlılık oluşmaktadır. Nevrotik kişilik özelliği yüksek düzeyde olan bireyler strese ve tükenmişliğe daha eğilimli olmaktadırlar. (Sarıkaya, 2007, 25)

Duyguların kontrol edilebilmesi tükenmişliğin kişilikle ilgili nedenlerinden birini oluşturmaktadır. Şöyle ki, kendi duyguları ile başa çıkamayan birey , öfkesini kendisinden yardım isteyen kişiye , meslektaşlarına, ailesine ve arkadaşlarına yansıtmaktadır. (Çağlıyan, 2007)

1.3.2.1.6. Bireysel İhtiyaçlar ve Beklentiler

Jackson ve arkadaşları (1986) beklentileri; çalışanların başarı beklentileri ve örgütsel beklentileri olarak ikiye ayırmaktadır. Örgütsel ve kişisel yetkinlik düzeyi ile ilişkili olan beklentiler çalışanların tükenmişlik yaşamasına etken oluşturmaktadır.

Bireyin iş yaşamında, içinde bulunduğu örgüt veya kurumdan birtakım ihtiyaç ve beklentileri doğmaktadır. Bireyin mesleği, çalıştığı kurum veya kişisel yeterlilikleri ile ilgili gerçekçi olmayan, bu nedenle de karşılanamayan beklentileri tükenmişliğin artmasına neden olmaktadır. (Demir, 2010, 38)

Yapılan araştırmalara göre; kendilerinden ve örgütten beklentilerinin yüksek olması nedeniyle, genç ve tecrübesiz bireylerin tükenmişlik düzeyleri daha yüksek gözlemlenmektedir. (Izgar, 2006, 13)

Bireylerin sosyal destek kaynaklarının da tükenmişlik riskini azaltan yönü bulunmaktadır. Buna göre, bireyin örgütsel sosyal destek kaynağını oluşturan; meslektaşları ve amirlerinin destekleyici ve teşvik edici tutumları, bireylerin sorunlarla başa çıkma kapasitelerini arttırmakta ve yeni beceriler geliştirerek sorun çözme potansiyellerini arttırmaktadır. Benzer şekilde, kişisel destek kaynağını oluşturan, aile,eş, arkadaşların sosyal desteğini alabilen bireylerde, kendisi için zararlı olabilecek duruma karşı mevcut durumla başa çıkabilmek için gerekli

imkanların, destek veren kimselerce sağlanacağı inancı oluştuğundan, tükenmişlik düzeyinin azalmaktadır.

Ayrıca bireyin işini anlamlı , yararlı ve önemli bulmaya ihtiyacı vardır. Bireylerin yaptıkları işin zorlukları ile mücadele ederken bu inanç motivasyon sağlamaktadır. Bu işi seçerek hata yaptıklarını, işin önemsiz olduğunu, bu işi yaparak dünyada hiçbir şeyi değiştiremeyeceğini düşündükleri takdirde , kendilerini ümitsiz, savunmasız hissetmeye başladıklarından, tükenmişlik yaşama ihtimalleri artmaktadır bu nedenle bireyin yüklediği anlam oldukça değerlidir. (Bahar, 2006, 6)

Sonuç olarak diyebiliriz ki , işin birey için anlamındaki yoksunluk , ödüller, amirlerin takdiri, mesleki gelişim k onusundaki yüksek beklentilerin karşılanmaması ve bu şartların değişebileceğine ilişkin umutların gerçekleşmemesi , sosyal ve örgütsel desteklerden yoksun kalınması, bireylerde tükenmişliğe neden olmaktadır.

1.3.2.2. İşle ve Örgütle İlgili Nedenler

Kişisel nedenler gibi örgütsel nedenler de tükenmişlik düzeyini etkilemektedir. Bireyin beklentileri ile çalışma ortamının sundukları arasındaki uyumsuzluğun yahut yapılan işin niteliğinin bireyin doğası ile uyumsuzluğu, olumsuzlama ve yetersizlik hislerini pekiştirmekte ve tükenmişliğe yol açmaktadır.

Maslach ve Leitter 1997 yılında; birey ile örgütün uyumu ve uyumsuzluğunu formüle eden, iş hayatındaki altı alan ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi gösteren bir model oluşturmuşlardır. Bunlar sırasıyla aşağıda incelenme konusu yapılmaktadır. (Yıldız, 2009, 15)

1.3.2.2.1. Aşırı İş Yükü

Tükenmişliğe etki eden nedenlerden en etkili olanlarından biri , aşırı iş yükü ve yüklenmedir. Bu durum bireyin kendisinin kaldırabileceğinden fazla iş yükü yüklenmesinden ya da çalışılan işyerinde bireye aşırı iş yükü yüklenmesinden ileri gelmektedir.

Bazı durumlarda ise, yapılan iş, bireyin yetenekleri ve becerilerinin üzerinde kalmakta ve bireyin enerjisinin tükenmesine yol açmaktadır. Birey ve iş arasındaki iş

yükü açısından uyumsuzluk genellikle duygusal tükenme boyutundaki artışla kendini göstermektedir. (Ardıç, Polatçı, 2009, 26)

1.3.2.2.2. Kontrol Eksikliği

Kontrol; bireyin işi üzerinde sahip olduğu ; seçim yapma, karar verme, inisiyatif kullanabilme gücünü elinde bulundurma kapasitesi olarak tanımlanmaktadır. Bireyin iş üzerinde kontrolünün bulunmaması ve belirlenmiş kurallarla çalışmak zorunda kalması tükenmişliği artırma potansiyeli taşımaktadır. Bu duruma kendini sorumlu hissetmeyen birey, uyumsuzluğu düzeltmek, koşullara uyum sağlamak ya da değişiklik yapmak için harekete geçme girişiminde bulunmak istememektedir. (Maslach, 1982, Akt. Örmən, 1993, 18)

Bu da bireylerin işlerinden uzaklaşmalarına, performanslarının azalmasına neden olarak genellikle tükenmişliğin kişisel başarı boyutundaki düşüşle kendini göstermektedir.(Ardıç, Polatçı, 2009, 27)

1.3.2.2.3. Yetersiz Ödül

Bireyin örgüte verdiği emek karşılığında aldıkları ile tatmin olmuş, takdir edilmiş ve ödüllendirilmiş hissetmemesi halinde, birey ile ödüller açısından dengesizlikten bahsedilmekte olan “yetersiz ödül” tükenmişlik nedenleri arasında sayılmaktadır. (Budak, Sürvegil, 2005, 97)

1.3.2.2.4. Aidiyet Duygusunun Azalması

İnsanlar sosyal varlıklar olduklarından, sevdikleri ve saygı duygukları insanlarla etkileşim içinde, bir topluluğun parçası olduklarında daha başarılı olabilmektedirler. Bireylerin birbirleriyle destekleyici ilişkiler içinde olması ve işyerinde birlik, beraberlik duygularının hakim olması, birey ile iş arasında aidiyet açısından uyum olduğunun göstermektedir. (Bahar, 2006, 65, Yıldız, 2003, 10)

1.3.2.2.5. Adaletsizlik

Adalet; “Örgütün herkes için tutarlı ve eşit kurallara sahip olması” anlamına gelmektedir. Tarafların çıkarları doğrultusunda karar verilmesi, anlaşmazlık halinde şeffaf ve eşit savunma hakkına sahip olunmaması, üst yönetimin değerlendirme ve terfileri doğru ve eşit yapmaması, iş yükünde ya da ücrette eşitlik olmaması birey ve iş arasında adaletin uyumsuzluğuna işaret etmektedir. (Budak, Sürvegil, 2005, 97)

Çalışma ortamında adalet açısından uyumsuzluk, bireyin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarını etkilemektedir.

1.3.2.2.6. Değerlerin Çatışması

Değer, en yalın ifadesiyle, “Neyin iyi, neyin kötü olduğuna ilişkin sahip olunan inançtır.” Örgütün yapısındaki bazı özelliklerin, bireyin beklentileriyle ters düşmesi durumunda ortaya çıkmaktadır. Uyumsuzluk, örgütün verdiği hizmet, dış dünya ile etkileşim veya çalışanlarına sergilediği davranışlardan kaynaklanabilmektedir. (Bilgin, 2003, 80). Bazı durumlarda, insanlar, iş tarafından, etik olmayan ve kendi değerlerine uygun olmayan şeyleri yapmaya zorlanmış hissedebilmektedirler.

Değerler açısından birey ve iş arasındaki uyumsuzluk, tükenmişliğin her üç boyutunu da etkilemektedir.

1.4. Tükenmişliğin Evreleri

Bireylerin durum ve koşullara hoşgörü düzeyi farklılaşmakta olduğundan, tükenmişlik evrelere ayrılarak incelenmektedir. Edelvich ve Brodsky tükenmişlik sürecini dört bölümde incelemektedirler.

1.4.1. Heves (İdealistik Coşku) ve Hayal Kırıklığı Dönemi

Bu evrede gerçekçi boyutlarda olmayan mesleki beklenti ve idealler içinde bireyin enerjisi yüksek ve umutludur. Aşırı motivasyon ile mesleki eğitimini sürdürmeye yönelik çaba göstermektedir. (Yıldız, 2009,10)

1.4.2. Durgunlaşma Dönemi

Genellikle çalışmaya başladıktan bir yıl sonra, idealist heveslere rağmen, mesleğin uygulamasında karşılaşılan güçlükler hayal kırıkları oluşturarak yadsınamaz boyuta ulaşır ve bireyin enerji ve motivasyonunu olumsuz yönde etkiler. (Oruç, 2007, 27)

Bu evrede bireyin işten aldığı doyum azaldığından; bireysel gereksinimler öncelik kazanarak, iş dışındaki hobiler, sosyal yaşantı daha önemli hale gelmektedir. (Yıldız, 2009,10)

1.4.3.Engellenme Dönemi

Engellenme dönemi bireyin yaşadıklarını yeniden değerlendirme sürecidir. Zaman geçtikçe gerçekleştirmek istediği amaçlarının engellendiğinin farkına varması ile birey üç seçeneği değerlendirmektedir. Bunlar; adaptif savunma ve başa çıkma methodlarını harekete geçirme, mal adaptif savunmalar ve başa çıkma stratejileri ile tükenmişliği ilerletme, durumdan kendini çekme veya kaçınma davranışları olmaktadır.(Coşar, 2012, 8)

1.4.4.Apati (Duygusuzlaşma) Dönemi

Bu dönemde birey yüksek düzeyde umutsuzluk, ilgisizlik ve doyumsuzluk yaşamaya başlayarak mesleği ile ilgili inançlarını yitirir. Mesleğini ekonomik ve sosyal güvence için sürdürmekte, ondan zevk almamaktadır. İlgisizliğin en yoğun yaşandığı dönemdir. Böyle bir durumda iş yaşamı kişi için bir doyum ve kendini gerçekleştirme alanı olmaktan çok uzak, kişiye ancak sıkıntı ve mutsuzluk veren bir alan olmaktadır. İşe geç kalma, duyarsızlık, talep edilen dışında bir yapmama, sürekli yakınma vardır. Ayrıca oldukça umutsuzluk hissiyatı mevcuttur.(Coşar, 2012, 8-9)

1.5. Tükenmişlik Kuramları

Tükenmişliğe olan farklı yaklaşımlar farklı modellerin doğmasına neden olmuştur. Tezin araştırma modelini oluşturan Maslach tükenmişlik modeli daha yaygın kabul görmektedir. Bu bölümde literatürde kabul gören diğer tükenmişlik modellerine de yer verilmektedir.

1.5.1. Maslach Tükenmişlik Modeli (Maslach Burnout Inventory)

Günümüzde kabul gören en yaygın tanım Maslach ve arkadaşları tarafından yapılmıştır. Bu modele göre tükenmişlik; “Yaygın olarak insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde bireylerin, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı/yeterlilik duygularında azalma şeklinde görülen bir sendrom” olarak tanımlanmıştır. (Gürbüz, 2008)

Maslach ve arkadaşlarına göre tükenmişlik duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarından oluşmaktadır. Maslach ve arkadaşları

tükenmişliği ölçmek için tükenmişliği oluşturan üç alt boyutu ölçen 22 soruluk bir ölçek geliştirmişlerdir. (Seğmenli, 2001)

Maslach tükenmişlik modelinin alt boyutlarını oluşturan; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarına tezimizin “Tükenmişliğin Alt Boyutları” bölümünde ve bu boyutların sorularına üçüncü bölümde “veri toplama araçları” bölümünde yer verildiğinden, tekrardan kaçınmak üzere burada sadece ölçeğin içeriğine değinmekle yetiniyoruz.

1.5.2. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman tükenmişlik kavramı ile ilgili yapılan tüm araştırmaları kullanarak yaptıkları çalışmaya göre tükenmişlik; duygusal veya fiziksel tükenmişlik, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan tepkiler bütünüdür. (Sarıkaya, 2007, 36)

Bu model, bireylerin bilişsel ve algısal düzeyde, tükenmişlikle ilgili olabilen kişisel ve örgütsel değişkenlerini ele almaktadır. Bu modele göre tükenmişlikle başa çıkma konusunda bireyin özellikleri, iş çevresi ve sosyal çevresi, oldukça etkilidir.

1.5.3. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky (1980)’e göre tükenmişlik; hizmet sektöründe çalışanlarda, iş koşullarının bir sonucu olarak ortaya çıkan ve idealizm, enerji, amaç yitimine neden olan bir kavram olarak tanımlanmaktadır. (Demirkol, 2006, 43)

Edelwich modeline göre tükenmişlik; idealistik coşku, durgunlaşma, engellenme, apati olmak üzere birbirini takip eden dört aşamada oluşmaktadır. Tezimin “Tükenmişliğin Evreleri” başlıklı kısmında Edelwich modelinin evrelerine detaylı şekilde yer verilmiş olduğundan burada sadece isimlerini vermekle yetiniyoruz.

1.5.4. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines (1981) tükenmişliği “bireyleri duygusal anlamda devamlı olarak tüketen ortamların; birey üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu” şeklinde üç boyutlu olarak tanımlamıştır. (Sönmez, 2010, 56)

Bu üç boyutlu modele göre, fiziksel bitkinlik boyutu yorgunluk, enerji azalması ve güçsüzlüğü; duygusal bitkinlik boyutu çaresizlik, umutsuzluk, adanmış olma duygusu ve düş kırıklığı; zihinsel bitkinlik boyutu ise, suçluluk duyguları, kendini değersiz hissetme, işe yaramama ve kendine karşı bireyin geliştirdiği olumsuz duygularından oluşmaktadır.

1.5.5. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Chernis; tükenmişliği zamana yayılmış bir süreç sonunda ortaya çıkan bir durum olarak ele almıştır. Tükenmişlik kavramıyla örgütsel, kişisel ve kültürel etkenler arasında ilişki bulunduğunu öne sürerek, tükenmişliğin bireyin beklentileri ile iş hayatının gereklilikleri arasındaki uçurumdan kaynaklandığını savunarak, tükenmişlik kavramının kompleksliliğine dikkati çekmişlerdir. (Sönmez, 2010, 58)

1.5.6. Meir Tükenmişlik Modeli

Meier'in (1983) kuramı, Bandura'nın (1977) çalışmasını temel alarak tükenmişlik kavramına değişik bir boyut getiren yeni bir yaklaşım ortaya atarak, tükenmişliğin bireyin iş deneyiminin tekrarı sonucu öğrendiği bir durum olduğunu ve üç alt boyutu bulunduğuna dikkati çekmiştir. Buna göre tükenmişlik; iş görenin işinde anlamlı pekiştireç, kontrol edilebilir yaşantı veya kişisel yeterliliğin az olmasından dolayı, küçük ödül ya da büyük ceza beklentisinden kaynaklanan bir durumdur. (Seğmenli, 2001, 13)

Bu yaklaşımda tükenmişlik iç deneyimlerinin tekrarı ile sonuçlanan durum olarak ele alınarak, işle ilgili olumlu pekiştireç davranışı beklentisinin düşük ve ceza beklentisinin yüksek olması, varolan pekiştireçleri kontrol etme ili ilgili beklentinin yüksek olması, pekiştireçleri kontrol etmek için gerekli davranışları göstermede, kişisel yeterlik beklentisinin düşük olması olmak üzere üç aşamada açıklanmıştır. Beklentilerin düşük olması, korku ve anksiyete gibi duyguların azalmasına neden olmaktadır.(Şanlı, 2006, 35)

1.6. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin belirtileri olarak ifade edilen durumlar aynı zamanda tükenmişliğin sonuçlarını da içinde barındırmaktadır. Tükenmişlik bireylerde; fiziksel, duygusal ve davranışsal birtakım belirtilere yol açmaktadır. Bu belirtilerin

uyarıcı işaretleri dikkate alınmadığı takdirde, tükenmişlik birey ve örgüt açısından önemli ve ciddi sonuçlar doğurmakta, bireyin aile ve iş hayatına olumsuz yansımaları olmaktadır. (Sürgen, 2014,16) Dolayısıyla tükenmişliğin belirtilerine dikkat edilmesi bireyde gelişebilecek olası rahatsızlıkların önleyicisi olabilmektedir.(Ardıç ve Polatçı, 2008)

Tükenmişliğin fiziksel sonuçları bireyde; kronik yorgunluk, uyku bozukluğu, bitkinlik, deri şikayetleri, solunum güçlüğü, uyuşukluk, sindirim güçlükleri, grip soğuk algınlığı, baş ağrıları vb psikosomatik şikayetlerin artmasına neden olmaktadır. (Polatçı, 2007) Depresyon, dikkat dağınıklığı, karar alma mekanizmasında bozukluk, unutkanlık gibi belirtiler de bireyle gözlemlenmiştir. (Avcı, 2013, 33)

Tükenmişlik ayrıca bireyde psikosomatik semptomlara ve zararlı alışkanlıkların oluşmasına da yol açmaktadır. Sigara, alkol, sakinleştirici ilaç gibi zararlı maddelerin kullanımı ve kullanımında artışa neden olmaktadır. (Izgar, 2006,17; Sürgen, 2014, 16)

Şöyle ki; duygusal yorgunluk beraberinde fiziksel yorgunluk, hastalık ve psikosomatik belirtileri de getirmektedir. Birey kendini yorgun, bıkkın, boşlukta, yeni bir güne başlayacak motivasyondan yoksun hissetmektedir. Yaşamış olduğu stresten uzaklaşmak için sigara, uyuşturucu ve sakinleştirici tüketimini arttırmakta ve zamanla bu maddelere bağımlı hale gelmektedir. (Izgar, 2006, Akt. Avcı, 2013, 34)

Tükenmenin duygusal sonuçlarında ise, bireyde çabuk öfkelenme, içe kapanma, alay etme, negatif duyguların oluşumu, alınganlık vb. sonuçlar doğmaktadır. Ayrıca uykusuzluk önemli bir problem haline dönüşebilmektedir. Duygusal gerginlik kabusların oluşmasına, huzursuzluk duygusu ise kişilerin bir şeylerin ters gittiği fikrine kapılmasına yol açmaktadır. (Ardıç, Polatçı, 2008; Çağlıyan, 2007; Avcı, 2013, 34)

Ayrıca tükenmişlik yaşayan insanların çok karmaşık duygular yaşadığı ve bunun sonucunda da davranış bozukluğu gösterdiği saptanmıştır. (Ardıç ve Polatçı, 2008; Sürgen, 2014, 16) Davranış bozuklukları bireyin iş ve aile hayatını olumsuz yönde etkilemektedir.

Tükenmişlik örgütsel açıdan da bir takım sonuçlara yol açmaktadır. Bunlardan bazıları; hizmet kalitesinde düşme, hata yapma, iş kazaları, ilgi kaybı, işe gelmeme ya da geç gelme, performansta düşüş, işten ayrılma isteğinde artış, çalıştığı kişilerle alay etme, onları suçlama, insanlarla ilişkilerde bozulma ve aktif olarak diğer insanların olduğu ortamlara girmeme ve geri çekilme, idealizm kaybı, işleri erteleme ve sürüncemede bırakma, iş tatmininde ve örgütsel bağlılıkta azalma vb. olup tükenmenin iş hayatında doğurduğu olumsuz sonuçlara örnek olarak gösterilebilir. Yapılan araştırmalar tükenme yaşayanların, işten ayrılmayı arzulayan, sürekli hasta olan ve işten kaytarmak için bahaneler yaratan kişiler olduğunu göstermektedir. (Sürgen, 2014, 16)

Tükenmişlik yaşayan birey; kendisini kötü, soğuk ve hissiz olarak tanımlamaktadır. Bireyin kendisini kötü hissetmesi, işini kötü yapmasına ve iş yerinde yetersiz hissetmesine yol açarken yetersizlik duygusu bireyin kendisini suçlamasına sebep olmaktadır. Nihayetinde birey suçluluk duyguları ile diğer insanlardan uzaklaşmakta ve izole olmaktadır. (Gürses, 2006, 36)

Literatürde yapılan araştırmalar neticesinde, tükenmişliğin belirtilerinin dikkatle takip edilmesi ve erken önlem alınması birey ve hizmet verdiği kişiler açısından tükenmişliğin olumsuz sonuçlarından kaçınma yolu olarak vurgulamaktadır.

1.7. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

Tükenmeyi önlemek ve başa çıkabilmek için uygulanabilecek örgütsel ve bireysel çözüm yolları bulunmaktadır. Örgütsel olarak yapılan değişiklikler bireysel olanlara kıyasla daha kalıcı, etkili ve tükenmişliğin öneminin pekiştirilmesi ve varlığının kabul edilmesinde daha yaygın bir etkiye sahiptir. (Koç, 2014, 37)

Maslach ve arkadaşları (2001); tükenmişlik sürecinde bireysel etkenlere oranla örgütsel ve durumsal etkenlerin önemine vurgu yapmışlardır. Tükenmişliği azaltabilmek için bireysel yöntemler kadar bu tekniklerin örgütteki değişikliklerle pekiştirilmesi de gerekli görülmektedir. (Avcı, 2013, 41)

Tükenmenin ortadan kaldırılabilmesi için öncelikle tükenmenin arkasında yatan nedenler ortaya çıkarılmalıdır. Bireyin tükenme ve stresi fark edip önlem

alması kadar, “stres yönetim programı” kapsamında, bireydeki tükenmişliği düşürecek etkili yöntemlerin geliştirilmesi de önem arz etmektedir. (Oruç, 2007, 22)

Tükenmişlik ile baş edebilmek için, yardımcı ek eleman istihdamı, çalışana otonomi kazandırmak ve kararlara katılımını arttırmak, yeterli dinleme imkanı sağlamak, kişisel eğitime önem vermek, kişilerarası ilişkileri düzenlemeye yardımcı olmak, kişinin becerilerine göre iş sorumluluklarını ve yoğunluğunu arttırmak örgütsel olarak yapılabilecek önemli faaliyetlerden bir kaçına örnek olarak gösterilebilir.

Tükenmişlik sendromu ile baş edebilmek ve yöntemleri uygulamaya geçirebilmek için bireysel çaba da çok önemlidir. Bu nedenle örgüt ortamının kontrol etme olasılığının düşük olduğu yerlerde, bireysel baş etme yöntemleri öncelik kazanmaktadır.(Dinç, 2008, 29) İşle ilgili gerçekçi hedeflerin geliştirilmesi, kişisel gelişimin arttırılması, zaman yönetimi, hobilerle uğraşılması, tatile imkanı yaratmak, meditasyon, gevşeme eğitimi, egzersiz, monotonluğu azaltmak ve iş değişikliği bireysel olarak tükenmişliği azaltabilmek için alınabilecek bireysel önlemler olarak sayılmaktadır. Tükenmişlikle mücadelede için uygulanabilecek kişisel teknikler ise; gerçekçi hedefler belirlemek kendini tanımak, işe ara vermek, iş değiştirmek kendini gerçekleştirmek olarak belirtilmektedir. (Gençtan, 2015)

Nitekim davranışsal yaklaşım, gevşeme ve nefes egzersizleri, zaman yönetimi eğitimi, davranış terapisi, insanlar arası sosyal beceri eğitimleri, mesleki taleplerin yönetimi ve meditasyon, iş yerindeki stresi azaltma teknikleri olarak bireylere tükenmişlikle baş etmede imkan sağlamaktadır. (Angerer, 2003, akt Dinç, 29 vd.)

1.8. Tükenmişlikle İlgili Yapılan Çalışmalar

Bu bölümde yurt içinde ve yurtdışında yapılan çalışmalar inceleme konusu yapılmaktadır.

Maslach ve Jackson (1986), mesleki tükenmişliğin genellikle insanlara yardım etmeyi amaçlayan mesleklerde daha sık rastlanabileceğine dikkati çekmişlerdir.

Yapılan araştırmalar özellikle hizmet sektörü çalışanlarında, avukatlar, muhasebeciler, yöneticiler, öğretmenler, sosyal hizmet, sağlık çalışanlarında mesleki

tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğuna dair çok sayıda bulgu ortaya koymuştur. (Avcı, 2014, 39)

Avukatların mesleki tükenmişlik düzeyini inceleyen Gürses (2006) yaptığı araştırmada avukatların, duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı alt boyutları açısından yüksek düzeyde, duyarsızlaşma alt boyutu açısından ise düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını ortaya koymuştur. (Gürses, 2006)

Kamuda görevli 391 avukat örneklem grubunu oluşturan Jackson, Turner ve Brif 'in 1987 yılında yaptığı çalışmada, tükenmişlik ve iş yükü değişkenleri üzerinde rol çatışması, sosyal destek, karar verme politikaları, özerklik ve örgütsel bağlılığın rol çatışması, duygusal tükenmişlik ve işyükü arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu saptanmıştır. (Demirkol, 2006, 52)

Akademik personelin tükenmişlik düzeylerini değerlendiren Budak ve Süregevil'in (2005) araştırması neticesinde; akademisyenlerin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme düzeylerinin düşük, kişisel başarı düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kadınların duygusal tükenme düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu görülmüştür. (Budak, Sürvegil, 2005, 106)

Acil servis çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu inceleyen Erol ve arkadaşları (2012), tükenmişlik açısından özellikle hekimlerin yüksek risk grubu oluşturduğunu, günlük çalışma süreleri dokuz saat ve üzerinde olanlarda duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyinin daha fazla gözlemlendiğini ayrıca tükenmişliğin üç alt boyutunun da iş doyumunda anlamlı farklılaşma yarattığını saptamışlardır. (Erol ve ark, 2012, 103)

Polisler üzerinde tükenmişliği inceleyen Azizoglu ve Özyer'in (2010) araştırması sonucunda, kıdeminde ilerleyen polislerin yeni başlayanlara göre, bekar polislerin evlilere göre, yaşça büyük polislerin gençlere göre tükenmişlik düzeyi daha yüksekte çıkmıştır. (Azizoglu, Özyer, 2010, 137 vd)

İlköğretimde çalışan öğretmen grubunun tükenmişliğinin incelenmesi neticesinde, Çelen ve Sarp (2003); yaş, cinsiyet, çocuk sayısının, toplam hizmet süresi, mezun olunan okul, kurumda çalışılan hizmet süresinin tükenmişlik düzeyini etkilemediğini bulmuşlardır. (Avcı, 2013, 40)

Okul yöneticilerinin tükenmişlik düzeylerinin bazı etken değişkenlere göre incelendiği bir araştırmada; en yüksek tükenmişlik yaşayan grubun 21-30 yaş, en düşük tükenmişlik yaşayan grubun 51 yaş ve üstü olduğu, en yüksek tükenmişlik yaşayan grubun boşanmış yöneticiler ve sonrasında bekar yöneticilerin olduğu, mesleki kıdemi 0-5 yıl arasında olan yöneticilerin tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu bulunmuştur.

Muhasebe çalışanlarının iş doyumu ve yaşam doyumlarını inceledikleri araştırmalarında, Ay ve Avşaroğlu (2010), tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutunda 31-35 yaş arası muhasebe çalışanlarının diğer yaş gruplarına oranla anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu saptarlarken kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma alt boyutlarında ise anlamlı bir farklılaşma olmadığını gözlemlemişlerdir. (Ay, Avşaroğlu, 2010, 40)

Tükenmişlik ve iş doyumunun okul psikologları üzerindeki etkisini inceleyen; Proctor ve Steadman (2003)'nın elde edilen bulgulara göre, cinsiyetin, tecrübenin, yaşın iş doyum düzeyi ve tükenmişlik üzerinde etkisi görülmezken yüksek iş doyumu yaşayanların düşük düzeyde tükenmişlik yaşadığını ortaya koymuşlardır. (Demirkol, 2006, 52)

Tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişkiyi, Yunanistandakibir kütüphanede 135 görevli çalışanla yaptıkları çalışmada inceleyen Tsigilis, Koustelios ve Togia (2004) iş doyumu ile tükenmişlik arasında negatif anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlemiştir. (Demirkol, 2006, 51)

Maslach tükenmişlik envanteri kullanılarak, 2401 sınıf öğretmenin mesleki yeterliliği algılama öğrencilerle iletişim kurma ve bazı değişkenlerle ilişkisinin, 10 yıllık meslek sürecinde tükenmişliğin gelişiminin bazı alınarak incelendiği araştırmada Murat (2010) tarafından gerçekleştirilmiştir. Tükenmişliğin gelişimi açısından, duygusal, kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişliklerin yaklaşık 4 yıldan sonra ortaya çıktığı ve 8. yılın sonunda tüm öğretmenlerde düşme olduğu görülmüştür. Ayrıca okul yöneticilerinden az takdir görenlerin her zaman takdir görenlerden kişisel başarısızlık, bayan öğretmenlerin kişisel başarısızlıktan ve duygusal tükenmede erkek öğretmenlerden tükenmişlik düzeyi daha yüksek olduğu ortaya konulmuştur. (Murat, 2000)

Ok (2002) Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini iş doyumu rol çatışması, rol benzerliği ve bazı bireysel özelliklere göre incelemiştir. Araştırmaya gönüllülük esasına göre 999 kişi katılmıştır. Araştırmacı verilerin elde edilmesinde Maslach tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır, bağımsız değişkenlere ilişkin verilerin toplanmasında ise, çalışanların iş doyumlarını belirlemek için “Minnesota doyum ölçeği”, rol çatışması ve rol belirsizliği için “rol çatışması ve rol belirsizliği ölçeği” kullanılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre cinsiyetin banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyi arasındaki etkisine bakıldığında çalışanların iş doyumu, rol çatışması ve belirsizliği kontrol edilebildiğinde cinsiyetin, duygusal tükenmişlik düzeyini belirlemeye etkisinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Cinsiyet değişkeninin duyarsızlaşma planlarına bakıldığında kadın çalışanların duyarsızlaşma, puan ortalamalarının erkek çalışanlarıninkine göre daha yüksek olduğu fakat kişisel puanların ortalamasında ise erkek çalışanların kişisel başarı puan ortalamalarının kadın çalışanlardakine göre daha yüksek olduğu görülmüştür. (Ok, 2002)

Hizmet süresinin banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyi arasındaki etkisi incelendiğinde, banka çalışanlarının, iş doyumu, rol belirsizliği kontrol edilebildiğinde, çalışma süresinin duygusal tükenmişlik, düzeyini belirlemeye etkisinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. 21 yıl ve daha fazla hizmet süresine sahip banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik ortalaması, 2-5 yıl arası hizmet süresine sahip banka çalışanlarının düzeltilmiş duygusal tükenmişlik ortalamasına göre daha yüksektir. Hizmet süresine göre çalışanların duygusuzlaşma puan ortalamasına bakıldığında, hizmet süresinin yıl olarak arttıkça genelde duyarsızlaşma düzeyinin arttığı sonucu çıkmıştır. Hizmet süresinin kişisel başarı düzeyi üzerindeki etkisine bakıldığında, hizmet süresinin kişisel başarı düzeyini tahmin etmeye katkısının anlamlı olduğu en yüksek ortalamanın 21 ve daha fazlası, en düşük ortalamanın ise 1 yıldan az deneyime sahip banka çalışanlarına ait olduğu görülmüştür.

Gündüz’ün 2004 yılında yaptığı incelemeye göre, öğretmenlerde tükenmişliğin inançlar ve mesleki değişkenlere göre yordandığına ilişkin araştırmasında,örneklem grubu olarak 633 öğretmenle çalışmış ve Maslach tükenmişlik envanteri eğitimci formu kullanılmıştır. Hizmet süreleri farklı öğretmenlerin alt ölçeklerinden elde edilen puanlar arasındaduygusal tükenme,

duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerine bakılmış, duygusal tükenmişlik düzeyinde anlamlı farklılıklar olmasına rağmen, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. İlk beş yıl hizmet süresi bulunan öğretmenlerin duyarsızlaşma düzeylerinin 21 sene üzerinde çalışan öğretmenlerin diğer öğretmenlere göre kişisel başarı seviyelerinin daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. (Gündüz, 2004)

2. İŞ DOYUMU

Tezin bu bölümünde iş doyumunun kavramsal çerçevesine yer verilmektedir. İş doyum kavramı tanımlandıktan sonra, iş doyumunun önemi ve iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler üzerinde durulmuştur. Ayrıca iş doyum ile ilgili literatürde yer bulan kuramlara değinildikten sonra iş doyum üzerinde yurt içi ve yurt dışında yapılan çalışmalara inceleme konusu yapılmıştır.

2.1. İş Doyumu Kavramı

Hackman ve Oldham (1975), iş doyumunu “çalışanların işinden duyduğu mutluluk” olarak tanımlarken, çalışanın işinde mutlu olma ve doyum bulma derecesi, Locke ve Henne göre “bir kimsenin işini veya tecrübesini değerlendirmesi sonucunda oluşan zevkli veya olumlu hisleri, işyerindeki işe ilişkin deneyimleri ve işe atfettiği değerlerinin yarattığı duygusal hoşnutluk durumu” olarak tanımlamaktadır. (Dinler, 2010,11-13)

Bireyin çabası sonucu elde ettiği başarı ya da başarı elde edeceğine ilişkin inancı olan iş doyum, insanları çalışmaya sevk eden önemli bir etkidir. Ortaya konan arzu ve ihtiyaçlar her şeyden önce insanın kendi benliği ile yakından ilişkili olduğundan iş doyum aynı zamanda bireyin egosunu tatmin aracı olarak da tanımlanabilir. (Eren, 2001, 12)

Bu nedenle iş doyum işin özellikleri ile çalışanın istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşmekte, işe karşı duyulan hoşnutluk iş doyumunu, işe karşı duyulan hoşnutsuzluk da iş doyumsuzluğuna işaret etmektedir.

Sonuç olarak tüm yapılan tanımlamalardan ortaya çıkan en önemli öğeler şunlar olmaktadır: Farklı bireyler, farklı önem ve önceliklere sahiptir, bu nedenle iş doyum düzeyleri bireyler arasında farklılık göstermektedir, iş doyum fizyolojik,

biyolojik ve psikolojik farklılıkların yanında bireysel algılama farklılıkları, kişisel mantık, algısal hazırlık ile doğrudan ilişkilidir. Ayrıca duygusal ve bireysel bir tepki değerlendirilmesi bir takım zorluklar içermekte ve bireysel özellikleri, yaş ve cinsiyetleri, aile tarzı, iş deneyimi, inanç ve değerleri ve yaşam koşulları gibi özellikler farklılaştıkça iş doyumunu sağlayan özellikler de farklılaşmaktadır. (Koç, 2014, 4)

Özetle, bireylerin mutlu, başarılı ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biri olan iş doyumunu, işin maddi ve manevi kazançlarının bireyeye algılanmasıyla oluşan hoşnutsuluk duygusudur. (Çetinkaya, Özbaşaran, 2004, 63 vd)

2.2. İş Doyumunun Önemi ve İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Luthans'a (1995) göre iş doyumunda üzerinde durulması gereken üç önemli öge; iş doyumunun duygusal yönünün olması, elde edilenlerin beklentileri ne derecede karşıladığı ve iş, ücret, terfi olanakları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları gibi birbiriyle ilgili birçok tutumla iş doyumunu düzeyinin ilişkiselliğidir. Bu nedenle iş doyumunun önemi ve iş doyumunu etkileyen faktörler aşağıda ayrıca inceleme konusu yapılmıştır. (Luthans, 1995, Akt. Dinler, 2010, 11-13)

2.2.1. İş Doyumunun Önemi

İş doyumunu hem kişisel hem de örgütsel faktörlerle ilişkilidir. İş doyumunu bireyin fiziksel ve ruh sağlığını doğrudan etkilemekte olup yaşam doyumunu ile ilişkilidir. Ayrıca iş doyumunu düzeyi bireyin üretimini doğrudan etkilemektedir. İş doyumunun yüksek olduğu işletmelerde bireylerden daha fazla verim alınmakta olup bu nedenle iş doyumunun önemi örgüt içinde de kendisini göstermektedir. (Altınkılıç, 2008, 20)

İşyerindeki hava sirkülasyonu, ışık, fazla ses ve teknolojik yeterlilik gibi fiziksel koşullar; sorumluluk oranı, iş yükü, rollerdeki netlik gibi bireysel faktörler; üst ve astlarla ilişkileri kapsayan kişilerarası faktörler; belirsizlik, örgütsel politika, kurumsal faktörler ve işleyiş çalışanların iş doyumunun artması ve azalmasıyla bağlantılı bulunmaktadır. (Batıgün ve Şahin, 2006)

2.2.2. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Bireyin yaşadığı iş doyumu sürekli değişebilmekte ve değişik sebeplerle iş doyumu ve doyumsuzluğu ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenle iş doyumu ya da doyumsuzluğunu etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel olarak iki ana başlık altında aşağıda inceleme konusu yapılmaktadır (Ağapınar, 2011, 11)

2.2.2.1. Bireysel Faktörler

Aynı iş yerinde aynı şartlarda çalışan bireyler arasında iş doyumu düzeyinin farklılaşması bireysel faktörleri akla getirmektedir. Bireyle ilgili olan; cinsiyet, yaş, medeni durum, kişilik, sosyo-kültürel çevre, genel yaşam normları, iş ortamından beklentileri, görev türü, eğitim düzeyi ve çalışma yılı, iş doyumuna etki eden bireysel faktörler olarak sayılmaktadır.

2.2.2.1.1. Yaş

Yaş, iş doyumuna etki eden bireysel faktörlerden sayılmaktadır. Herzberg, araştırması neticesinde, çalışma hayatına erken başlayan genç yaşlardaki bireylerde yüksek olan iş doyumun otuzlu yaşlara doğru azaldığını ancak yaşın ilerlemesiyle çalışma hayatının sonuna doğru yükseldiğini tespit etmiştir. Nitekim genç yaşlarda işe yeni başlama heyecanı bir süre sonra monotonluğa yerini bırakmakta ancak sonrasında iş doyumsuzluğunu üstesinden gelmek için birey çaba göstermekte olduğundan iş doyumunda artış gözlemlenmektedir. (Bingöl, 2006, 18)

2.2.2.1.2. Cinsiyet

Cinsiyetin iş doyumu üzerindeki etkisine ilişkin tutarlı bir fark bulunmadığı ortaya konulmakla beraber, kadın ve erkeğin aile, iş ve sosyal hayatta farklı görevlere zorlanması iş doyum düzeylerinde de farklılaşmaya yol açmaktadır. Bazı araştırmalar kadınların ev ile ilgili sorumlulukları ve annelik rolünün öncelikli gelmesi sebebiyle çalışma hayatında yüksek beklenti içinde olmamaları ve sadece kazanç yönü ile iş hayatlarında tutmaları nedeniyle iş doyumlarının düşük olduğuna işaret etmektedir. (Aksungur, 2009, 24)

Kadınların aynı iş için erkeklere göre daha az ücret alması, aynı ödüllere ulaşabilmek için daha yoğun ve zor şartlarda çalışmayı kabul etmelerinin de

cinsiyetin iş doyumu üzerine etkisi olarak bazı araştırmalarda belirtilmektedir. Ayrıca kadının toplum içindeki yeri düşünüldüğünde, kadına düşen sorumlulukların fazla olması iş doyumunun azalmasına neden olmaktadır. (Karadağ, 2013, 56)

2.2.2.1.3. Eğitim

Eğitim iş doyumunu etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Eğitim sayesinde bireyin kendine özgüveni ve performansı artmaktadır. Ayrıca eğitim imkanı sunulan kurumlarda bireylerde kuruma bağlılık ve iş doyumunun yüksek olduğu gözlenmiştir. Dolayısıyla eğitim düzeyi yüksek kişilerin iş doyumları, daha az eğitim görmüş olan bireylere göre daha yüksek olmaktadır. (Karadağ, 2013, 54)

Ancak aksi görüş savunan araştırmalar da mevcuttur. Bu araştırmalar; iş doyumunun eğitim düzeyinin yükselmesi ile azaldığını belirtmekte olup bireylerin seçtikleri örneklem gruplarının imkanları ile kendi imkanlarını kıyaslamaları neticesinde iş doyumsuzluğuna kapıldıkları görüşünü savunmaktadırlar. Nitekim işin gerektirdiğinden daha yüksek eğitime sahip olmanın, bireylerin işlerine göre daha kalifiye oldukları yönündeki öznel algılarını beslemektedir. (Baysal, 1995)

2.2.2.1.4. Medeni Durum

Evli olmayan bireylerin evli olan bireylere göre iş doyumunun daha düşük olduğu görülmektedir. Evlilikte yaşanan olumsuzluklar bireyde fiziksel ve ruhsal sorunlara yol açarak bireyin iş yaşantısına yansdığından boşanmış, eşini kaybetmiş, ayrı yaşayan veya evliliğinde problemler yaşayan bireylerde iş doyumunu daha düşük gözlemlenmektedir. (Koç, 2014, 8)

2.2.2.1.5. Kişilik

Psikolojik anlamda yeterlilik gösteremeyen, saldırgan ve agresif davranışlar sergileyen bireylerin iş doyum düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Nitekim duygusal açıdan yeterli olgunluğa ulaşamamış bireylerin eğitim düzeyleri ne derece yüksek olsa da örgüte zarar verebilme ihtimalleri de bulunmaktadır. Bu durum, kişilik özelliklerinin iş doyum düzeyi üzerindeki etkisini göstermektedir. (Aşık, 2010, 40)

2.2.2.1.6. Deneyim

Yapılan araştırmalara göre; çalışanların işe yeni başlamasının vermiş olduğu motivasyon ve iş bulabilmiş olmaları, bireylerde ilk başlangıçta iş doyumunun yüksek olmasına neden olmaktadır. Ancak zaman ilerledikçe işin monotonlaşması, beklenen terfilerin alınmaması, idealist beklentilerin gerçekleşmemesi gibi nedenler bireyin iş doyumunu seviyesinde azalma eğilimine neden olmaktadır. (Koç, 2014, 7)

2.2.2.2 Örgütsel Faktörler

Bireysel faktörler kadar örgütsel faktörler de bireyin iş doyumunu düzeyini etkilemektedir. Bazı araştırmalara göre bireyin beklentisine uygun bir işi tercih edip istediği işte çalışmasının iş doyumunu düzeyini yükseltici etkisi olduğu belirtilmektedir. Bu nedenle aşağıda ayrıca inceleme konusu yapılan ücret, çalışma ortamı, fiziksel şartlar, bireyin iş doyum düzeyini örgütsel açıdan etkileyen faktörlerdir. (Demirkol, 2014, 9)

Söz gelimi Amerika Birleşik Devletlerinde yapılan bir araştırmada, iş doyumunu yükselten 16 örgütsel faktör özelliği belirtilmiştir. Aşağıda Tablo-1’de gösterilen bu özelliklerden yola çıkararak, bireylerin iş doyumlarını maddiyattan çok bulundukları  evre koşullarının etkilediği görülmektedir. Bireylerin, işyeri ortamında diğer çalışanlarla iletişiminin iyi olması ve kendi kendine kontrol isteği, iş doyumunu yükseltmektedir. Yine, bireyin kendini geliştirebileceği ve kariyer fırsatı sağlayabileceği bir iş, iş doyumunu etkileyen önemli faktörlerden olmaktadır.

Tablo 1: Çalışanların Tatmin Olduğu İş Özellikleri

Tatmin Kaynağı İş Özellikleri	%
Pek çok insanla iletişim içinde olma imkanı	91
Bağımsız işgörme imkanı olması	89
İşin merak uyandırması	88
Bireysel gelişim sağlaması	88
Yılda birkaç gezi imkanı sunması	88
Ev ve işin mesafesel yakınlığı	87
Belirli çalışma saatleri	86
Başkalarına yardım imkanı sağlaması	83
Topluma yararlı hissedilen bir iş olması	83
Esnek çalışma koşulları	83
İş güvencesinin olması	79
Başarıların yeterli derecede takdir görmesi	76
Sosyal güvenlik hakları	67
Yüksek ücret	66
İş stresinin düşük düzeyde olması	62
Terfi olanağının bulunması	60

Kaynak: Y.Çağlıyan, 2000,ss.198)

2.2.2.2.1. Ücret

Bireyin aldığı ücret ile yaptığı işin uyumlu olması bir başka deyişle bireyin ihtiyaçlarını karşılayacak nitelikte olması iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerden sayılmaktadır. (Aşık, 2010, 41)

Araştırmalara göre, ücretlerin düşük olması iş doyumsuzluğu yaratarak, bireyin performansının düşmesine, işe karşı yabancılaşmasına, devamsızlıkların ortaya çıkmasına yol açmaktadır. (Demir, 2010, 39)

Güdülenme kuramlarındaki içerik modelleri, uygun miktarda ücretin bireyin başarısını etkilediğini belirtmektedir. Söz gelimi, gereksinim hiyerarşisi kuramı ücret

açısından incelendiğinde, ücretin; güvenlik, fizyolojik, tanınma gibi ihtiyaçları karşıladığı görülmektedir.

Ancak ücret tek başına iş doyumuna yeterli olmamaktadır. Nitekim farklı yaşam biçimlerine sahip olan iki bireyin ücretleri aynı olması karşısında, iş doyum düzeyleri farklılaşabilmektedir. Ücretin en az karşılayabildiği gereksinimler, sosyal gereksinimler ile kendine gerçekleştirme gereksinimleri olmaktadır. (Kılıç, 2013, 61)

2.2.2.2.2. Çalışma Koşulları

Çalışma koşulları ile bireyin çalıştığı çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar kastedilmektedir. Işık, hava sirkülasyonu, ses vb olarak sayılan fiziksel koşullar, verimliliği oldukça etkilemektedir. Genelde bireyler fiziksel ortam olarak uyum sağlayabilecekleri ortamları seçmekte ve bu şekilde iş doyumlarını yükselmektedirler. (Ersoy, 2006, 10)

Çalışma koşullarından sayılan çalışma saatleri de bireyin iş dışındaki ailesi ve arkadaşları ile geçireceği zamanı etkilediğinden, çalışma saatlerinde bazı esneklikler olması ya da izin konusundaki esneklikler bireyin iş dışındaki hayatını da daha tatminkar kılmakta ve iş doyumunu arttırmaktadır.(Özdayı,1990)

2.2.2.2.3. İşin Niteliği

Birey tarafından işe yüklenen anlam, işin birey açısından zorluk derecesi, özellikleri, araştırma alanlarının merak uyandırması, bireyin yetenekleri ile uyum sağlaması, bireyin sorumluluk derecesi, iş güvenliği vb nitelikler, bireyin iş doyum düzeyi üzerinde etkili olan örgütsel faktörlerdir. (Köroğlu, 2011, 15)

Birey kendi yeteneklerini kullanma şansı yakaladığı, çevre tarafından fark edilmesini sağlayan, zihinsel zorluk derecesi olarak sınırlarını aşmayan, çok yönlü ve özel nitelikli işler yaptığı zaman başarılı olmakta ve iş doyumunu yükselmektedir. Ancak bireyin sınırlarını aşan yahut kapasitesinin çok altında ve monotonluğa varan bir iş yapması da tam aksi etki yaratmakta iş doyumsuzluğuna neden olmaktadır. (Sun, 2002, 30).

Ayrıca yapılan araştırmalar neticesinde, kamu kuruluşlarında çalışan bireylerin iş doyum düzeyi özel sektörde çalışanlara göre daha az olduğu

gözlemlenerek, özel kurum çalışanlarının iş ortamlarının bireylerin beklentilere daha fazla cevap verdiği çıkarımı yapılmıştır. (Avcı, 2013, 78)

2.2.2.2.4. Yönetici Tutumu

Yönetici tutumu ve davranışları bireylerin iş doyumunu ile yakından ilgili olmaktadır. Şöyle ki; yönetici ve çalışan birey arasındaki olumlu ilişki bireyin yaptığı işten doyum bulmasında etkili olmaktadır. Yine yöneticinin çalışanlara karşı eşit, iyi niyetli, ilgili ve gereken yerde takdir ve yükselme imkanı sağlaması, yapıcı eleştirilerde bulunması bireyin iş doyumunu düzeyini arttırmaktadır. (Doğan, 2009, 30)

Ayrıca yönetici tarafından iş yerinde görev tanımının açık ve belirgin açıklanmış olması, rollerin ve sorumlulukların ne ölçüde ayrıştığını göstermekte olup, iş doyumunu arttırmakta etkilidir. (Çarıkçı, 2000,160) Aksi takdirde çalışanın işinde birbiriyle örtüşmeyen talep ve beklentilerle karşılaşması ve görevinden farklı sorumluluk alanlarına yöneltilmesi durumunda ortaya çıkan rol çatışması iş doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir. (Köroğlu, 2011, 68 vd)

Araştırma görevlilerinde rol belirsizliğinin ve rol çatışmasının tükenmişlik ve iş doyumunu üzerindeki etkilerinin incelendiği bir araştırmada, araştırma görevlilerinin yaşadıkları rol belirsizliği ve rol çatışması düzeylerinin düşük olması, onların duygusal yorgunluk ve duyarsızlaşma düzeylerini azaltırken iş doyumlarını arttırdığı gözlemlenmiştir. (Tolay Sabuncuoğlu, 2008, 38) Yine, avukatlarda profesyonel kimliğin iş doyumuna etkisinin ölçüldüğü bir araştırmada, statünün yükselmesiyle iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. (Demirkol, 2014, 40)

2.3. İş Doyumu İle İlgili Kuramlar

İş doyumunu ile ilgili kuramlar performans ilişkilerine ve motivasyona göre değerlendirilmektedir. İş doyumunu ve motivasyon ilişkisine yönelik kuramlar kapsam teorileri, iş doyumunu ve performans ilişkisini inceleyen teoriler ise beklenti teorileri olarak isimlendirilmektedir. (Köroğlu, 2011)

2.3.1. Kapsam Teorileri

Kapsam teorilerine göre iş doyumunu; ihtiyaçların doyumunu ve işin kendisi ile doğrudan ilgili olan çalışan insanın temel ihtiyaçları ile açıklanmaktadır. Maslow'un

(1943) İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi, Herzberg'in (1966) Çift Faktör Teorisi, McClelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi ve Alderfer'in ERG Teorisi kapsam teorilerini oluşturmaktadır.

2.3.1.1. Maslow ihtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Maslow, bireysel ihtiyaçları hiyerarşik bir düzende açıklamaktadır. İnsanın temel ihtiyaçlarının temel fizyolojik ihtiyaçlar ile başladığını ve sonrasında hiyerarşik bir sırayla kendini gerçekleştirme gereksinimine giden en üst düzeyde ihtiyaca kadar sıralandığını belirtmektedir. Buna göre, alt sıradaki bir ihtiyaç doyuma ulaşmadıkça üst sıradaki ihtiyaç gereksinimi doğmayacağından bireyin motivasyonu dolayısıyla iş doyumu gerçekleşmeyecektir. (Avcı, 2010, 13)

Buna göre, ihtiyaçların hiyerarşik sırası şu şekilde verilmektedir; bireyin fizyolojik gereksinimleri; susuzluk, acıkma, cinsellik, barınma, ve diğer fiziksel gereksinimleri, güvenlik ihtiyaçları; güvenliği sağlama, tehlikelerden korunabilme, sosyal ihtiyaçlar; sevgi ve kabul ihtiyacı, aidiyet duygusu ve sosyallik, saygınlık ihtiyaçları; başarma duygusu, özsaygısı, ün ve statü, kendini gerçekleştirme gereksinimleri; yeteneklerini geliştirme ve kapasitesini yükseltme gereksinimidir. (Maslow, 1943)

İhtiyaçlar hiyerarşisinde, birey alt basamaktaki ihtiyaçlarında doyuma ulaştıkça bir üst seviyede gereksinimler ortaya çıkmakta ve doyum sağlanmayan bir üst basamak ihtiyaçları ortaya çıkmaktadır. Çalışanlar açısından bakılacak olursa, iş ortamında en alt düzeydeki ihtiyaç, görevlerin yerine getirilmesi sırasında alınması gereken iş güvenliği önlemleridir. (Koç, 2014, 14)

2.3.1.2 Herzberg'in Çift Faktör Teorisi

Herzberg ve arkadaşları (1959), ABD'de bulunan 200 mühendis ve muhasebe çalışanı ile yürüttükleri araştırmada, çalışanlara işleri ile ilgili kendilerinde olumlu ve olumsuz duygular yaratan olaylara ilişkin iyi ve kötü duygularının neler olduğunu tanımlatmışlardır. Elde edilen sonuçlar, motive edici (güdüleyici) ve hijyen (koruyucu) olmak üzere iki farklı boyutta incelenmeye alınmıştır.

Çift faktör kuramına göre, bireyin iş yerinde kötümser olup işten ayrılmasına ve iş doyumsuzluğuna yol açan faktörlere hijyenik etmenler denilmektedir. Hijyen

faktörleri dışsal faktörler olup, ücret, yönetim, arkadaş ilişkileri, ve iş yeri politikası gibi işin gerçek gereksinimlerinin dışında kalan iş ortamıyla ilişkili niteliklileri kapsamaktadır olup bireyi yokluğu halinde işyerinden ayıran uzaklaştıran etmenler olarak sayılmaktadır. (Eren, 2001)

Bu kurama göre hijyenik faktörlerin diğer faktörlerden ayrılması gerekmektedir. Nitekim motive edici olarak isimlendirilen diğer etmenler bireyin iş yerinde doyumunu arttırmakla birlikte olmaması halinde de doyuma nötr etkili olmaktadır. Motive edici faktörler; içsel faktörler olup, istek, tutku, kabiliyet ve bilgi birikimine uygun bir işte çalışma, iş yaparken yeterli düzeyde sorumlulukla donatılma, yükselme imkanına sahip olma, başarı ve işin kendisi gibi çalışanı iş görmeye motive eden, güdüleyen ve iş doyumunu yükselten nitelikler içermektedir. (Avcı, 2013,15)

Dolayısıyla motive edici faktörler gerçekleşmediğinde sonuç mutlaka doyumsuzluk olmamakta ancak hijyen faktörlerinin gerçekleşmemesi durumunda sonuç mutlak doyumsuzluk olarak nitelendirilmektedir. Aradaki ayrım ise, hijyen faktörü gerçekleştiği zaman kişinin mutlaka işinden doyum aldığı anlamının çıkarılamayacağı ancak bireyin iş doyumuna ulaşmasında motive edici faktörlere, hijyen faktörlerinin yanında ihtiyaç duyulmasıdır. (Aslan, 2006, 25)

Maslow ve Herzberg farklı kuramlarla güdülmeye ilişkin benzer vurgularda bulunmaktadırlar. Herzberg, doyurucuları faktörler olan başarı, tanınma, gelişme sorumluluk ve işin kendisi vb ile doyumsuzluk ve sağlık faktörlerince nötr kılındıktan sonra güdüleyici olarak ileri sürmektedir. Maslow ise nadir olarak doyurulan yüksek düzeyli gereksinimler olan kendini gerçekleştirme, saygı vb güdüleyici güç olarak tanımlamaktadır.

2.3.1.3 Alderfer'in ERG Teorisi

Alderfer'in teorisi (1972), Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi çerçevesinde, bu kuramın eksik yönlerine dikkat çekilerek oluşturulmuştur. Maslow'dan farklı olarak ihtiyaçlar, bir hiyerarşi içinde değil birbirinin tamamlayıcısı olarak tanımlanan; var olma (Existence), İlişki (Relatedness) ve gelişme (Growth) olarak üç grup altında incelenmiştir. Burdan yola çıkarak, üst düzey ihtiyaçların karşılanması için öncelikli

olarak temel ihtiyaçların giderilmesi zorunluluğundan bu kuramda bahsedilmemektedir. (Aslan, 2006, 25)

Ayrıca Maslow kuramında; doyumu giderilmiş bir ihtiyaçtan kişi daha fazla doyum sağlayamazken; Alderfer teorisinde doyurulan ihtiyacın o gereksinimi daha da güçlendirdiğini savunulmaktadır. Söz gelimi, güvenlik önlemlerini yetersiz bulan bir çalışanın bu ihtiyacı giderildiğinde aynı çalışan daha fazla güvenlik önlemine güdülenecektir. (Avcı, 2010,14)

İlk basamak olan var olma gereksinimi; fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarını içermekte olup örgütsel anlamda ücret ve fiziksel ortamı ifade etmektedir. İlişi ihtiyaı; kişinin özel ve iş hayatındaki ilişkiselliğini işaret etmekte olup, diğeri insanların etkileşim, kabul görme, saygı, duygusal destek ve ait olma ihtiyaçlarını kapsamaktadır. Son basamak olan; gelişme gereksinimi ise; yaratıcı ve verimli olma, kendini geliştirme, büyüme ihtiyaçları olarak belirtilmektedir.(Avcı, 2010,15)

Bu teoriye göre temel prensip; her basamaktaki ihtiyaç ne kadar az tatmin edilirse o kadar fazla güdüleyici olacaktır. Alt basamaktaki ihtiyaçlar fazla tatmin edildiğinde, üst basamaktaki ihtiyaçlar daha fazla güdüleyici olmaya başlamakta ve üst basamaktaki ihtiyaçlar ne kadar az tatmin edilirse, ihtiyaç tatminsizliğinden kaynaklanan hayal kırıklığından dolayı alt basamaktaki ihtiyaçlar daha fazla güdüleyici olmaktadır. (Koç, 2014, 17)

2.3.1.4 McClelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi

McClelland (1961)'de geliştirdiğı başarı kuramı insan ihtiyaçlarını; başarı ihtiyaı, güç kazanma ihtiyaı ve ilişki kurma ihtiyaı olarak üç grup altında toplamaktadır.

Başarma ihtiyaında; çalışan yaptığı iş ile ilgili anlamlı amaçlar seçerek bilgi ve yeteneklerini geliştirir. İlişi kurma ihtiyaında; çalışan gruba girme ve sosyal ilişkiler geliştirme davranışı geliştirir, güç kazanma ihtiyaında ise, başkalarını etki altında tutma, gücünü koruma davranışlarını geliştirdiğı ifade edilmektedir. (Kılıç, 2013, 16)

Yukarıda belirtilen bu ihtiyaçlar zamanla kazanılmakta ve tecrübe ile şekillenmektedir. Başarma ihtiyaı yüksek olan birey, problemlerin çözümünü

bulmada kişisel sorumluluk alabilecekleri durumları severler ve zamanlarını nasıl daha iyi şeyler yaparım diye geçirerek ulaşılması zor ve çok çalışmayı gerektiren hedefler tespit ederek bu amaca ulaşmak için ellerinden geleni yaparlar. İlişki ihtiyacı yüksek olan kişiler rekabetçi durumlardan çok işbirlikçi durumları tercih ederek arabulucu rolünü seçerek anlaşmazlıkları giderirler ve organizasyonda kararın ortak alınmasından yanadırlar. Güç gereksinimi yüksek olanlar ise vaktinin çoğunu oterite ve gücü nasıl kazanacaklarına odaklı olarak yaşarlar. (Civilidağ, 2011, 61)

McClelland (1987), gücün iki yönü olduğunu belirtmiştir. Bunlardan ilki başkalarını kontrol altına alan ve onlar üzerinde üstünlük kuran negatif güçtür. Diğer ise insanları ikna ederek başarı kazanmalarına, mutlu olmalarına ve öğrenmelerine yardımcı olan sosyal bir güçtür. Bu kişiler diğerleri üzerinde üstünlük kurmazlar, onlara amaçlarına ulaşma konusunda yardımcı olurlar. (Avcı, 2010,16)

2.3.2 Süreç Teorileri

Kapsam teorileri, bireylerin içindeki faktörlere odaklanarak, motivasyona dikkat çekerken, süreç teorileri bireyin dışında gelişen teşvik edici faktörlere dikkati çekmektedir. (Köroğlu, 2011,25) Bu sebeple, süreç teorileri bireyin motivasyonunu belirleyen zihinsel süreçlere vurgu yaparak bireylerin belirli bir amaca yönelik neden belirli bir davranışı seçmeleri gerektiğini açıklamaktadır.

2.3.2.1 Vroom'un Beklenti Teorisi

Vroom'un kuramına göre, beklenti kavramı bireyin belirli bir eylemin amaçladığı şekilde sonuçlanacağına ilişkin inancı olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla iş ve görev başarısı büyük oranda ödüllendirilmiş bir davranışın fonksiyonu olmakta ve bireyin aradığı değerlerle belirli bir hareketin bu değerlere yol açma olasılığının tahmini çarpımını oluşturmaktadır. (Koç, 2014, 17)

Victor H. Vroom (1964) teorisinde bireyin belli bir amaca ulaşmak için harekete geçmesinde iki faktörün etkili olduğuna dikkati çekmektedir. Bunlar, kişinin ödülü isteme, arzulama gücü (Valens) ve kişinin güdülenme gücüdür. Bu durum; Güdülenme Gücü = Arzulama derecesi x Beklenti olarak formüle edilmektedir. (Özdayı, 1990, 69)

Arzulama derecesi, bireyin ihtimaller karşında belirli bir ihtimali seçme nedeninin şiddetini göstermektedir. Arzulama derecesi iş görenin yaşantılarıyla koşullanmış iç benliğinden kaynaklanır. Beklenti ise, çalışanın yorumu olup, seçiminin talep ettiği sonuca onu götürmesi ihtimaline ilişkindir. Bekleyiş bir davranış-sonuç ilişkisi olduğuna göre, sıfırdan bire kadar bir değer olabilir. Güdüleme, bekleyiş modelindeki güdüleme davranışa yol açan dürtünün derecesi olarak belirtilmektedir. (Demirkol, 2006,25)

Dolayısıyla insanlar göstereceği çabanın sonucunun büyük olasılıkla performansla sonuçlanacağına ve bu performansın da ödüllendirileceğine inanırlarsa işlerine karşı güdülenmektedirler. (Avcı, 2010,18)

2.3.2.2 Adams'ın Denklik Teorisi

Adams tarafından geliştirilen denklik teorisine göre, bireyin iş başarısıyla ilgili tatmin olma derecesi bireyin çalışma ortamına ilişkin eşitlik/eşitsizlik algısı ile ilişkilidir. Birey kendi gösterdiği çaba ve özveriyi diğer çalışanlar ile kıyaslamakta bu oranda yöneticilerden eşit davranış biçimi beklentisine girmektedir.

Denklik teorisinde, birey kendi katkıları olan girdileri; eğitim düzeyini, deneyimini işteki becerisini, sorumluluk duygusunu, çabasını, yaşını vb özelliklerini, işyerinin kendisine verdiği; ücret, iyi çalışma koşulları, iş güvencesi, yükselme olanakları, statü gibi öğeler üzerinden, diğer çalışanlara verilen ödül ve katkılarla oranlayarak kıyaslamaktadır. Bu durumda birey kendisini kıyasladığı kişiden daha fazla ücret almakta ise suçluluk duygusu içine girmektedir.

Bu nedenle Adams; örgütün diğer bireylere olduğu gibi kendisine de adil şekilde davrandığı algısı bireyde oluştuğu takdirde daha iyi bir performans göstereceği ve işe güdüleneceği görüşünü savunmaktadır. (Demirkol, 2006, 27)

2.3.2.3 Lawler - Porter Beklenti Teorisi

Lawler - Porter modeli, Vroom'un beklenti teorisinin genişletilmiş modeli olup, bazı örgütsel durumları ve nedenlerini temel alınarak geliştirilmiştir. Nitekim, çalışma azim ve isteklerini belirleyen iki neden bulunmaktadır. Birincisi, ödüllerin çalışanın güvenlik, kabul görme, otonomi ve kendini gerçekleştirme gereksinimlerini karşılamasına bağlı olarak birey tarafından algılanan değerlerdir. İkincisi ise,

çalışanın çabası karşılığında ödül beklentilerinin karşılanmasıdır. (Demirkol, 2006, 29)

Ödüllerin değerli algılanması birey için o edimi çaba göstermeye değerli kılmakla birlikte, performansın gerçekleşmesi için bireyin bilgi beceri ve yetenekleri ile rol algısı gibi faktörlerde gereklidir. Bu nedenle birey bu yeteneklere sahip değilse, çabası ne düzeyde olursa olsun performansı gerçekleştiremeyecektir. Nitekim birey performansı gerçekleştirmek için uygun bir rol algısına sahip değilse de rol çatışması yaşayarak iş doyumunu azalacak ve başarısız olacaktır.

2.4. İş Doyumu Üzerinde Yapılan Çalışmalar

İş doyumuna üzerine yapılan çalışmalarda, çalışanların işe katılımı, maddi ödüllendirmeler, işin niteliği, kişilerin yetenekleri doğrultusunda görevlendirilmeleri, görev tanımlarının açıklığı gibi birçok faktörün iş doyumuna üzerindeki etkisi ortaya konulmuştur. (Ting, 1997, Akt. Kıvılcım, 2014, 10) Ayrıca demografik değişkenlerin iş doyumuna üzerindeki önemini vurgulayan yurtiçi ve yurtdışında yapılan çalışmalara da aşağıda örnekler sunulmaktadır.

Avukatlar üzerinde iş doyumuna düzeyinin araştırıldığı bir çalışmada, Chicago’da çalışan 185 bayan 490 erkek olmak üzere 675 avukat örneklem grubunu oluşturmaktadır. Araştırmaya göre, Chicago’da yaşayan avukatların genel olarak iş doyumları yüksek bulunmakta olup, erkek avukatların iş doyum puanları yüksek bulunmakla birlikte farklılık istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Demirkol’un avukatlarda tükenmiş ve iş doyumunu etkileyen demografik değişkenler üzerinde yaptığı araştırmasında ise; avukatlarda cinsiyetin iş doyumuna düzeyinde anlamlı bir farklılaşma yaratmadığı gözlemlenmiştir. (Demirkol, 2006, 27 vd)

Devlet üniversitesinde çalışan öğretim görevlilerinin özel üniversitelerde çalışanlara göre iş doyumlarının düşük olduğu saptanmıştır. Tosunoğlu (1998) tarafından yapılan çalışmada öğretim elemanlarının içsel faktörlerden kaynaklanan iş doyumlarının dışsal etmenlerden kaynaklanan doyumlarına oranla daha yüksek olduğu sonucu çıkarılmıştır. (Kıvılcım, 2014,17)

Boyer ve arkadaşları (1994), 14 ülkedeki öğretim elemanlarının iş doyumlarını karşılaştırmalı olarak incelemiş, araştırma sonucunda öğretim

elemanlarının yüksek iş doyumunu entelektüel yaşamlarından ve meslektaşlarıyla ilişkilerinden aldıklarını belirlemişlerdir. Bu durum, Herzberg'in teorisinin aksine hem iç hem de dış faktörlerin iş doyumuna etkisini göstermektedir. (Ssesanga ve Garrett, 2005, 37-38, Akt. Çivilidağ, 2011, 66).

Türkiye'de Çetinkanat (2000) tarafından iki devlet üniversitesinde yürütülen ve 322 öğretim görevlisi üzerinde yapılan araştırmada, öğretim elemanlarının yönetim biçimi, ve yükselme ve gelişme olanakları fiziksel ortam alt boyutlarının kıdemleri ile anlamlı düzeyde ilişkili olduğu, öğretim elemanlarının kıdemi arttıkça iş doyumunun da arttığı gözlemlenmiştir.(Civilidağ, 2011, 68)

Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi doktorlarının tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin incelendiği Kurçer (2005) tarafından yürütülen araştırmada, doktorların %52.7 oranında iş doyumunu düşük çıkmıştır. Doktorların yaş, cinsiyet, medeni durum, meslekte geçen sürenin iş doyumunu puanları üzerinde anlamlı bir fark yaratmadığı bulunmuştur. (Durak, Şahin 2006, 38)

Devlet üniversitelerinde görev yapan 203 öğretim görevlisi ve üyeleri üzerinde yürüttükleri araştırmada, medeni durum, yaş, cinsiyet, kıdem, unvan gibi değişkenler bağlamında iş doyumunun öğretim görevlileri ve üyelerinde anlamlı farklılıklar yarattığı gözlemlenmiştir. İçsel doyum puanları karşılaştırıldığında öğretim üyelerinin içsel doyumlarının yüksek olduğu ayrıca sosyal bilimler alanında çalışan öğretim elemanlarıyla fen-edebiyat fakültelerinde görev yapan bireylerin dışsal etmenlere bağlı olarak iş doyumlarının düşük olduğu belirlenmiştir. (Civilidağ, 2011, 68)

Yapılan araştırmalar, demografik değişkenlerden cinsiyetin iş doyumunu üzerindeki etkisi hakkında farklı sonuçlar ortaya koymaktadır. Çarıkçı ve Okpara'ya göre, iş doyumunu belirleyen en önemli değişken cinsiyettir. (Çarıkçı, 2004, 160; Okpara, 2006, 65).

Hulin ve Smith'in (1964), 164 kadın ve 295 erkek üzerinde yaptığı araştırmada, kadınların iş doyum düzeyi daha az olduğunu nitekim bu durumun kadınlar düşük ücret alması ve iş dışındaki diğer ağır sorumluluklarına bağlarken, Clark (1967)' de yaptığı araştırmada kadınların beklentilerinin az olması nedeniyle doyumlarının daha yüksek olduğunu vurgulamıştır. Nitekim Türkiye'de yürütülen

araştırmalarda da cinsiyet ve iş doyumunu arasında tutarlılık gözlemlenmemiştir. Çarıkçı, kadınların çalışma saatlerindeki düzensizlikte dolayı iş doyumunun daha düşük olduğunu belirtirmiştir. şahin (2003), Günbayı'nın yaptığı araştırmalar neticesinde ise iş doyumunun cinsiyete göre farklılığının olmadığını düşünmektedir. (şahin, 2003, 150 vd)

Sun (2002) yılında banknot matbaası genel müdürlüğü 145 kadın ve 201 erkek personelinin iş doyumlarında çalışılan birim ve demografik değişkenler doğrultusunda farklılık oluşup oluşmadığını ilişkin araştırma sonucunda en az doyumun yönetim, sosyal haklar, işin yapılma şekli ve çalışma ortamı olarak tespit edilmiştir. (Sun, 2002, 32)

Aksu, Acuner ve Tabak (2001)'ın sağlık bakanlığı merkez ve taşra teşkilatında görev yapan 205 yöneticinin iş doyum düzeylerini incelmiştir. Buna göre, yönetim ve denetim, ücret, gelişme ve yükselme imkanı, çalışma koşulları, iş ve niteliği, birlikte çalışılan kişiler, örgütsel ortam, değişkenleri incelenmiş ve araştırma grubunu oluşturan yöneticilerin her bir iş doyum faktörüne toplam iş doyum düzeyine göre oldukça düşük doyum düzeyi gösterdikleri saptanmıştır. Özellikle ücret, çalışma koşulları, yönetim ve denetim, örgütsel ortam ve gelişme ve yükselme imkanları gibi iş doyum faktörleri açısından daha düşük memnuniyet ölçölmüştür. (Aksu, Acuner ve Tabak 2002, 675)

3. DENETİM ODAğI

Tezin bu bölümünde denetim odağının kavramsal çerçevesine yer verilmektedir. Öncelikle denetim odağı kavramı tanımlandıktan sonra, Rotter'in sosyal öğrenme kuramı üzerinde durulmuştur. Bir sonraki bölümde denetim odağını etkileyen faktörler, denetim odağına göre içten ve dıştan denetimli bireylerin özellikleri anlatılmıştır. Son olarak; denetim odağı ile tükenmişlik ve iş doyum arasındaki ilişkiye ve denetim odağı ile ilgili yurt içinde ve yurtdışındaki çalışmalara yer verilmiştir.

3.1. Denetim Odağı Kavramı

Denetim odağı kavramı ilk kez 1954 yılında J.B Rotter tarafından sosyal öğrenme kuramının içinde, "toplumsal öğrenme kuramı" ile öğrenme ilkelerinden

yola çıkarak tanımlanmıştır. Sosyal Öğrenme Kuramına göre kişilik, belli durumlarda gösterilen öğrenilmiş davranımlardır. (Morgan, 2001, 319, Akt. Dibekoğlu, 2006, 20)

Bireyin yaşadığı olumlu deneyimler ödül, olumsuz deneyimler ise ceza olarak tanımlandığından, denetim odağı, bireyin içinde ya da dışında ödül ve cezayı denetleyen bir güç olarak algılanmaktadır. (Yerekaban, 2007)

Nitekim Rotter’a denetim odağını, bireyin kendisini etkileyen tüm olayları kendi yetenek, özellik ve davranışlarının neticesi yahut kendisi dışındaki güçlerin sonuçları olarak algılama eğilimde olması olarak tanımlamaktadır.

Denetim odağı, Gardner ve Warren tarafından; bireyin kendi davranışları sonucu bireysel sorumluluğunu kabul etme derecesi olarak tanımlanmaktadır. Smith ve Mihans (2009)’a göre ise; bireyin hayatındaki olayları etkileyen davranışları olarak tanımlanmakta ve bireyin olayların sonuçlarını kendi davranışlarının sonuçları olarak görmesi durumuna iç denetim, başkalarının etkisi ile bu sonuçların doğduğu inancına sahip olmasına da dış denetim odağı denilmektedir. (Gadner, Warren, 1978, Akt, Ataç, 2015, 21)

3.2 Julian Rotter’in Sosyal Öğrenme Kuramı

Toplumsal Öğrenme Kuramı; “Davranışçı Öğrenme Kuram” ile “Bilişsel Öğrenme Kuramının geliştirilmesi ve bütünleştirilmesi ile literatüre kazandırılmıştır. Toplumsal Öğrenme Kuramında, “Edimsel Koşullanma” kuramında yer alan “pekiştirme” kavramına “Sosyal Öğrenme” kuramında yer alan “beklenti” kavramının eklenmesi ile Rotter’in sosyal öğrenme kuramını oluşturulmuş olmaktadır.

Ayrıca Rotter’in Sosyal Öğrenme Kuramı “Beklenti-Değer Kuramı” olarak da tanımlanmaktadır. Bu kuram bireyin davranışının oluşumunu “beklenti” ve “değer” gibi iki değişkenle açıklamaktadır. Rotter’in kuramı, beklenti kavramının, bireyin algılama ve bilişsel süreçlerine bağlı olarak gelişmekte olduğunu; değer kavramının ise bireyin sonuca ilişkin algısal düzeyde ne kadar değerli olduğuna bağlı olarak geliştiğini belirtmektedir. (Cüceloglu, 2000, 426).

Rotter'in sosyal öğrenme kuramı, davranışçı kuramlarla bilişsel kuramları bütünleştirmeye çalışan bir kuramdır. Davranışın oluşabilmesi için Rotter'in kuramında dört temel değişkenin bulunması gerekmektedir. Bu değişkenler; davranış, beklentiler, pekiştirme değeri ve psikolojik durumdur. Denetim odağı ise, bu değişkenlerden yalnızca birine, "beklentilere" ilişkin betimlenmektedir. (Sürgen, 2014, 24)

3.2.1. Davranış

Rotter'in kuramına göre, beklenti ve pekiştirme değerinin fonksiyonu olarak davranış ortaya çıkmaktadır. Beklenen pekiştirme değeri yüksek olduğunda, davranışın görülme sıklığı artmaktadır. Bir davranışın gerçekleşme olasılığı değişik kişiler ve durumlar için farklılık kazanmaktadır. (Rotter, 1982, Akt. Sürgen, 2014, 24)

3.2.2. Beklenti

Bireyin zamanla ve deneyimleri neticesinde kazandığı öngörülerle beklentileri oluşmaktadır. Dolayısıyla belli bir davranışın sonucu olarak belli bir pekiştirecin gelme ihtimaline olan inancı “beklenti” olarak tanımlamaktadır. Bu öngörü bireyin yapacağı ve yapmayacağı davranışların belirleyicisi olmaktadır.

Bunun dışında mevcut ihtiyaç hali de beklentiyi şekillendirebilmektedir.

Bireyde çok sayıda pekiştirme gerçekleştikten sonra belli davranışların ödül getireceğine dönük güven artmaktadır. Rotter; ilk defa karşılaşılan durumlarda gösterilecek davranışın, bu durumla ilgili beklentinin yaşanmış benzeri durumlar ile belirleneceğine işaret etmektedir. (Altınkurt, 2012)

3.2.3. Psikolojik Durum

Benzer durumlar farklı bireyler için farklı sonuçlara neden olabilmekte ve biri için ödül niteliğinde olan durum diğeri için ceza olarak algılanabilmektedir. Bu durum ise davranışın tekrarlanmasına sebep olduğundan değerli bir veri niteliği yaratmaktadır. (Sürgen, 2014, 25)

3.2.4. Pekiştirme Değeri

Bireyin bir davranışı yapıp yapmaması konusunda edineceği algısal değere pekiştirme değeri denilmektedir. (Ataç, 2015, 21)

Rotter, pekiştirme değerini bir pekiştireci diğerine tercih etme derecesi üzerinden tanımlamaktadır. Belli bir pekiştirece verilen değeri zaman, durum ve bireysel farklılıklar belirlemektedir. (Yeşilyaprak, 2006)

Rotter'e göre belirli bir davranışı gösterme olasılığımız, bu davranışın istenilen amaca bir etkisi olup olmadığına dönük algımıza bağlı olarak değişmekte ve pekiştirme değerinin çok düşük ya da yüksek olması ya da yaşamdan beklenenlerin akıldışı, ulaşılamaz ya da çok yetersiz, düşük düzeyde olması psikolojik problemlere yol açmaktadır.

3.3. Denetim Odağını Etkileyen Faktörler

Denetim odağının hangi yönde gelişeceği, bir kişilik boyutu olarak incelendiğinde, çevresel ve içsel koşullarla doğrudan etkilidir. Aşağıda bireylerin içten ya da dıştan denetimli olmalarında bireysel ve toplumsal özellikler etkili olmaktadır. Aşağıda aile yapısı, sosyal faktörler, yaş ve cinsiyetin denetim odağı üzerindeki etkisi üzerinde incelemelere yer verilmektedir.

3.3.1. Aile Yapısı

Bireyin kişiliğinin şekillendiği en önemli dönem ailesinin yanında geçmektedir. Dolayısıyla çevresel ya da diğer bir deyişle toplumsal etkilerin kişilik üzerindeki etkisi öncelikle aile ortamında oluşmaktadır. Ana babanın tutum, ilgi, değer ve inançları çocuğun davranışlarını şekillendirdiğinden, gelecekteki davranışları üzerinde de etki yaratmaktadır.

Demokratik tutum sergileyen anne ve babalar çocuğun olumsuz davranışlara yönelmesi durumunda bu davranışın sebeplerini araştırmakta ve karşılanmayan gereksinimlerini anlamaya çalışmaktadır. Oteriter tutumdaki anne babalar ise, aksine yasaklar getirmekte, çocuğun bağımsızlık ve girişimcilik özelliklerini baltalamaktadırlar. Kendilerini özgürce ifade edemeyen çocuklar; anne-babalarının sürekli kendilerini kontrol ettiği algısını gelişim sürecinde oluşturmaktadırlar. Çocuk

dış denetim ile disipline edilmekte ve itaate alıştırılmaktadır. Bu şekilde kendi düşünce ve isteklerini sorgulamaksızın, biat eden çocuklar yaratılmaktadır. Bu nedenle birey giderek kendi düşünce, duyguları ve davranışları hakkında kuşku geliştirmekte ve giderek gerçek düşüncelerinden ve duygularından koparak dıştan denetimli bir kişilik özelliği geliştirmektedir. (Yeşilyaprak, 2006)

Levenson'un araştırmasına göre; aileleri tarafından çok fazla cezalandırılan ve kontrol altında tutulan bireylerin, çevrelerinde hep güçlü kişiler tarafından kontrol edilme beklentisi içinde oldukları gözlemlenmiştir.(Phares, 1996, 147, Akt. Sarıkaya, 2007, 70)

Anne babası tarafından kabul görmüş çocukların iç denetimli, anne babanın davranışlarını reddedilme olarak algılayan çocukların dış denetimli olduğu, anne babası ilkokul mezunu olan bireylerin dıştan denetimli, bunun yanında ailesinin gelir durumu iyi olan, ailede tek çocuk olan, annesi çalışan bireylerin içten denetimli olduğu yönünde araştırmalar mevcuttur. (Ataç, 2015, 23)

3.3.2. Yaş

Yapılan araştırmalar bireylerin yaşlarının ilerlemesi ile dıştan denetim odağının içten denetim odağına geçiş yaptığını belirtmektedir. Bireyin kendi karar verme becerilerinin artmasının neden olarak gösterilebileceği belirtilmektedir. (Altinkurt, 2012)

3.3.3. Cinsiyet

Demirtaş (2006), Aktaş (2008), Efe (2005) bayanların daha içten denetimli olduğunu; Dağ (1991), Özdemir (2009), Küçükkaragöz (1998) ve Karadeniz (2005) ise erkeklerin kadınlara göre daha içten denetimli olduğunu belirtmiştir. (Ataç, 2015, 23)

3.3.4. Sosyal Faktörler

Sosyo ekonomik sınıf ve etnik yapının denetim odağı ile ilgili olduğu görüşü hakimdir. Bu görüşe göre; çevresel engelleri veya sınırlı maddi imkanları olan bireylerin daha az güce sahip olmaları ve diğerlerine göre fırsatlara erişim imkanlarından daha yoksun olmaları, bu bireyleri dıştan denetimli hale getirmektedir.

Bu sebeple, azınlık sınıflarda daha çok dıştan denetim odağı geliştiği belirtilmektedir. (Phares, 151 akt. Sarıkaya, 2007, 73)

Bu gruba ait bireylerde çaresizlik ve ümitsizlik duyguları hakim olmaya başlamakta ve kolayca baş edebilecekleri durumlarda bile pasifize olmaktadır. Nitekim kendi kaderini değiştirebilmek konusunda başarılı deneyimler yaşayamamış olan bu bireylerde dıştan denetim odağı gelişmektedir. (Phares, 154, Akt. Sarıkaya, 2007, 73)

3.4. Denetim Odağına Göre İçten ve Dıştan Denetimli Bireylerin Özellikleri

Bireyler karşılaştıkları olumlu veya olumsuz olayların kaynağı ile ilgili olarak iki genel eğilimden birine meyilli olmaktadır. Pekiştireçlere ulaşmakta büyük ölçüde bireyin kendi davranışlarının etkisi olduğuna ilişkin inanca sahip olarak, yaşanan olumlu olumsuz olayları bireysel davranışlarının neticesi olarak algılayan bireyler içten denetimli, yaşanan olayların bireyin kendisi dışında güçler tarafından yönetildiği ve ödüllere ulaşma ve cezalardan kaçınmada kişisel çabaların pek de etkili olmadığı doğrultusundaki beklentiye ise “dıştan denetimlilik” denilmektedir. Bu durumda dıştan denetimli bireyler, olayların genellikle kendi davranışlarından bağımsız olarak, şans, kader, talih veya daha güçlü kişilerce kontrol edildiği beklentisinin hakim olduğu bireyler olmaktadır. (Lefcourt, 1966, Akt. Dibekoğlu, 2006,35)

Araştırmalara göre; içten ve dıştan denetimli bireyler bazı kişisel özellikleri bakımından birbirlerinden farklılaşmaktadırlar. Örneğin yapılan araştırmalara göre, içten denetimli bireyler düşünmeye daha fazla zaman ayırmakta, buldukları bilgi ile yetinmeyip merak içinde daha fazla bilgiye ulaşma isteği içinde, bilişsel etkinliklerde daha fazla bulunmaktadır. (Keleş, 2000, 18)

Buna karşılık, dıştan denetimli bireyler, yaşam olayları ile başa çıkmada daha fazla zorluk yaşamakta, kamu beklentisi doğrultusunda hareket etmekte, toplumsal baskıya uymaya daha meyilli ve bir otorite altında yaşamayı tercih eden bireyler olmaktadır.

İçten ve dıştan denetim odağına sahip bireyleri birbirinden ayıran temel özelliklerin bir kısmına aşağıda yer verilmektedir.

3.4.1. İçten Denetimli Bireylerin Özellikleri

İçten denetimli bireyler, daha meraklı, sorgulayan, daha geniş bir bakış açısına sahip ve çevreleriyle ilgili, bilgi edinmede daha etkin bireylerdir. Bilgileri eleme ve süzme konusunda daha yeteneklidirler. Engellemelerle karşılaştıklarında daha yapıcı tepkiler ortaya koymakta, sorunlarını daha kolay kabul etmekte ve çözüm yollarında daha yaratıcı olmaktadırlar. Duygusal yönden dengeli ve daha sağlıklıdır. Bilişsel etkinliklerde daha başarılı olduklarından dıştan denetimli bireylere oranla akademik olarak daha başarılı olmaktadırlar. Kişiler arası ilişkilerde daha rahattırlar ve olası sorunların çözümünde daha etkilidirler. Kendi çevrelerini ve geleceklerini değiştirebileceklerini düşünürler ve yaptıkları davranış ile sonuç arasında nedensellik ilişkisi kurabilirler. Zamanı iyi kullanırlar, daha fazla sorumluluk alma eğiliminde olup, daha yüksek başarı elde etmektedirler. (Dibekoğlu, 2006, 27)

3.4.2. Dıştan Denetimli Bireylerin Özellikleri

Dıştan denetimli bireyler; yaşamlarının kendi dışındaki güçlerce kontrol edildiğine inandıklarından kendilerini bu güçlerin kurbanı olarak görme eğiliminde, itaatkar ve boyun eğer bireyler olmaktadırlar. Daha kaygılı, kuşkucu, pasif ve depresif özellikler taşırlar ve çaresizlikle ilgili öznel duyguları olan yalnız bireylerdir. Kendini kabul düzeyleri düşük kişilerdir. Kurallara aykırılık halinde daha ağır cezaların verilmesi gereğine inanırlar. Olayların doğurduğu sonuçlara uymaya meyilli strese karşı dayanıksızdırlar. Düşük beklenti seviyesine sahip, kendilerini tanıma konusunda yetersiz ve meraksızdırlar. Başarısızlığı, işin zorluğuna veya şanssızlığa bağlama eğiliminde olup, olayları denetim altına alamayacaklarını ve sonuçlarını etkileyemeyeceklerini inanırlar. (Dibekoğlu, 2006, 26; Yeşilyaprak, 2006, 245)

3.5. Denetim Odağı ve Tükenmişlik

Meir (1983) tükenmişliği, “bireyin iş ile ilgili anlamlı pekiştireç, kontrol edilebilir yaşantı ya da bireysel yeterliliğinin az olmasından dolayı küçük ödül veya

büyük ceza beklentisinden kaynaklanan bir durum” olarak tanımlamaktadır. (Meir, 1983 aktaran Ataç, 2015, 26)

İş ile ilgili davranış sonucu olumlu pekiştireç beklentisinin düşük olduğu durumlarda bireyin kendine ilişkin yeterlilik beklentisi ve varolan pekiştireçleri kontrol etme beklentisi artmakta ve bu durum tükenmişlik düzeyinin artmasına neden olan beklentilerden sayılmaktadır. (Dibekoğlu, 2006, 33)

Başka bir anlatımla; bireyin istediği amaçlara ulaşmada, ortaya çıkacak davranışları yapmadaki kişisel yeterliliği bireyin yeterli olması olarak tanımlanmaktadır. Kontrol etme beklentisi ise bireyin amaçlarının farkında olarak kendi yaşam olaylarını etkileyen olaylar üzerindeki kontrol sahibi olmasıdır. Böylece bu bireyler kontrol edebilecekleri bir çevre oluşturmaya çalışır ve kariyer seçenekleri üzerine düşünerek kendilerine alternatif ve daha iyi bir kariyer hedefleri belirlerler. (Bandura, 1997, Akt. Sürgen, 2014, 37)

Bu durumda bireyin tüm zihinsel çabası, kendisini belirli amaca taşıyacak davranışı yapmak konusunda kendisini yeterli görmesi ve bu davranışın bireyi hedeflediği amaca götüreceği yönündeki inancına yoğunlaşmaktadır. Eğer birey yeterliliğinin ya da davranışın ödüle ulaşmak veya cezadan kaçınmak için beklentisinin olumsuz olduğu inancını geliştirirse davranışı gerçekleştirmeyecektir. Burada bağlamsal işleme süreci psikolojik ortamın oluşması konusunda etkili olmaktadır. Aksi takdirde bireyin sahip olduğu beklentiler ile elde edilen sonuçlar arasındaki fark gerilime yol açarak bireyin tükenmesine yol açmaktadır. (Rotter, 1982, Akt. Sürgen, 2014, 38)

Beklentiler ile elde edilen sonuç arasındaki farkın açılması gerilimin büyümesine ve birey üzerinde baskının ve dolayısıyla tükenmişliğin artmasına neden olmaktadır. Bu halde içten denetimli bireyler bu durumu değiştirecek arayışlara yönelip zaman içinde gerilimle baş etme yolları geliştirirken, dıştan denetimli bireyler içinde bulundukları durumu çaresizlikle özdeşleştireceklerdir. (Meier, 1984, Akt. Sürgen, 2014, 38)

Bireyin tükenmişlik düzeyinin artmasında kişilik özelliklerinin etkisi üzerinde durmuştuk. Ayrıca bireyin elindeki olanakları değerlendirebilmesi, durumlara göre

esneklik sağlayarak değişen durumlara adapte olabilmeleri tükenmişlik düzeyini azaltmaktadır. (Sürgevil, 2006)

İç denetim odağına sahip bireyler, stresle başa çıkma veya stresin olumsuz etkilerini azaltma konusunda aktif bir çözüm arayışı içine girmekte ve kendi esneklik, güç ve yetenekleri ile sorunları çözmek için girişimlerde bulunmaktadır. Nitekim iç denetim odağına sahip bireyler yaşam olaylarında kendi davranışlarının bir sonucu olduğu inancındadırlar. Oysa dış denetim odağına sahip bireyler, başlarına gelen olayları, şans, talih, kader gibi dışsal faktörlere bağlama eğiliminde olduklarından stresle mücadelede pasif kalarak en yüksek düzeyde etkilenme yaşamaktadırlar. (Yeşilyaprak, 2006)

Bireyler çocukluklarından başlayarak sosyal gelişim süreci içerisinde, hangi davranışın hangi sonuçları doğuracağı ve bu davranışlardan hangilerinin kendi davranışları sonucu hangilerinin ise dış güçlerden kaynaklandığına dair beklentilerini oluşturmaktadırlar. J. B. Rotter (1966), bireyin yaşamındaki olumlu ya da olumsuz sonuçları başka bir anlatımla ödül ve cezayı belirleyen güçlerin yoğunlaştığı yere denetim odağı adını verirken, beklentilerin içten ya da dıştan kontrol kaynağına ise inanç tanımını yapmıştır. (Sarıkaya, 2007, 82)

Rotter Beklenti-Değer Kuramına göre; bireylerinin davranışları sosyal ilişkiler ve diğer insanların davranışlarının etkileşimi yolu ile öğrenilmekte ve bireyin davranışları sonucunda diğer insanlardan almış olduğu tepkilerin gelecekteki davranışlarının sonucuna ilişkin bazı beklentilerin oluşmasına neden olacağını savunmaktadır. Bu beklentilerin ortaya çıkmasındaki önemli unsurlardan bir tanesi de bireyin davranışları sonucunda elde ettiği pekiştireçleri kendi davranışlarına veya kendi davranışları dışındaki diğer unsurlara bağlaması olmaktadır. Dolayısıyla kurama göre, denetim odağının temelini oluşturan; bireyin davranışı ile pekiştireçler arasında kurmuş olduğu bu ilişki olmaktadır. (Sarıkaya, 2007,83)

Sonuç olarak diyebiliriz ki, iç denetim odağına sahip bireylerin dış denetim odağına sahip bireylere göre tükenmişlik yaşama oranı daha düşük bulunmaktadır.

3.6. Denetim Odağı ve İş Doyumu

İş doyum ve doyumsuzluğu; bireylerin işlerinden dolayı duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluktur. İş doyum yaşı, cinsiyet, kişilik, iş deneyimi gibi bireysel faktörlerden etkilenmektedir. (Özdemir, 2009)

İçten denetim odağına sahip bireyler dış denetim odağına sahip bireylere göre iş doyumunu daha fazla yaşamaktadırlar. Öncelikle iş doyum az olan, iç denetim odağına sahip bireyler, işlerinden ayrılmakta ve kendilerine uygun bir iş arayışında yüksek performans ile beklentilerinin karşılığı alabilmekte ve iş hayatında daha hızlı ilerleme sağlamaktadırlar. Bu sebepten dolayı, çalışma hayatında dıştan denetimli bireylere göre daha az düzeyde iş doyumsuzluğu yaşamaktadırlar. Şöyle ki içten denetimli bireyler, olaylar üzerinde bireysel kontrolünün olduğuna ve istediği zaman işten ayrılma imkanı olduğuna inanmakta iken, dıştan denetimli bireyler, işlerinde çalışmaya devam etmek için dışsal güçlerce zorlanmakta, pozitif yönde iş tutumlarını değiştirmek için çok az baskı hissetmektedirler. (Spector, 1992, 490, Akt. Sarıkaya, 2007, 87)

Yukarıda açıklanan nedenlerle sonuç olarak diyebiliriz ki, iç denetim odağına sahip bireyler çevre ve olaylar üzerinde kontrollerinin yüksek olduğuna ve pekiştireçleri kendi çabaları ile elde ettiklerine inanmakta olduklarından iş doyumları da daha yüksek olmaktadır. (Sarıkaya, 2007, 88)

3.7. Denetim Odağı Üzerine Yapılan Araştırmalar

Lunenburg ve Cadavid (1992), 191 öğretmen üzerinde denetim odağı ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, Rotter iç-dış denetim odağı ve Maslach tükenmişlik ölçeği uygulaması sonucunda dış kontrol odağına sahip öğretmenlerde duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlığın daha fazla olduğu belirtmiştir.

Ambulans servisinde görev yapan bireylerin iş doyum ve denetim odağının işten kaynaklı strese etkisinin inceleyen Young ve Cooper (1995), 427 çalışan üzerinde yürüttükleri çalışmada neticesinde, iş doyum düşük bireylerin daha fazla stres yaşadığını, major problemlerinin olduğu ve dış denetim odağı eğilimine sahip olduklarını belirlemiştir. (Demirkol, 2004, 58)

Türkiye’de lise öğrencileri üzerinde “Sosyal Değişmenin Psikolojik Boyutları” isimli çalışmasıyla denetim odağı ile ilgili ilk çalışma, Kağıtçıbaşı tarafından 1972’de yapılmıştır. Çalışmanın neticesinde, içten denetimli olma ile anne–babaya saygı, kişisel gelecek hakkında iyimserlik yurtseverlik, bağlılık arasında olumlu ilişki çıkarken, kişisel gelecek hakkında karamsarlık arasında ters yönlü ilişki olduğu saptanmıştır. (Sürgen, 2014, 39)

Durna ve Şentürk’ün 2012 yılında yapmış olduğu araştırmada, 400 üniversite öğrencisinin denetim odağı düzeyleri tespit edilerek, demografik değişkenlerin denetim odağı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmaya göre, bireyin yetiştiği-büyüdüğü yer, aile reisinin eğitim düzeyi, cinsiyetin, bireyin denetim odağı üzerinde anlamlı bir fark yaratmadığı ancak eğitim görülen fakülte, aile reisinin mesleğine göre anlamlı farklılıkların olduğu gözlemlenmiştir. (Şara, 2012, 82)

Altinkurt’un 2012 yılında, Balıkesir Üniversitesi’nde, üniversite çalışanlarının psikolojik yıldırma algıları ile denetim odağı arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, erkeklerin, evlilerin ve doçentlerin daha çok içten denetimli oldukları buna karşın bekarların, kadınların ve araştırma görevlilerinin dıştan denetimli olduğu saptanmıştır. Mesleki kıdem, yaş ile denetim odağı arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunurken, dıştan denetimli bireylerin psikolojik yıldırmaya daha fazla maruz kaldıkları çıkarımı yapılmıştır. (Altinkurt, 2012, 25)

Uslu’nun (1999)’da resmi eğitim kurumlarında çalışan psikolojik danışman ve rehberlik uzmanlarının iş doyumlarının denetim odağı ve bazı değişkenlere göre karşılaştırılması konulu araştırmasında, dıştan denetimli öğretmenlere göre, içten denetimli öğretmenlerin iş doyumlarının daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. (Demirkol, 2004, 60)

Canbay (2007), “İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu ve Denetim Odağı İlişkisi” konulu araştırmasında, örneklem grubunu 2006-2007 eğitim-öğretim yılında İzmir ili Bornova ilçesinde bulunan ilköğretim okullarında çalışan toplam 315 öğretmen oluşturmuştur. Medeni durum, eğitim durumu, cinsiyet, eşin çalışma durumu, aylık gelir düzeyi ve branş ile denetim odağı arasında anlamlı bir farklılaşma olup olmadığı gözlemlenmiştir. Yaşı büyük olan, mesleki kıdemi fazla olan, hizmet içi eğitim kursuna katılan öğretmenlerin, içten denetimli olduğu

belirtilmiştir. Ayrıca sınıf öğretmenliği mezunu olan öğretmenlerin, diğer branş mezunu olup sınıf öğretmenliği yapan öğretmenlere göre içten denetimli olduğu ve araştırmada içten denetimli öğretmenlerin iş doyumlarının da daha fazla olduğu belirtilmiştir. (Canbay, 2007, 28)

Kesici'nin 2008 yılında yürüttüğü araştırmasında cinsiyet ve denetim odağının öğretmen davranışları üzerindeki etkisi inceleme konusu yapılmıştır. Örneklem grubunu, Van'da çalışan 286 branş öğretmeni oluşturmuş ve araştırma neticesinde, kadın öğretmenlerin demokratik davranışları paylaşma bakımından erkek olanlara göre daha fazla puan aldıkları ve iç denetim odağına sahip öğretmenlerin daha fazla demokratik davranış gösterme eğiliminde bulunduğu tespit edilmiştir. (Şara, 2012, 84)

Dibekoğlu'nun 2006 yılında, "Okul Yöneticilerinin Denetim Odaklarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri" konulu çalışmasında, 2005–2006 Eğitim Öğretim yılında Sakarya ilinde bulunan Milli Eğitim Bakanlığına bağlı İlköğretim okullarında görevli 326 müdür ve müdür yardımcısını örneklem grubunu oluşturmuştur. Denetim odağı üzerinde yaşın, anlamlı bir farklılığa neden olduğu buna göre, yaşı küçük yöneticilerin diğer yöneticilere göre, bekar yöneticilerin evli yöneticilere göre dıştan denetimli olduğu tespit edilmiştir. (Dibekoğlu, 2006)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın konusu ile ilgili olarak sırasıyla araştırmanın modeli, evreni ve örneklemini, araştırmada kullanılan veri toplama araçları, verilerin istatistiksel analizine yer verilmiştir.

1.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada “tarama modeli” kullanılmıştır. Buna model, geçmişte ya da halen varlığını sürdüren bir durumun olduğunu ortaya koymayı hedefleyen bir betimleme ortaya koymayı hedeflemektedir. Araştırmaya konu olan olay, kişi ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmez. (Karasar, 2010).

1.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemini

Araştırmanın evrenini Antalya veya İstanbul barosuna kayıtlı, en az 5 yıl süre ile görev yapan avukatlar oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini Türkiye barolar birliğine kayıtlı, en az 5 yıl süre ile görev yapan avukatlar arasında rassal olarak ve gönüllülük esasına göre araştırmaya dahil edilen avukatlar oluşturmaktadır. Katılımcıların demografik özelliklerine ait bilgiler Tablo 4.1 de verilmiştir.

1.3. Veri Toplama Araçları

Araştırma verileri; kişisel bilgi formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Rotter İç- Dış Denetim Odağı Ölçeği ve Minnesota İş Doyumu ölçeği kullanılarak elde edilmiştir.

1.3.1. Kişisel Bilgi Formu (KBF)

Örneklemin demografik verilerini elde etmek amacıyla araştırmacı tarafından düzenlenen 5 sorudan oluşan kişisel bilgi formu kullanılmıştır. (bkz. Ek-1) Araştırmanın güvenilirliği açısından ankete katılanlardan isim alınmamıştır.

Kişisel bilgi formunda avukatların kendileri ile ilgili; yaş, cinsiyet, meslekteki hizmet süresi, mesleği seçme nedeni ve çalışma şekline ilişkin sorular bulunmaktadır.

1.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)

İkinci bölüm Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanterinden oluşmaktadır. Bireylerin işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı duygularının azalması şeklinde ortaya çıkan üç alt boyutunu ölçmek amacıyla, likert tekniğine göre düzenlenen ve 22 maddeden oluşan ve yanıtlanması 10-15 dakika süren tükenmişlik sendromunun ölçümünde en yaygın olarak kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeğidir.

Maslach tükenmişlik ölçeği özellikle yardım mesleklerinde, insanlarla yüz yüze çalışmayı gerektiren meslek alanlarında çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin ölçümleri için tasarlanmış olup, ülkemizde daha ziyade eğitim ve sağlık alanında çalışanların tükenmişliğinin ölçümünde kullanılmıştır.

Üç alt boyuttan oluşan tükenmişliğin, duygusal tükenmişlik boyutu 9 maddeden oluşmakta olup kişinin yorgunluk, bitkinlik ve duygusal yönden yıpranmışlığını ölçülemektedir. Duyarsızlaşma alt boyutu için hazırlanan 5 madde, bireylerin hizmet verdikleri kişilere karşı duygudan yoksun davranış biçimlerini ölçmektedir. Kişisel başarı ölçeği ise, bireyin işteki başarı ve yeterlilik duygularını ölçmekte ve 8 maddeden oluşmaktadır.

Maslach tükenmişlik ölçeğinin her bir sorusu bireyin tükenmişlikle ilgili duygu ve düşüncelerini belirten bir ifade sunarak, bireylerden bu sorulardaki durumu be sıklıkla yaşadıklarına dair likert tipi beş aşamalı derecelendirme ile ölçek üzerinde

kendilerine uygun olan ifadeyi işaretlemeleri istenir. Bu ifadelerdeki seçenekler; “hiçbirzaman” (1) ile “her zaman” (5) arasındaki seçeneklerden oluşmaktadır.

Ölçekte duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutları ile ilgili ifadeler olumsuz, kişisel başarı ile ilgili ifadeler olumlu durumu yansıtmaktadır. Bu sebeple kişisel başarı puanı ile ilgili ifadeler ters yönde kodlandırılmaktadır. Tükenmişliğin yüksek olması; “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” alt ölçeklerinde yüksek puanların, “kişisel başarı” alt ölçeğinde düşük puan ortaya çıkmasıyla ifade edilebilmektedir. (Bkz Ek-2)

Maslach Tükenmişlik Envanteri’ni oluşturan; Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Duygusu alt ölçeklerine ait soru numaraları şöyledir;

Maslach Tükenmişlik Envanteri’nin Alt Ölçeklerine Ait Soru Numaraları	Puan Aralıkları
• Duygusal Tükenme :1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 0 –	36 puan
• Duyarsızlaşma: 5, 10, 11, 15, 22 0 –	20 puan
• Kişisel Başarı Hissi: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 0 –	32 puan

Maslach’ın ölçeğinin güvenilirliği için 1316 kişilik bir örneklem grubu ile yaptığı çalışmada elde edilen puanlar arasından hesaplanan Cronbach Alpha katsayıları ve standart sapmalar duygusal tükenmişlik için 0,90-3,8, duyarsızlaşma için 0,79-3,16 ve kişisel başarı için, 0,71-3,73 olarak tespit edilmiştir. (Gündüz, 2004)

MTÖ, Türkçe’ye Ergin tarafından 1992’de uyarlanmış, Çam tarafından da geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin üç alt boyutu için Cronbach Alfa katsayıları duygusal tükenme için 0.83, duyarsızlaşma için 0.65 ve kişisel başarı hissi azalması için 0.72 olarak elde edilmiştir. Yapılan test/tekrar test analizi sonucunda ise güvenilirlik katsayıları duygusal tükenme için 0.83, duyarsızlaşma için 0.72 ve kişisel başarı hissi azalması için 0.67 olarak elde edilmiştir. Ergin tarafından yapılan güvenilirlik çalışmalarında tükenmişliğin üç alt boyutu için iç tutarlılık katsayıları; 0.83, 0.65, 0.72 ve tekrar/tekrar test katsayıları; 0.83, 0.72, 0.67 olarak bulunmuştur. Maslach Tükenmişlik Envanteri’ nin yapı geçerliliğini sınamak amacıyla Ergin (1992) tarafından yapıları

faktör analizinde özgün İngilizce ölçek ile tutarlı sonuçlar gösteren üç boyut elde edilmiştir. (Torun, 1995)

Maslach tükenmişlik ölçeğinin geçerliliği için ilk yapılan çalışmada; ruh sağlığı alanında çalışan 40 kişiden oluşturulan örneklem grubunda MTÖ'ye tabi tutulmuş ve ayrıca bu kişileri iyi tanıyan yakınlarından da deneklerin durumlarını değerlendirmeleri istenmiştir. Böylece, bireyin MTÖ puanlarıyla bireyi iyi tanıyan kişiler (eş, iş arkadaşı) tarafından ölçeğin doldurulması talep edilmesi yolu ile her iki ölçeğin değerlendirilmesi yapılmıştır. Sonuçlara göre, arkadaşları ve yakınları tarafından yorgun, duygusal anlamda kendini kötü hissediyor diye belirttikleri deneklerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçek puanlarının da yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Geçerlilik için Hockman ve Odham (1974) yapılan ikinci çalışmada, hemşire, ruh sağlığı hizmet uzmanı ve çalışanlarından oluşturulan örneklem grubundan MTÖ'nün alt ölçeklerinden alınan puanlar ile Job Diagnostic Survey'nin alt boyutlarından alınan puanlar karşılaştırılmıştır. Araştırma neticesinde iş doyumunun, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile olumsuz, kişisel başarı ile olumlu ilişki kurduğu ortaya çıkarılmıştır.

Bu araştırmada ölçeğin güvenirlik ve geçerliliği tekrar edilmiştir. Ölçeğin genel güvenirliği $r=0.644$ olarak oldukça güvenilir bulunmuştur. Ölçeğin barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu saptanmıştır. Yapılan test sonucunda ($KMO=0.848>0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu saptanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %46.559 olan 3 faktör altında toplanmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Faktör Yapısı

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Soru Listesi	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
M8	.834		
M2	.823		
M3	.771		
M1	.726		
M12	.643		
M20	.626		
M6	.585		
M16	.550		
M13	.522		
M14	.415		
M10		.782	
M11		.712	
M15		.579	
M18		.455	
M22		.452	
M4		.366	
M19			.746
M7			.657
M9			.568
M5			.509
M17			.418
M21			.364
Toplam Varyans: 46.559 KMO: .848 X ² : 2096.859 p.: 0.000 N: 250			

1.3.3. Rotter İç-Dış Denetim Odağı Ölçeği

Özgün adı “Rotter’s Internal-External Locus of Control Scale” olan Rotter İç-Dış Denetim Odağı Ölçeği, Rotter tarafından (1966) geliştirilmiştir. Bu ölçek ile bireylerin genelleşmiş kontrol beklentilerinin, içsellik-dışsallık boyutu üzerindeki konumuna, pekiştireçlerin bireyin içindeki ya da dışındaki güçlerin kontrolünde olduğuna dair sahip oldukları genel beklenti ve inancı ölçmeyi amaçlamaktadır.

Denetim odağı kavramı pekiştirmenin davranışa bağımlı olup olmadığı konusundaki bireysel beklentileri incelemektedir. Rotter’e göre birey, pekiştirmenin kendi davranışlarına bağımlı olduğunu düşünüyorsa, davranışın gelecekte de pekiştirileceğine ilişkin beklentisi oluşmakta ve davranışlarını da bu beklentisi yönlendirir. Rotter, pekiştirmenin davranışa bağımlı olarak algılanmasının içsel denetim inancı, davranış ile pekiştireç arasında bağlantının bulunmadığı inancını da dışsal denetim odağı olarak tanımlamaktadır. (Demirkol, 2009,71)

Bu ölçek 29 maddeden oluşmakta ve 6 maddesi ölçeğin amacını gizlemek için dolgu maddesi olarak yerleştirilmiştir. Ölçeğin başlangıcında nasıl uygulanacağına dair yönerge bulunmaktadır. Her madde “a” ve “b” harfleri gösterilen zorunlu seçmeli cevaplama türünden ikişer seçeneği kapsamaktadır. Testi cevaplandıranların kendisine uygun olanı işaretlemesi talep edilmektedir. (Şavaşır, Şahin, 1997)

Dolgu maddeleri dışındaki 23 maddenin dışsallık yönündeki seçenekleri 1'er puan, içsellik yönündeki seçenekleri 0 puan olarak değerlendirilmektedir. Ölçekten 0-23 arasında puan alınmakta ve yükselen puan dış denetim odağı inancının artmasına işaret etmektedir. (Arıcak, 1995, 55).

Ölçek maddelerine ilişkin puanlar;

- Dolgu maddeleri :1, 8, 14, 19, 24, 27
- “a” şıkkı 1 puan olan maddeler : 2, 6, 7, 9, 16, 17, 18, 20, 21, 23, 25, 29
- “b” şıkkı 1 puan olan maddeler :3, 4, 5, 10, 11, 12, 13, 15, 22, 26, 28

Ölçek puanları 0 ile 23 puan arasında değişmekte ve yükselen puan, dış denetim odağı inancının artmasına işaret etmektedir. (Arıcak, 1995) Denetim odağı puanlarından elde edilen standart sapma değeri göz önünde tutarak +1 tutarsız standart sapma ve üstü puan alanları "dıştan denetimli bireyler", -1 tutarsız standart sapma altı puan alanlar ise "içten denetimli bireyler" olarak kabul edilmektedir.

Testin güvenilirliği için Rotter (1966) yurt dışında toplam 2100 deneği kapsayan dört ayrı örneklem grubu ile yaptığı araştırmada elde edilen veriler için hesaplanan testi yarılama, Spearman-Brown ve Kuder Richardson güvenirlik katsayılarının 0.65 ile 0.83 (n=117) arasında değiştiği belirlenmiştir. Goodman ve Wasters (1987), araştırmalarında ölçeğin iç tutarlık güvenirlik katsayısını 0.77 olarak bulmuşlardır. (Dibekoğlu, 2006).

Rotter'in ölçeği Türkçe'ye İhsan Dağ tarafından (1991) uyarlanmış olup, geçerlilik ve güvenirlik çalışması 99 üniversite öğrencileri üzerinde yapılmıştır. RİDDÖ'nün test/ tekrar test güvenirlik katsayısı .83', Kuder-Richardson Güvenirlik

Katsayısı 0.68, Cronbach Alfa iç Tutarlılık Katsayısı 0.70 olarak saptanmıştır. Birlikte geçerlik açısından 14 deneğin banda alınan görüşmelerinin iki uzmanca çözümü ile değerlendirilen puanlarla, araştırmacının puanları arasında 0.91 ve 0.75'lik, iki uzmanın değerlendirmesi arasında 0.86'lık korelasyon bulunmuştur. Elde edilen bilgiler bu katsayılar ölçeğin orijinali ile elde edilen katsayılarla karşılaştırıldığında ülkemizde de güvenilir bir biçimde uygulanabileceğini göstermektedir.

Bu araştırmada ölçeğin güvenilirlik ve geçerliliği tekrar edilmiştir. Ölçeğin genel güvenilirliği =0.742 olarak oldukça güvenilir bulunmuştur. Ölçeğin barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu saptanmıştır. Yapılan test sonucunda ($KMO=0.720>0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu saptanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %20.820 olan 2 faktör altında toplanmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Denetim Odağı Ölçeği Faktör Yapısı

Denetim Odağı Ölçeği Soru Listesi	Faktör 1	Faktör 2
R17	.667	
R35	.593	
R2	.581	
R22	.569	
R18	.526	
R12	.500	
R13	.464	
R28	.435	
R9	.422	
R6	.372	
R4	.365	
R7	.360	
R3	.319	
R10		.635
R15		.575
R23		.521
R19		.499
R27		.492
R16		.437
R11		.391
Toplam Varyans 20.820 KMO: .720 X ² : 1164.176 p.: 0.000 N: 250		

1.3.4 Minnesota İş Doyumu Ölçeği

Minnesota iş doyumu ölçeği 20 maddeden oluşan likert tipi bir ölçektir. Ölçeğin 12 maddesi içsel faktörlere bağlı iş tatminini ölçmekte, 8 maddesi de dışsal faktörlere bağlı olarak iş tatminini ölçmektedir.

Kişinin işinden duyduğu memnuniyet derecesini tanımlamak amacıyla örneklem grubuna beş seçenek verilmektedir. Ölçekte; hiç memnun değilim=1, memnun değilim=2, kararsızım=3, memnunum=4, çok memnunum=5 şeklinde puanlandırılmaktadır. Ölçek sonucunda verilebilecek en yüksek puan 100 ve en az puan 20 olmaktadır. Bulgulanan puan toplamının 20'ye yaklaşması doyum düzeyinin azaldığını, 100'e yaklaşması ise yükseldiğini belirtmektedir. Çıkan sonuçların yorumlanmasında; 20-39 arası ise çok düşük, 40-59 arası ise düşük, 60-79 arası ise yeterli, 80-100 arası ise yüksek iş doyumu olduğunu göstermektedir.

Hacettepe Üniversitesi'nden Deniz ve Güliz Gökçora tarafından ölçek Türkçeye çevirilerek uyarlanmıştır. Aslı Baycan (1985) çalışmasında, ölçeğe ait Cronbach Alpha güvenirlik katsayısının 0.80'nin üzerinde olduğunu belirlemiştir. Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı öncelikle Özdayı (1990) tarafından 0.87, Bilgiç (1998) tarafından 0.87 olarak tespit edilmiştir.

Ölçeğin test-tekrar test güvenirliği Blackburn, Dunham ve Pierce (1979) ile Mellon ve Schmitt (1980) tarafından yapılan çalışmalarda da 0.89 olarak bulunmuştur. İçsel ve dışsal iş doyumu puanları arasındaki ilişki miktarının Wexley, Aleksander, Greenawalt ve Couch (1980)'un çalışmasında olduğu belirlenmiştir. Nitekim Coyle, White ve Rauscherger (1978) bu ilişkinin olduğunu ve boyutların iç tutarlılığının 0.81 ve 0.78 olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Bu araştırmada ölçeğin güvenirlik ve geçerliliği tekrar edilmiştir. Ölçeğin genel güvenirliği $r=0.921$ olarak yüksek derecede güvenilir bulunmuştur. Ölçeğin barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu saptanmıştır. Yapılan test sonucunda ($KMO=0.897 >0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu saptanmıştır. Faktör

analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %54.652 olan 3 faktör altında toplanmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşığıda görölmektedir.

İş Doyumu Ölçeği Faktör Yapısı

İş Doyumu Ölçeği Soru Listesi	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
İŞ11	.813		
İŞ9	.736		
İŞ8	.677		
İŞ10	.634		
İŞ12	.574		
İŞ14	.497		
İŞ13	.489		
İŞ20	.481		
İŞ2		.740	
İŞ3		.734	
İŞ15		.663	
İŞ16		.618	
İŞ1		.546	
İŞ4		.469	
İŞ7		.396	
İŞ5			.821
İŞ6			.806
İŞ18			.642
İŞ17			.579
İŞ19			.567
Toplam Varyans 54.652 KMO: .897 X ² : 2552.538 p.: 0.000 N: 250			

1.4.Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri Kasım 2015 ile Aralık 2015 tarihleri arasında toplanmıştır. Avukatların çalışmaya katılması gönüllüğe bağlı olmuştur ve görüşmeler araştırmacı tarafından yapılmıştır. Araştırmanın ilk aşamasında avukatlara; kişisel bilgilerini içeren Kişisel Bilgi Formu, ikinci aşamada ise Maslach Tükenmişlik Ölçeği, üçüncü aşamada Rotter iç-dış denetim odağı ölçeği ve dördüncü aşamasında ise Minnesota iş doyumu Ölçeği verilmesi amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında örnekleme oluşturacak olan avukatlardan veriler grup ile görüşme yoluyla toplanmıştır. Her bir avukatın veri toplama araçlarını yaklaşık 40 dakikada tamamladıkları gözlemlenmiştir.

1.5.Verilerin İstatistiksel Analizi

Çalışmada elde edilen sonuçlar SPSS (Statistical Package for Social Sciences for Windows 21.0) programı kullanılarak analizler edilmiştir. Verileri

değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel yöntemler (sayı, yüzde, ortalama, standart sapma) kullanılmıştır.

Çalışmada elde edilen verilerin istatistiksel değerlendirmesinde, ölçeklerde normal dağılıma uygun olanlar için parametrik testler ayrıca ölçeklerde normal dağılıma uygun olmayanlar için parametrik olmayan testler kullanılarak kişisel bilgi formundaki sorular ile ölçekle arasındaki ilişkiye bakılmıştır. Verilerin güvenilirliği için faktör analizi uygulanmıştır. İki gruplu değişkenlerde, Mann Whitney-U testi, ikiden fazla gruplu değişkenlerde Kruskal Wallis testi uygulanmıştır.

Araştırmanın bağımlı ve bağımsız değişkenleri arasındaki ilişkiyi Spearman korelasyon ile test edilmiştir. Ayrıca regresyon ile etki boyutu incelenmiştir. Elde edilen tüm bulgular %95 güven olasılığında değerlendirilmiştir.

BÖLÜM IV

BULGULAR

Bu bölümde, araştırma doğrultusunda örneklem grubundan toplanan verilerin çözümlenmesiyle elde edilen sonuçların tabloları, yorumları ile birlikte sunulmuştur. Örneklem grubuna uygulanan “Kişisel Bilgi Formu” ile elde edilen veriler grubun genel özellikleri frekans ve yüzde dağılımları şeklinde tablolastırılmıştır.

Tablo 4.1: Araştırmaya Katılan Bireylerin Çeşitli Değişkenlere İlişkin Dağılımı (n=250)

		F	%
Cinsiyet	Kadın	140	56.0
	Erkek	110	44.0
Yaş	25 ile 35 yaş arası	92	36.8
	36 ile 45 yaş arası	77	30.8
	46 ile 55 yaş arası	81	32.4
Çalışma şekli	Başkasının yanında çalışma	58	23.2
	Kurum avukatı	25	10.0
	Serbest avukat	167	66.8
Hizmet süresi	5 ile 10 yıl arası	91	36.4
	11 ile 15 yıl arası	54	21.6
	16 ile 20 yıl arası	51	20.4
	21 ile 30 yıl arası	54	21.6
Çalışma nedeni	Adalet duygusuna olan inanç	80	32.0
	Aile mesleği olması	38	15.2
	Ekonomik kazancın iyi olması	38	15.2
	Mesleki itibar	94	37.6

Araştırma dahilinde kişisel bilgi formunu ve anket sorularını yanıtlayan 250 bireyin 140'ını (%56.0) kadınlar ve 110'unu (%44.0) erkekler oluşturduğu görülmüştür. Bireylerin yaş ortalaması 40.09±9.01 (minimum da 25 yaş, maksimum da 55 yaşında) olduğu görülmüştür.

Bireylerin 167'si (%66.8) serbest avukat olduğu, 58'i (%23.2) başkasının yanında, sigortalı olarak çalışmakta olan avukat ve 25'i (%10.0) kurum avukatı olduğu görülmüştür. Bireylerin 91'inin (%36.4) hizmet süresinin 5 ile 10 yıl arası olduğu, 54'ünün (%21.6) hizmet süresinin 11 ile 15 yıl arası olduğu, 54'ünün (%21.6) hizmet süresinin 21 ile 30 yıl arası olduğu ve 51'inin (%20.4) hizmet süresinin 16 ile 20 yıl arası olduğu görülmüştür. Bireylerin 94'ünün (%37.6) mesleklerini mesleki itibar nedeniyle seçtiği, 80'inin (%32.0) adalet duygusuna olan inançlarından dolayı mesleklerini seçtiklerini, 38'inin (%15.2) aile mesleği olması nedeniyle mesleklerini seçtiklerini ve 38'inin (%15.2) ekonomik kazancının iyi olması nedeniyle mesleklerini seçtikleri görülmüştür.

Tablo.4.2. Bireylerin Tükenmişlik Envanterinin ve Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Gruba Göre Dağılımı

	Ort. ve SS
Duygusal tükenme alt ölçeği	20.50±5.59
Duyarsızlaşma alt ölçeği	8.22±3.62
Kişisel başarı hissi alt ölçeği	19.87±3.16
Tükenmişlik ölçeği (toplam)	48.60±7.87

Tablo.4.2.'de görüldüğü gibi; bireylerin duygusal tükenme alt ölçeğinin ortalamasının (20.50±5.59) olduğu saptanmıştır. Ortalama değere baktığımızda grubun duygusal tükenme düzeyinin orta olduğu görülmüştür. Bireylerin duyarsızlaşma alt ölçeğinin ortalamasının (8.22±3.62) olduğu saptanmıştır. Bireylerin kişisel başarı alt ölçeğinin ortalamasının (19.87±3.16) olduğu saptanmıştır. Ortalama değere baktığımızda grubun kişisel başarı düzeyinin orta olduğu görülmüştür. Bireylerin tükenmişlik ölçeğinin ortalamasının (48.60±7.87) olduğu saptanmıştır. Ortalama değere baktığımızda grubun tükenmişlik düzeyinin düşük olduğu görülmüştür.

Tablo.4.3. Bireylerin İç-Dış Denetim Odağı Ölçeğinden Aldıkları Puan Ortalamalarına Göre Grubun Dağılımı

	Ort. ve SS
İç-dış denetim odağı ölçeği	11.26±4.25

Bireylerin iç-dış denetim odağı ölçeğinin ortalamasının (11.26±4.25) olduğu saptanmıştır. Ortalama değere baktığımızda grubun içsel denetim odaklı olduğu görülmüştür.

Tablo.4.4. Bireylerin İş Doyumu Envanterinin ve Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Gruba Göre Dağılımı

	Ort. ve SS
İçsel doyum alt ölçeği	43.08±7.88
Dışsal doyum alt ölçeği	24.07±6.39
Genel iş doyum ölçeği (toplam)	67.16±12.73

Tablo.4.4.'de görüldüğü gibi; bireylerin içsel doyum alt ölçeğinin ortalamasının (43.08±7.88) olduğu saptanmıştır. Ortalama değere baktığımızda grubun içsel doyum düzeyinin orta olduğu görülmüştür. Bireylerin dışsal doyum alt ölçeğinin ortalamasının (24.07±6.39) olduğu saptanmıştır. Ortalama değere baktığımızda grubun dışsal doyum düzeyinin orta olduğu görülmüştür. Bireylerin genel iş doyum ölçeğinin ortalamasının (67.16±12.73) olduğu saptanmıştır. Ortalama değere baktığımızda grubun genel iş doyum düzeylerinin orta düzeyde olduğu görülmüştür.

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde ilk olarak “bireylerin cinsiyetleri ile tükenmişlik envanterinin alt ölçeklerinden aldıkları puanları arasında anlamlı bir fark var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.5: Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Grupların Tükenmişlik Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Mann Whitney U Testi İle Karşılaştırılması

	Grup	N	S.O.	S.T.	U	Z	p
Duygusal tükenme alt ölçeği	Kadın	140	133.28	18658.50	6611.50	-1.92	.055
	Erkek	110	115.60	12716.50			
	Toplam	250					
	Grup	N	S.O.	S.T.	U	Z	p
Duyarsızlaşma alt ölçeği	Kadın	140	124.40	17416.00	7546.00	-.272	.785
	Erkek	110	126.90	13959.00			
	Toplam	250					
	Grup	N	S.O.	S.T.	U	Z	p
Kişisel başarı hissi alt ölçeği	Kadın	140	127.74	17883.50	7386.50	-.555	.579
	Erkek	110	122.65	13491.50			
	Toplam	250					
	Grup	N	S.O.	S.T.	U	Z	p
Tükenmişlik ölçeği (toplam)	Kadın	140	130.52	18272.50	6997.50	-1.23	.215
	Erkek	110	119.11	12621.50			
	Toplam	250					

Tablo 4.5’de görüldüğü gibi; bireylerin cinsiyetlerine göre tükenmişlik envanterinin alt ölçeklerinin (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi) puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Mann Whitney U-Testi yapılmış duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi alt ölçeklerinde ve toplam tükenmişlik ölçeğinde anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($p>0.05$). Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde ikinci olarak “bireylerin cinsiyetleri ile bireylerin iç-dış denetim odağı ölçeğinin puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.6: Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Grupların İç-Dış Denetim Odağı Ölçeğinin Puanları Açısından Mann Whitney U Testi İle Karşılaştırılması

	Grup	N	S.O.	S.T.	U	Z	p
İç-dış denetim odağı ölçeği	Kadın	140	133.95	18753.50	6516.50	-2.09	.037*
	Erkek	110	114.74	12621.50			
	Toplam	250					

*p<0.05

Tablo 4.6’da görüldüğü gibi; bireylerin cinsiyetlerine göre gruplar arasında iç-dış denetim odağı ölçeği puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0.05$). İç-dış denetim odağı ölçeği puanları açısından kadınların aleyhine anlamlı bir fark vardır [$U=6516.50$, $p=.037$]. Kadınların erkeklere oranla daha dış denetim odaklı oldukları saptanmıştır.

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde üçüncü olarak “bireylerin cinsiyetleri ile iş doyumu envanterinin alt ölçeklerinden aldıkları puanları arasında anlamlı bir fark var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.7: Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Grupların İş Doyumu Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Mann Whitney U Testi İle Karşılaştırılması

	Grup	N	S.O.	S.T.	U	Z	p
İçsel doyum alt ölçeği	Kadın	140	118.23	16551.50	6681.50	-1.79	.072
	Erkek	110	134.76	14823.50			
	Toplam	250					
	Grup	N	S.O.	S.T.	U	Z	p
Dışsal doyum alt ölçeği	Kadın	140	119.39	16714.50	6844.50	-1.50	.131
	Erkek	110	133.28	14660.50			
	Toplam	250					
	Grup	N	S.O.	S.T.	U	Z	p
Genel doyum ölçeği	Kadın	140	117.65	16470.50	6600.50	-1.93	.053
	Erkek	110	135.50	14904.50			
	Toplam	250					

Tablo 4.7’de görüldüğü gibi; bireylerin cinsiyetlerine göre iş doyumu envanterinin alt ölçeklerinin (içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum) puanları

arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Mann Whitney U-Testi yapılmış içsel doyum ve dışsal doyum alt ölçeklerinde ve genel doyum ölçeğinde anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($p>0.05$).

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde dördüncü olarak “bireylerin yaşları ile bireylerin tükenmişlik envanterinin alt ölçeklerinin puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.8: Bireylerin Yaşlarına Göre Grupların Tükenmişlik Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

	Grup	N	S.O.	Sd	X^2	p	Anlamlı	fark
Duygusal tükenme alt ölçeği	25 ile 35 yaş arası	92	135.82					
	36 ile 45 yaş arası	77	126.12	2	4.24	.120		-
	46 ile 55 yaş arası	81	113.19					
	Toplam	250						
	Grup	N	S.O.	Sd	X^2	p	Anlamlı	fark
Duyarsızlaşma alt ölçeği	25 ile 35 yaş arası	92	138.39					
	36 ile 45 yaş arası	77	115.58	2	4.82	.090		-
	46 ile 55 yaş arası	81	120.28					
	Toplam	250						
	Grup	N	S.O.	Sd	X^2	p	Anlamlı	fark
Kişisel başarı hissi alt ölçeği	25 ile 35 yaş arası	92	110.79					
	36 ile 45 yaş arası	77	120.29	2	11.59	.003*		3
	46 ile 55 yaş arası	81	147.17					
	Toplam	250						
	Grup	N	S.O.	Sd	X^2	p	Anlamlı	fark
Tükenmişlik ölçeği (toplam)	25 ile 35 yaş arası	92	134.47					
	36 ile 45 yaş arası	77	118.81	2	2.30	.316		-
	46 ile 55 yaş arası	81	121.67					
	Toplam	250						

* $p<0.05$

Tablo 4.8’de görüldüğü gibi; bireylerin yaşlarına göre tükenmişlik envanterinin alt ölçeklerinin (duygusal tükenme ve duyarsızlaşma) puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi yapılmış ve duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden ve tükenmişlik ölçeğinden anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($p>0.05$).

Bireylerin yaşları arasında kişisel başarı hissi alt ölçeği puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır [$X^2=11.59$, $p=.003$]. Bu işlemin ardından Kruskal Wallis-H sonrası belirlenen anlamlı farklılığının hangi gruplardan

kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı karşılaştırma tekniği olarak Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Kişisel başarı hissi alt ölçeği puanları açısından 46 ile 55 yaş arasında olan bireylerin lehine anlamlı bir fark vardır. 46 ile 55 yaş bireylerin diğer bireylere oranla kişisel başarı hissi düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde beşinci olarak “bireylerin yaşları ile bireylerin iç-dış denetim odağı ölçeğinin puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.9: Bireylerin Yaşlarına Göre Grupların İç-Dış Denetim Odağı Ölçeğinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

	Grup	N	S.O.	Sd	X²	p	Anlamlı	fark
İç-dış denetim odağı ölçeği	25 ile 35 yaş arası	92	129.17					
	36 ile 45 yaş arası	77	127.69	2	.918	.632		
	46 ile 55 yaş arası	81	119.25					-
	Toplam	250						

Tablo 4.9’da görüldüğü gibi; bireylerin yaşlarına göre iç-dış denetim odağı ölçeğinin puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi yapılmış ve iç-dış denetim odağı ölçeğinden anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($p>0.05$).

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde altıncı olarak “bireylerin yaşları ile bireylerin iş doyumu envanterinin alt ölçeklerinin puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.10: Bireylerin Yaşlarına Göre Grupların İş Doyumu Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

	Grup	N	S.O.	Sd	X²	p	Anlamlı fark
İçsel doyum alt ölçeği	25 ile 35 yaş arası	92	114.53	2	4.30	.116	-
	36 ile 45 yaş arası	77	126.16				
	46 ile 55 yaş arası	81	137.33				
	Toplam	250					
	Grup	N	S.O.	Sd	X²	p	Anlamlı fark
Dışsal doyum alt ölçeği	25 ile 35 yaş arası	92	123.31	2	.654	.721	-
	36 ile 45 yaş arası	77	131.03				
	46 ile 55 yaş arası	81	122.73				
	Toplam	250					
	Grup	N	S.O.	Sd	X²	p	Anlamlı fark
Genel doyum ölçeği	25 ile 35 yaş arası	92	116.64	2	2.20	.333	-
	36 ile 45 yaş arası	77	130.05				
	46 ile 55 yaş arası	81	131.25				
	Toplam	250					

Tablo 4.10’da görüldüğü gibi; bireylerin yaşlarına göre iş doyumu envanterinin alt ölçeklerinin (içsel doyum ve dışsal doyum) puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi yapılmış ve içsel doyum ve dışsal doyum alt ölçeklerinden ve genel doyum ölçeğinden anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($p>0.05$).

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde yedinci olarak “bireylerin çalışma pozisyonları ile bireylerin tükenmişlik envanterinin alt ölçeklerinin puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.11: Bireylerin Çalışma Pozisyonlarına Göre Grupların Tükenmişlik Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı	fark
Duygusal tükenme alt ölçeği	Başkasının yanında çalışma	58	145.97					
	Kurum avukatı	25	150.56	2				
	Serbest avukat	167	114.64		11.45	.003*		1-2
	Toplam	250						
	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı	fark
Duyarsızlaşma alt ölçeği	Başkasının yanında çalışma	58	128.22					
	Kurum avukatı	25	132.76	2				
	Serbest avukat	167	123.47		.469	.791		-
	Toplam	250						
	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı	fark
Kişisel başarı hissi alt ölçeği	Başkasının yanında çalışma	58	124.28					
	Kurum avukatı	25	120.32	2				
	Serbest avukat	167	126.70		.192	.908		-
	Toplam	250						
	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı	fark
Tükenmişlik ölçeği (toplam)	Başkasının yanında çalışma	58	140.86					
	Kurum avukatı	25	145.92	2				
	Serbest avukat	167	117.11		6.87	.032*		1-2
	Toplam	250						

*p<0.05

Tablo 4.11’de görüldüğü gibi; bireylerin çalışma pozisyonlarına göre tükenmişlik envanterinin alt ölçeklerinin (duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi) puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi yapılmış ve duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi alt ölçeklerinden anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (p>0.05).

Bireylerin çalışma pozisyonları arasında duygusal tükenme alt ölçeği puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır [X²=11.45, p=.003]. Bu işlemin ardından Kruskal Wallis-H sonrası belirlenen anlamlı farklılığının hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı karşılaştırma tekniği olarak Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Duygusal tükenme alt ölçeği puanları açısından başkalarının yanında avukat olarak çalışanlar ile kurum avukatı olarak çalışan bireylerin aleyhine anlamlı bir fark vardır. Başkalarının yanında avukat

olarak çalışanlar ile kurum avukatı olarak çalışan bireylerin serbest olarak çalışan bireylere oranla duygusal tükenme düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bireylerin çalışma pozisyonları arasında tükenmişlik ölçeği puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır [$X^2=6.87$, $p=.032$]. Bu işlemin ardından Kruskal Wallis-H sonrası belirlenen anlamlı farklılığının hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı karşılaştırma tekniği olarak Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Tükenmişlik ölçeği puanları açısından başkalarının yanında avukat olarak çalışanlar ile kurum avukatı olarak çalışan bireylerin aleyhine anlamlı bir fark vardır. Başkalarının yanında avukat olarak çalışanlar ile kurum avukatı olarak çalışan bireylerin serbest olarak çalışan bireylere oranla tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde sekizinci olarak “bireylerin çalışma pozisyonları ile bireylerin iç-dış denetim odağı ölçeğinin puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.12: Bireylerin Çalışma Pozisyonlarına Göre Grupların İç-Dış Denetim Odağı Ölçeğinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi ile Karşılaştırılması

	Grup	N	S.O.	Sd	X^2	p	Anlamlı fark
İç-dış denetim odağı ölçeği	Başkasının yanında çalışma	58	136.12				
	Kurum avukatı	25	121.92	2	1.63	.441	-
	Serbest avukat	167	122.35				
	Toplam	250					

Tablo 4.12’de görüldüğü gibi; bireylerin çalışma pozisyonlarına göre iç-dış denetim odağı ölçeğinin puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi yapılmış ve iç-dış denetim odağı ölçeğinden anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($p>0.05$).

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde dokuzuncu olarak “bireylerin çalışma pozisyonları ile bireylerin iş doyumu envanterinin alt ölçeklerinin puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.13: Bireylerin Çalışma Pozisyonlarına Göre Grupların İş Doyumu Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı fark
İçsel doyum alt ölçeği	Başkasının yanında çalışma	58	105.89				
	Kurum avukatı	25	91.66	2	14.28	.001*	3
	Serbest avukat	167	137.38				
	Toplam	250					
	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı fark
Dışsal doyum alt ölçeği	Başkasının yanında çalışma	58	123.59				
	Kurum avukatı	25	94.12	2	5.68	.058	-
	Serbest avukat	167	130.86				
	Toplam	250					
	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı fark
Genel doyum ölçeği	Başkasının yanında çalışma	58	112.44				
	Kurum avukatı	25	88.52	2	11.68	.003*	3
	Serbest avukat	167	135.57				
	Toplam	250					

*p<0.05

Tablo 4.13’de görüldüğü gibi; bireylerin çalışma pozisyonlarına göre dışsal doyum alt ölçeğinin puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi yapılmış ve dışsal doyum alt ölçeğinden anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (p>0.05).

Bireylerin çalışma pozisyonları arasında içsel doyum ölçeği puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır [$X^2=14.28$, $p=.001$]. Bu işlemin ardından Kruskal Wallis-H sonrası belirlenen anlamlı farklılığının hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı karşılaştırma tekniği olarak Mann Whitney U testi uygulanmıştır. İçsel doyum ölçeği puanları açısından serbest olarak çalışan avukat bireylerin lehine anlamlı bir fark vardır. Serbest olarak çalışan avukat bireylerin diğer bireylere oranla içsel doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bireylerin çalışma pozisyonları arasında genel doyum ölçeği puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır [$X^2=11.68$, $p=.003$]. Bu işlemin ardından Kruskal Wallis-H sonrası belirlenen anlamlı farklılığının hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı karşılaştırma tekniği olarak Mann

Whitney U testi uygulanmıştır. Genel doyum ölçeği puanları açısından serbest olarak çalışan avukat bireylerin lehine anlamlı bir fark vardır. Serbest olarak çalışan avukat bireylerin diğer bireylere oranla genel doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde onuncu olarak “bireylerin hizmet süreleri ile bireylerin tükenmişlik envanterinin alt ölçeklerinin puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.14: Bireylerin Hizmet Sürelerine Göre Grupların Tükenmişlik Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı	fark
Duygusal tükenme alt ölçeği	5 ile 10 yıl arası	91	135.31					
	11 ile 15 yıl arası	54	125.90					
	16 ile 20 yıl arası	51	130.28	3	6.67	.083		-
	21 ile 30 yıl arası	54	104.05					
	Toplam	250						
	Grup	N	S.O.	Sd	X²	p	Anlamlı	fark
Duyarsızlaşma alt ölçeği	5 ile 10 yıl arası	91	135.07					
	11 ile 15 yıl arası	54	125.25					
	16 ile 20 yıl arası	51	115.58	3	3.01	.390		-
	21 ile 30 yıl arası	54	119.00					
	Toplam	250						
	Grup	N	S.O.	Sd	X²	p	Anlamlı	fark
Kişisel başarı hissi alt ölçeği	5 ile 10 yıl arası	91	111.12					
	11 ile 15 yıl arası	54	115.38					
	16 ile 20 yıl arası	51	133.22	3	12.93	.005*		4
	21 ile 30 yıl arası	54	152.57					
	Toplam	250						
	Grup	N	S.O.	Sd	X²	p	Anlamlı	fark
Tükenmişlik ölçeği (toplam)	5 ile 10 yıl arası	91	131.32					
	11 ile 15 yıl arası	54	122.27					
	16 ile 20 yıl arası	51	127.46	3	1.47	.688		-
	21 ile 30 yıl arası	54	117.06					
	Toplam	250						

*p<0.05

Tablo 4.14’de görüldüğü gibi; bireylerin hizmet sürelerine göre tükenmişlik envanterinin alt ölçeklerinin (duygusal tükenme ve duyarsızlaşma) puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Kruskal

Wallis H-Testi yapılmış ve duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden ve tükenmişlik ölçeğinden anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($p>0.05$).

Bireylerin hizmet süreleri arasında kişisel başarı hissi alt ölçeği puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır [$\chi^2=12.93$, $p=.005$]. Bu işlemin ardından Kruskal Wallis-H sonrası belirlenen anlamlı farklılığının hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı karşılaştırma tekniği olarak Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Kişisel başarı hissi alt ölçeği puanları açısından 21 ile 30 yıl arası çalışmakta olan bireylerin lehine anlamlı bir fark vardır. 21 ile 30 yıl arası çalışmakta olan bireylerin 20 yıldan daha az süredir çalışmakta olan bireylere oranla kişisel başarı hissi düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bu araştırmanın genel amacı; çerçevesinde on birinci olarak “bireylerin hizmet süreleri ile bireylerin iç-dış denetim odağı ölçeğinin puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.15: Bireylerin Hizmet Sürelerine Göre Grupların İç-Dış Denetim Odağı Ölçeğinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

	Grup	N	S.O.	Sd	χ^2	p	Anlamlı fark
İç-dış denetim odağı ölçeği	5 ile 10 yıl arası	91	129.08				
	11 ile 15 yıl arası	54	129.90				
	16 ile 20 yıl arası	51	121.35	3	1.03	.793	-
	21 ile 30 yıl arası	54	118.98				
	Toplam	250					

Tablo 4.15’de görüldüğü gibi; bireylerin hizmet sürelerine göre iç-dış denetim odağı ölçeğinin puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi yapılmış ve iç-dış denetim odağı ölçeğinden anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($p>0.05$).

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde on ikinci olarak “bireylerin hizmet süreleri ile bireylerin iş doyumu envanterinin alt ölçeklerinin puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.16: Bireylerin Hizmet Sürelerine Göre Grupların İş Doyumu Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı	fark
İçsel doyum alt ölçeği	5 ile 10 yıl arası	91	116.62					
	11 ile 15 yıl arası	54	110.96					
	16 ile 20 yıl arası	51	135.74	3	8.66	.034*		4
	21 ile 30 yıl arası	54	145.34					
	Toplam	250						
	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı	fark
Dışsal doyum alt ölçeği	5 ile 10 yıl arası	91	122.06					
	11 ile 15 yıl arası	54	140.53					
	16 ile 20 yıl arası	51	118.66	3	3.08	.379		-
	21 ile 30 yıl arası	54	122.73					
	Toplam	250						
	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı	fark
Genel doyum ölçeği	5 ile 10 yıl arası	91	117.93					
	11 ile 15 yıl arası	54	125.95					
	16 ile 20 yıl arası	51	127.28	3	2.19	.533		-
	21 ile 30 yıl arası	54	136.11					
	Toplam	250						

*p<0.05

Tablo 4.16’da görüldüğü gibi; bireylerin hizmet sürelerine göre dışsal doyum alt ölçeği ile genel doyum ölçeğinin puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi yapılmış ve dışsal doyum alt ölçeğinden ve genel doyum ölçeğinden anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (p>0.05).

Bireylerin hizmet süreleri arasında içsel doyum alt ölçeği puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır [$X^2=8.66$, $p=.034$]. Bu işlemin ardından Kruskal Wallis-H sonrası belirlenen anlamlı farklılığının hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı karşılaştırma tekniği olarak Mann Whitney U testi uygulanmıştır. İçsel doyum alt ölçeği puanları açısından 21 ile 30 yıl arası çalışmakta olan bireylerin lehine anlamlı bir fark vardır. 21 ile 30 yıl arası çalışmakta olan bireylerin 20 yıldan daha az süredir çalışmakta olan bireylere oranla içsel doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde on üçüncü olarak “bireylerin mesleklerini seçme nedenleri ile bireylerin tükenmişlik envanterinin alt ölçeklerinin puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.17: Bireylerin Mesleklerini Seçme Nedenlerine Göre Grupların Tükenmişlik Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı	fark
Duygusal tükenme alt ölçeği	Adalet duygusuna olan inanç	80	114.09					
	Aile mesleği olması	38	143.43	3				
	Ekonomik kazancın iyi olması	38	137.63		5.52	.137		-
	Mesleki itibar	94	123.05					
	Toplam	250						
	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı	fark
Duyarsızlaşma alt ölçeği	Adalet duygusuna olan inanç	80	112.04					
	Aile mesleği olması	38	144.07	3				
	Ekonomik kazancın iyi olması	38	139.22		6.73	.081		-
	Mesleki itibar	94	123.90					
	Toplam	250						
	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı	fark
Kişisel başarı hissi alt ölçeği	Adalet duygusuna olan inanç	80	140.24					
	Aile mesleği olması	38	119.20	3				
	Ekonomik kazancın iyi olması	38	117.55		4.94	.176		-
	Mesleki itibar	94	118.72					
	Toplam	250						
	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı	fark
Tükenmişlik ölçeği (toplam)	Adalet duygusuna olan inanç	80	115.69					
	Aile mesleği olması	38	147.72	3				
	Ekonomik kazancın iyi olması	38	139.70		7.27	.064		-
	Mesleki itibar	94	119.12					
	Toplam	250						

Tablo 4.17’de görüldüğü gibi; bireylerin mesleklerini seçme nedenlerine göre tükenmişlik envanterinin alt ölçeklerinin (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi) puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi yapılmış ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi alt ölçeklerinden ve tükenmişlik ölçeğinden anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($p>0.05$).

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde on dördüncü olarak “bireylerin mesleklerini seçme nedenleri ile bireylerin iç-dış denetim odağı ölçeğinin puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.18: Bireylerin Mesleklerini seçme nedenlerine Göre Grupların İç-Dış Denetim Odağı Ölçeğinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

	Grup	N	S.O.	Sd	X^2	p	Anlamlı fark
İç-dış denetim odağı ölçeği	Adalet duygusuna olan inanç	80	107.52				
	Aile mesleği olması	38	156.59	3			
	Ekonomik kazancın iyi olması	38	115.07		13.69	.003*	2
	Mesleki itibar	94	122.45				
	Toplam	250					

Tablo 4.18’de görüldüğü gibi; bireylerin mesleklerini seçme nedenleri arasında genel doyum ölçeği puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır [$X^2=13.69$, $p=.003$]. Bu işlemin ardından Kruskal Wallis-H sonrası belirlenen anlamlı farklılığının hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı karşılaştırma tekniği olarak Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Genel doyum ölçeği puanları açısından aile mesleği olması nedeniyle mesleklerini seçen bireylerin aleyhine anlamlı bir fark vardır. Aile mesleği olması nedeniyle mesleklerini seçen bireylerin diğer bireylere oranla daha çok dış denetim odaklı oldukları saptanmıştır.

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde on beşinci olarak “bireylerin mesleklerini seçme nedenleri ile bireylerin iş doyumu envanterinin alt ölçeklerinin puanları arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.19: Bireylerin Mesleklerini Seçme Nedenlerine Göre Grupların İş Doyumu Envanterinin Alt Ölçeklerinin Puanları Açısından Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılması

	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı fark
İçsel doyum alt ölçeği	Adalet duygusuna olan inanç	80	145.66				
	Aile mesleği olması	38	98.32	3			
	Ekonomik kazancın iyi olması	38	105.08		14.72	.002*	1>4
	Mesleki itibar	94	127.59				
	Toplam	250					
	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı fark
Dışsal doyum alt ölçeği	Adalet duygusuna olan inanç	80	136.36				
	Aile mesleği olması	38	105.63	3			
	Ekonomik kazancın iyi olması	38	121.70		4.79	.188	-
	Mesleki itibar	94	125.82				
	Toplam	250					
	Grup	N	S.O.	Sd	X ²	p	Anlamlı fark
Genel doyum ölçeği	Adalet duygusuna olan inanç	80	144.43				
	Aile mesleği olması	38	98.22	3			
	Ekonomik kazancın iyi olması	38	112.36		12.15	.007*	1>4
	Mesleki itibar	94	125.73				
	Toplam	250					

*p<0.05

Tablo 4.19’da görüldüğü gibi; bireylerin mesleklerini seçme nedenlerine göre dışsal doyum alt ölçeğinin puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H Testi yapılmış ve dışsal doyum alt ölçeğinden anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (p>0.05).

Bireylerin mesleklerini seçme nedenleri arasında içsel doyum alt ölçeği puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır [$X^2=14.72$, $p=.002$]. Bu işlemin ardından Kruskal Wallis-H sonrası belirlenen anlamlı farklılığının hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı karşılaştırma tekniği olarak Mann Whitney U testi uygulanmıştır. İçsel doyum alt ölçeği puanları açısından adalet duygusuna olan inanç ile mesleki itibar nedeniyle mesleklerini seçen bireylerin lehine anlamlı bir fark vardır. Adalet duygusuna olan inanç ile mesleki

itibar nedeniyle mesleklerini seçen bireylerin diğer bireylere oranla içsel doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bireylerin mesleklerini seçme nedenleri arasında genel doyum ölçeği puanı açısından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır [$\chi^2=12.15$, $p=.007$]. Bu işlemin ardından Kruskal Wallis-H sonrası belirlenen anlamlı farklılığının hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı karşılaştırma tekniği olarak Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Genel doyum ölçeği puanları açısından adalet duygusuna olan inanç ile mesleki itibar nedeniyle mesleklerini seçen bireylerin lehine anlamlı bir fark vardır. Adalet duygusuna olan inanç ile mesleki itibar nedeniyle mesleklerini seçen bireylerin diğer bireylere oranla genel doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde on altıncı olarak “bireylerin tükenmişlik envanterinin alt ölçeklerinden aldıkları puanlar, iç-dış denetim odağı ölçeğinden aldıkları puanlar ile bireylerin iş doyumu envanterinin alt ölçeklerinden aldıkları puanlar arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.20. Bireylerin Tükenmişlik Envanterinin Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanlar, İç-Dış Denetim Odağı Ölçeğinden Aldıkları Puanlar İle Bireylerin İş Doyumu Envanterinin ve Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanlar Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Ölçekler		Duygusal tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel başarı hissi	Tükenmişlik	İç-dış denetim odağı
İç-dış denetim odağı	r	.126	.160	-.182	.106	1.000
	p	.057	.171	.084	.096	.
İçsel doyum	r	-.518**	-.384**	.254**	-.457**	-.103
	p	.000	.000	.000	.000	.105
Dışsal doyum	r	-.446**	-.311**	.220**	-.352**	-.148*
	p	.000	.000	.000	.000	.019
Genel doyum	r	-.550**	-.406**	.270**	-.466**	-.143*
	p	.000	.000	.000	.000	.024

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

Tablo 4.20’de görüldüğü gibi; bireylerin duygusal tükenme alt ölçeğinden aldıkları puanlar ile bireylerin iç-dış denetim odağı ölçeğinden aldığı puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p>0.05$). Bireylerin duygusal tükenme alt ölçeğinden aldıkları puanlar ile bireylerin içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum ölçeklerinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p<0.05$). Bireylerin duygusal tükenme düzeyleri arttıkça bireylerin içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeylerinin de düşmekte olduğu görülmüştür.

Bireylerin duyarsızlaşma alt ölçeğinden aldıkları puanlar ile bireylerin iç-dış denetim odağı ölçeğinden aldığı puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p>0.05$). Bireylerin duyarsızlaşma alt ölçeğinden aldıkları puanlar ile bireylerin içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum ölçeklerinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p<0.05$). Bireylerin duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça bireylerin içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeylerinin de düşmekte olduğu görülmüştür.

Bireylerin kişisel başarı hissi alt ölçeğinden aldıkları puanlar ile bireylerin iç-dış denetim odağı ölçeğinden aldığı puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p>0.05$). Bireylerin kişisel başarı hissi alt ölçeğinden aldıkları puanlar ile bireylerin içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum ölçeklerinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p<0.05$). Bireylerin kişisel başarı hissi düzeyleri arttıkça bireylerin içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeyleri de artmakta olduğu görülmüştür.

Bireylerin iç dış denetim odağı ölçeğinden aldıkları puanlar ile bireylerin içsel doyum alt ölçeğinden aldığı puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p>0.05$). Bireylerin iç-dış ölçeğinden aldıkları puanlar ile bireylerin dışsal doyum ve genel doyum ölçeklerinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p<0.05$). Bireylerin dış denetim düzeyleri arttıkça bireylerin dışsal doyum ve genel doyum düzeyleri de düşmekte olduğu görülmüştür.

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde on yedinci olarak “bireylerin duygusal tükenme alt ölçeğinden aldıkları puanların bireylerin genel doyum ölçeğinden aldıkları puanların üzerinde nasıl bir etkisi vardır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.21: Bireylerin Duygusal Tükenme Düzeylerinin Genel Doyum Üzerine Etkisinin İncelenmesi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R^2
Genel doyum	Sabit	94.144	37.515	.000	124.184	.000	.334
	Duygusal tükenme	-1.316	-11.144	.000			

* $p < 0.01$

Tablo 4.21’de görüldüğü gibi; duygusal tükenme ile genel doyum arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=124.184$; $p=0.00 < 0.01$). Duygusal tükenme genel doyumun %33’ünü açıklamaktadır. Bireylerin duygusal tükenme düzeyi genel doyum düzeyini 1,31 birim azaltmaktadır.

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde on sekizinci olarak “bireylerin duyarsızlaşma alt ölçeğinden aldıkları puanların bireylerin genel doyum ölçeğinden aldıkları puanların üzerinde nasıl bir etkisi vardır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.22: Bireylerin Duyarsızlaşma Düzeylerinin Genel Doyum Üzerine Etkisinin İncelenmesi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R^2
Genel doyum	Sabit	78.798	42.909	.000	47.920	.000*	.162
	Duyarsızlaşma	-1.414	-6.922	.000			

* $p < 0.01$

Tablo 4.22’de görüldüğü gibi; duyarsızlaşma ile genel doyum arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=47.920$; $p=0.00<0.01$). Genel doyum düzeyinin belirleyicisi olarak duyarsızlaşma değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0.162$). Bireylerin duyarsızlaşma düzeyi genel doyum düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-1.414$).

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde on dokuzuncu olarak “bireylerin kişisel başarı hissi alt ölçeğinden aldıkları puanların bireylerin genel doyum ölçeğinden aldıkları puanların üzerinde nasıl bir etkisi vardır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.23: Bireylerin Kişisel Başarı Hissi Düzeylerinin Genel Doyum Üzerine Etkisinin İncelenmesi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R^2
Genel doyum	Sabit	44.953	9.103	.000	20.734	.000*	.077
	Kişisel başarı hissi	1.117	4.553	.000			

* $p<0.01$

Tablo 4.23’de görüldüğü gibi; kişisel başarı hissi ile genel doyum arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=20.734$; $p=0.00<0.01$). Genel doyum düzeyinin belirleyicisi olarak kişisel başarı hissi değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0.077$). Bireylerin kişisel başarı hissi düzeyi genel doyum düzeyini arttırmaktadır ($\beta=1.117$).

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde yirminci olarak “bireylerin dış denetim odağı ölçeğinden aldıkları puanların bireylerin genel doyum ölçeğinden aldıkları puanların üzerinde nasıl bir etkisi vardır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.24: Bireylerin Dış Denetim Odağı Düzeylerinin Genel Doyum Üzerine Etkisinin İncelenmesi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R^2
Genel doyum	Sabit	71.927	31.775	.000	5.067	.025*	.020
	Dış denetim odağı	-.423	-2.251	.025			

* $p < 0.05$

Tablo 4.24’de görüldüğü gibi; dış denetim odağı ile genel doyum arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=5.067$; $p=0.025 < 0.05$). Genel doyum düzeyinin belirleyicisi olarak dış denetim odağı değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0.20$). Bireylerin dış denetim odağı düzeyi genel doyum düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-.423$).

Bu araştırmanın genel amacı çerçevesinde yirmi birinci olarak “bireylerin dış denetim odağı ölçeğinden aldıkları puanların bireylerin tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanların üzerinde nasıl bir etkisi vardır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Tablo 4.25: Bireylerin Dış Denetim Odağı Düzeylerinin Tükenmişlik Üzerine Etkisinin İncelenmesi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R^2
Tükenmişlik düzeyi	Sabit	46.419	33.005	.000	2.758	.098	.011
	Dış denetim odağı	.194	1.661	.098			

Tablo 4.25’de görüldüğü gibi; dış denetim odağı ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=2.758$; $p=0.098 > 0.05$).

ARAŞTIRMANIN SONUÇLARI

Bireylerin cinsiyetlerine göre gruplar arasında iç-dış denetim odağı ölçeği puanı açısından anlamlı fark bulunmaktadır. Kadınların erkeklere oranla daha dış denetim odaklı oldukları saptanmıştır.

Bireylerin yaşları arasında kişisel başarı hissi alt ölçeği puanı açısından anlamlı fark bulunmaktadır. 46 ile 55 yaş arası bireylerin diğer bireylere oranla kişisel başarı hissi düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bireylerin çalışma pozisyonları arasında duygusal tükenme alt ölçeği puanı açısından anlamlı fark bulunmaktadır. Başkalarının yanında avukat olarak çalışanlar ile kurum avukatı olarak çalışan bireylerin serbest olarak çalışan bireylere oranla duygusal tükenme düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bireylerin çalışma pozisyonları arasında tükenmişlik ölçeği puanı açısından anlamlı fark bulunmaktadır. Başkalarının yanında avukat olarak çalışanlar ile kurum avukatı olarak çalışan bireylerin serbest olarak çalışan bireylere oranla tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bireylerin çalışma pozisyonları arasında içsel doyum ölçeği puanı açısından anlamlı fark bulunmaktadır. Serbest olarak çalışan avukat bireylerin diğer bireylere oranla içsel doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bireylerin çalışma pozisyonları arasında genel doyum ölçeği puanı açısından anlamlı fark bulunmaktadır. Serbest olarak çalışan avukat bireylerin diğer bireylere oranla genel doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bireylerin hizmet süreleri arasında kişisel başarı hissi alt ölçeği puanı açısından anlamlı fark bulunmaktadır. 21 ile 30 yıl arası çalışmakta olan bireylerin 20 yıldan daha az süredir çalışmakta olan bireylere oranla kişisel başarı hissi düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bireylerin hizmet süreleri arasında içsel doyum alt ölçeği puanı açısından anlamlı fark bulunmaktadır. 21 ile 30 yıl arası çalışmakta olan bireylerin

20 yıldan daha az süredir çalışmakta olan bireylere oranla içsel doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bireylerin mesleklerini seçme nedenleri arasında denetim odağı ölçeği puanı açısından anlamlı fark bulunmaktadır. Aile mesleği olması nedeniyle mesleklerini seçen bireylerin diğer bireylere oranla daha çok dış denetim odaklı oldukları saptanmıştır.

Bireylerin mesleklerini seçme nedenleri arasında içsel doyum alt ölçeği puanı açısından anlamlı fark bulunmaktadır. Adalet duygusuna olan inanç ile mesleki itibar nedeniyle mesleklerini seçen bireylerin diğer bireylere oranla içsel doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bireylerin mesleklerini seçme nedenleri arasında genel doyum ölçeği puanı açısından anlamlı fark bulunmaktadır. Adalet duygusuna olan inanç ile mesleki itibar nedeniyle mesleklerini seçen bireylerin diğer bireylere oranla genel doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Bireylerin duygusal tükenme alt ölçeğinden aldıkları puanlar ile bireylerin içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum ölçeklerinden aldıkları puanlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bireylerin duygusal tükenme düzeyleri arttıkça bireylerin içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeylerinin de düşmekte olduğu görülmüştür.

Bireylerin duyarsızlaşma alt ölçeğinden aldıkları puanlar ile bireylerin içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum ölçeklerinden aldıkları puanlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bireylerin duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça bireylerin içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeylerinin de düşmekte olduğu görülmüştür.

Bireylerin kişisel başarı hissi alt ölçeğinden aldıkları puanlar ile bireylerin içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum ölçeklerinden aldıkları puanlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bireylerin kişisel başarı hissi düzeyleri arttıkça bireylerin içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeyleri de artmakta olduğu görülmüştür.

Bireylerin iç-dış ölçeğinden aldıkları puanlar ile bireylerin dışsal doyum ve genel doyum ölçeklerinden aldıkları puanlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bireylerin dış denetim düzeyleri arttıkça bireylerin dışsal doyum ve genel doyum düzeyleri de düşmekte olduğu görülmüştür.

Genel doyum düzeyinin belirleyicisi olarak duygusal tükenme değişkenleri ile ilişkisinin zayıf olduğu görülmüştür. Bireylerin duygusal tükenme düzeyi genel doyum düzeyini azaltmaktadır.

Genel doyum düzeyinin belirleyicisi olarak duyarsızlaşma değişkenleri ile ilişkisinin zayıf olduğu görülmüştür. Bireylerin duyarsızlaşma düzeyi genel doyum düzeyini azaltmaktadır.

Genel doyum düzeyinin belirleyicisi olarak kişisel başarı hissi değişkenleri ile ilişkisinin zayıf olduğu görülmüştür. Bireylerin kişisel başarı hissi düzeyi genel doyum düzeyini arttırmaktadır.

Genel doyum düzeyinin belirleyicisi olarak dış denetim odağı değişkenleri ile ilişkisinin zayıf olduğu görülmüştür. Bireylerin dış denetim odağı düzeyi genel doyum düzeyini azaltmaktadır.

BÖLÜM V

TARTIŞMA VE ÖNERİLER

5.1. Tartışma ve Yorum

Bu çalışma; avukatların iş doyum düzeylerini, tükenmişlik düzeylerini ve denetim odağı düzeyleri ile birbiriyle olan ilişkisini ortaya koymak aynı zamanda avukatların iş doyumunu düzeyleri, tükenmişlik düzeyleri ve denetim odağının bazı demografik değişkenlerle olan ilişkilerinin ortaya çıkarılması amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmadan elde edilen veriler literatür ışığında tartışılmıştır.

Avukatların tükenmişlik düzeyleri ile cinsiyet farklılıkları arasındaki ilişkiye ait bulgular incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanamamıştır. Çalışmamızdan çıkan sonuç Demirkol'un 2006 yılında avukatlar üzerinde yapmış olduğu çalışmaya paralellik göstermektedir (Demirkol, 2006). Yaptığımız araştırma farklı meslek grupları üzerinde yapılmış olan bazı araştırmalarla da paralellik göstermektedir. Finans ve muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile cinsiyet değişkeni arasındaki bağlantı üzerine 2013 yılında çalışma yapan Okutan ve arkadaşlarının; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı üzerine elde ettiği sonuçlar ile çalışmamız paralellik göstermektedir. (Okutan & arkadaşları, 2013).

Yapılan literatür araştırmasında cinsiyet değişkeni ile tükenmişlik düzeyleri arasında farklı sonuçların olduğu görülmüştür. 2006 yılında Şanlı tarafından polis merkezli yapılan çalışmada erkek polislerin kadın polislere oranla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyinde, kadın polislerin ise erkek polislere oranla kişisel başarı duygusunda azalma düzeyinde daha fazla tükenmişlik yaşamakta olduğunu saptamıştır (Şanlı, 2006). 2005 yılında Budak ile Sürgevil tarafından akademik personeller üzerine yapılmış olan bir başka çalışmada akademik personelin cinsiyetlerine göre duygusal tükenme düzeyleri arasında kadınların duygusal tükenme düzeyinin erkeklere oranla daha yüksek olduğunu belirlemişlerdir (Budak&Sürgevil, 2005). Kadınlar ile erkekler arasında kişisel başarı boyutu yönündeki farklılıkların oluşmasında; kadınların erkeklere oranla ev işleri ve çocuk yetiştirme gibi profesyonel yaşam dışındaki sorumluluklarının daha fazla olmasından

dolayı bu alandaki kişisel gelişimlerinin erkeklere oranla daha zorlu bir süreçte ihtiyaç duyması temel sebep olarak görülebilir.

Yaptığımız araştırmada cinsiyet değişkeninin avukatların denetim odağı puanına etkisi olduğu saptanmıştır. Kadın avukatların denetim odağı daha dışsal iken erkek avukatların daha içsel denetim odağına sahip olduğu sonucu saptanmıştır. 2006 yılında Demirkol'un avukatlar üzerinde yapmış olduğu çalışmada cinsiyetin avukatlardaki denetim odağı üzerinde bir etkisinin olmadığını saptamıştır (Demirkol, 2006). Bu alanda çalışmamız Demirkol'un yapmış olduğu araştırma bulgusuyla paralellik göstermemektedir. Bununla birlikte farklı bir meslek grubu özelinde; ilkökul öğretmenleri özelinde 2000 yılında çalışma yapan Tümkaya'nın çalışmasında; kadın öğretmenlerin, erkek öğretmenlere oranla daha çok dış denetim odaklı olduklarını saptamıştır (Tümkaya, 2000). Çalışmamız bu alandaki sonuçlar özelinde Tümkaya'nın araştırmasına paralellik göstermektedir. Bu alanda elde ettiğimiz sonuçları sosyolojik olarak değerlendirdiğimizde; geleneksel anlayışla çocuk yetiştiren ebeveynlerin; kız çocuklarını erkek çocuklarına oranla içe dönük ve ailesine bağımlı bir biçimde yetiştirildikleri görülmektedir. Bu nedenle ülkemizde yapılan çalışmalarda kadınların erkeklere oranla daha dışa odaklı olmaları kabul edilebilir bir sonuç olarak görülmektedir.

Çalışmamız neticesinde elde edilen bulgular üzerinden bireylerin cinsiyetleri ile iş doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Bu sonuç; literatür taramasında bulunan diğer araştırmalar ile paralellik göstermektedir. Demirkol'un 2006 yılında avukatlar üzerinde yapmış olduğu çalışmasında bireylerin cinsiyetleri ile iş doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir (Demirkol, 2006).

2015 yılında Çorapçı tarafından sınıf öğretmenleri üzerinde yapılan çalışmada iş doyumu üzerinde cinsiyet değişkeninin herhangi bir etkisinin olmadığını saptamıştır (Çorapçı, 2015).

Yaptığımız araştırmada cinsiyet değişkeni ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir sonuç saptanmamıştır. Çalışma koşullarının ağırlığı ve mesai süresinin esnekliği mesleki tercih döneminde kolaylıkla

ön görülebilir ve cinsiyetten bağımsızdır. Bu nedenle elde edilen sonuç hayatın olağan akışına uygundur.

Yaptığımız araştırmada bireylerin çalışma pozisyonları ile duygusal tükenme düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde; bir başkasının yanında çalışanlar ile kurum avukatı olarak çalışanların; serbest olarak çalışan avukatlara oranla duygusal tükenme düzeyleri ile tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Serbest olarak çalışan avukatların diğerlerine oranla içsel doyum ve genel doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu araştırmanın diğer bir sonucudur.

Araştırma sonucunda bireylerin yaşları ile kişisel başarı hissi alt ölçeği puanı arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır. 46-55 yaş arası bireylerin diğer bireylere oranla kişisel başarı hissi düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu sonuç; daha önce yapılmış olan bazı çalışmalarla paralellik göstermektedir. 2010 yılında hemşireler özelinde çalışma yapan Altay ve arkadaşları; hemşirelerin kişisel başarı hissi ile yaş grupları arasında pozitif yönlü ilişki saptanmıştır. Hemşirelerin yaşı arttıkça kişisel başarı hissi düzeylerinin de arttığı görülmüştür (Altay ve arkadaşları, 2010). Bu sonucu incelediğimizde; yaşın ilerlemesi ile deneyim kazanma doğru orantılıdır, deneyimi artan bireyin; kriz yönetimi, olaylara verdiği tepki vd. senaryolar üzerinde kendisine olan güveni de artırmaktadır. Bu durumda kişisel başarı düzeyinin profesyonel yaşam içerisinde yaşa bağlı olarak artması olağan karşılanabilir.

Bireylerin hizmet süreleri ile kişisel başarı hissi ve içsel doyum alt ölçeği arasındaki ilişki incelendiğinde; 20-30 yıl arası çalışmış olan bireylerin 20 yıldan daha bir mesleki kariyere sahip olan bireylere oranla kişisel başarı hissi ile içsel doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu sonuç; daha önce yapılmış olan bazı çalışmalarla paralellik göstermektedir. 2004 yılında Gündüz'ün öğretmenlerle yaptığı çalışmada; hizmet süresi 21 yıl ve üzerinde olanların diğer bireylere oranla kişisel başarı hislerinin daha yüksek olduğu görülmüştür (Gündüz, 2004). Meslekteki çalışma sürelerinin artmasıyla bireylerin işin tüm görev ve sorumluluklarını öğrenmesi, çalışma koşullarını benimsemesi ve çalışma yaşamı boyunca elde ettiği deneyimleri sayesinde meslek hayatını daha rahat devam ettirebilmesinin içsel doyum ile kişisel başarı düzeylerine olumlu katkısı olabilir.

Yaptığımız araştırmada avukatların iş doyum puanları, tükenmişlik ölçeği ve denetim odağı puanlarının birbiriyle ilişkileri de incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre bireylerin duygusal tükenme ile duyarsızlaşma düzeyleri arttıkça içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeylerinin düşmekte olduğu; bireylerin kişisel başarı hissi düzeyleri arttıkça içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeylerinin artmakta olduğu görülmüştür. Bireylerin dış denetim düzeyleri arttıkça dışsal doyum ve genel doyum düzeylerinin de düşmekte olduğu görülmüştür. Bireylerin iş doyumunu ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve denetim odağı puanları arasında, negatif bir ilişki bulunmuştur. Dolayısıyla avukatların iş doyum düzeyleri yükseldikçe, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve dış denetim odağı düzeylerinde azalma olduğu görülmektedir. Demirkol'un 2006 yılında avukatlar üzerinde yapmış olduğu çalışmada; avukatların iş doyum düzeyleri yükseldikçe, duygusal tükenme düzeylerinde azalma olduğu, iş doyumunu düzeyleri yükseldikçe kişisel başarı düzeylerinin de yükselmekte olduğunu ve içten denetimlilerin iş doyum düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır (Demirkol, 2006). Yaptığımız çalışma Demirkol'un çalışmasıyla paralellik göstermektedir.

5. 2. Öneriler

Avukatlık mesleğinde, demografik değişkenlerin avukatların tükenmişlik, iş doyumsuzluğu ve denetim odağı eğiliminin etkileyebileceği düşünülerek aşağıdaki öneriler oluşturulmuştur.

Birçok çalışma alanında tükenmişlik, iş doyumunu ve denetim odağı konuları incelenmiş yalnız avukatlık mesleği ile ilgili birkaç çalışma yapıldığı görülmüştür. Diğer meslek gruplarında olduğu gibi avukatlık mesleğinde de bu tür çalışmalar yapılması faydalı olabilir. Bu ve benzeri araştırmalar bu meslek alanının daha iyi anlaşılmasına yardımcı olabilir.

Araştırmanın örneklemini Türkiye Barolar Birliğine kayıtlı avukatlar oluşturmaktadır. Farklı illerde yahut değişkenlerin niteliği ve sayısı değiştirilerek de avukatlarda psikolojik dayanıklılık, zaman yönetimi, mesleki doyum vb konularda araştırmalar yapılabileceği gibi veriler neticesinde Türkiye'deki avukatların ruh sağlığı açısından mücadele yöntemleri geliştirilerek daha ayrıntılı çalışmalar yapılabileceği kanaatindeyim.

KAYNAKÇA

- Ağapınar, Safiye (2011). Ağrı ilinde Çalışan Ebelerin Tükenmişlik Düzeylerinin iş Doyumları ve Empatik Eğilimleri Üzerine Etkisi.Yüksek Lisans Tezi Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Ebelik Programı, Sivas.
- Aksu, Günay; Acuner, Ahmet Münir; Tabak, Ruhi Selçuk. (2002). Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma (Ankara Örneği). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 55(4), ss. 271-282, Ankara.
- Altay, Birsem, Gönener, Demet, Demirkiran, Ceren. (2010). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Aile Desteğinin Etkisi. Fırat Tıp Dergisi, 15(1), ss. 10-16, Elazığ.
- Altıncılıç, Şermin. (2008). Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi, İstanbul.
- Altınkurt, Yılmaz. (2012). Üniversite Çalışanlarının Psikolojik Yıldırma Algıları ile Denetim Odağı Arasındaki İlişki, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Balıkesir.
- Arı Güler Sağlam, Bal, Emine Çınar. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Dergis,15, 1, ss. 131-148, Manisa.
- Arıcak, Osman Tolga. (1995). Üniversite Öğrencilerinde Saldırganlık, Benlik Saygısı Ve Denetim Odağı İlişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Aslan Hanzade, Coşkun Sibel, Alpaslan Nazım ve ark., (2000). Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi'nde Çalışan Hemşirelerde Tükenme, İşe Bağlı Gerginlik, A-tipi kişilik ve Mükemmeliyetçilik. Cumhuriyet Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 25, ss.135-141.

- Aslan, Hanzade. (2006). Çalışanların İş Doyumu Düzeylerine Göre Depresyon, Benlik Saygısı ve Denetim Odağı Algısı Değişkenlerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aşık, Akşit Nuran. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına ilişkin Kavramsal Bir Değerlendirme, Türk İdare Dergisi, Sayı 467.
- Ataç, Hilal Duygu. (2015). Sınıf Öğretmenlerinin Denetim Odaklarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Uygulamalı Psikoloji Yüksek Lisans Programı, İstanbul.
- Avcı, Selen. (2013). Farklı Mesleklerde Çalışan Kadınların Yaşam Doyumu, İş Doyumu, Tükenmişlik ve Algılanan Cinsiyet Ayrımcılığı Düzeylerinin Depresyon İle İlişkisinin İncelenmesi.Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Uygulamalı Psikoloji Yüksek Lisans Programı, İstanbul.
- Avcioğlu, Seniha. (1995). Kaygı Düzeyi ve Denetim Odağının Bireyin İşverimi Üzerindeki Etkilerinin Karşılaştırılması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir
- Ay, Mustafa ve Avşaroğlu, Selahattin (2010). Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İşdoyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt 7, Sayı 1.
- Azizoğlu, Öznur ve Özyer, Kubilay (2010). Polislerde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Ampirik Çalışma. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 21, Sayı 1, Bahar,ss. 137-147.
- Bahar, Emre. (2006). Tükenmişlik Sendromu ve Otel İşletmelerinde Önbü ro Çalışanlarında Bir Uygulama , Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,ss.80,Aydın.

- Baysal, Asuman. (1995). Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, İzmir.
- Bilgin, Nuri. (2003). Sosyal Psikoloji Sözlüğü, Bağlam Yayıncılık, ss.80-81. İstanbul.
- Budak, Gülay. Sürgevil, Olca. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. DE ÜİİBF Dergisi, 20(2), ss.95-108, İzmir.
- Canbay, Serkan. (2007). İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu ve Denetim Odağı İlişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Coşar, Süreyya. (2012). Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri ile Kendini Engelleme Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Yüksek Lisans Programı, ss 8-9, Maltepe.
- Cüceloglu, Doğan. (2000). İnsan ve Davranışı, 10. Baskı, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Çağlıyan, Yasemin. (2007). Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması), Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Anabilim dalı Çalışma Ekonomisi Programı, Kocaeli.
- Çam, Mahire Olcay. (1991). Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, ss. 22. İzmir.
- Çarıkçı, İlker Hüseyin. (2000). Çalışanların Tatminlerini Etkileyen Kişisel Özellikler: Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 5(2), ss.155-168. Isparta.

- Çetinkanat, Canan. (2000). Örgütlerde GÜdülenme ve İş Doyumu. Anı Yayıncılık. Ankara.
- Çetinkaya, Aynur, Özbaşaran, Ferda, (2004). Üniversite Hastanesinde Görev Yapan Hemşirelerin İş Doyumu Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi. 20 (1), ss. 57-76, İzmir.
- Çivilidağ, Aydın. (2011). Üniversitelerde Öğretim Elemanlarının Psikolojik Taciz (Mobbing), İş Doyumu ve Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Bölüm Dalı, Konya.
- Demir, Sibel. (2010). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından incelenmesi, Atılım Üniv. Sos. Bil. Enst. Sağlık Kurumları işletmeciliği A.B.D., Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Demirkol, İlknur. (2006). Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Mersin.
- Demirtaş, Çağlayan Pınar. (2006). İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinin Stresle Başa ÇıkmaYöntemleri, Ruh Sağlığı ve Denetim Odağının Yönü. Yüksek Lisans Tezi. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Dibekoğlu, Ziya (2006). Okul Yöneticilerinin Denetim Odaklarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri (Sakarya İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Dinler, Abide. (2010). Isparta İli Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri İle Etkileyen Etmenler, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı, ss.36, Isparta.

- Durak Batıgün, Ayşegül, Şahin, Nesrin. (2006). İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-tipi Kişilik ve İş Doyumu. Türk Psikologlar Dergisi, 17(1): ss. 32-45.
- Eren, Erol. (2001). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Ersoy, Berkan. (2006). Toplumsal Değerler ve Çalışanların İş Doyumu Arasındaki İlişki: Ampirik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.
- Gençtan, Engin. (2015). Psikodinamik Psikiyatri ve Normaldışı Davranışlar, 22. basım Metis Matbaacılık, İstanbul.
- Gündüz, Bülent. (2004). Öğretmenlerde Tükenmişliğin Akılcı Olmayan İnançlar Ve Mesleki Bazı Değişkenlere Göre Yordanması, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Gürbüz, Zehra. (2008). Kars İlinde Görevli Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeyleri ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Okul Öncesi Öğretmenliği Bilim dalı, İstanbul.
- Gürses, İsmail. (2006). Avukatların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi: Sakarya Örneği, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Izgar, Hüseyin. (2006). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik Nedenleri, Nobel Yayın Dağıtım, 2, İstanbul.
- Kaçmaz, Nazmiye. (2005) Tükenmişlik Sendromu, İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 68, ss 30, İstanbul.
- Karadağ, Nazan. (2013). Tükenmişlik ve İş Doyumu (Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği), Yüksek Lisans Tezi, T.C. Beykent Üniversitesi Sosyal

Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.

Karasar, Niyazi. (2010). Bilimsel Araştırma Yöntemi. Nobel Yayın Dağıtım, 20. Basım Ankara.

Kılıç, Yılmaz. (2013). Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet ve İş Doyumu Algıları Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı, Elazığ.

Kırılmaz, Ayşe Yıldız, Çelen, Ülkü, Sarp, Nilgün. (2003). İlköğretim’de Çalışan Bir Öğretmen Grubunda Tükenmişlik Durumu Araştırması , İlköğretim-Online 2 (1), s. 2- 9, <http://www.ilkogretim-online.org.tr/vol2say1/v02s01a.pdf> (erişim: 16. 01. 2016),ss.16.

Kıvılcım, Pınar. (2014) Öğretmenlerde İş Doyumu, Özyeterlik İnancı ve Yaşam Doyumu İlişkisinin Karşılaştırılması, Yüksek lisans tezi, Mersin.

Koç, Ceyda. (2014) Gündüz Çalışan İnfaz ve Koruma Memurları ile Vardiyalı Çalışan İnfaz Ve Koruma Memurları Arasında İş Doyumu ve Tükenmişliğin İncelenmesi,Yüksek Lisan Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.

Koçak, Recep. (2009). Okul Yöneticilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19, 1, ss.65-83, Elazığ.

Köroğlu, Özlem. (2011). İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla ilişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, Doktora Tezi Balıkesir Üniv. Sos. Bil. Enst. Turizm işletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Balıkesir.

Külahçı, Şadiye. (1991). Kadının Çalışma Sorunu. Milli Eğitim Vakfı Dergisi, Sayı 22, Ankara.

- Maslach, Christina, Schaufeli, Wilmar B. ve Leiter, Micheal. (2001). Job Burnout. Annual Review of Psychology. 5, ss. 397-422.
- Murat, Mehmet. (2000). Sınıf Öğretmenlerinde 10 Yıllık Meslek Sürecinde Tükenmişliğin Haritalanması ve Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, KTÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Ok, Sibel. (2002). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Okpara, O. (2006). The Relationship of Personal Characteristics and Job Satisfaction: A Study Of Nigerian Managers In The Oil Industry. The Journal of American Academy Of Business, 10(1), ss.50.
- Okutan, Elvan, Yıldız, Şule, Konuk, Filiz. (2013). İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3(2), ss. 1-17, Çankırı.
- Oruç, Serap. (2007). T.C. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İlköğretim Anabilim Dalı Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Adana ili örneği). Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi S.B.E. ss.25, Adana.
- Örmen, Uygur. (1993). Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde bir Uygulama, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış doktora tezi, İstanbul.
- Özdayı, Nurhayat. (1990). Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Özdemir, Esra. (2009). Okul Yöneticilerinin Denetim Odaklarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi. Maltepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Peker, Reşat. (2002). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliklerine Etki Eden Faktörler, Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 15, 1, ss. 305-318. Bursa.
- Sarıkaya, Pınar. (2007). Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi İşletme AnaBilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetim Bilim Dalı. ss. 19. İstanbul.
- Seğmenli, Sibel. (2001). Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Sun, H. Özlem. (2002). İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Yeterlilik Tezi TCMB Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü. Ankara.
- Sürgen, Sedef. (2014). Sınıf Öğretmenlerinin Denetim Odağı Eğilimleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Teftişi Bilim Dalı. Balıkesir.
- Sürgevil, Olca. (2006). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Nobel Yayınları. Ankara.
- Şahin, A. (2003). Yöneticilerin İş Tatmini ve Memnuniyeti. Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 1(5), ss. 137-15. Konya.
- Şanlı, Savaş. (2006). Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış

Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, ss. 13, Adana.

Şara, Perihan. (2012). Sınıf Öğretmeni Adaylarının Öğrenme ve Ders Çalışma Stratejileri, Problem Çözme Becerileri ve Denetim Odağı Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış doktora tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü İlk Öğretim Anabilim Dalı.İzmir.

Torun, Ayşe Alev. (1995). Tükenmişlik, Aile Yapısı Ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine BirUygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Tümkiye, Songül. (2000). İlkokul Öğretmenlerindeki Denetim Odağı Ve Tükenmişlikle İlişkisi. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,8(8), ss. 61-68. Denizli.

Yerekaban, Hacer. (2007). Resmi İlköğretim Okullarında Görev Yapan Eğitim Yöneticilerinin Benlik Saygısı Ve Denetim Odağı Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.

Yeşilyaprak, Binnur. (2006). Eğitimde Bireysel Farklılıklar. Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.

Yıldız, Hülya. (2009). Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, ss.15, Ankara

EKLER

EK-1 (KİŞİSEL BİLGİ FORMU)

Bu anket formu; Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Klinik Psikoloji yüksek lisans programı kapsamında yürütülen tez çalışmamda kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır.. Bu çalışma, Antalya ve İstanbul barolarına kayıtlı avukatların bazı demografik değişkenler ile denetim odağı eğilimi, tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişkinin etkisini ölçmeyi amaçlamaktadır. Vereceğiniz yanıtların doğruluğu, araştırmanın sağlıklı ve başarılı bir sonuç üretebilmesi açısından son derece önemlidir. Ankete vermiş olduğunuz yanıtlar, bireysel olarak değerlendirilmeyip, genel bir değerlendirilme ile bilimsel bir amaca hizmet etmek için kullanılacak ve kesinlikle gizli kalacaktır. Katılımınız için teşekkür ederim.

Beyhan KAPLAN GÜLER

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

1. Yaşınız
 - a) 25-35
 - b) 36-45
 - c) 46-55
 - d) 56- ve üzeri
2. Cinsiyetiniz
 - a) Kadın
 - b) Erkek
3. Mesleki Hizmet Süreniz
 - a) 5-10 yıl
 - b) 11-15
 - c) 16-20

- d) 21-30
- e) 31 ve üzeri

4. Mesleği Seçme Nedeniniz

- a) Adalet duygusuna olan inanç
- b) Aile Mesleği Olması
- c) Ekonomik Kazancının İyi Olması
- d) Mesleki İtibar Sosyal Statü
- e) Öneri

5. Çalışma Şekliniz

- a) Başkası Yanında Çalışan (Sigortalı)
- b) Kurum Avukatı
- c) Serbest Avukat

EK-2 (MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ)

Lütfen, aşağıdaki ifadeleri ne sıklıkta yaşadığınızı, ifadenin yanında yer alan seçeneklerden size uygun olanı işaretleyerek belirtiniz. 0 Hiçbir zaman - 4 Her zaman aralıkları arasında size uygun olan seçenek ile ilgili rakamı **yuvarlak içine alarak** değerlendiriniz.

		Hiçbir zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4	Öğrencilerimin ne hissettiğini hemen anlarım.					
5	Bazı öğrencilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6	Bütün öğrencilerle uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7	Öğrencilerin sorunlarına en uygun çözüm yolunu bulurum.					
8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9	Yaptığım iş sayesinde öğrencilerin yaşamına katkıda bulunduğum anıyorum.					
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	Öğrencilere ne olduğu umurumda değil.					
16	Doğrudan doğruya öğrencilerle çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17	Öğrencilerle aramda rahat bir hava yaratıyorum.					
18	Öğrencilerle yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22	Öğrencilerin bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.					

EK-3 (MINNESOTA İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ)

Aşağıda verilen maddeler işinizi farklı yönleriyle ele alan, Minnesota İş Doyumu Ölçeğidir. Kendinize “işimin bu yönünden ne kadar memnunuz?” sorusunu sorunuz ve cevabınızı 1=Hiç memnun değilim, 2=Biraz memnunuz, 3=Orta düzeyde memnunuz, 4=Memnunuz, 5=Çok memnunuz biçiminde belirtiniz.

		1	2	3	4	5
1	Sürekli bir şeylerle meşgul olabilme imkânı					
2	Tek başına çalışma imkânı					
3	Zaman zaman farklı şeyler yapabilme imkânı					
4	Toplumda bir yer edinme imkânı					
5	Yöneticimin elemanlarına karşı davranış tarzı					
6	Yöneticimin karar verme konusundaki yeterliliği					
7	Vicdanıma ters düşmeyen şeyleri yapabilme imkânı					
8	Sürekli bir işe sahip olma imkânı					
9	Başkaları için bir şeyler yapabilme imkânı					
10	Başkalarına ne yapacaklarını söyleme imkânı					
11	Yeteneklerimi kullanabilme imkânı					
12	Firma politikasını uygulama imkânı					
13	Aldığım ücret					
14	Bu işte ilerleme imkânım					
15	Kendi kararımı verme özgürlüğü					
16	İş yaparken kendi yöntemlerimi deneme imkânı					
17	Çalışma koşulları					
18	Çalışma arkadaşlarımla birbiriyle anlaşması					
19	Yaptığım iyi bir iş karşılığında aldığım övgü					
20	İşimden elde ettiğim başarı duygusu					

EK-4 (ROTTER DENETİM ODAĞI ÖLÇEĞİ)

Seçiminizi yaparken, seçmeniz gerektiğini düşündüğünüz ve yada doğru olmasını arzu ettiğiniz cümleyi değil, gerçekten daha doğru olduğuna inandığınız cümleyi seçiniz. “doğru” ya da yanlış cevap diye bir durum söz konusu değildir. Her maddede “A” ya da “B” harfiyle gösterilen iki seçenek bulunmaktadır. Lütfen, her soruda gerçeği yansıttığına en çok inandığınız cümleyi (yalnız bir cümleyi A yada B yi) seçiniz.

Bazı maddelerde her iki cümleye de inandığınızı ya da hiçbirine inanmadığınızı düşünebilirsiniz. Böyle durumlarda kendi görüşünüz açısından gerçeğe uygun olduğuna daha çok inandığınız cümleyi seçiniz seçim yaparken her bir cümle için bağımsız karar veriniz; önceki tercihlerinizden etkilenmeyiniz.

1	A	Ana babaları çok fazla cezalandırdıkları için çocuklar çok problemlili oluyor.
	B	Günümüz çocuklarının çoğunun problemi, ana-babaları tarafından aşırı serbest bırakılmalarıdır.
2	A	İnsanların yaşamındaki mutsuzlukların çoğu biraz da şanssızlıklarına bağlıdır.
	B	İnsanların talihsizlikleri yaptıkları hataların sonucudur.
3	A	Savaşların başlıca nedenlerinden biri, halkın siyasetle yeterince ilgilenmemesidir.
	B	İnsanlar savaşı önlemek için ne kadar çaba harcarsa harcasın, her zaman savaş olacaktır
4	A	İnsanlar bu dünyada hak ettikleri saygıyı er geç görürler.
	B	İnsan ne kadar çabalarsa çabalasın ne yazık ki değeri genellikle anlaşılmaz.
5	A	Öğretmenlerin öğrencilere haksızlık yaptığı fikri saçmadır.
	B	Öğrencilerin çoğu, notların tesadüfi olaylardan etkilendiğini fark etmez.
6	A	Koşullar uygun değilse insan başarılı bir lider olamaz
	B	Lider olamayan yetenekli insanlar, fırsatları değerlendirememiş kişilerdir.
7	A	Ne kadar uğraşsanız da bazı insanlar sizden hoşlanmazlar.
	B	Kendilerini başkalarına sevdiremeyen kişiler, başkalarıyla nasıl geçinileceğini bilmeyenlerdir.
8	A	İnsanın kişiliğinin belirlenmesinden en önemli rolü kalıtım oynar.
	B	İnsanların nasıl biri olacaklarını kendi hayat tecrübeleri belirler.
9	A	Bir şey olacaksa eninde sonunda olduğuna sık sık tanık olmuşumdur.
	B	Ne yapacağıma kesin karar vermek kadere güvenmekten daima daha iyidir.

10	A	İyi hazırlanmış bir öğrenci için, adil olmayan bir sınav hemen hemen söz konusu olamaz
	B	Sınavlarda sorulan sorular derste işlenen konularla o kadar ilişkisiz oluyor ki çalışmanın anlamı kalmıyor.
11	A	Başarılı olmak çok çalışmaya bağlıdır; şansın bunda ya hiç ya da çok küçük payı vardır.
	B	İyi bir iş bulmak, doğru zamanda doğru yerde bulunmaya bağlıdır.
12	A	Hükümetin kararlarında sadece vatandaş da etkili olabilir.
	B	Bu dünya güç sahibi birkaç kişi tarafından yönetilmektedir. Sade vatandaşın bu konuda yapabileceği fazla bir şey yoktur.

13	A	Yaptığım planları yürütebileceğimden hemen hemen eminimdir.
	B	Çok uzun vadeli planlar yapmak her zaman akıllıca olmayabilir, çünkü bir çok şey zaten iyi ya da kötü şansa bağlıdır.
14	A	Hiçbir yönü iyi olmayan insanlar vardır.
	B	Herkesin iyi bir tarafı vardır.
15	A	Benim açımdan istediğimi elde etmenin talihle bir ilgisi yoktur.
	B	Çoğu durumda, yazı tura atarak da isabetli kararlar verebiliriz.
16	A	Kimin patron olacağı genellikle, doğru yerde ilk önce bulunma şansına kimin sahip olduğuna bağlıdır.
	B	İnsanlara doğru şeyi yaptırmak bir yetenek işidir; şansın bunda payı ya hiç yoktur yada çok azdır.
17	A	Dünya meseleleri söz konusu olduğunda çoğumuz, anlayamadığımız ve kontrol edemediğimiz güçlerin kurbanıyız.
	B	İnsanlar, siyasal ve sosyal konularda aktif rol alarak dünya olaylarını kontrol edebilirler.
18	A	Birçok insan, rastlantıların yaşamlarını ne derece etkilediğinin farkında değildir.
	B	Aslında “şans” diye bir şey yoktur.
19	A	İnsan, hatalarını kabul edebilmelidir.
	B	Genelde en iyisi insanın hatalarını örtbas etmesidir.

20	A	Bir insanın sizden gerçekten hoşlanıp hoşlanmadığını bilmek zordur.
	B	Kaç arkadaşınızın olduğu, ne kadar iyi olduğunza bağlıdır.
21	A	Uzun vadede yaşamımızdaki kötü şeyler, iyi şeylerle dengelenir.
	B	Çoğu talihsizlikler yetenek eksikliğinin, ihmalin, tembelliğin ya da her üçünün birden sonucudur.
22	A	Yeterli çabayla siyasal yolsuzlukları ortadan kaldırabiliriz.
	B	Siyasetçilerin kapalı kapılar ardında yaptıkları üzerinde halkın fazla bir kontrolü yoktur.
23	A	Öğretmenlerin verdikleri notları nasıl belirlediklerini bazen anlamıyorum.
	B	Aldığım notlarla çalışma derecem arasında doğrudan bir bağlantı vardır.
24	A	İyi bir lider, ne yapacaklarına halkın bizzat karar vermesini bekler.
	B	İyi bir lider herkesin görevinin ne olduğunu bizzat belirler.
25	A	Çoğu kez başıma gelenler üzerinde çok az etkiye sahip olduğumu hissedirim.
	B	Şans ya da talihin yaşamında önemli bir rol oynadığına inanmam.
26	A	İnsanlar arkadaşça olmaya çalışmadıkları için yalnızdırlar.
	B	İnsanları memnun etmek için çok fazla çabalamanın yararı yoktur, sizden hoşlanırsa hoşlanırlar.
27	A	Okullarda atletizme gereğinden fazla önem veriliyor.
	B	Takım sporları kişiliğin oluşumu için mükemmel bir yoldur.
28	A	Başıma ne gelmişse kendi yaptıklarımdandır.
	B	Yaşamımın alacağı yön üzerinde bazen yeterince kontrolümün olmadığını hissediyorum.
29	A	Siyasetçilerin neden öyle davrandıklarını çoğu kez anlamıyorum.
	B	Yerel ve ulusal düzeydeki kötü idareden uzun vadede halk sorumludur.

ÖZGEÇMİŞ

1983 yılında Antalya’da doğdum. Orta ve lise öğrenimimi Metin Nuran Çakallıklı Anadolu Lisesinde tamamladım. Ardından AFS öğrenci değişim programı ile bir yıl süre ile Crookston High School’da okuyarak mezun oldum. Marmara Üniversite Hukuk Fakültesine 2002 yılında başlayarak 2006 yılında mezun oldum. Aile hukuku alanında avukatlık yapmaya başladım.

Psikoloji alanına ilgim ve avukatlık mesleğimle bağdaştırdığım alanlarda, her iki alanı birbirine entegre edebileceğim Arabuluculuk mesleğinin Türkiye’de kanunlaşması ile birlikte Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Özel Hukuk Ana Bilim Dalındaki yüksek lisans tezimi “Boşanmanın Hukuki Sonuçlarında Arabuluculuk” üzerine yazarak 2013 yılında mezun oldum ve bu çalışmamı kitap haline getirdim. Bu süreçte 6 ay süre ile Erasmus Bursu ile Viadrina Üniversitesi Frankfurt’ta bulunarak, arabuluculuk ile tanışma fırsatı yakaladım.

2011 yılından bu yana, psikodrama eğitimi almaktayım. Ayrıca Varoluşçu terapi ve logo terapi eğitiminin 2 yılına devam etmekteyim. Psikoloji alanında, bir çok konferans ve kısa süreli eğitimlere katıldım.

2015 yılı yaz döneminde Akdeniz Üniversitesi Alkol ve Madde Bağımlılığı Merkezinde stajımı tamamladım.

Halen İstanbul’da Avukatlık ve Arabuluculuk mesleğime devam etmekteyim.