

T.C.
BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI

BOLU T TİPİ CEZA İNFAZ KURUMU ÇALIŞANLARININ
İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİĞİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Abdullah BULUT

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Barış KAVCAR

BOLU 2019

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Abdullah BULUT'a ait "Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumu Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişliği Arasındaki İlişki" adlı çalışma, jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak oy birliğiyle/ ~~oy çokluğuyla~~ kabul edilmiştir.

27.06.2019

Unvan, Adı, Soyadı

İmza

Üye (Tez Danışmanı) : Dr. Öğr. Üyesi Barış KAVCAR

.....

Üye : Dr.Öğr. Üyesi Kerem KAPTANGİL

.....

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Hülya ERKANLI

.....

Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı

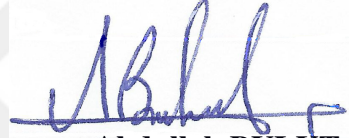


Doç. Dr. Yaşar AYYILDIZ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ETİK UYGUNLUK BEYANI

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum, **“Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumu Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişliği Arasındaki İlişki”** başlıklı çalışmanın yazılmasında, bilimsel ve etik kurallara uyulduğunu, başvuru kaynaklardan yapılan alıntılarının adlarının bilimsel kurallara uygun olarak metin içinde, dipnotlarda ve kaynaklarda gösterildiğini, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin tamamının ya da bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitede bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.



Abdullah BULUT

27.06.2019

ÖN SÖZ

Dünyada olduğu gibi Türkiye'nin her yerinde kapalı kapılar olarak bildiğimiz ceza infaz kurumu çalışanları bin bir türlü zorluklarla mücadele edip görevlerini en iyi şekilde icra etmeye devam etmektedirler. Buna rağmen cezaevi çalışanları kapalı kapılar ardından seslerini yeterince duyuramamaktadırlar. Akademik alanda ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik seviyeleriyle ilgili yeterince araştırma bulunmamaktadır. Buna istinaden “Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumu Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişliği Arasındaki İlişki” adlı araştırma; cezaevi çalışanlarının durumu, çalışma şartlarının ve özlük haklarının iyileştirmesi açısından faydalı olması başka araştırmalara da önderlik etmesi ümidiyle hazırlanmıştır.

Yüksek lisans tezi olarak hazırladığım bu araştırmada bana gereğinden fazla zaman ayıran, olumlu yönleriyle destek veren ve rehberlik yapan danışman hocam Sayın Dr. Öğr. Üyesi Barış KAVCAR'a, teşekkür ederim.

Araştırmamın Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumunda anket çalışmama onay veren Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü'ne teşekkür ediyorum. Araştırmanın anket çalışma aşamasında Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumu Personeli olan mesai arkadaşlarıma değerli vakitlerini ayırıp ölçek sorularını cevaplayıp, bilgi ve düşüncelerini bana aktardıkları için teşekkürü borç bilirim.

Abdullah BULUT

27.06.2019

ÖZET

BOLU T TİPİ CEZA İNFAZ KURUMU ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİĞİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Abdullah BULUT

Yüksek Lisans Tezi

İşletme Anabilim Dalı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Barış KAVCAR

Haziran 2019, 143 + xvi Sayfa

Bu araştırmanın amacı ceza infaz kurumları çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyum seviyelerinin incelenmesi, demografik değişkenlere göre çalışanların tükenmişlik ve iş doyum seviyelerinde anlamlı bir farklılık olup olmadığının belirlenmesidir.

Araştırma Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumu çalışanlarının iş doyum ve tükenmişliğini bazı demografik değişkenlere göre ölçmesi bakımından literatüre kazandırılmıştır. Diğer yandan ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumlarını artıracak, tükenmişlik seviyelerinin azaltacak tedbirler önermek suretiyle ceza infaz kurumu çalışanlarına katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

Araştırmada Bolu İlinde bulunan Ceza İnfaz Kurumlarında çalışan 200 personelle birebir görüşülerek Minnesota İş Doyum Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Kişisel Bilgi Formundan oluşan toplam üç anket uygulanmıştır. Yapılan analizler neticesinde, ceza infaz kurumu personelinin iş doyum seviyeleri ile tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu ilişki negatif yönlü ve orta kuvvetlidir. Araştırmaya katılan personelin

demografik özelliklerine göre ile iş doyum ve tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Ceza İnfaz Kurumu Personeli, İş doyum, Tükenmişlik Sendromu.



ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND BURNOUT AMONG BOLU T TYPE PENITENTIARY EMPLOYEES

Abdullah BULUT

Master Thesis

Department of Business Administration

Advisor: Assist. Prof. Dr. Barış KAVCAR

June 2019, 143 + xvi Pages

The purpose of this study is to investigate the relationship between burnout and job satisfaction levels of prison employees and to determine whether there is a significant difference in burnout and job satisfaction levels according to demographic variables.

The research was introduced to the literature in terms of measuring job satisfaction and burnout of Bolu T type Penitentiary employees according to some demographic variables. On the other hand, it is thought that prison employees will contribute to prison employees by proposing measures that will increase job satisfaction and reduce burnout levels.

A total of three questionnaires, including the Minnesota Job Satisfaction Scale, the Maslach Burnout Inventory, and the Personal Information Forum, were administered to 200 staff members from the penal institutions. As a result of the analyzes, it was found that there was a significant relationship between job satisfaction levels of the penitentiary personnel and burnout and burnout sub-dimensions. This relationship is negative and moderately strong. There was no significant difference

between the demographic characteristics and job satisfaction and burnout and sub-dimensions of burnout.

Key words: The Penal Execution Agency Personnel, Job Satisfaction, Burnout Syndrome.



İÇİNDEKİLER

ONAY SAYFASI.....	ii
ETİK UYGUNLUK BEYANI.....	iii
ÖN SÖZ	iv
ÖZET	v
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER.....	ix
TABLolar LİSTESİ.....	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xv
KISALTMALAR LİSTESİ	xvi
GİRİŞ.....	1

I. BÖLÜM

1. İŞ DOYUMU KAVRAMI.....	5
1.1. İş Doyumunun Tanımı	6
1.2. İş Doyumu Kavramının Tarihsel Gelişimi	7
1.3. İş Doyumunun Önemi.....	8
1.4. İş Doyumunun Özellikleri	9
1.5. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	10
1.5.1. Bireysel Faktörler	11
1.5.1.1. Yaş.....	11
1.5.1.2. Cinsiyet	10
1.5.1.3. Eğitim Seviyesi	13
1.5.1.4. Meslek (Statü).....	13
1.5.1.5. Sosyo -Kültürel Çevre	15
1.5.1.6. Kişilik	15
1.5.2. Örgütsel Faktörler	16

1.5.2.1. Ücret	16
1.5.2.2. Yükselme İmkânları.....	17
1.5.2.3. Çalışma Koşulları	17
1.5.2.4. Çalışma Arkadaşları	18
1.5.2.5. Yönetim ve Denetim Biçimi	19
1.6. İş Doyumu Teorileri	20
1.6.1. Kapsam Teorileri.....	20
1.6.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi	21
1.6.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Teorisi	24
1.6.1.3. McClelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi.....	26
1.6.1.4. Alderfer'in ERG Teorisi	27
1.6.2. Süreç Teorileri.....	28
1.6.2.1. Victor Vroom'un Beklenti Teorisi.....	28
1.6.2.2. J Stacy Adams'ın Eşitlik Teorisi	29
1.6.2.3. Lawler ve Porter'in Sonuçsal Şartlandırma Teorisi.....	30
1.6.2.4. Locke'nin Amaç Teorisi.....	31
1.7. İş Doyumu ve Çalışma Yaşamının Kalitesi	32

II. BÖLÜM

2. TÜKENMİŞLİK (BURNOUT) KAVRAMI	34
2.1. Tükenmişlik Kavramının Tanımı	35
2.2. Tükenmişlik Kavramının Tarihsel Gelişimi.....	37
2.3. Tükenmişlikle İlgili Kavramlar.....	37
2.3.1 Mobbing ve Tükenmişlik.....	38
2.3.2. Stres ve Tükenmişlik.....	39
2.3.3. İş Doyumu ve Tükenmişlik.....	40
2.3.4. Yaşam Doyumu ve Tükenmişlik	41
2.4. Tükenmişliğe Etkileyen Faktörler.....	42
2.4.1. Bireysel Faktörler	42
2.4.1.1. Cinsiyet.....	42
2.4.1.2. Yaş.....	43
2.4.1.3. Eğitim Seviyesi	44

2.4.1.4. Medeni Durum.....	44
2.4.1.5. Çalışma Süresi (Kıdem).....	45
2.4.1.6. Sosyal Destek.....	46
2.4.1.7. Kişilik	46
2.4.1.8. Beklentiler.....	47
2.4.2. Örgütsel Faktörler	47
2.4.2.1 İş Yüğü.....	48
2.4.2.2. Kontrol	48
2.4.2.3. Ödöl	49
2.4.2.4. Adalet.....	49
2.5. Tükenmişlik Modelleri.....	50
2.5.1. Cherniss Modeli	51
2.5.2. Edelwich ve Brodsky Modeli	51
2.5.3. Perlman ve Hartman Modeli.....	53
2.5.4. Pines Modeli	53
2.5.5. Suran ve Sheridan Modeli.....	54
2.5.6. Meier Tükenmişlik Modeli	55
2.5.7. Maslach Modeli	56
2.6. Tükenmişlik Belirtileri	58
2.6.1. Fiziksel Belirtiler	58
2.6.2. Duygusal Belirtiler.....	58
2.6.3. Davranışsal Belirtiler	59
2.7. Tükenmişlikle Mücadele Yöntemleri.....	60
2.7.1. Bireysel Mücadele Yöntemleri	60
2.7.2. Örgütsel Mücadele Yöntemleri	61
2.8. İş Doyumu ve Tükenmişlik İle İlgili Yapılmış Araştırmalar.....	62

III. BÖLÜM

3. CEZA İNFAZ KURUMLARI VE ÇALIŞANLARI	65
3.1. Ceza İnfaz Kurumları.....	65
3.2. Ceza İnfaz Kurumu Çalışanları.....	66

IV. BÖLÜM

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE METODOLOJİSİ	68
4.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi.....	68
4.2. Araştırmanın Önemi.....	69
4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	69
4.5. Araştırmanın Hipotezleri.....	70
4.6. Veri Toplama Araçları	73
4.6.1. Demografik Soru Ölçeği	73
4.6.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği	73
4.6.3. Minnesota İş Doyumu Ölçeği	75
4.7. Verilerin Analizi	76

V. BÖLÜM

5. ARAŞTIRMA BULGULARI.....	78
5.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	78
5.2. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular	81

VI. BÖLÜM

6. BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ	97
--	-----------

VII. BÖLÜM

7. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	102
----------------------------------	------------

KAYNAKLAR.....	105
-----------------------	------------

EKLER

Ek 1: Onam Formu	136
Ek 2: Demografik Soru Ölçeği.....	137
Ek 3: Minesota İş Doyum Ölçeği.....	139
Ek 4: Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	141
Ek 5: Ölçek İzinleri	142

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 4.1: Aritmetik Ortalamalara Göre Tükenmişlik Puanlama Aralığı	75
Tablo 4.2: Aritmetik Ortalamalara Göre İş Doyumu Puanlama Aralığı	75
Tablo 4.3: Güvenirlilik Analizleri	77
Tablo 4.4: Korelasyon (r) Değerleri	77
Tablo 5.1: Cinsiyet Değişkenine Ait Bulgular	78
Tablo 5.2: Yaş Değişkenine Ait Bulgular	78
Tablo 5.3: Medeni Durum Değişkenine Ait Bulgular	79
Tablo 5.4: Eğitim Durumu Değişkenine Ait Bulgular	79
Tablo 5.5: Statüye (Unvan) Ait Bulgular	79
Tablo 5.6: Çalışma Süresine (Kıdem) Ait Bulgular	80
Tablo 5.7: Katılımcıların İş Doyumu Ölçeği Frekans Analiz Sonuçları	80
Tablo 5.8: Katılımcıların Tükenmişlik Ölçeği Envanteri Frekans Analiz Sonuçları	81
Tablo 5.9: İş Doyumu ve Tükenmişlik Puanlarına Göre Korelasyon Analizi.....	82
Tablo 5.10: İş Doyumu ve Duygusal Tükenmişlik Puanlarına Göre Korelasyon Analizi	82
Tablo 5.11: İş Doyumu ve Duyarsızlık Puanlarına Göre Korelasyon Analizi	83
Tablo 5.12: İş Doyumu ve Kişisel Başarı Puanlarına Göre Korelasyon Analizi	83
Tablo 5.13: Cinsiyete Göre İş Doyum Seviyelerine İlişkin T Testi Sonucu	84
Tablo 5.14: Yaş Değişkenine Göre İş Doyum Seviyelerine İlişkin Anova Testi Sonucu.....	84
Tablo 5.15: Medeni Duruma Göre İş Doyum Seviyelerine İlişkin T Testi Sonucu	85
Tablo 5.16: Eğitim Durumuna Göre İş Doyum Seviyelerine İlişkin Anova Testi Sonucu.....	86
Tablo 5.17: Çalışma Süresine(Kıdem) Göre İş Doyum Seviyelerine İlişkin Anova Testi Sonucu	86

Tablo 5.18: Statüye (Unvan) Göre İş Doyum Seviyelerine İlişkin Anova Testi	
Sonucu.....	87
Tablo 5.19: Cinsiyete Göre Tükenmişlik Seviyelerine İlişkin T Testi Sonucu	88
Tablo 5.20: Yaş Değişkenine Göre Tükenmişlik Seviyelerine İlişkin Anova Testi	
Sonucu.....	89
Tablo 5.21: Medeni Duruma Göre Tükenmişlik Seviyelerine İlişkin T Testi	
Sonucu.....	91
Tablo 5.22: Eğitim Durumuna Göre Tükenmişlik Seviyelerine İlişkin Anova	
Testi Sonucu	92
Tablo 5.23: Çalışma Süresine (Kıdem) Göre Tükenmişlik Seviyelerine İlişkin	
Anova Testi Sonucu	93
Tablo 5.24: Statüye (Unvan) Göre Tükenmişlik Seviyelerine İlişkin Anova Testi	
Sonucu.....	95
Tablo 5.25: Araştırma Modeline Ait Hipotezlerin Sonuçları	96

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1: Maslow'un İhtiyaçlar Piramidi	22
Şekil 1.2: Lawer ve Porter Motivasyon Modeli	29
Şekil 2.1: Maslach'ın Tükenmişlik Modeli	57
Şekil 4.1: Hipotez Modeli	70



KISALTMALAR LİSTESİ

Bkz.	: Bakınız
İ.K.B.M.	: İnfaz ve Koruma Başmemuru
İ.K.M.	: İnfaz ve Koruma Memuru
Mad.	: Madde
S.	: Sayfa
S.B.E.	: Sosyal Bilimler Enstitüsü
TDK	: Türk Dil Kurumu
Üni.	: Üniversitesi
v.d.	: ve diğerleri

GİRİŞ

Günümüzde kentleşme, sanayileşme ve teknolojik gelişmelerin sürekli değişime uğraması insanları yalnızlık ve yabancılaşma gibi durumlara düşürebilirken, bir taraftan da günlük hayatlarını sürdürme telaşı duymaktadır. Bu konuda teknolojiden bilime, sağlıktan ekonomiye, yönetimden iletişim alanına, birçok alanda gözle görülür değişiklikler meydana gelmektedir. Kurum ve kuruluşlar sürekli, yeni kavramlar, farklı anlayışlar, değişik yaklaşımlar aramakta; eski ve günün ihtiyaçlarına cevap veremeyen anlayışlar yerine yeni yaklaşımlar ortaya çıkmaktadır. İşletmeler insanlarla var olmaktadır ve insanlar sayesinde gelişmekte ve insandan kaynaklanan sorunlar yüzünden de ortadan kalkmaktadır. Nitekim çalışanlar işleri gereği insanlarla sürekli yüz yüze ilişki halinde olan işlerde çalışıyor ise içinde oldukları telaş iş ve yaşam şartlarıyla birlikte daha fazla zorlaşabilir (Arı ve Bal 2008:132).

İş hayatı insanların yaşamının önemli bir bölümünü kapsamaktadır. Bu yüzden insanların yaptıkları işe karşı olan tavırları kendi duygu ve düşüncelerini de etkilediği düşünülmektedir. Bu bağlamda birey yaptığı işe karşı pozitif baktığında hayatından memnun ve mutlu olması beklenir. Aynı şekilde birey yaptığı işe karşı negatif baktığında ruhsal ve fiziksel bakımdan sorunlarla karşılaşp yaşadığı hayattan da memnun olmayabilir (Maslach ve Leiter 1997, Aktaran: Demirkol 2006:2).

İşlerinden memnun olmayan bireyler, zamanla psikolojik ve ruhsal problemler yaşayabilmektedirler. İş tatminsizliğinin ve konuyla ilgili tükenmişliğin önemli sebeplerinden bazıları örgütsel yapı, meslektaşların ve yöneticilerin tavrı başlıklarıdır. İş doyumsuzluğu ve konuyla ilgili tükenmişlik belirtileri görülen kişilerde; işine geç gelme, iş yerinde yabancılaşma ve uzaklaşma, sıradanlık, ruhsal ve fiziksel sıkıntılar, tartışmalar ve hatta işe gelmeme gibi sorunlar görülmektedir. Tüm bu sebeplerden

dolayı işverenlerin çalıştırdıkları bireyler açısından iş doyumuna ve tükenmişliğe en öncelikle dikkat etmeleri gerekmektedir

Yaptığı işten memnun olmayan insanlar, zaman içinde ruhsal açıdan birtakım sorunlarla karşı karşıya kalabilmektedirler. İş arkadaşları ve idarecilerin tavırları da iş doyumsuzluğu ve tükenmişlik gibi sorunlara sebep olabilir. İş doyumsuzluğu ve tükenmişliğin görüldüğü çalışanlarda, işe geç kalma, işe ve çevresine yabancılaşma, duygusal ve fiziksel sorunlar, çabuk sinirlenme, işe gitmeme veya istifa etme gibi benzer sıkıntılar yaşanabilmektedir. Bu bağlamda yöneticilerin çalışanların bu tür sorunlarla karşı karşıya kalmaması için iş doyumunu ve tükenmişliğe önem vermeleri gerekir (Serinkan ve Bardakçı 2009:117).

İş doyumunu, en basit ifadeyle çalışan insanların yaptıkları işe karşı olan olumlu veya olumsuz duygu ve düşüncelerini ifade etmektedir. Bu duygu ve düşünceler kişinin çalıştığı işten hoşnut olmayı temsil etmektedir. Nitekim bu durum kişinin kendine özgü benliği ve yapmakta olduğu işin niteliklerinin birbirini etkilemesi sonucu oluşmaktadır (Ergin1992:145).

Tükenmişlik, çalışma hayatında karşılaşılan aşırı baskı ile oluşan ilk olarak ruhen sonrasında fiziki çöküşün yaşandığı bir olaydır. Tükenmişliğin yaşandığı kişilerde yaşanan depresyon ve yoğun stres ile ruhsal ve fiziksel sağlık ile ilgili olumsuz sonuçlar görülebilir. Genellikle iş doyumunun yüksek olduğu çalışanlarda tükenmişliğin az olması beklenmektedir. Bu bağlamda tükenmişlik ile karşı karşıya kalmayan çalışanların genellikle yaşamlarında mutlu işlerinde de daha arzulu ve başarılı olacakları beklenebilir. Tükenmişlik sorunu insanlarla daha fazla yüz yüze ilişki halinde olan işlerde çalışanlarda daha fazla görülmektedir. Tükenmişlik kavramı üç boyutta ele alınmaktadır. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdır. (Ersoy vd. 2001:13).

Ceza infaz kurumlarının sayısı ülkemizde her geçen gün artmaktadır. Buna bağlı olarak da personel sayısında da sürekli bir artış yaşanmaktadır. Ceza infaz kurumları, yasaların belirlemiş olduğu hukuk sistemine göre mahkeme kararıyla bir kişinin

hürriyetinden yoksun bırakılması sonucu almış olduğu cezasının infazının edildiği kurumlardır. Bu kurumların fiziki yapısı gereği dışarıyla iletişim güvenlik gerekçesiyle kısıtlıdır. Ceza infaz kurumu çalışanlarının en temel görevi, cezaevlerinde bulunan hükümlü ve tutukluların insan haklarına ve yasalara uygun bir şekilde cezalarının infazını ve yeniden topluma kazandırmak amacıyla bu kişilerin ıslahını sağlamaktır. Cezaevi çalışanları hükümlü ve tutuklularla sürekli yüz yüze iletişim halinde görevlerini zor şartlar altında yürütmektedirler. Bu bağlamda ceza infaz kurumu çalışanlarının bu şartlar düşünüldüğünde tükenmişlik yaşayabilecekleri düşünülebilir.

Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik durumlarını artıracak birçok sebep bulunmaktadır. Bunlar genel anlamda yapılan işin zorluğundan, ceza infaz kurumlarının fiziki yapısının kapalı ortam olmasından, işyerinde iletişim imkânlarının kısıtlı olması gibi çalışma şartlarını olumsuz etkileyen sebeplerdir. Özellikle cezaevi çalışanlarının vardiyalı çalışma sistemine göre ve fazla mesai yapmanın yanında resmi tatillerde izinli olmamalarının ve bu çalışmaların karşılığının fazla çalışma ücretini olmaması çalışanların iş doyumlarını ve tükenmişliğini etkileyeceği düşünülebilir.

Bu önemli hususlardan hareketle yapılan bu araştırmada Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumu çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyum seviyelerini belirleyip bu iki değişken arasında ilişki olup olmadığını incelemek amaçlanmaktadır. Aynı zamanda çalışanların alt boyutlarına göre tükenmişlikleri ve iş doyumlarının demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini araştırmak amaçlanmaktadır. Bu araştırmanın literatürde ceza infaz kurumu çalışanlarına yönelik yapılan araştırmaların eksikliğini bir nebze de olsa telafi edeceği düşünülmektedir.

Araştırma yedi ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde iş doyum kavramının tanımı, iş doyumuna etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler, iş doyum teorileri üzerinde durulmuştur. İkinci bölümde tükenmişlik kavramının tanımı, tükenmişlikle ilgili kavramlar, tükenmişliğe etki eden bireysel ve örgütsel faktörler, tükenmişlik modelleri, tükenmişliğin belirtileri ve tükenmişlikle mücadele yöntemleri üzerinde durulmuştur. Üçüncü bölümde ceza infaz kurumları ve ceza infaz kurumu çalışanları hakkında kısa bilgilendirmelere değinilmiştir. Dördüncü bölümde

araştırmanın yöntemi ve metodolojisi yer almaktadır. Beşinci bölüm araştırma bulgularından oluşmaktadır. Altıncı bölümde ise bulguların değerlendirilmesi yer almaktadır. Yedinci bölümde ise araştırmanın sonuçları ve öneriler yer almaktadır.



I. BÖLÜM

1. İŞ DOYUMU KAVRAMI

İnsanın doğasında var olan bir durum olarak insan haz duyduğu eylemlere eğilim göstermektedir. Bu bağlamda, yapılmasından zevk duyulan eylemler şevk ve istekle gerçekleştirilirken diğer işler ise ancak zorunluluğun veya gerekliliğin sebep olduğu durumlarda eyleme konulmaktadır. İş doyumu kavramı bu mantık çerçevesinde oldukça önem arz etmektedir. Zira iş doyumunun yüksek olduğu işletmelerde çalışanlar işlerini şevk ve istekle yapacaklardır. Literatür incelemesi yapıldığında iş doyumu ve performansı ölçen birçok araştırma bulunduğu gözlenmektedir ve iş doyumunun performansa doğrudan katkı sağladığı, örgütsel adalet duygularından etkilendiği ve tükenmişlik sendromu ile ilişkili olduğu saptanmıştır (Telman ve Ünsal 2004: 21)

Yapılan bir araştırmada, ülke ekonomisine ciddi katkıları bulunan bankacılık bünyesinde işletilen çağrı merkezi elemanlarına iş doyumu ölçeği uygulanmış ve araştırma sonucunda iş doyumu düşük olduğu tespit edilen çalışanların aynı zamanda performanslarının da arzu edilen seviyeden düşük olduğu gözlenmiştir (Keser, 2006). Bir başka araştırmada da iş tatmini ve örgütsel adalet arasında doğrudan doğruya bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda, araştırma çalışanlar nezdinde örgütsel adaletin dört boyutlu olduğu ve dördünün de iş doyumu üzerinde etkisi olduğu saptanmıştır (Özer ve Urtekin 2007:107).

İnsan hayatında çalışmak bir zorunluluktur, insan ömrünün çoğunu kariyeri uğruna, iş hayatında harcamaktadır. Bu nedenle tüm çalışanların tatmin olması, ruhsal ve fiziksel sağlıkları açısından önem arz etmektedir. Başka bir ifadeyle, çalışanların mutlu olmaları için iş doyumunun olması önemlidir. Çalışanın kendi bilgisini

ölçebilmesi, deneyim ve iletişim kabiliyetini kendi kendine değerlendirme yeteneğiyle bağlantılıdır (Telman ve Ünsal 2004: 12).

İşletmeleri oluşturan öğelerden biri olan çalışanların iş doyumu işletme için büyük önem arz etmekte ve işletmenin verimliliğini doğrudan etkileyebilir. Aynı zamanda iş doyumu kavramı; yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, meslek, sosyo ekonomik kültürel çevre, kişilik, ücret, yükselme olanağı, işin kendisi, çalışma koşulları, çalışma arkadaşları, yönetim ve denetim biçimi gibi değişkenlerden etkilenmektedir. Literatürden yararlanılarak, iş doyumunun tanımından başlanıp, sırası ile bu değişkenler incelenecektir.

1.1. İş Doyumunun Tanımı

TDK (2018) “iş” sözcüğünü bir sonuç elde etmek veya bir değer yaratan emek olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda iş doyumu, ortaya konulan emekten haz almak ve sonuçtan memnuniyet duymak olarak tanımlanabilir. Literatürde iş doyumu veya iş tatmini olarak geçen bu kavramın en genel kapsamda yapılan işten duyulan memnuniyeti temsil ettiği görülmektedir. Çalışanların yaptıkları işe karşılık ortaya koydukları tutumlar, duygusal tavırlar, iş doyumu olarak tanımlanmaktadır. İş doyumu kavramı burada gerçek anlamı ile kullanılmış olup, gereksinimlerin karşılanması anlamına gelmektedir (Avşaroğlu vd. 2004: 117).

Solmuş (2004)’a göre ise iş doyumu çalışan kişilerin bulunduğu iş ortamına, iş arkadaşlarına, yaptıkları işe karşı duydukları kendi öznel ve duygusal tutumları olarak tanımlanmaktadır. Spector (1997) literatürdeki iş doyumunun en basit tanımlarından birini yaparak iş doyumunu, çalışanların yaptıkları işe karşı olan sevginin derecesidir diye ifade etmiştir.

Çalışma yaşamı, insan yaşamının büyük bir bölümünü kapsamaktadır. Her insan genel anlamda kendini tatmin edici bir işi olmasını arzulamaktadır. İş doyumu kavramı, günün çoğunu işinde harcayıp görevini yerine getirmekten mutluluk duyabilecek bir

insanın, yaptığı işin sonunda almış olduğu memnuniyet duygusunu ifade etmektedir. Başka bir ifadeyle iş doyumu, çalışanların maddi ve manevi olarak karşılıklarını almaktadır ve çalışanların maddi ve manevi olarak işlerinden aldıkları haz olarak tanımlanabilir. Çalışan bir insan kendini işine tam olarak verebiliyorsa, bu işin iş doyumu da kendisini memnun etmektedir. Bunun yanında da çalışan insan yaptığı işin sonunda maddi olarak emeğinin karşılığını aldığı anda iş doyumunun da artacağı düşünülebilir (Şimsek vd. 2003: 54).

Memnuniyet derecesi, aynı maaşa sahip kişilere göre farklılık gösterebilir. Öte yandan, çalışan mutlu olduğu sürece maaşı normal gelir, ancak aynı pozisyonda mutsuz bir çalışan ise bu durumdan memnun olmayabilir. Bu, iş doyumunun çalışanların sadece kendileriyle ilgili olmadığı, çevre ile olan ilişkileriyle de ilgili olmasıyla açıklanabilir. Bir işyerinde, eşit standartlarda çalışanlardan bir kısmına daha fazla ödeme yapılması durumunda da daha az ücret alan çalışanların iş doyum seviyeleri etkilenebilir. Bunun yanında az ücret alan çalışanların işyerine ve çevresine olumsuz duygular ve tutumlar sergilemesine, motivasyon kaybı, ve iş doyumsuzluğu gibi durumlar yaşamasına sebep olabilir (Çöl 2008: 39).

Yapılan tanımlardan da anlaşılacağı üzere iş doyumu çalışanların yaptıkları işe karşı ortaya koydukları duygusal tutumları temsil etmektedir. İş doyumu, kişiden kişiye farklılık gösteren öznel bir kavramdır, iş ve onu kapsayan ortam ve kişiler tarafından etkilenebilir. Yukarıda da görüldüğü gibi iş doyumunu, birçok psikolojik, fizyolojik ve çevresel faktörler sonucu hissedilebilecek bir durum olarak açıklanabilir.

1.2. İş Doyumu Kavramının Tarihsel Gelişimi

İş doyumu kavramı tarihte ilk defa 1920'li yıllarda bilimsel çalışmalara konu olmuş fakat 1940'lı yıllara gelindiğinde konunun önemi fark edilmeye başlanmıştır (Eğinli, 2009:35). 1940'lı yıllardan sonra ise iş doyumu veya iş tatmini idari alanda en fazla üzerinde durulan özelliklerden biri olmuştur (Özkaya vd., 2008:165). Nitekim günümüzde de bir hayli rağbet gören çalışma alanı olduğu görülmektedir. Kamusal alanda da özel sektörde de çalışanlar nezdinde iş doyumu kavramının araştırıldığı birçok çalışma literatür taraması sürecinde saptanmıştır.

1.3. İş Doyumunun Önemi

İnsanoğlunun en temel amaçlarından biri mutlu ve huzurlu bir yaşam sürmektir. Başka bir deyişle, insan her ne yaparsa yapsın her koşulda mutlaka kendisini mutlu edecek süreçler ve sonuçlar arzu etmektedir. Günümüz modern toplumlarında, iş hayatı bireyin bir hayli zamanını almaktadır. Türkiye’de “4857 Sayılı İş Kanunu” ile çalışanların haftalık çalışma süreleri 45 saat ve günlük çalışma süreleri sekiz saat olarak belirtilmiştir. Bu süreç hemen hemen günün üçte birine tekabül etmektedir. Öyle ki diğer bir 8 saati de uykuya harcandığı düşünüldüğünde bu sekiz saatlik çalışma süreci bireyin aktif olduğu zamanın neredeyse yarısına denk geldiği görülmektedir. İnsan hayatında böylesine önemli bir yer kaplayan bu çalışma sürecinde, bireyin iş doyumunun tanımı dikkate alınarak iş hayatında pozitif duygulara sahip olması öncelikle temel bir insan hakkıdır. Bu bağlamda iş doyumu öncelikle temel insan hakkı olmasından dolayı büyük önem arz etmektedir (Erdil v.d. 2004:17-18).

Yaşam doyumu, insanın kendi belirlediği şahsi kriterler çerçevesinde tüm hayatını pozitif olarak nitelendirmesi olarak ifade edilmektedir. Veenhoven (1996)’e göre yaşam doyumu sağlıklı yaşam kalitesinin göstergelerinden biridir. İnsanların zihinsel ve fiziksel sağlıklarının ne kadar geliştiğini, yaşam doyumu ile ilgili de bilgi sahibi olabileceğimizi ifade etmiştir. Bu bağlamda, iş doyumu, yaşam doyumu önemli bir parçasıdır ve doğal olarak yaşam doyumunun derecesini doğrudan etkilemektedir. Nitekim Karlıdağ vd. (2001) hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumunu inceledikleri araştırmada iş doyumunun en fazla yaşam doyumu üzerinde etkili olduğunu saptamışlardır.

İş doyumunun bir başka önemi ise iş doyumu yüksek olan çalışanların performansları yüksek olacağı hususudur. Nitekim çalışanlar yaptıkları işten hoşnut oldukları takdirde daha azimli ve üretken olacaklardır. Performans konusunda yapılan araştırmalar da iş doyumunun performansı olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Judge vd. (2001) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada iş doyumu ve performansın doğrudan ilişkili olduğu ve iş doyumunun performansa pozitif yönde etki ettiğinden bahsedilmiştir.

Çalışma ortamından memnun olmayan ve serbest meslek ve istihdam alanlarında çalışanlar dışında, kurumlarda mecburen ekonomik yönden çalışmak zorunda olan bireyler işyerleri için nihayetinde sorunlara neden olabilmektedir. Yönetici amaçlarını gerçekleştirmek için çalışanların kişisel ihtiyaçlarını karşılayan bir ortam oluşturur. Çalışanlar işlerini yapıp, istek ve ihtiyaçlarının karşılamaya çalışırlar. Çalışmanın sonunda da tatmin olmak isterler. Çalışanın çalışması tatmin edici ise performansı da olumlu olacaktır. Bu bağlamda işe olan bağlılık ve başarıda da artış gözlemlenebilir (Şimsek vd. 2010: 74).

İş doyumu kavramı, hem performans açısından hem insan huzuru ve temel insan hakları bakımından bir hayli önemli olduğu düşünülebilir. İş doyumunun yüksek olduğu iş yerinde verimlilik artıp, çalışanların da işlerini severek yapıp işlerine de daha sadık olmaları da beklenebilir. Bu durum aynı zamanda yöneticilerin de işini kolaylaştıracağı düşünülebilir (Dil 2005:93).

1.4. İş Doyumunun Özellikleri

İş hayatında, toplumsal boyut, ekonomik boyut ve psikolojik boyut çalışanların ihtiyaçlarını karşılamakta önemli rol oynar. Çalışanların yaptıkları işte verimli olabilmeleri; yaptıkları işe gerekli olan yetenek ve niteliklerle, çalışanın sahip olduğu yetenek ve nitelikleri arasında bir bağlantının olmasını gerekir. Çalışma ortamına yeni katılan bir personel belli bir zaman için sosyal ve fiziksel çevreye odaklanma konusunda beklenen faydayı sağlayamayabilir. Çalışanların işe alışma süreci iş doyumu açısından önemlidir. Yaptığı işe alışmayan bir çalışanda yaptığı işin verimliliğinde düşüş, iş ortamında geçimsizlik, anlaşmazlıklar, iş arkadaşlarıyla birlikte çalışmayı istememe ve tatminkâr olmama gibi durumlar ortaya çıkabilmektedir. Yeni başlayan bir çalışanı işe yerleştirme, başlatma ve adaptasyon eğitimi, yeni personelin işe odaklanmasını daha kısa bir süreye indirger. Bu şekilde, çalışandan alınacak verimi daha çabuk elde etmek mümkün olabilir. Nitekim yöneticilerin çalışanın işle uyumlu olmasını sağlamak için maddi ve manevi yönden teşvikleri bulunmaları önem ifade etmektedir (Eren 2000: 32).

Çalışanların kişisel ve mesleki becerilerin dağılımı, çalışanlara ödül verilmesi, çevresel koşulların iyileştirilmesi, gerektiğinde onurlandırılmaları sonucunda çalışanların verimlilikleri ve üretim potansiyeli artar. Bir işletmede çalışanlardan işin sorumluluk ve yükümlülüklerini yerine getirmeleri beklenir. Bu beklentilerin gerçekleşmediği işletmeler genellikle iş memnuniyetinin düşük olduğu işletmelerdir. İş memnuniyeti olmayan işletmelerde genellikle aşağıdaki sorunlar ortaya çıkmaktadır (Şimsek vd. 2007: 71);

- Personel değişikliğinin fazla olmasıyla işletmenin işinin sekteye uğraması,
- Çalışan bireyin devamsızlıkta artış ile kurumun işlerinin ilerlememesi,
- Çalışanların mutlu olmamasıyla işte verimin az olması,
- Stres, çatışma, kızgınlık ve yabancılaşmada artışla sosyal iletişimin azlığı,
- Kurumlarda meydana gelen hırsızlık oranlarındaki artış,
- Grev olayının sürekli gündemde olmasıyla iş verimindeki düşüş,
- Zihinsel ve fiziksel sağlık problemlerinden kaynaklı iş verimliliğinde düşüş olması.

1.5. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Literatürde iş doyumunu etkileyen faktörler incelendiğinde, iş doyumunu, bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki başlık altında incelenebilmektedir.

1.5.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler; yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, meslek (statü), soso-kültürel çevre ve kişilik faktörleri başlıkları altında incelenmiştir.

1.5.1.1. Yaş

İş doyumunu kavramı üzerinde bireysel faktörlerden en çok etkili olanı yaş faktörüdür. Eğinli (2009) bireysel faktörler arasında bulunan yaş faktörünün çalışanların

davranışlarına, tutumlarına ve kararlarına etki etmesinden dolayı iş doyumuna da etki ettiğini belirtmektedir.

İş doyumunu ve yaş değişkeni arasında, doğru ve ters orantılı ilişki, U şekli ve ters U şeklinde ilişki olduğu düşüncesi de literatürde yer almaktadır. Herzberg vd. (1959) iş doyumunu ile yaş değişkeni arasındaki bağlantının “U” harfine benzeyen bir şekle benzediğini ileri sürmüşlerdir. Yaş değişkeni için üç düşünce üzerinde durulmuştur. İlk düşüncede, iş doyumunun ve yaş değişkeni ile “U” harfine benzeyen bir bağlantı olduğu varsayılmaktadır. Bu bağlantı, erken yaşta olan çalışanlarda iş doyumunu yüksek, orta yaşlarda olan çalışanlarda düşük, yaşı ilerlemiş olan çalışanlarda da yüksek iş doyum seviyesi olmasıdır. İkinci düşüncede, çalışanların yaşı arttıkça iş doyum seviyelerinin de arttığı düşüncesidir. Üçüncü düşünce de ise, iş doyumunu belli bir yaşa kadar belirli bir ilerleme kaydedip daha sonrada gerilemeye başlamaktadır. Bu üç düşünceye rağmen iş doyumunu ile ilgili çalışmalarda yaş değişkeni en çok kullanılmakta olan değişkenlerdendir (Sığı ve Basım 2006: 134).

Yapılan literatür incelemesi sonucunda yaşı arttıkça iş doyumunun da arttığını tespit eden araştırmalar bulunmakla beraber aksini iddia eden araştırmalarında bulunduğu ve bazı araştırmalarda ise yaş değişkeninin iş doyumuna etki etmediği belirtilmiştir. Literatür kapsamında iş doyumunu ve yaş faktörü arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalarda yaşı arttıkça iş doyumunun da arttığı gözlemlenmiştir (Şencan 2011: 47). Başka bir araştırmada da Schultz & Schultz (1998) iş doyumunu ile yaş faktörünün aynı doğrultuda arttığını belirtmişlerdir. Bu artışın da çalışanların zamanla almış oldukları ödül ve terfilerin çoğalması ile çalışanların emekliliği garantilemiş olduklarını düşünmelerinden kaynaklandığını belirtmişlerdir. Filiz (2014) öğretmenlerin iş doyumunu ve tükenmişlik sendromu açısından incelendiği araştırmada yine yaşı arttıkça iş doyumunun da arttığını ifade etmişlerdir. Benzer bir sonuç olarak da Çavuş ve Cumalieyeva (2013) yaşı arttıkça iş doyumunun da arttığını belirlemişlerdir. Bernal vd. (1998) “kronolojik bir değişken olan” yaş değişkeni ile ilgili birçok araştırmanın incelendiğini ve sonucunda ise yaş faktörünün iş doyumuna adına güvenilir bir değişken olmadığını iddia etmişlerdir.

1.5.1.2. Cinsiyet

Cinsiyet değişkeni ve iş doyumu ilişkisi literatürde ziyadesiyle işlenmiş olup genelde kadınların iş doyumunun yüksek çıktığı gözlenmiştir. Clark (1996) tarafından İngiltere’de yürütülmüş, iş doyumu ve cinsiyeti ele aldığı kadınların işlerinde neden çok mutlu olduğunu araştırdığı araştırmada, kadınların beklentilerinin düşük olmasından kaynaklı iş doyumunun yüksek olduğunu ifade etmiştir. Başka bir deyişle cinsiyetin beklenti seviyesini etkilediğini ve buna bağlı olarak iş doyumun da bu beklentilerden etkilendiği savı savunulmaktadır. Fakat Kantel ve Kartal (2016) cinsiyet ve iş tatmini arasında ilişki olmadığını ifade ederek, cinsiyet faktörünün iş doyumu üzerinde etkili olabilmesi için bazı değişkenlerle (eğitim seviyesi, kurum özellikleri, kurum içinde çalışılan birim, iş koşulları vb.) birlikte incelenmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Yine benzer bir sonuç olarak, Bilgiç (1998) iş doyumu ile cinsiyet faktörü arasında bir ilişkinin olmadığını ifade etmiştir.

Bu bağlamda yapılan literatür incelemesinde kadınların iş doyumunun erkeklere nazaran yüksek olduğu tespiti yer almakla beraber bazı araştırmalar da böyle bir durumun söz konusu olmadığı ve bir takım değişkenler ile cinsiyet faktörünün iş doyumuna etki edeceğini öne süren araştırmaların yanında iş doyumu ile cinsiyet faktörü arasında bir ilişki olmadığını öne süren araştırmaların da olduğu gözlemlenmiştir. Cinsiyet faktörünün iş doyumu üzerindeki etkisinin yapılan araştırmalarda ortak bir neticenin olmaması cinsiyet faktörünün günümüzde araştırmaya açık bir alan olması ile açıklanabilir.

1.5.1.3. Eğitim Seviyesi

Çalışanların eğitim seviyesi arttıkça buna bağlı olarak yetenekleri ve pozisyonları da artmaktadır. Daha itibarlı unvana sahip çalışanların iş doyumlarının da daha yüksek olması beklenmektedir. Nitekim Sat. (2011) yapmış olduğu araştırmada eğitim seviyesinin iş doyumunu etki eden en önemli faktör olduğunu belirtmiş ve banka çalışanları üzerinde yaptığı araştırma sonucunda eğitim seviyesi yükseldikçe iş doyumunun da yükseldiğini ifade etmiştir. Yenihan vd. (2016) iş doyumunun

demografik özelliklerle ilişkisinin inceledikleri araştırmalarında çalışanların eğitim seviyesi arttıkça iş doyum seviyelerinin de arttığını belirlemişlerdir. Yine başka bir araştırmada da Keser (2005) üniversite mezunu olan çalışanların iş doyum seviyelerinin ilköğretim ve lise mezunu olan çalışanlardan daha yüksek olduğunu ifade etmiştir.

Literatürde iş doyumunun eğitim seviyesi ile anlamlı ilişkisinin olmadığını savunan araştırmalar da bulunmaktadır. Tilev ve Beydağ (2014) hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmalarında hemşirelerin iş doyumunun orta seviyede çıktığı ve eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını ifade etmişlerdir. Gardner ve Oswald (2002) ise yaptıkları araştırmalarında eğitim seviyesinin iş doyum seviyesini azalttığından bahsetmişlerdir. Eğitim seviyesinin kişinin yeteneklerini ve unvanını artırmasından kaynaklı iş doyumuna pozitif yönde etki etmesi beklenmekle birlikte iş doyum seviyesini farklı yönde etkileyebildiği düşünülmektedir.

1.5.1.4. Meslek (Statü)

Meslek kişinin icra ettiği işi temsil etmektedir. Başka bir deyişle uğraş alanını belirlemektedir. Bu bağlamda meslek faktörünün iş doyumuna etkisi adına öncelikle kişinin mesleği kapsamında yaptığı işten memnun olması gerekmektedir. Bu anlamda kişinin yaptığı işten memnun olması kendisine uygun olan mesleği yapmasıyla ilişkilidir. Ayrıca, o mesleğin toplumsal itibarı da nitekim kişinin mesleğine karşı olan tutumu üzerine etkili olacaktır. Örnek olarak, doktorluk mesleği kapsamında kişinin hayati bir uğraş ile meşgul olması toplum nezdinde takdirle karşılanacaktır ve bu takdir sonucunda çalışanın mesleğine olan tutumu olumlu yönde olacaktır. Bu bağlamda iş hayatında kişinin isteyerek yaptığı işte ihtiyaçlarını karşılayabildiği bir ücretinin olması maddi ve manevi anlamda bir doyuma ulaşmasını sağlamaktadır (Örücü ve diğ. 2006: 40).

Koruklu vd. (2013) öğretmenlik mesleğine sahip bireylerin iş doyumunu araştırmalarında iş doyumunun meslek kapsamında çeşitli faktörlerden (iş arkadaşları, hizmet içi eğitim, çalışma koşulları) etkilendiğini saptamışlardır. Meslek seçimi ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen bir başka araştırmada ise Gökdeniz ve Merdan

(2016) çalışanların hem özel hayatlarında hem iş hayatında mutluluklarının seçilen meslek tarafından etkilendiğini ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Karlıdağ vd. (2000) hekimler üzerine yaptıkları araştırmalarında öğretim görevlisi olarak görev yapan hekimlerin pratisyen ve uzman olan hekimlere göre iş doyum seviyelerinin daha yüksek olduğuna değinmiştir. Yine benzer bir çalışmada Erigüç ve Kaygın'ın (1994) doktor ve hemşireler üzerine yaptıkları araştırmalarında doktorların hemşirelerden daha yüksek iş doyumunu seviyelerine sahip olduğuna değinmişlerdir.

Yapılan bu araştırmalar neticesinde mesleğin iş doyumunu ile doğrudan ilişkisi olabileceği ve mesleğin özelliklerine göre de iş doyum seviyesi değişebileceği düşünülebilir. Bu bağlamda mesleğin özelliklerini içeren statü ile iş doyumunu arasında bir bağlantı olabilir. Çalışan bireyin işyerinde bulunduğu statünün yüksek olması iş doyumunun da yüksek olmasını sağlayacağı düşünülürse, bulunduğu statünün de düşük olmasıyla iş doyumunun da düşük olacağı düşünülebilir. Ayrıca mesleki açıdan kişisel beklentilerin tatmini de iş doyumuna katkı sağladığı düşünülmektedir.

1.5.1.5. Sosyo -Kültürel Çevre

Sosyo-kültürel çevreyi oluşturan etmenler toplum ve onun kültürüdür. Toplum değer yargıları, inançları, gelenekleri vb. hususlar sosyo-kültürel çevre çatısı altında toplanmaktadır. Bu bağlamda, kişinin karakteristik özelliklerinin gelişmesinde sosyo-kültürel çevre önemli rol almaktadır. Çünkü toplum inançları, değerleri toplumun yapı taşı olan bireyde görülmektedir. Örnek olarak, müslüman bir toplumda doğup büyüyen birey müslüman inanç esasları ile büyürken, hristiyan bir toplumda büyüyen bir bireyin ise hristiyan inançlarını esas alması son derece olağan ve genel bir durumdur. İnançlar, gelenekler, değer yargılarının şüphesiz kişinin tutumları üzerinde de etkisi bulunmaktadır. Bu bağlamda, iş doyumunun da sosyo-kültürel faktörlerden etkilenmesi beklenebilir (Çam ve Yıldırım 2010:66).

Sosyo-kültürel çevrenin iş doyumunu etkilediği gibi, iş doyumunun da sosyo-kültürel çevreyi etkilediği savunulmaktadır. Bundan dolayı da bireyin iş doyumuna

ulaşamaması bireyde huzursuzluğa sebep olacak ve akabinde yapı taşı olduğu sosyo-kültürel çevrede de bu durum görünecektir. Her bireyin eşsiz bir kişiliği vardır. Bireyin kişiliğe dayalı beklenti ve arzuları farklıdır ve iş doyumunu seviyesinde de bu farklılıklar etkili olmaktadır. Sosyo-kültürel çevre bir toplumun değer yargıları, gelenekleri vb. hususları kapsayan bir kavramdır ve iş doyumunu ile sosyo-kültürel çevre karşılıklı bir etkileşime sahip olabilir (Sevimli ve İşcan 2005: 56).

1.5.1.6. Kişilik

Kişilik, bir insanı başka insanlardan farklı kılan kendisine ait özelliklerin tümüdür. Kişiyeye ait bu özellikler kişinin davranışlarıyla açığa çıkmaktadır. Bu açıdan çalışanlar iş yaşamlarında kendilerine özgü bu farklılıkları ortaya çıkarmaktadırlar. Örnek olarak saldırgan ve karamsar düşüncelere sahip bir çalışan iş yaşamında da bu özelliklerini öne çıkarabilir (Keser 2006:106). Çalışanların kişilik özellikleri yaptıkları işte etkili olması iş doyumunu etkileyebilir. Çünkü duygular doyum kavramının temelini oluşturmaktadır. İş doyumunda şüphesiz kişilik faktörünün etkisi en önemli sırada yer almaktadır. Spector (1997) düşük beklentilere sahip bir bireyin düşük ücret alması iş doyumunu bakımından bir problem yaratmayacağını ifade etmiştir. Ya da yardım severlik özelliğinin baskın olduğu bir bireyde ücretsiz yahut düşük ücretle çalıştığı bir işte, iş tatmininin mümkün olduğu durumlarla karşılaşılabilir. Bununla birlikte, iş tatmini açısından son derece iyi bir duruma sahip bir çalışanda ise kişilik faktörüne istinaden iş doyumsuzluğu ortaya çıkabilir. İnsanın duygusal bir varlık olması ve makinelerin aksine tahmin edilemez davranışlara sahip olması iş doyumunda kişilik faktörünün etkisini son derece karmaşık bir hale getirebilir.

1.5.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörler; ücret, yükselme imkânları, çalışma koşulları, çalışma arkadaşları, yönetim ve denetim biçimi faktörleri başlıkları altında incelenmiştir.

1.5.2.1. Ücret

Çalışanların hayatlarını devam ettirebilmeleri adına geçinebilecekleri seviyenin üstünde ücret ödenmesi gerekmektedir. Geçim seviyesinin altında uygulanan ücret politikaları sonucunda iş doyumunu beklenemez. Bundan dolayı, bireyin geçim sıkıntısına maruz kalması yaşam doyumunu buna bağlı olarak iş doyumunu direkt olarak etkilemektedir. Yöneticilerin doğru ücret politikaları geliştirmesi, iş doyumunun sağlanabilmesi adına önemli bir husustur.

Rekabet üstünlüğü sağlamada, çalışanları işletme bünyesine cezbetmede dolgun ücretlerin önemli rol aldığı ve iş doyumunun artmasını da sağladığı ifade edilmektedir. Sosyal statünün yükselmesinde ücretin payı vardır ve iyi bir ücret politikasını iş doyumuna pozitif yönde katkı sağlar (Aydemir ve Erdoğan 2013: 127). Dursun vd. (2017) tekstil sektöründe çalışanlar üzerinde yapılan araştırma kapsamında çalışanlara yüksek ücret ödenmesi ve ödüllendirmelerin iş doyumuna adına çok güçlü bir pozitif faktör olduğunu belirtmişlerdir.

Çalışanlar açısından yaptıkları işin karşılığı olarak aldıkları ücret faktörü önem arz etmektedir. Yapılan işin karşılığında alınan ücretin iş ile orantılı olması çalışanlar için çok önemli bir etkidir. Çünkü para günlük hayatta insanlar için çok önemli bir araçtır. İşletmeler çalışanlarına yönelik uyguladığı ücret politikasında çalışanların iş memnuniyetini yüksek tutulmasını sağlamak için bu konuda adil davranmak zorundadırlar. Çalışanlar için ücret artışı toplumda sosyal statünün artmasını, yaşam kalitesinin artmasını beraberinde getirmektedir. Bu durum aynı zamanda iş doyumunu artırmaktadır. Yanlış uygulanan ücret politikalarında ise iş doyumsuzluğuna sebebiyet verecek koşullar oluşabilir (Yıldırım ve Demirel 2015:134).

1.5.2.2. Yükselme İmkânları

Çalışma hayatı insan ömründe çok uzun bir yer kaplamaktadır. Birçok çalışan emekli olana kadar 20 yıl 30 yıl gibi uzun bir süre iş hayatında aktif rol almaktadırlar. Çalışanların yıllar geçtikçe beceri ve yetenekleri arttıkça pozisyonlarında da değişimlerin meydana gelmesi gerekmektedir. Sürekli olarak aynı mevkide kalma

durumu monotonluğu da yanında getirebilmektedir. Bu bağlamda yöneticiler çalışanlarına onları tatmin edecek kariyer fırsatları sunmaları gerekmektedir. Tatmin edici kariyer fırsatları ile iyi güdülenmiş çalışanın bu motivasyonu iş doyumuna olumlu açıdan katkı sağlayacağı düşünülmektedir (Birgili vd. 2010: 32).

1.5.2.3. Çalışma Koşulları

İş doyumunda bir başka önem arz eden faktör çalışma koşullarıdır. Kış vd. (2012) engelli öğretmenlerin çalışma koşulları ve iş doyumunu arasında önemli bir ilişki bulmuş ve bu bağlamda eğitim kalitesinin artmasında öğretmenlerin iş doyumunun artırılması ve iş doyumunun artırılmasında da çalışma koşullarının iyileştirilmesinin büyük önem arz ettiğini belirtmişlerdir.

Çalışma koşullarını etkileyen faktörler incelendiğinde yöneticilerin karar verme mekanizmalarında çalışanlarının rolünün artırılması, çalışanlar arasında arkadaşlık ortamının desteklenmesi önem arz etmektedir. Bunun dışında stressiz iş ortamı koşullarının oluşturulması, işyerinin fiziksel şartların çalışma ortamına uygun olması; iş yerinin ısısı, nemi, ışıklandırması, havalandırması da çalışanlar için oldukça önemlidir. Çalışanların çalışma saatlerinin düzenlenmesi ve yöneticilerine karşı güven duygularının geliştirilmesi de çalışma koşullarını etkileyen önemli faktörlerdendir (Erdil vd. 2004: 19).

Çalışma koşullarına göre çalışanlar da memnuniyet veya memnuniyetsizliğini ortaya koymaktadır. Çalışma koşulları iyileştirildiğinde çalışanların da memnuniyeti sağlanmış olacaktır. Bu sağlandığı zaman da çalışanların iş doyum seviyeleri de olumlu yönde seyredebilir. Fakat çalışma koşulları olumsuz olduğunda da çalışanlar memnun olmayacak ve iş doyum seviyeleri de düşecektir bu da işletmenin verimliliğini de düşürebilir. Çalışanlara değer vermek ve onların sadece belli ücret karşılığında çalışan bireyler olmalarından ziyade, işletme ile bütünleşen, işletmenin bir parçası olarak kabul edilen ve hepsinden önce saygı duyulması gereken kişiler olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla, işletmelerde verimliliği sağlamak gibi bir amaca hizmet edilecekse eğer, insan merkezli bir politika izlemek şart görülmektedir. Verimliliğin arttırılmasında da

Çalışanların yaratıcılığını geliştirecek ve kişisel gelişimini etki edecek ortamın sağlanmalıdır. İşletme personeli sürekli olarak heveslendirmeli, teşvik edilmeli ve güzel davranışlarla işe olan performansının daha da kuvvetli olması gerekir (Aksu vd. 2002: 277).

1.5.2.4. Çalışma Arkadaşları

İş doyumunu etkileyen çevresel etmenler arasında çalışma arkadaşları önemli yer tutmaktadır. Çalışma ortamındaki resmi ve gayri resmi güçlü iletiişim ağları, bir iş yerinde meydana gelebilecek her türlü olası problemin güçlü iletiişim ağı vasıtasıyla grupça çözülmesi hem daha makul hem de daha etkin bir yöntemdir. Bu şekilde, çalışanların iş arkadaşları ile yakın ilişki içinde olması doğal olarak iş doyumuna da etkileyebilir. Nitekim Bingöl (1997) iş doyumunu işten elde edilen gelir ve bunun yanında iş arkadaşları ile birlikte çalışıp ortaklaşa bir ürün ortaya koymanın verdiği haz olarak ifade etmiştir.

Küçük işletme çalışanlarının genellikle iş arkadaşlarına ve işverenlere güven duymalarından dolayı iş doyum seviyeleri de yüksek olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda büyük işletmelerde çalışanlar arasında samimi duyguların yeterli gelişmesi ve kopukluk olmasından dolayı iş doyum seviyelerinin de düşük olacağı düşünülebilir. Çalışma süreleri iş dışında çalışanın sosyo-kültürel hayatı ve psikolojik durumunu etkilemektedir. Çalışanlar için fazla mesai yapmak ve olağandışı fazla çalışma süreleri, çalışanlar üzerinde stres ve iş doyumunun düşmesine sebep olmaktadır. Çalışanlar hayatlarının büyük bir kısmını çalışma ortamında geirmekteirler. Bu nedenle zamanlarının çoğunu işyerinde harcayan çalışanlar, iş arkadaşlarıyla kurulan sosyal ilişkiler de çalışanların iş doyum seviyelerini etkilemektedir (Aşık 2010:43).

Bu bağlamda iş arkadaşlarının pozitif tavırlara sahip olması, yapıcı bir ilişki biçiminin kurulması, yardımlaşma güdüsünün ön plana çıkması iyi bir iş arkadaşlığı açısından önemlidir. Aynı şekilde yöneticilerin de bu özelliklere sahip olması bu kapsamda değerlendirilebilir. İş doyumunu adına da iş arkadaşları ve yöneticilerin bu özelliklere sahip olmaları iş doyumuna olumlu bir etki edeceği ifade edilebilir.

1.5.2.5. Yönetim ve Denetim Biçimi

Yöneticilerin yönetim anlayışı ve çalışanlarını nasıl denetledikleri iş doyumunu üzerindeki bir başka etmendir. Yöneticilerin demokratik ve katılımcı bir yönetim biçimini benimsemesi çalışanlar üzerinde şüphesiz olumlu bir etki yaratabilir. Karar alma mekanizmalarında kendilerinin de söz hakkının olması alınan karara karşı sorumluluk aynı zamanda memnuniyet duyguları oluşacaktır. Nitekim Başar (2017) katılımcı yönetimin çalışanların iş doyumunu üzerindeki etkisini araştırmak adına İstanbul'daki öğretim üyelerine yönetime katılma ölçeği ve doyum ölçeği sunulmuş ve araştırmanın sonucunda alınan kararların sonucundan etkilenen çalışanların karar alma mekanizmalarına katılmalarının alınan kararlara değin sorumluluk duygularını arttırdığı belirtmiştir.

İşletme çalışanlarının iş doyumunun yüksek olması durumunda işletme yönetiminin iş yükünü de rahatlayacağı düşünülebilir. Nitekim yöneticilerin arzu ettikleri olumlu şartların sağlanması durumunda hem çalışanların hem de yöneticilerin moral ve motivasyonu da yükselecektir. İş doyumunun yüksek olması yöneticilerin iyi yönetimi gibi algılansa da iş doyumunun yüksek olması yöneticilerin iyi yönetimi gibi algılansa da bu durum etkili bir yönetim ile açıklanabilir (Göktaş 2019: 33).

İşletmelerin verimliliğine bakıldığında, çalışanların bireysel özelliklerini esas alan uygulamalardan modern yönetim yaklaşımlarına geçildiği ve istatistik biliminin ortaya çıkması ile performans uygulamalarının soyut değerlerden sayısal değerlere döndüğü söylenebilmektedir. Bu sayısal verileri analiz edebilmek için birtakım yöntemler ile ölçüm sistemleri geliştirilmektedir. Modern uygulamalar, daha gerçekçi değerlendirmelerin gerçekleşmesinde yardımcı olmaktadır (Yüksel 2011: 180).

1.6. İş Doyumu Teorileri

Doyum, gereksinim arasında doğrudan bir ilişki bulunmasından dolayı insan gereksinimleri üzerine yürütülmüş teorilerin incelenmesi gerekmektedir. Özellikle

1930'dan sonra çalışanların iş doyumu, performans, motivasyon üzerine birçok teori geliştirilmiştir (Erdil vd. 2004: 18). Bu bağlamda, iş doyumu ve gereksinim teorileri kapsam ve süreç teorileri başlıklarına ayrılarak ele alınacaktır.

1.6.1. Kapsam Teorileri

Kapsam teorileri, ihtiyaçların tabiatına ve insanı güdüleyen temel nedenler üzerine odaklanmıştır. Kapsam teorileri dört başlık altında incelenebilir (Özer ve Topaloğlu 2008: 1).

- Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi,
- Herzberg'in Çift Faktör Teorisi,
- McClelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi,
- Alderfer'in ERG Teorisi.

1.6.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

Motivasyon kavramı dilimize İngilizce ve Fransızca dillerinden “motive” kelimesinden türeyerek girmektedir. Esas olarak bireyin öz davranışları ile ilgili olan motivasyon, köken olarak da Latince ‘Movere’, kelimesinden oluşmaktadır. Bu kavramın genel ifade ettiği anlamlar ise; cesaretlendirmek, etki altına almak, harekete geçirip, yönlendirmekle ifade edilmektedir. Dilimizde motive kavramının karşılığı ise, güdü, saik ve harekete geçiren olarak söylenebilir. (Eren 2000: 34).

Luthans (1997) göre motivasyon, amaca ulaştıran davranışı ve şekillendiriciyi aktif hale getiren fizyolojik ve psikolojik ihtiyaçlarla başlayan bir zaman dilimi olarak ifade edilmiştir. Kurumsal bir bakış açısı yönüyle incelendiğinde motivasyon yani yönetim bilimi yazımında motivasyon şu şekilde açıklanabilir. İşletmenin hedeflerine erişebilmesi için çaba sarf eden çalışanların, bu çabaları sonucunda aynı zamanda kendi ihtiyaçlarının da sağlanmasına etki eden azmi ifade etmektedir (Pekel 2001: 4).

Motivasyon herhangi bir ihtiyacı karşılamak veya istenilen gerekli davranışların meydana gelmesini sağlamak için yapılan bir ateşleme mekanizması, itici güç ve

kuvvetin kendisidir. Bu kuvvetin olumlu veya olumsuz olması motivasyon açısından bir farklılık, çeşitlilik ortaya çıkarmaktadır. Yani motivasyon, harekete geçirici, ortaya çıkan hareketi sürdürücü ve istenilen yöne yöneltici, özelliğine sahip bir enerjiden meydana gelmektedir. Sadece yapılması gereken, çalışanlardaki gücü belirlenen hedefler doğrultusunda aktif hale getirmek, harekete geçirmek ve yönlendirmektir. Motivasyon alanında yapılan çalışmalarda ve tanımlarda örgütsel ve yönetsel araçların, performans açısından önemi olduğu açıkça görülmektedir. Örgütsel ve yönetsel gereçler genel olarak hedef birliği, yetki ve sorumluluk ölçüsü, eğitim, kararlara katılabilme, iş güvencesi, iletişim sistemi, işi çekici kılabilme, fiziksel çalışma şartları, iş büyütme, işi zenginleştirme, ekip çalışmaları, fiziksel koşulların iyileştirilebilmesi ve kariyer geliştirme fırsatları gibi araçları ve amaçları kapsamaktadır. Bu araçlar, kurumlarda belirlenmiş hedeflerin gerçekleştirilebilmesi ve amaca ulaşma becerisi için o bölümde çalışan iş görenlere hedefler belirlemek, istenilen sonuca belli zaman diliminde ulaşmak için kullanılabilir (Düren 2000: 104).

Ayrıca planlanan hedeflerin başarıya ulaşabilmesi için; gerçeklikten uzak olmayan ve ulaşılabilmesi mümkün hedefler konması, yeri ve zamanına göre de gerekli esneklikler sağlanması, hedefler üzerinde değişikliklerin yapılabilmesi, iş görenlerin kullanacakları araçların sağlanması, çözüm üretebilme olanaklarının olması çalışanlara güven telkin edilmesi gibi uygulamalar gerekmektedir. Çünkü hiçbir çalışan hiçbir zaman, belli bir hedefi olmadan etkin olarak çalışmamaktadır. Başka bir deyişle; kurumlarda çalışanlardan, ulaşacakları bir hedef olmadan etkili, verimli ve başarılı olma ihtiyacı duymaları beklenmemektedir. O halde, yönetimde bulunanların, çalışanları motive edebilmek için ulaşabilecekleri gerçek hedefler koymaları gerekmektedir (Peker ve Aytürk 2000: 304).

Bu teori motivasyon teorileri adına temel niteliği taşımaktadır ve Maslow tarafından 1954'te klinik gözlemler sonucunda oluşturulmuştur (Alkış ve Öztürk, 2009: 216). Bu bağlamda, fizyolojik (temel) ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyaçları, sosyal ihtiyaçlar, saygı ihtiyacı ve kendini gerçekleştirme basamakları bulunmaktadır (bkz. Şekil1).



Kaynak: (Yıldırım vd., 2014:24).

Şekil 1.1: Maslow'un İhtiyaçlar Piramidi

Fizyolojik ihtiyaçlar: Kişinin normal yaşamını devam ettirebilmesi için gerekli olan en temel ihtiyaçlar olan ihtiyaçlardır. Bunlar; nefes alma, beslenme, su, cinsellik, sığınma ihtiyaçlarıdır.

Güvenlik İhtiyacı: Kişinin kendini hem fiziksel hem duygusal tehlikelerden uzak ve güvende olmak istemesidir. Sağlam bir güvenlik, emniyet ve bağımsızlık.

Sosyal İhtiyaçlar: Kişinin diğer insanlar tarafından kabullenilmesidir. Aile, arkadaşlık ve çevre ile ilgili ihtiyaçlardır.

Saygınlık İhtiyacı: Bu ihtiyaç çift taraflı olan bir ihtiyaçtır. Birey hem kendine güvenip saygı duyar hem de başkalarının kendisine karşı değer verilmesini ve güvenmesini istemesinden kaynaklanan bir ihtiyaç türüdür. Uzmanlık, başarı, tanınmışlık, saygı gibi faktörler bu ihtiyaçlar arasında yer almaktadır.

Kendini Gerçekleştirme: Kişinin sahip olduğu tüm potansiyelini kullanarak kendisinin gelebileceği en iyi seviyeye gelmesi ve kişisel gelişimini sağlaması olarak ifade edilebilir. Kişi bu basamağa ulaşabilmek için diğer tüm basamakların yeterince karşılanması gerekmektedir. Yaratıcılık, iç potansiyelin keşfi, doyum.

Maslow'un ihtiyaç basamakları bu beş ihtiyaçtan oluşmaktadırdır. Fakat Maslow bu beş ihtiyaa daha sonradan iki ihtiyaç daha eklemiştir. Bunlar bilişsel ihtiyaçlar; olan bilme ve anlama gibi ihtiyaçları ifade ederken, estetik ihtiyaçlar da kişinin güzel şeylere doğru yönelmesini kapsamaktadır (Semerci 2005: 11) .

Piramit basamakları aşağıdan yukarı doğru önem derecesine göre sıralanmaktadır. Bir basamağın tamamlanması diğer basamağa geçişte bir motivasyona sebebiyet vermektedir. Başka bir deyişle aşağıdan yukarı doğru ihtiyaçlar karşılandıkça birey st basamaklara çıkmaktadır (rc vd. 2006: 43).

1.6.1.2. Herzberg'in ift Faktör Teorisi

Maslow'un teorisinin dışında en fazla bilinen ikinci teori olan Herzberg'in çift faktör teorik, iş tatmini ve verimlilik üzerine yoğunlaşmıştır ve bu bağlamda iş tatmini ve verimliliği etkileyen faktörleri iş doyumunun oluşmasını sağlayan motive edici faktörler ve iş doyumsuzluğuna sebep olan hijyen faktörler olarak ikiye ayrılmıştır (Gökçe vd., 2010:237).

Motive edici faktörler Maslow'un saygınlık, kendini gerçekleştirme basamaklarından oluşurken hijyen faktörleri fizyolojik ihtiyaçlar, güven, sosyal ihtiyaçlar ve saygı ihtiyaçlarına denk gelmektedir (Korkmaz, 2007: 64).

Hijyen faktörler, çalışanın motive olmasından önce kendisinin tatmin olmasını gerektiren faktörler olarak tanımlanabilir. Herberzg'e göre hijyen faktörleri çalışanların iş doyumunun oluşmasının yanında, iş doyumsuzluğuna da engel olmaktadır. Motive edici faktörler de çalışanın çalışma işteğini ve işine karşı güzel tutumlarını ve bağlılığının artmasını sağlamaktadır. Çünkü bu faktörler çalışanın işiyle ilgili duygusal ihtiyaçlarının doyumunu sağlar.

Çift faktör teorisine göre hijyen faktörleri ve motive edici faktörlerin motivasyonu tek başlarına sağlayamayacağı öngörülmektedir. Hijyen faktörleri bulunması zorunlu olan faktörlerdir. Bunların eksik olması motivasyon kaybına sebep

olmaktadır. Motive edici faktörler çalışma ortamında oluştuğu zaman bu çalışma ortamında motivasyon da gerçekleşmiş olacaktır. Tüm bu faktörler çalışanların yaptığı işten memnun kalmasını sağlayarak çalışanları yaptıkları işe teşvik etmelerini sağlamaktadırlar. Herzberg motive edici faktörleri iç faktörler, hijyen faktörlerini de dış faktörler olarak tanımlamaktadır (Köroğlu 2011: 120);

Motive Edici Faktörler (İç Faktörler):

- Başarı
- Terfi
- Gelişim şansı
- Takdir
- Sorumluluk

Hijyen Faktörler (Dış Faktörler):

- İşletme politikaları ve yönetim,
- Bireysel ilişkiler
- İş güvenliği
- Özel hayat
- Ücret
- Statü
- Çalışma şartları.

Herzberg motive edici faktörlerin çalışanın işini kolaylaştıran faktörler olduğunu ifade etmiştir. Motive edici faktörlerin, zamanla çalışanın iş gücüne de olumlu katkılarının olduğunu belirtmiştir. Hijyen faktörlerinin de çalışanın iş tutumu ve iş gücünde kısa vadede farklılıklar yarattığını belirtmiştir. Yani hijyen faktörleri çalışanın performansının yükselmesine katkı sağlasa da bu sadece kısa süreli yaşanmakta olup kısa sürede önceki duruma gelinmektedir (Gawel 1997:1).

Çalışanların performanslarının yükselmesi ve çalışanların iş doyum seviyeleri açısından motivasyon faktörleri çok önem arz etmektedir. Nitelikli çalışanlar açısından motivasyon faktörleri niteliksiz çalışanlar açısından hijyen faktörleri daha fazla önem

arz etmektedir. Motivasyon ile hijyen faktörlerinin bir araya gelmesi çalışanlar üzerinde dört farklı durumu ortaya çıkarmaktadır. Bunlar (Kurt 2005: 290);

1. Yüksek seviyede motive edici faktörlerinin ve yüksek seviyede hijyen faktörlerinin olduğu bir işte çalışan insanlarda motivasyon seviyesi fazla olacak böylece çalışanlar yaptıkları işten fazla şikayetçi olmayacaklardır. Bu durum çalışanların performans seviyelerini de yükseltecektir.
2. Düşük seviyede motive edici faktörlerin ve düşük seviyede hijyen faktörlerinin olduğu bir işte çalışan insanlarda motivasyon seviyesi de düşük seviyede olmakla beraber çalışanlar da yaptıkları işten şikayetçi olacaklardır.
3. Düşük seviyede motive edici faktörleri ile yüksek seviyede hijyen faktörlerinin olduğu bir işte çalışan insanlarda motivasyon seviyesi düşük olacaktır. Ama bu çalışanlar işlerinden çok şikâyet etmeyeceklerdir.
4. Yüksek seviyede motive edici faktörleri ile düşük seviyede hijyen faktörlerinin olduğu bir işte çalışan insanlarda motivasyon seviyesi yüksek olacaktır. Ama bu çalışanlar iş ortamlarından memnun olmamakla birlikte şikâyetçi olacaklardır. Oysa bu çalışan kişilere motive edici ödüller verilecek olursa olumsuz şartlara karşı motivasyon seviyeleri yüksek seviyede olabilir.

1.6.1.3. McClelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi

Bu teori diğer ihtiyaç teorilerin yaklaşımlarından farklı olarak, kişi üç ihtiyaç kapsamında güdülenmektedir. Bu ihtiyaçların birincisi ilişki kurma ihtiyacı, bireyler arasında samimi ilişkiler kurulmasını ve sosyalleşmeyi hedefleyen ihtiyaçtır. İkincisi güç kazanma ihtiyacı, diğer kişilere yapamayacakları davranışları yaptırarak onları kendi etkisi altına alma isteğiyle otoriteyi sağlamayı amaçlar. Üçüncü ihtiyaç ise başarıma ihtiyacı, üstün olma arzusuna sahip olunan ihtiyaç yani belirli bir hedefe ulaşabilmek için gerekli olan bilgi ve yetenekleri kullanabilmeyi hedefleyen ihtiyaç olarak tanımlanmaktadır (Erdem 1997: 70).

Bu teoriye göre kişinin davranışları, üç ihtiyacın etkisine bağlı olarak şekillenir. Bu güdüleyici üç ihtiyaç herkeste olmamakta öğrenme yoluyla kazanılacağını ve kişinin içinde olduğu ortama göre farklılık gösterebilmektedir. McClelland bu ihtiyaçlardan en

çok başarıma ihtiyacına önem vermiştir. Kendisini başarılı olmaya adanmış kişiler, kişisel başarıyı hedef almaktadırlar. Bu kişilerin hedefleri bir işi önce yaptıklarından daha iyisini yapabilmektir. Bunu nasıl yapabilecekleri uzun uzun düşünürler. Bu kişiler yaptıkları işin başarılı olabilmesi çok uğraştıklarından zamanın onlara göre diğer kişilerden daha çabuk geçtiğini düşünmektedirler (Köroğlu 2011: 121). McClelland bu üç ihtiyaca sahip olan çalışanların problemlere çözüm üretip verilen bir görevi tamamlamak için sorumluluk alabilmek için aşırı isteklidirler. Bu kişiler emekleri için geri dönüş alabilmek için de çok istek duyarlar (Semerci 2005: 20).

Kendini başarılı olmak zorunda hisseden çalışanlar, kişisel başarıyı herkes tarafından övülen bir başarıya tercih ederek çalışmaktadırlar. Bu tür çalışanlar yaptıkları işi daha önce yaptıklarından daha iyi ve verimli bir şekilde yapmayı hedeflemektedirler (Özkalp 2001: 171).

1.6.1.4. Alderfer'in ERG Teorisi

Alderfer ERG teorisinde ihtiyaçlar hiyerarşik bir düzenden ziyade bir derecelendirme sistemine tabidir (Küçüközkan 2015: 104). Nitekim Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi değiştirilerek geliştirilen bu teori çerçevesinde insanın üç temel ihtiyacı olduğu savunulmaktadır. Bunlar; varoluş, bağlılık ve gelişme ihtiyaçlarıdır (Künarcı 2016: 11). Varoluş ihtiyaçları; Maslow'un en alt basamağında bulunan fizyolojik ihtiyaçlar olan nefes alma, yemek yeme, su gibi ihtiyaçları kapsamaktadır. Bağlılık ihtiyaçları; sosyal faktörlerle ilgili olup diğer bireylerle olan ilişkiler, saygı duyulma, destek görme, tanınma gibi etmenlerden oluşur. Gelişme ihtiyacı; Maslow'un son basamağı kendini gerçekleştirme basamağına benzer olarak bireyin çevresiyle birlikte yaratıcı ve yenilikçi bir ürün ortaya konulmasını kapsayan bir süreçten oluşmaktadır (Samadov 2006: 43).

1.6.2. Süreç Teorileri

Kapsam teorileri bireyin ihtiyaçları ve dürtüleri ve bu bağlamda ihtiyaç ve dürtülerin nedenleri üzerine yoğunlaşırken süreç teorileri, dışsal etmenler üzerine

odaklanmaktadır. Süreç teorilerinde kişilerin farklı algılara ve değer yargılarına sahip olduğu kabul edilir ancak kişileri harekete geçiren güdülenme sürecinin aynı olduğu iddia edilir. Bu teoriler (Kaya vd. 2013:4);

- Victor Vroom'un Beklenti Teorisi
- J Stacy Adams'ın Eşitlik Teorisi
- Lawler ve Porter'in Sonuçsal Şartlandırma Teorisi
- Locke'un Amaç Teorisi

1.6.2.1. Victor Vroom'un Beklenti Teorisi

Bu teori çerçevesinde Vroom ödül ve performans ilişkisine yoğunlaşmış ve ödülün muhatabının ödülü ne kadar istediğinin performansa yansıdığını belirtmiştir. Beklenti teorisi, kişilerin davranışlarının seçenekler arasından bilerek yaptıklarının bir sonucu olduğunu ve bunun inanç, tutumlar gibi psikolojik faktörlerle ilişkili olduğunu savunmaktadır. Çalışanlar iş davranışlarını zekice değerlendirerek kendileri için en değerli işle ilgili ödüllere ulaşabilecekleri davranışlara yönelirler. Vroom için motivasyon alternatif eylemler arasında yapılan seçim süreci ve bu seçim sürecinde geliştirilen beklentilerdir. Bu bağlamda Vroom beklentileri üç parametre altında incelemiştir (Şeker 2014:15).

- Bireysel yeterlilik: Kişinin beklentileri ve o beklentiye istinaden öz yeterlilik algılarını temsil etmektedir.
- Hedef zorluğu: Ulaşılması güç hedeflerin belirlenmesi ve buna bağlı olarak kişinin beklentilerini düşürmektedir.
- Hissedilir kontrol: Kişinin beklentileri üzerinde, belirli seviyede kişinin kontrolü olması gerekmektedir. Kişinin kontrolü dışında gelişen olaylar beklentileri ve buna bağlı olarak motivasyonu düşürmektedir.

Bu bağlamda Vroom'un beklenti teorisine göre kişinin beklentisi ile amacına verdiği önemin çarpımı kişinin motivasyon derecesini göstermektedir. Beklenti teorisine göre, yöneticilerin çalışanları motive edebilmesi için çalışanları eğitimi oldukları ve yapabilecekleri işe vermeleri gerekmektedir. Bunun yanında yöneticiler çalışanlara verilen ödüllerin, işini en iyi şekilde yapıp hak eden çalışanlara verildiğinden emin

olarak bunu da tüm çalışanların benimsemesini sağlamalıdır. Verilen bu ödüller aynı zamanda çalışanların isteklerine uygun ödüller olmalıdır. Yöneticiler çalışanların ihtiyaçlarının farklı olduğunu ve bir ödülün bir çalışan için çok önem arz ederken başka bir çalışan için ihtiyacının olmamasından dolayı anlamsız olabileceğini göz önünde bulundurmak zorundadırlar (Semerci 2005: 34).

1.6.2.2. J Stacy Adams'ın Eşitlik Teorisi

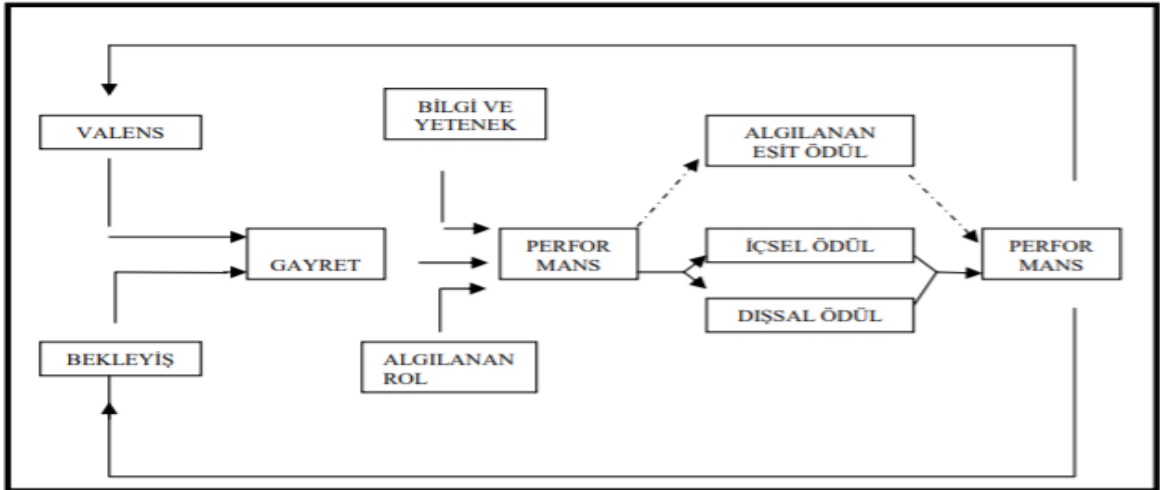
Bu teori çalışanların motivasyonunu etkileyen en önemli faktörlerin eşitlik ve adalet etmenleri olduğuna dikkat çekilmektedir. Bu bağlamda çalışanlar, bünyesinde çalıştıkları iş yerlerinde bir emek harcamaktadırlar ve buna bağlı olarak bir karşılık almaktadırlar. Bu emek ve karşılığında alınan sonuç bu teori çerçevesinde büyük önem arz etmektedir. Verilen emek ve karşılığında alınan sonucun adil olması motivasyonun altında yatan en önemli sebep olarak görülmektedir. (Şeker 2014: 17). Adalet duygusunun oluşmasında, kişi diğer çalışanların sarf ettiği eforu ve bunun sonucunda aldığı sonucu kendi çabası ve kazanımları ile karşılaştırır ve bu minvalde motivasyon ve performansını şekillendirir (Erdem 1998: 55).

1.6.2.3. Lawler ve Porter'in Sonuçsal Şartlandırma Teorisi

Vroom'un teorisinin geliştirilmiş bir şekli olan bu teori de birkaç farklılık yapılmıştır. Bu iki teorinin benzerlikleri kişinin motivasyon duygusunun valens (arzulama derecesi) ve bekleyişten etkilenmesidir. Bu iki teoride de aşırı çabanın sürekli aşırı bir performansla sonuçlanmayacağı ifade edilmiştir. Bunun için çabanın gerekli performansa ulaşabilmesi için çaba harcayan çalışanın gerekli bilgi ve yeteneklere sahip olması şarttır. Örnek verecek olursak vergi dairesinin dosya takip işlerinde çalışan bir memurun hiç bilgisinin olmadığı vezne bölümünde çalışamayacak olmasıdır. Bu teorinin getirdiği bir farklılık çalışanın kendisine ait olarak algıladığı roldür Bu teoride motivasyon, tatminkârlık ve başarı üç ayrı faktördür ve bu faktörler birbirlerine etki etmektedirler (Yeşil 2016: 175).

Motivasyon için önemli olan çalışanların performans göstermelerini sağlayabilecekleri uygun olan bir role sahip olmaları ve bu rollerini algılayabilmeleridir. Çalışanların uygun rollere verilmemesi durumunda rol çatışmaları yaşanabilir. Sonuçsal şartlandırma teorisine göre çaba göstermek, bilgi ve algılanan role ve ortaya konulan performansa göre ödüllendirilir. Vroom'un teorisinden farklı olarak bu teoride çalışanların ödülleri eşit olarak algılamaları gerektiği savunulmaktadır (Yeşil 2016: 175).

Valens (arzulama derecesi) ve beklentiler gayrete sebebiyet vermekte ve gayretle birlikte bireyin mevcut bilgi ve tecrübesi performans ve ödül kapsamında değerlendirilmektedir. (Şekil 2). Valens ve beklenti ile birleşen bilgi ve yetenek doğru ödüllendirme iyi bir performans çıktısı vermektedir.



Kaynak: (Suntur 2012: 44).

Şekil 1.2: Lawer ve Porter Motivasyon Modeli

1.6.2.4. Locke'nin Amaç Teorisi

Locke'nin geliştirmiş olduğu bu teoriye göre bireyin kendi belirlemiş olduğu hedefler motivasyon seviyesini de belirlediği düşünülmektedir. Birey bu amaç doğrultusunda davranışlarını şekillendirmektedir. Teoriye göre ulaşılması zor hedefler belirleyen bireyler, ulaşılması kolay hedef belirleyen kişilere göre daha fazla güdülenme ve performans göstermektedirler. Teorinin ana fikrini bu husus oluşturmaktadır (Smadow 2006: 50). Yüksek performans sergileyen bireyin iş doyum seviyesi de daha

yüksek olacaktır. Bu yüzden çalışanlar açısından hedefler sürekli yüksek tutulmalıdır. Yüksek tutulan hedefler birebir gerçekleşmese de yakın sonuçlar alma ihtimali yüksektir. Sonuç olarak motivasyon seviyesi düşük olan çalışanlarda iş doyumsuzluğu meydana gelecektir (Altınkurt vd. 2014: 50).

Başaran (1991), bu teori çerçevesinde kişilerin motivasyonu altında yatan asıl sebebin kişinin amaçları ve niyetleri olduğunu belirtmiş ve kişinin amaçlarına ulaşmaya kadar işe yönelik motivasyonunu sürdürdüğünü belirtmiştir. Bu bağlamda, çalışan kişi kendine uygun amaçlar bulduğunda, bu amaca ulaşma sürecinde ve sonucunda kişide bir haz hissi oluşur ve işletme tarafından amaca ulaşıldığı takdirde bir ödüllendirme yapılırsa iş doyumu da gerçekleşir (Kılıç 2011: 23).

1.7. İş Doyumu ve Çalışma Yaşamının Kalitesi

Çalışma yaşam kalitesi çalışanların kendi kültürlerine göre içinde bulunmuş oldukları durumu idrak etme durumudur. Çalışma yaşam kalitesi, çalışanların hangi koşullarda hem bedenlen hem de zihinsel, psikolojik ve sosyal açılarından hümanist koşulların oluşturulması ile ilgili bir kavramdır. Bu kavram çok geniş bir kavram olmakla birlikte zamanla değişebilmektedir. Çalışma yaşam kalitesi çalışanların beklenti ve yaşantılarıyla etkileşim içinde olduğundan ölçülmesi de zordur (Yüksel 2011: 48). Çalışma yaşamı kalitesi kapsamında çalışan yaptığı işten keyif alması gerekmektedir. Çalışma yaşam kalitesinin düşük olması çalışma hayatından ziyade çalışanın özel yaşamını da olumsuz yönde etkilemektedir (Demir 2011: 186). Bu bağlamda iş doyumu da çalışma yaşamı kalitesi ile doğrudan ilişkilidir. Nitekim yaşam kalitesi ve iş doyumu ayrıca çalışma koşulları ve iş doyumu kapsamında ortaya konulan deliller iş doyumunun bu faktörlerden doğru orantılı bir şekilde etkilendiğini göstermektedir.

Turunç vd. (2010) tarafından geliştirilen çalışma yaşamı kalitesi ve bu kavramla ilişkili iş tatmini, iş stresi, yöntem adaleti, işten ayrılma niyeti nosyonlarından

oluşturulmuş bir model üniversite öğretim elamanlarına uygulanmış ve çalışma yaşamı kalitesi ile iş doyumu arasında doğru orantılı bir ilişki olduğu saptanmıştır

Türkiye’de kamu sektörü çok fazla alanda hizmet vermektedir. Bu sektörde yapılan performans değerlendirmeleri ile çalışanların performans sonuçları ve görevlerindeki başarıları hakkında bilgi sahibi olmak mümkündür. Performans ölçümünü gerçekleştiren idareciler, sicillerini doldurmakla görevlendirilmiş şef, müdür, amir veya başkanlardır. Bu idareciler dolduracakları sicilleri itinalı bir şekilde, doğru ve tarafsız olarak düzenlemektedirler. Siciller doldurulurken bazı ilkelere dikkat edilmektedir. Bunlar; devlete sadakat ve bağlılığı, işindeki çalışkanlığı, güvenilir ve yeteneklilik gibi ilkelerden oluşmaktadır. Yapılan değerlendirmelerde işini iyi yapan kamu görevlilerinin başarıları da kayda geçerek ödül ve terfi gibi yükselmesinde etkili olmasını sağlamaktadır. Çalışanın bir başarısından bahsedebilmesi için ilk olarak çalışanın yapacağı işi açıklamak, ardından iş için gerekli olan ihtiyaçları tespit etmek, bu ihtiyaçların çalışanın özelliklerine uyumlu olup olmadığını incelemek önem arz etmektedir. Fakat bu ifade edilen hususlar ele alındıktan sonra çalışanın işi yapabilme kapasitesi ölçülebilmektedir. Bu ifade edilen ölçütlere erişen bir çalışan başarılı bir çalışan olarak nitelendirilirken, bu ölçütleri sağlayamayan çalışan ise başarısız bir çalışan olarak nitelendirilir. Bu ölçümleri yapanlar çalışanın sicil dökümlerini her sene sonunda yeniden yapmaktadırlar.(Canman 1993: 84).

Kamuda performans kavramı, kamu kurum ve kuruluşlarda üretim faktörlerinin tümünü, bu faktörleri içerisinde bulunduran tüm uygulamaları ve sonuca ulaşana kadarki toplam süreci ifade etmektedir. Kamu sektöründe performans değerlendirme özel sektörde yapılan değerlendirmelere göre daha zor olmaktadır. Bunun sebebi de kamusal alanlarda verilen hizmetin maddi olarak değerlendirmek zordur. Özel sektörde ise işletmeler kar amacıyla hizmet verdikleri için daha kolay olmaktadır. Fakat yine de kamu sektöründe bazı teknikler kullanılarak kamusal alanda da çalışanların performansının değerlendirilmesi için özel sektörde de kullanılan performans değerlendirme yöntemlerinden faydalanılmaktadır. Bu yöntemlerden bazılarını inceleyecek olursak (Karasoy 2014: 265):

- Kurumsal performans

Kurumsal Performans ilk olarak, insan ilişkileri organizasyon sisteminin alt dalı olan bireysel performans ölçüm aşamasını kapsamaktadır. Bu yönetim sistemleri, kurumda önemli bir yapılanma amaçlayarak, hedeflerin tespit edilmesi ve bu hedeflerin üst kademedan alt kademelere, insan ilişkilerine kadar yaygınlaştırması ve istenilen hedeflere erişme zamanını bir araya getiren mekanizmalardan meydana gelmektedir (Büyükkılıç ve Coşkun 2002: 66). Kurumsal performans hem hesap verebilen hem saydamlığını sağlayabilen hem de işletmenin verimlilik hedeflerine doğru yönlendirilmeleri için doğru ihtiyaçları ortaya çıkarmaktadır. Bu tür yönetim sistemlerinde kullanılan araçlar, nitekim kamu sektöründe rekabetin etmenleri olarak da ortaya çıkabilmektedir. Burada önemli olan nokta karşılaştırılan kurum birimlerinin birbiriyle uygunluğunun olmasıdır.

- Takım performansı

Takım performansı, kurumu oluşturan birimlerin her birinin ayrı olarak performansının farklı bir şekilde ölçülmesi sürecinden oluşmaktadır. Birimlerin benzer işi yapmaları temel alınarak kaynak kullanımları karşılaştırılıp, performansı iyi olmayan birimin düzeltilmesi hedeflenmektedir. Genel anlamda, takımlar yeni bir yönetim sürecinde yöneticilerin başarısı için takım oluşturma amacıyla, yeni bir işe kalkıştıklarında, önemli ve büyük hedefler seçmektedirler. Ortak olan bu hedefler için çalışanlar birbirleri ile kaynaşmaya, birlikte hareket etmeye başlamaktadırlar. Fakat bu hedeflerin gerçekleşmesi için çalışanların bilgi sahibi ve yeterli donanıma sahip kişilerden oluşması gerekmektedir (Dengiz 2000: 124).

- Bireysel performans

Bireysel performans sisteminde çalışanların her birinin performans seviyesini artırarak işletmenin de performansının artacağını planlanması hedeflenmektedir. İşletme çalışanları yaptıkları işin ücretini almak isterler. İşinde başarılı olan bir çalışan gerçek bir özveriyle, tüm bilgi ve becerisini işine vererek çalışırken, işinde aynı özveri, ilgi ve beceriyi göstermeyen başka bir çalışanla aynı ücret aldığı anda bundan kötü anlamda etkilenmektedir. Bu durum da çalışanların iş doyumunu ve motivasyonunu düşürerek tükenmişlik seviyelerini artırmaktadır (Kestane 2003: 133). Bu performans sürecinde

başarıya ulaşmak için ilk olarak, uygulamalar çalışanların performansına dayalı olarak planlanmalı ve bu plana göre değerlendirilen performansların izlenmesi gerekmektedir. Planlanan ve izlenen performans ölçümleri analiz edilerek, en ince ayrıntısına kadar değerlendirilmeye tabi tutulmaktadır. Değerlendirme sonucunda, ortaya çıkan performans değerleriyle hedeflenen değerler karşılaştırılmalıdır. Bireysel performansta aşağıda belirtilen karar ve ölçütler iş hayatında uygulanması gerekmektedir (Bilgin 2004: 128):

- Strateji
- Ücret;
- Ödül;
- Eğitim;
- Kariyer

Açıklanan bu karar ve ölçütler sayesinde çalışanlar da başarı dereceleri hakkındaki değerlendirmeleri az çok tahmin edebilir ve performanslarının artması için daha çok emek harcayabilirler.

II. BÖLÜM

2. TÜKENMİŞLİK (BURNOUT) KAVRAMI

Çalışanların çalışma hayatında karşılarına çıkabilecek problemlerden birisi de tükenmişlik kavramıdır. Tükenmişlik kavramı çalışan bireyin yaptığı iş ve iş ortamı ile ilgili çevresindeki herkese karşı duyarsız hale gelmesi, duygusal anlamda tükenmişlik hissine kapıldığını düşünmesi, başarısızlık ve işinde yetersiz olma hissiyle başlamaktadır. Tükenmişlik daha fazla insanlarla birebir iletişim içinde olunan işlerde görülebilen bir durum olarak ortaya çıkmaktadır. Fakat bu kavram yorulma veya yıpranma ifadelerinden farklı bir duyguyu belirten bir kavramdır. Yine benzer bir ifade olan iş doyumsuzluğu kavramından da farklı bir kavramdır. Maslach, tükenmişlik kavramını açarak duyarsızlaşma kavramının bir parçası şeklinde değerlendirmiştir (Yılmaz ve Turan 2007: 446).

Tükenmişlik kavramı, 1970' li yıllarda anlatılıp ve tartışılmaya başlandığında ilk olarak sağlık hizmetleri, emniyet hizmetleri ve psikoterapi işlerinde çalışanlarına atıfta bulunulmuştur. Yapılan çalışmalar sonucunda bu tür işlerde çalışan insanların diğer çalışanlara göre zamanla daha fazla enerji kaybettikleri anlaşılmıştır (Schaufeli, Leiter ve Maslach 2009: 206).

Son yıllarda küresel boyutta artan tükenmişlik sorununun bireyde fiziksel olarak olumsuz sonuçlarıyla birlikte psikolojik etkileri de bulunmaktadır. Tükenmişlik kavramının yanında güç veya kaynakların gereğinden fazla tüketilmesi ve sonrasında gerginlik hali ve motivasyon düşüşü gibi durumlar da ortaya çıkmaktadır. Yoğun iş temposu, uzun mesai süreleri, iş stresi, mobing vb. birçok faktör tükenmişliğe yol açabilmektedir. Tükenmişlik sendromu iş hayatında yaygın olarak görülmekte ve

Çalışanların performansına olumsuz etki ettiği düşünölmektedir (Sürgevil ve Budak 2005:52).

2.1. Tökenmişlik Kavramının Tanımı

Tökenmişliğin sözlükte anlamı; Gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu olarak ifade edilmektedir (TDK 2018). İş stresi, hem sağlığı hem de iş performansını olumsuz yönde etkileyebilecek önemli bir mesleki tehlike olarak kabul edilmiştir. alışan bireyin iş stresinin, dış faktörler ve işle ilgili sonuçlar arasında aracılık edici bir rol oynadığı varsayılmaktadır. Bu süreç, özellikle kronik kişilerarası iş koşullarına uzun süreli bir tepki içeren, iş tökenmişliği olarak bilinmekle açıklanabilir. Tökenmişlik, bazı durumlarda fiziki hastalıklarla birleşmiş şekilde, sürekli olarak devam eden, yapılan işten kaynaklı yaşanan strese bağlı olarak ortaya çıkan duygusal ve fiziksel gücün kaybolması durumunu ifade eden terim olarak belirtilmektedir (Leiter ve Michael 2003: 3).

Tökenmişlik kavramını ilk olarak tanımlayan Freudenberger 1974 yılında başarısızlık hissi, kişinin enerjisini veya kaynaklarının aşırı tüketilmesi ile karşılanamayan talepler sonucunda tökenme sürecinin başlaması olarak tanımlamıştır (Freudenberger 1974: 159).

Tökenmişlik kavramının tanımının en yaygın olarak kullandığı tanım Maslach tökenmişlik modeli çok boyutlu tökenmişlik veya üç boyutlu tökenmişlik modeli olarak bilinmektedir. Maslach'a göre tekenmişlik, yapılan iş ile ilgili kronik sorun haline gelmiş duygusal ve kişiler arası stres nedenlerine yönelik sürekli bir tepki ve duygusal tökenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve düşük kişisel başarı hissi (feeling of reduced personal accomplishment) şeklinde üç boyutlu olarak ifade edilmiştir (Maslach vd. 2001: 399).

Tökenmişlik; fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluk, kronikleşen yorgunluk, umutsuz olma, olumsuz kişi haline gelerek çevresine karşı negatif tutum geliştirmektir.

Tükenmişliğin iş yerindeki stresi tetikleyen faktörlere karşı zamanla ortaya çıkan psikolojik bir durum olarak tanımlanmıştır. İş yerinde fazla strese maruz kalan çalışanlarda tükenmişlik durumunun görülme ihtimali artmaktadır. Tükenmişlik genellikle, kişide fiziksel yönden ve beklenmedik şekilde kendini göstermektedir. Bu durumlar kişide sık sık yorgunluk, bitkinlik hissiyatı, baş ağrıları, uykusuz kalma, solunum bozukluğu, uyuşukluk, fazla kilo verme, anormal ağrılar, kalp rahatsızlığı, soğuk alma gibi rahatsızlıklar olarak görülmektedir. Davranışsal olarak tükenmişlik ise alınganlık, her şeye çabuk öfkelenme, işe gitme konusunda isteksizlik, genel bir şüphe durumu ile karşılaşma, olmaktadır (Derin ve Demirel 2012: 511). Çalışan bireyde tükenmişliğin etkileri zamana yayılarak farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır. Birey beğenilmeme hissine kapılarak işe geç gitmeye başlayıp, gereksiz ilaç tüketimi, alkol ve tütün tarzında zararlı maddelerin tüketimi veya bunları kullanma eğilimine girer. Daha sonra öz güven eksilmesi, aile ve arkadaşlardan uzaklaşarak içe kapanma, suçluluk duygusuna kapılıp, hiçbir şeyden zevk almama, çaresizlik, dikkat eksikliği, unutkanlık, hareketsizlik gibi hislere kapılabilir. İş yerinde görev ve kurallarla ilgili kafa karışıklığı, işleri erteleme, başarısızlık duygusu, arkadaşlarla iş hususunda tartışmaktan kaçınma, ciddiyetsiz olma, suçluluk duygusu ve iş doyumunun da azalması gibi durumlar ortaya çıkabilmektedir (Baltaş 2004: 148).

Tükenmişliğin birey üzerinde oluşturduğu hasarlardan biri de, enerji kaybından meydana gelmektedir. Enerji kaybı yaşayan birey, sıklıkla çevresindekilere karşı saldırganlaşarak alaycı ve küçük düşürücü davranışlar sergilemektedir. Buna rağmen çevresinden gelen iyi niyetli davranışları dahi çoğunlukla yanlış anlamaktadır. Bu sürecin ardından da sürekli ümitsizlik, umutsuzluk ve olumsuzluğun hâkim olduğu bir enerji tükenişi şeklinde bir ruh hali baş göstermekte ve bu sürecin sonunda depresyon hali meydana gelmektedir. Çalışanlar yaptıkları işten, iş yerinden ve çevresinden kaynaklı baskılara dayanamayıp kendilerini aciz durumda hissettiklerinde tükenmişlik durumu yaşamaktadırlar (Izgar 2008: 25). Tükenmişlik, duygusal olarak tükenmişlikle birlikte duyarsızlığın artması, başarısızlığın artması ile ortaya çıkmaktadır (Porter 1998: 7).

Bu tanımlardan yola çıkarak genel bir tanım yapılırsa tükenmişlik sendromu çalışan bireyin enerjisinin ve sahip olduğu kaynaklarının tükenmesi sonucu arzu edilmeyen olumsuz tutum ve davranışların ortaya çıkması olarak tanımlanabilir.

2.2. Tükenmişlik Kavramının Tarihsel Gelişimi

Tükenmişlik sendromundan bahsedilirken ilk olarak Maslach ve Jackson (1981) “İş dolayısı ile aşırı duygusal süreçlere uğrayan ve sürekli başkalarıyla karşılıklı iletişim içinde olup, çalışan bireylerde görülen fiziksel anlamda bitkin olma hissi, uzun vadeli yorgun olma, çaresizlik hissi ve umutsuz olma hislerinin, yaptıkları işe, geleceğe ve başka kişilere karşı negatif davranışlarla yansıtılmasıyla gerçekleşen bir durum” olarak belirtilmektedir. Amerika’daki ücretsiz kliniklerde çalışan bireylerden oluşan örneklem üzerine ilk olarak 1974’de Freudenberg tarafından ortaya atılan bu kavram Maslach tarafından en önemli katkıyı almıştır. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma olarak ifade edilmiş olup araştırmacılarca da fikir birliği sağlanarak tükenmişliğin üç alt unsurunu oluşturmuştur (Sinat 2007: 5).

1974’te ilk temeli atılan bu kavramın günümüze değin araştırmacılar tarafından yoğun ilgi gördüğü gözlenmektedir. Farklı tanımlar yapılmakla birlikte farklı modeller de geliştirilmiştir. 1980 yılında Chernis modeli ve Edewich modeli, 1981 yılında Maslach modeli, 1982 Perlman ve Hartman’ın modeli, 1983 Meier’in modeli, 1985 Suran ve Sheridan’ın tükenmişlik modelleri geliştirilmiştir (Demir 2011: 187).

2.3. Tükenmişlikle İlgili Kavramlar

Tükenmişlik sendromu iş hayatında başka problemlere yol açtığından ve altında çeşitli nedenler yatması sebebiyle çeşitli kavramlarla ilişkilendirilmektedir. Bu kavramlar:

- Mobbing
- Stres

- İş Doyumu
- Yaşam Doyumu

2.3.1 Mobbing ve Tükenmişlik

Kök olarak İngilizce saldırmak sözcüğünden gelen mobbing, kanun dışı şiddet olarak kullanılmaktadır. Türkçe kelime karşılığı olarak ise psikolojik şiddet, bezdirmek, yıldırma, işyeri tacizi gibi kelimelerle ifade edilebilir. Genel bir tanımla yapılacak olursa mobbing, örgütlerde bir kişiye bir veya birkaç kişi tarafından sistemli bir şekilde kötü bir şekilde ahlaki olmayan davranışların tümü olarak ifade edilebilir (Mete vd. 2015: 40) İşyerinde mobbing, çalışanları intihara sürükleyebilen psikolojik rahatsızlıklara sebep olabilir. Psikolojik yıldırma anlamına gelen mobbing kavramı çalışanların da tükenmişlik seviyelerini artırabileceği düşünülebilir. Nitekim tükenmişlik kavramının temelinde yatan stres, bıkkınlık vb. duygular mobbing'e maruz kalmış çalışanlarda tükenmişlik seviyesinin yüksek olması bir hayli olasıdır (Dikmetaş vd. 2011: 2) .

Alkan (2011) beden eğitimi öğretmenlerini ele alarak yapmış olduğu araştırmada öğretmenlerin mobbing ve tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı bir ilişkiden bahsetmiş ve mobbing davranışlarıyla karşılaşmaları neticesinde tükenmişlik seviyelerinin de yükseleceğini açıklamıştır. Sürgevil vd. (2007) belediye çalışanlarının duygusal saldırıya uğraması ve tükenmişlik seviyelerini incelemiş oldukları araştırmada, çalışanların karşılaştığı mobbing ile tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ifade etmişlerdir. Öğretmenlerin maruz kaldığı mobbingin araştırıldığı bir başka araştırmada da Karakuş ve Çankaya (2012) öğretmenlerin karşılaştıkları mobbing davranışlarının tükenmişlik ve stres seviyeleri ile anlamlı, iş doyumu seviyeleri ile anlamlı bir ilişki olmadığından bahsedilmiştir.

Yapılan bu araştırmalarda da olduğu gibi, genel anlamda yöneticiler tarafından çalışanların uğramış oldukları haksız davranışlarının çalışanlar üzerinde strese sebep olacağını dolayısıyla bu durumun da zamanla çalışanların tükenmişlik seviyelerini yükselteceği düşünülmektedir.

2.3.2. Stres ve Tükenmişlik

Tükenmişlik tanımının kapsamında bulunan bir başka husus ise stres faktörüdür. İş görendeki stres durumu tükenmişliğe ve tükenmişlik durumunun kendisi de strese sebep olabilmektedir. Başka bir deyişle tükenmişlik ve stres arasında kısır bir döngü durumu söz konusudur. Stres aynı zamanda tükenmişlik belirtisi olarak da kabul edilebilir. Zira iş görenin stres altında olması tükenmişlik sendromu veya sonucu oluşmuş olabilir. Bununla birlikte, stres faktörünü kesin olarak tükenmişliğe yormamak gerekir. Çünkü stresin altında başka sebepler de yatıyor olabilir. İş doyumsuzluğu, yaşam doyumsuzluğu, kişisel sebepler de strese sebebiyet verebilir. Strese maruz kalan çalışan bireyler fiziksel ve ruhsal hastalıklara yakalanma ihtimalleri daha fazla olabilir (Aftab ve Javeed 2012: 591)

Selye (1956), stres konusuyla ilgilenen öncü bilim insanlarından ve stresi bedenin verdiği tepki olarak üç aşama olarak ifade edilmiştir Alarm, direnç ve tükenme aşamalarıdır. İlk aşama olan alarm aşamasında, çalışan strese karşı koymayı veya stresten kaçmayı tercih etmektedir. Bu aşamada kişide, nefes alma düzensizliği, tansiyon artışı veya düşüşü, kalp atış ritminde değişiklikler yaşanır. İkinci aşamada çalışan ise strese karşı alışma veya ilk aşamadaki gibi direnme durumunu yaşar. Çalışan birey kendisini toparlayıp stres faktörünün kendisinde oluşturduğu yıkımı düzeltme çabasıdadır. Stres karşısında başa çıkabilen çalışanın kalp atışları, tansiyonu nefes alımları gibi rahatsızlıkları normale döner. Direnme durumunda da çalışan kişi strese karşı koyabilmek için çaba gösterdiğinden duygularında ve davranışlarında farklılıklar yaşanır. Alışma sürecinde de kişide stresin nedenleri yok olmadığı sürece kişide enerji kaybı yaşanarak hal ve hareketlerinde önemli değişiklikler yaşanarak hayal kırıklığı tarzında durumlar yaşamaya başlar. Nitekim çalışan birey strese karşı direnç koyamazsa enerjisi tükenerek tükenmişlik sendromu denilen durumu yaşayabilir (Güçlü 2001: 94).

Stres, çalışan bireyin hayatı boyunca değişik seviyelerde yaşayabileceği ruhsal ve fiziksel bir bozukluk durumunun göstergesidir. Strese maruz kalan çalışanlar ruhsal ve fiziki dirençlerini de kaybetmeye başlarlar. Bununla birlikte önemli ekonomik sorunlar, aile içi bunalımlar, iş ortamındaki çatışmalara ve tatminsizliklere, erken

emeklilik kararının alınmasına, his kayıplarının yaşanmasına, onur kırıcı durumların yaşanmasıyla birlikte stresle başlayıp tükenmişlik sendromuyla dahi sonuçlanabilir (Sayıl vd. 2000: 35).

Strese maruz kalan bazı çalışanlar zamanla depresyon durumu da yaşayabilir. Depresyon durumunda olan kişiler yorgunluk hissi, eleştirici, kızgın, katı ve önerilere kapalı kişiler olmaktadır. Fiziksel tükenmelere ek olarak da yoğunlukla duygusal tükenme belirtileri de ortaya çıkmaktadır. Çalışanların zamanla çalıştıkları işletmeler, kurumlar ve insanlara karşı ilgileri, sempatileri ve iyi niyetlerini yitirdiği döneme girebilir (Maslach ve Zimbardo 1982: 77). Stres kavramı çalışanlar üzerinde olumsuz baskı ve gerginlik durumu yaratabilir. Bu durum da sağlık konusunda uzun süreli olacak şekilde olumsuz sonuçlara yol açabilir. Bunun sonucunda da çalışanlarda aşırı tükenmişlik durumu yaşanabilir. Stres ve tükenmişlik faktörlerine baktığımızda birbirine benzeyen fakat stres durumunun ağır bir sonucu olarak tükenmişlik durumunun ortaya çıktığı açıklanabilir (Baltas 2008: 26). Bu bağlamda stres ile tükenmişlik arasında bir bağlantı olduğu düşünülebilir ve çalışan insanlarda aşırı stresin sonucunda tükenmişlik durumu yaşanabileceği düşünülebilir.

2.3.3. İş Doyumu ve Tükenmişlik

İş doyumu ve tükenmişlik kavramları aynı durumu ifade etmeseler de benzer ifadeler olarak kullanılmaktadır. Bu durum iş doyumsuzluğu olan çalışanlarda tükenmişlik seviyesinin de fazla olmasından kaynaklanmaktadır. İş doyumu veya doyumsuzluğu her meslek grubunda görülebilmektedir. Fakat tükenmişlik kavramı ise her meslek grubunda görülmemektedir. Tükenmişlik seviyesinin yüksek olduğu meslek grupları arasında emniyet çalışanları, sağlık çalışanları, öğretmenler, ceza infaz kurumu çalışanları gibi stres faktörünün fazla olduğu meslek gruplarında fazla görülmektedir (Polatçı, 2007: 18) .

İş doyumu ile tükenmişlik kavramları arasında yapılan literatür araştırmasında genellikle ters orantılı bir durum olduğu gözlemlenmiştir. Avşaroğlu vd. (2004) öğretmenler üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında iş tatmini ile tükenmişlik

kavramları arasında negatif yönde bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Yine başka bir araştırmada Havle vd. (2008) hastanelerde çalışan psikiyatristlere yönelik yaptıkları araştırmada da tükenmişlik seviyeleri yüksek olan çalışanların iş doyum seviyelerinin düşük olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Nitekim iş doyumunu arttıkça tükenmişliğin azalması, bu durumun iş doyumunun tükenmişliğe karşı bir çözüm aracı olarak kullanılabileceği anlamına da gelebilir. Çalışanların tükenmişlik seviyelerini en aza indirmeye anlamında iş doyum seviyelerini artıracak çözüm yollarına gidilmesi bu bağlamda önem ifade etmektedir. Çalışma yaşam kalitesinin artırılmasına yönelik, iş imkânlarının düzenlenerek çalışanların şartlarının düzenlenmesine yönelik adımlar atılarak çalışanların tükenmişlik sorununa çözüm yolları bulunabilir.

2.3.4. Yaşam Doyumu ve Tükenmişlik

Çalışanlar yaşamlarının çoğunu iş yerlerinde veya çalışarak geçirmektedirler. Tükenmişlik durumunda bulunan çalışan bir bireyde; işini yeteri kadar sarılmama, işine geç gitme veya hiç gitmeme, çok sık rahatsızlanma, olumsuz düşüncelere kapılma, hayata ve geleceğine dair ümitsiz beklentiler içinde olma, bencillik gibi hoş olmayan durumlar bulunmaktadır. Bu durumda olan bir çalışan tükenmiş bir çalışan olarak ifade edilmektedir. Bu tür çalışanların yaşam kalitesi düşük olduğu söylenebilir. Çünkü bu çalışanlar iş ortamında yaşadığı bu olumsuzlukları aile ortamında ve sosyal çevresine de yansıtabilir (Günüşen ve Üstün 2010: 45).

Çalışma hayatında, bazı mesleklerde yaşam koşullarının da ağır yüküyle birlikte çalışanlarda düşük iş temposu, yemek yeme, uyku düzensizliği gibi günlük hayat aktiviteleri etkilenebilir. Bu da kişileri depresif ruh halinde olmaya, umutsuz olmaya, hiç kimsenin yardım etmeyeceğine ve kimseden de yardım isteyemeyeceklerine inanmaya meyilli duruma getirebilir. Çalışan bireyler böyle bir durumla karşılaştıklarında kendilerini de suçlayıp, sosyal faaliyetlere katılmaktan kaçınıp asosyal bireyler haline gelmeye başlayabilir. Ailelerinden ve arkadaşlarından uzaklaşmaya başlayıp bazen üzüntü halinde ölümü veya intihar etmeyi dahi düşünebilirler. Belirtilerinde ve mücadelede edilmesinde tükenmişliği tanımak çok önem arz

etmektedir. Tükenmişliğin ne olduğu bilinmesi ve nasıl mücadele edilmesine karşı akıllı ve etkili bir şekilde hareket edilmesi işi çalışanlar açısından çok önemli bir husus olarak ele değerdendirebilir (Doğan 2000: 32).

İş doyumunu ve yaşam doyumunu arasındaki doğru orantılı ilişki tükenmişlik kavramı ile yaşam doyumunu arasında ters orantılı negatif bir ilişkiyi işaret etmektedir. Bu durumu destekler nitelikte Karlıdağ vd. (2001) doktorlarını iş tatmini ve tükenmişliklerini inceledikleri araştırmalarında, hem iş doyumunun hem de yaşam doyumunun tükenmeyi azalttığını ifade etmişlerdir. Aynı şekilde, bir başka araştırmada da Telef (2011) öğretmenlerin yaşam doyumunu ve tükenmişlik durumu incelenmiş ve yine anlamlı ters yönde negatif bir ilişki olduğundan bahsetmiştir. Yapılan literatür incelemelerinde de görüldüğü gibi yaşam doyumunu ve tükenmişlik kavramları arasında bir ilişki olduğu düşünülebilir.

2.4. Tükenmişliğe Etkileyen Faktörler

Tükenmişliğe etki eden faktörler iki başlık altında incelenebilir. Bunlar; bireysel (içsel) kişinin kendi ile ilgili faktörler ve örgütsel (çevresel) faktörlerdir.

2.4.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler insanın sahip olduğu özelliklerden dolayı tükenmişlik sendromunun oluştuğu veya tükenmişlik sendromunun etkilerini azaltan faktörlerdir. Bu bağlamda bireysel faktörler; cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum, çalışma süresi, sosyal destek, kişilik ve beklenti faktörleri olarak ele alınabilir (Arı ve Bal 2008: 137).

2.4.1.1. Cinsiyet

Cinsiyet birçok alanda olduğu gibi tükenmişlik sendromu açısından da önem arz eden bir faktördür. Nitekim Budak ve Sürgevil (2005) akademik personellerin tükenmişliğini etkileyen faktörlerin ele alındığı araştırmada, kadın çalışanların duygusal

tükenmişliği erkeklere göre daha fazla tükenmişliğe maruz kaldıkları belirtilmiştir. Kaya ve Arıöz (2014) ebe ve hemşire öğrencilerinin tükenmişlik seviyeleri üzerine yaptıkları araştırmalarında, cinsiyet faktörünün tükenmişlik seviyelerine anlamlı bir farklılık olmadığını vurgulamışlardır. Seferoğlu vd. (2014) öğretmenler üzerinde yürütülen tükenmişlik araştırması kapsamında ise erkeklerin kadınlara göre yüksek seviyede duyarsızlaşma ve tükenmişliğe maruz kaldığı tespit edilmiştir.

Cinsiyet faktörünün tükenmişlik ile ilişkisinin yapılan işe ve şartlara göre değişeceği düşünülmekte ve yapılan literatür incelemesi kapsamında cinsiyetin meslek faktörü ile de değişkenlik gösterdiği anlaşılmaktadır.

2.4.1.2. Yaş

Yaş faktörü insanın yaşama olan bakış açısı, beklentileri, tecrübesi açısından önem arz etmektedir. İnsan yaşlandıkça hayata olan bakış açısı da yaşam boyunca edindiği tecrübeleri sayesinde değişmektedir. Yaş insanın beklentilerini de zamanla etkilemektedir. 20 yaşındaki bir insan ile 50 yaşındaki bir insanın yaşam beklentileri tabiatıyla farklı olacaktır. Tükenmişlik açısından beklentilerin, tecrübenin şüphesiz büyük önemi vardır. Nitekim düşük beklentilere sahip bireylerin daha az tükenmişliğe yakalandığı düşünülmektedir (Akdeniz 2017: 476). Bu bağlamda yaş faktörü tükenmişlik açısından bir başka önem arz eden faktördür.

Taycan vd. (2006) hemşirelerin tükenmişliğini ele aldıkları araştırmalarında, yaş faktörü ile ilgili olarak; yaş ilerledikçe kişinin tecrübesinin arttığı, işinde daha verimli olduğu tespitinde bulunulmuş ve buna istinaden yaş ve tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğunu, yaşın arttıkça tükenmişliğin azaldığını ifade etmişlerdir. Dolunay ve Piyal (2003) öğretmenlerin bazı mesleki değişkenleri açısından tükenmişliklerini incelemiş oldukları araştırmada ise yaş ile tükenmişlik seviyeleri arasında bir ilişki olmadığından bahsetmişlerdir.

2.4.1.3. Eğitim Seviyesi

Eğitim seviyesi de yaş faktöründe olduğu gibi tecrübe konusunda büyük önem arz etmektedir. Eğitim seviyesi arttıkça kişinin tecrübe ve yetenekleri de doğal olarak artacağı düşünülebilir. Bu durumun tükenmişlikle mücadele etmede olumlu bir durum olduğu düşünülebilir. Buna rağmen eğitim seviyesi ile tükenmişlik seviyesi arasındaki ilişki net değildir. Yapılan literatür incelemesinde bazı araştırmalarda eğitim seviyesi arttıkça tükenmişlik ile başa çıkma yollarının artacağını savunmuş olsalar da; bazı araştırmalarda da eğitim seviyesinin arttıkça tükenmişlik seviyelerinin artacağı yönünde görüşlere yer verilmiştir (Özdemir 2001: 25).

Özdemir (2001) üniversite akademik personelinin tükenmişliğini incelediği araştırmada eğitim seviyesi arttıkça tükenmişlikle başa çıkmanın daha kolay olduğunu ifade etmiştir. Bir başka araştırmada ise Ardıç ve Polatçı (2008) yüksek lisans mezunlarının, üniversite mezunlarına göre tükenmişlik sendromuna daha az yaşadıklarını ifade etmişlerdir.

2.4.1.4. Medeni Durum

Tükenmişlik açısından ve medeni durum üstünde durulması gereken bir başka faktördür. Çünkü evlilik hayatı ve bekâr hayatı arasında önemli farklılıklar bulunmaktadır. Genellikle evlilik hayatı düzenle bağdaştırılırken, bekârlık evlilik hayatına nazaran daha düzensiz bir hayatı temsil edebilmektedir. Yaşam koşullarının farklılık göstermesi, iş hayatına da şüphesiz yansımalar yapacaktır. Ancak, burada kadın erkek farklılıklarını da göz önünde bulundurmak gerekir. Bu bağlamda, evli ve çocuklu bir kadının eşinden, evin düzeni ve çocukların bakımı gibi konularda destek alamaması kadın açısından iş yükünü arttırdığı gibi strese de sebebiyet verebilmektedir. Bu durumun tükenmişliğe zemin hazırlayacağı aşîkârdır. Bu durumunun zıttı eşlerin birlikte hareket ettiği ve iş paylaşımı yaptığı bir senaryoda ise düzenli bir hayatın iş yaşamında da olumlu etkileri olacaktır (Çoğaltay vd. 2017: 696).

Literatür incelemesinde tükenmişlik ile medeni durum değişkeni incelendiğinde farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Gökçekan ve Özer (1999) öğretmenlerde tükenmişliği inceledikleri araştırmada, Şanlı (2006) polis memurlarının tükenmişliği ile ilgili araştırmada, Dolunay (2002) öğretmenlerin tükenmişlik durumunu incelediği araştırmada da tükenmişlik seviyesi ile medeni durum değişkeni arasında bir farklılık olmadığını ifade etmişlerdir. Diğer taraftan Izgar (2000) okul yöneticilerinin tükenmişliğini incelediği araştırmada boşanmış olan çalışanların diğer çalışanlara göre daha fazla tükenmiş olduklarını ifade etmiştir.

2.4.1.5. Çalışma Süresi (Kıdem)

Çalışma süresi, tecrübe açısından belirleyici bir rol oynamaktadır. Tecrübenin artması şüphesiz yapılan işi kolaylaştırmakta ve buna bağlı olarak tükenmişlikle mücadelede olumlu bir faktör olarak rol almaktadır. Diğer yandan çalışma süresi düşük çalışanlar açısından, işe yeni başlayan bireylerin, kendilerini ispatlamak adına çok fazla çaba harcadıkları, büyük bir heyecana ve beklentilere sahip oldukları ancak acemiliklerinden dolayı başarısız olmaları durumunda çok çabuk umutsuzluğa kapıldıkları ve bu durumun zamanla tükenmişliğe sebep olabileceği düşünülebilir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 24).

Yapılan literatür incelemesinde Karaman ve Yılmaz (2009) Afyonkarahisar ilinde hastanede yönetici olarak çalışanların tükenmişlik seviyelerini inceledikleri araştırmada, Özbek ve Girgin (1993) İzmir ilinde çalışan hekimlerin tükenmişlik seviyelerini inceledikleri araştırmada, Sünter vd. (2001) pratisyen hekimlerin işe bağlı gerginlik ve iş doyumlarını inceledikleri araştırmada, tükenmişlik ile hizmet yılı (kıdem) değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olmadığını ifade etmişlerdir. Kılıç ve Seymen (2011) sağlık alanında tükenmişliğe neden olan faktörleri inceledikleri araştırmada, hemşirelerin hizmet süresinin arttıkça tükenmişliğin azaldığını savunmuşlardır. Karsavuran (2014) sağlık sektöründe tükenmişlik adlı araştırmasında da çalışma süreleri 6-13 sene aralığında olan hastane yöneticilerinin tükenmişliğinin diğer yöneticilerden fazla olduğunu ifade etmiştir.

2.4.1.6. Sosyal Destek

Sosyal destek; kişinin ortak bir sorumluluğu paylaşan bir toplumun parçası olduğuna ve kendini bu toplumun bir parçası olarak, sevilip, sayıldığına inanmasına sebebiyet verecek sebepler olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımdan yola çıkarak sosyal destek faktörünün tükenmişlik sendromu açısından pozitif yönde iyileştirici ve önleyici bir rolü olduğu görüşü savunulabilir. Çünkü kişi sevildiğini ve saygı duyulduğunu hissettiği takdirde tükenmişliğin nedenleri stres ve enerji azalması gibi durumların önlenmesi ve iyileştirilmesi bir hayli mümkündür (Yürür ve Sarıkaya 2011: 539).

Sosyal destek, stres ve tükenmişliği önleyen faktörler arasında en çok bilinen ve ele alınan konulardan biri olarak görülmektedir. Nitekim, literatür bağlamında da araştırmalar sosyal desteğin önemli bir faktör olduğu belirtmektedir. Çam vd. (2014) üniversite öğrencilerinin tükenmişlik seviyelerine yönelik yapılan bir araştırmada sosyal desteğin tükenmişlik açısından önemli bir faktör olduğu ve sosyal desteğin noksanlığında öğrencilerin daha fazla tükendiğini ifade etmişler.

2.4.1.7. Kişilik

Kişilik; bireyleri diğer bireylerden ayıran özelliklerin tümünü ifade etmektedir. İnsanın sahip olduğu biyolojik ve psikolojik özelliklerini tanımlayan kişilik, tükenmişlik ölçütünü belirleyen bir başka faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişilik insanın kendisine ait huyları, kabiliyetleri, görünüşü, konuşması, hareketleri ve etrafıyla olan iletişimi kapsayan bir olgudur. Bu sebeple kişilik, bireyi diğer insanlardan farklı kılan değişmeyen farklılıklarıdır (Süren 2015: 5).

İnsanların tükenmişlik yaşama ihtimalleri kişiliklerine bağlı donanımlarını ve sahip oldukları olanakları kullanma becerileriyle doğru orantılıdır. Bu bağlamda çalışanların tükenmişlik seviyelerinin fazla olup olmaması yaşamlarına etki eden durumlara kişisel kontrollerine bağlıdır. Yaptığı işe bağlı ve bu işinde denetiminin olduğunu düşünen ve değişimleri kendini geliştirme anlamında fırsata çevirebilen çalışanlar daha az tükenmişlik yaşama durumundadırlar (Sarıkaya 2007: 3)

Kişilik faktörü tükenmişlikte şüphesiz önemli bir rol oynamaktadır. Bireyin karakteristik yapısı, beklentileri, stres seviyesi, hayata bakış açısı, iş doyumunu, yaşam doyumunu gibi tükenmişlikte belirleyici rol alan etmenleri direkt etkilemektedir. Nitekim Kaşlı ve Seymen (2015) çalışanların kişilik özellikleri bakımından tükenmişlik sendromunu ele almışlardır. Araştırmalarında çalışanların kişilik özellikleri ile duygusal tükenmişlikleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu ifade etmişlerdir.

Bu bağlamda her insanın kişilik özellikleri farklı olacağından dolayı tükenmişlik durumu da insanların kişilik özelliklerine göre de farklılık gösterebilmektedir.

2.4.1.8. Beklentiler

Yapılan iş, çalışılan ortam ve çalışanların beklentileri arasında tükenmişlik ile bağlantı olduğu söylenebilir. Bu bağlamda, genç yaşta çalışanların daha ileri yaşta olan çalışanlara göre tecrübesiz olmalarından kaynaklı olarak daha fazla tükenmişlik durumu yaşayabilirler. Genç yaşta olan çalışanların iş hayatına girdiklerinde beklentileri daha fazla olmaktadır. Zamanla bu çalışanların karşılaştıkları olumsuzluklar sonucunda beklentilerinin gerçekleşmemesi sonucu tükenmişlik durumu gerçekleşmektedir (Çimen 2000: 13).

Her insanın kendince beklentileri vardır. Bu beklentiler insanı motive eden önemli faktörler olabilmektedir. Fakat bu beklentilerin bir kısmı gerçekçi beklentiler ve gerçekçi olmayan beklentilerden oluşabilmektedir. Gerçekçi beklentilerin tükenmişlik sendromu açısından önleyici bir etkisi olduğu bilinmektedir. Nitekim gerçekçi olmayan beklentilerin gerçekleşme imkânının daha zor olması kişinin hayal kırıklığına uğramasına sebep olmaktadır. Bu bağlamda tükenmişlik açısından beklentilerin gerçekleşmemesi tükenmişliğe yol açarken, beklentilerin karşılanması ise tükenmişlik açısından önleyici bir role sahip olduğu söylenebilir (Akdeniz 2017: 476).

2.4.2. Örgütsel Faktörler

Tükenmişlik, çalışma ortamı ve çalışanın etkileşimi sonucunda ortaya çıkan bir durumdur. Yapılan literatür incelemelerinde örgütsel faktörlerin bireysel faktörlere göre

tükenmişlik üzerinde daha etkin rol oynadıkları öne sürülmüştür. Örgütsel faktörler kapsamında; iş yükü, kontrol, adalet ve ödüller faktörlerinin etkili olduğu belirlenmiştir (Maslach vd. 2001: 414).

2.6.2.1. İş Yüğü

Örgütsel tükenmişlik faktörlerinden en sık görüleni aşırı iş yüküdür. Aşırı iş yükü, belli bir zaman diliminde olan bir işi bitirme mecburiyeti, çalışanın işin şartlarına göre yeterli olmaması veya işin özelliklerinin zor olması anlamına gelmektedir. Yeterli olmayan iş yükü de aynı şekilde çalışana stres yaratmaktadır. Fazla iş yükü niceliksel anlamda ve niteliksel anlamda olarak iki şekilde ele alınabilir. Niceliksel iş yükü belirli bir zaman zarfında çok sayıda işi yapma olarak ifade edilmektedir. Niteliksel iş yükü ise belli bir zaman diliminde çok sayıda fazla işi yapmak değil zor olan bir işi bitirmek olarak belirtilmektedir. Zor bir işi yapabilecek özelliklere sahip olmayan bir çalışanın bu işi yapmaya çalışması çalışanda strese sebep olacaktır. Fazla zor işler dışında gereğinden çok basit veya monoton olan işler de çalışan kişiyi olumsuz şekilde etkiler. Bundan dolayı çalışan bir kişi için gereğinden fazla iş yükü veya çok kolay monoton işler de tükenmişlik sebepleri olabilmektedir (Izgar 2008: 28).

2.4.2.2. Kontrol

Kontrol; çalışanın, yaptığı iş üzerinde sahip olduğu "Seçim yapabilme, karar verebilme, sorunları çözme ve sorumluluklarını yapabilme imkânını ifade etmektedir (Budak ve Sürgevil 2005: 97).

İş yerinde çalışanlar üzerinde kontrolü elde tutmak kolay olmayabilir. İşletmeler açısından bu kontrolü sağlayabilmek için bu kontrolü sağlayabilecek yöneticilerle çalışmak gerekmektedir. Yöneticilerin kontrolü sağlamaya yönelik karşılırlarına çıkabilecek her türlü olumsuz durumlara hazırlıklı olarak bunların üstesinden gelmeleri gerekmektedir. Fakat bu durumda yöneticilerin kontrolü sağlamaya yönelik aşırı kontrolü de çalışanlar üzerinde güven kaybı, kendilerini yeterli bulmama gibi durumlara sebep olabilmektedir. Bu da çalışanların tükenmişlik seviyelerini artırabilmektedir. Bu

sebeple çalışanlar ve yöneticiler arasında dengeli bir kontrolün olmasının yanında çalışanların çalışmaları ödüllendirme gibi olumlu geri dönüşlerle takdir edilmelidir. Çalışanların da bazı durumlarda fikirlerinin alınması kendileri ve işyerleri için olumlu geri dönüşler sağlanabilir (Ok 2002: 31).

2.4.2.3. Ödül

Ödül çalışanın işyerine sağladığı faydalara karşılık olarak maddi ve manevi olarak işyeri tarafından takdir edilmesini ifade etmektedir (Budak ve Sürgevil 2005: 97).

Çalışan bireyler yaptıkları olumlu işler ve başarıların sonucunda çalıştıkları işletmeden takdir anlamında kendilerini memnun edecek ödül gibi olumlu beklentiler içinde olurlar. Bu tür ödüllerin verildiğinde çalışanlar üzerinde olumlu etkileri olacağı gibi verilmediğinde de olumsuz etkileri olmaktadır. Yapılan işin çalışanlar tarafından önemsenmesi, kendilerine verilen ödüllere göre şekillenebilmektedir. Bu ödüllerin amirlerin takdirince olması, mesleki gelişimlere rağmen beklentilerin karşılanmaması ve bu durumların zamanla değişeceğine dair çalışanların umutlarının karşılanmayışı çalışanlar üzerinde tükenmişliğe sebep olabilir (Sarıkaya 2007: 22)

Bir başka durum olarak da bir çalışan diğer çalışanlardan daha büyük bir ödül aldığında kendini diğerlerine göre daha üstün durumda görürken, daha küçük bir ödül aldığında da kendini diğer çalışanlardan daha küçük durumda hissedebilmektedir. Bu yüzden işletme yöneticileri çalışanlara verilen ödüllerde adil davranmak zorundadırlar. İşletmede çalışanlara maddi ve manevi yönden destek sağlanmadığı takdirde çalışanların tükenmişlik seviyeleri artabilir (Ganiyusufoğlu 2011: 43).

2.4.2.4. Adalet

Bireyin tükenmişlik durumuna etkili olan faktörlerden biri de adalettir. Adalet en genel anlamda (TDK, 2018) sözcük anlamında da “hak ve hukuka uygunluk” olarak bilinmektedir. Adalet algısı işletmelerde; ücret, ödül, terfi, takdir edilme gibi çalışanları motive edici durumlarla yakından ilişkili bir kavramdır. Bu açıdan adalet kavramı,

Çalışanların işyerinde kendilerine karşı yönetim tarafından adaletli davranılıp davranılmadığının farkında olmaları açısından önem arz etmektedir (Titrek 2009: 552).

Çalışanlar vermiş oldukları emeğin karşılığı olarak almış oldukları ücret, ödül, terfi gibi imkânları yeterli bulmadıklarında işletme yönetimi ile aralarındaki ilişkinin zarar gördüğünü ve adaletsizliğin olduğunu düşünebilir. Adaletsizliğin olduğu bir iş yerinde de çalışanlarda işletmeye ve yaptıkları işe karşı zamanla duyarsızlaşma görülebilir. Bu gibi düşünceler sonucunda çalışanların iş doyum seviyeleri azalmakta ve tükenmişlik seviyelerinde de artış yaşanabilir (şeşen 2010: 71).

Lambert vd. (2010) ceza infaz kurumlarında İnfaz ve Koruma Memurları üzerinde yapmış oldukları araştırmalarında dağıtım adaleti ve süreç adaleti ile tükenmişlik seviyeleri arasında negatif yönde bir ilişkinin olduğunu ifade etmişlerdir. Yeniçeri vd. (2009) alışanlar üzerinde örgütsel adalet ile tükenmişliği inceledikleri araştırmalarında, örgütsel adalet ile çalışanların tükenmişliği arasında negatif yönde bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir.

2.5. Tükenmişlik Modelleri

1974’de Freudenberger tarafından temeli atılan tükenmişlik kavramı üzerine farklı modeller geliştirilmiştir. Bunlardan bazıları aşağıdaki modellerden oluşmaktadır:

- Chernis Modeli
- Edelwich ve Brodsky Modeli
- Perlman ve Hartman Modeli
- Pines Modeli
- Suran ve Sheridan Modeli
- Meier Tükenmişlik Modeli
- Maslach Modeli

2.5.1. Cherniss Modeli

Cherniss için tükenmişlik, genel olarak yapılan işten kaynaklanan stresin nedenlerine uyum sağlayıp bunlarla başa çıkma olarak tanımlamaktadır. Bu modele göre tükenmişliğin asıl kaynağı olarak stres görülmektedir. (Cherniss 1980, s. 140,161).

Bu modele göre tükenmişliğin ortaya çıkması zamana yayılmış bir süreç olmakla beraber sürecin sonunda iş bırakmaya kadar gitmektedir (Saçlı 2011: 11). Süreç içerisinde, iş sorumluluğu, müşteri ile yüz yüze görüşme, netleştirilmemiş amaçlar, işletme içinde olabilecek çatışmalar, kötü iş koşulları, iş doyumu, özel hayatta evlilik doyumu vb. yaşam doyumu, kariyer planları gibi etmenler zamanla tükenmişliğe sebebiyet verdiği belirtilmiştir (Şenel vd. 2013: 5).

Bu modelde tükenmişliğin sebepleriyle birlikte tükenmişliğe karşı oluşan tepkiler ve tükenmişliğe karşı mücadele yöntemleri de ele alınmıştır. Çalışan eldeki talepleri, eldeki kaynak ve kapasiteyi tüketmesiyle aşırı stres durumu yaşamaya başlar. Kişi ilk olarak üzerindeki strese sebep olan faktörleri yok etme yoluna gider. Bazı çalışanlar bu durumda başarılı olup üzerindeki stresten kurtulurken bazı çalışanlar da bu durumdan başarısız sonuç alırlar. Strese sebep olan sebepleri ortadan kaldıramayan çalışan egzersiz, meditasyon tarzında yöntemlerle stresle mücadele etmeye çalışıp rahatlamayı dener. Bu yöntemlerle de rahatlayamayan çalışan duygusal anlamda üzerindeki yükü azaltmak adına yaptığı işinden psikolojik anlamda bağını koparmayı dener. Tüm bu uğraşlar sonucunda içinde bulunduğu durumdan kurtulamayan kişide, motivasyon düşüşü, iş arkadaşlarına, yöneticilerine ve hizmet verdiği kişilere karşı olumsuz davranışlarda bulunma, yapmış olduğu işe yönelik hedeflerinde azalma ve iş doyumsuzluğu gibi olumsuz sonuçlar görülebilmektedir (Demir 2010: 186).

2.5.2. Edelwich ve Brodsky Modeli

Edelwich ve Brodsky modeline göre tükenmişlik; aşırı iş temposu, fazla çalışma süreleri, düşük maaş, takdir edilmeme, bireysel ve şirket amaçlarının örtüşmemesi ve bir takım bürokratik problemler sonucunda ortaya çıkmaktadır (Eğin 2015: 91). Tükenmişliğin birbirini izleyen ve belirlenebilen aşamaların geçilmesi sonucunda

oluşan bir süre zarfında oluştuğu varsayılmakta ve modelin içeriğinde dört evre bulunmaktadır. Bu evreleri Edelwich ve Brodsky (1980) idealist coşku aşaması, durgunlaşma aşaması, engellenme aşaması ve duygusuzlaşma (apati) aşaması olarak ifade etmiştir. Bu aşamalar birbirini izleyen belirlenebilir aşamalardan oluşmuştur.

İdealist Coşku Aşaması: Bu aşama genellikle işe yeni başlayan çalışanlarda görülen coşku ve heves aşaması olarak bilinir. İşe yeni başlayan çalışanlarda genellikle enerji fazlalığı olup beklenti ve umutları da fazla olmaktadır. Çalışan bu aşamada kendini geliştirme isteğiyle eğitimlere, seminerlere katılır ve özveriyle çalışarak işveren veya yöneticilerin gözüne girmeye çalışır. Bu özverili ve istekli çalışmanın karşılığını bulamayan çalışanda hayal kırıklığı yaşanır ve tükenmişliğin durgunluk aşamasına geçiş süreci başlar (Süren 2015: 66).

Durgunlaşma Aşaması: İşe yeni başladığında istekle işini yapan çalışan beklediği övgüyü alamadığında özverili çalışma isteğini kaybederek işine verdiği ilgiyi başka yönlere harcamaya başlar (Tunay 2011: 19).

Engellenme Aşaması: Bu aşamada çalışan kişi işinde gerçekleştirmek istediği hedeflere yönelik sorun ve engellerle karşılaştığını düşünmeye başlar. Beklentilerinin karşılanmaması üzerine çalışan kişide motivasyon, enerji kaybı ve hayal kırıklığı yaşanır. Zamanla işinde vermiş olduğu çabanın yetersiz olduğunu düşünen çalışan işini sürdürüp sürdüremeyeceğini sorgulama süreci yaşar. Bu aşama sonucunda çalışan yaşadığı duruma karşı kendine göre bir savunma göstererek içinde olduğu engellenme durumundan kurtulur veya artık içinde bulunduğu duruma karşı duyarsızlaşacaktır (Sılığ 2003: 14).

Duygusuzlaşma (Apati) Aşaması: Çalışan kişinin işinde sürekli engeller yaşaması üzerine ortaya çıkan bir aşama olup çalışanda bu engellere karşı kendini savunma durumu oluşmaya başlar. Bu aşama çalışan kişinin tükenmişliğe karşı başvurduğu son aşama olarak görülmektedir. Yapılan işte çalışan sorumluluk almaktan kaçınarak, hizmet verdiği kişileri aşağılayıp hor görmeye başlamaktadır. İlgisiz ve sert

görünmeye başlayan bu çalışanlar zaman geçtikçe aile ve çevrelerinde olan kişilerle de sorunlar yaşayabilmektedir (Süren 2015: 66).

2.5.3. Perlman ve Hartman Modeli

Perlman ve Hartman'a göre tükenmişlik; düşük iş performansı, müşterilere karşı duyarsızlık ve zihinsel veya fiziksel tükenme olup kronik duygusal stres sonucu meydana gelmektedir (Yıldız 2012: 40).

Model kapsamında tükenmenin üç boyutu bulunmaktadır. Bunlar fizyolojik boyut fiziksel tükenmeyi temsil eder, duygusal/bilişsel boyut duygusal tükenmeyi temsil eder ve tutum ve duygular üzerine yoğunlaşır, üçüncü boyut ise davranışsal boyut semptomatik davranışlar üzerinde yoğunlaşarak duyarsızlaşma ve düşük iş verimini temsil eden boyuttur (Demir 2010: 187).

2.5.4. Pines Modeli

Bu model kapsamında iş ortamındaki başarısızlıklara odaklanılmış çalışanın sürekli baskı altında olmasından kaynaklı tükenmişlik durumuna yakalandığı üzerinde durulmaktadır. Bu modelde işe yeni başlayan çalışanların yüksek motivasyonla işe başladıkları üzerinde durulmaktadır. Bu çalışanlar yaptıkları işi çok önemseyip topluma faydalı olacakları inancına sahiptirler. Bu çalışanların başarılı olabilmeleri için gerekli ortamın oluşturulması gerekmektedir. Bu ortamların oluşmadığı durumlarda bu çalışanlarında başarısız olmasıyla birlikte tükenmişlik durumu yaşanabilmektedir. İş stresinin fazla olduğu, ödüllendirme ve ücret imkânlarının düşük seviyede olduğu iş ortamında yüksek motivasyonu bulunan çalışanları iş ortamından uzaklaştırmaktadır (Akdeniz 2017: 476).

Motivasyonu yüksek çalışanların, aşırı beklentilere sahip olmaları ve buna bağlı olarak ücret, takdir edilme, görevde yükselme vb. konularda da yüksek beklentilere girmelerine sebebiyet vermektedir. Bu durumda başarısız olma durumunda, çalışanlarda tükenmişliğe neden olabilmektedir. Düşük beklentilere sahip çalışanlarda ise duygusal

baskı, iş koşulları, yabancılaşma, depresyon, yorgunluk görülse de tükenmişlik görülmemekte veya düşük seviyede görülmektedir. Bunun sebebi olarak da bu çalışanların yaptıkları işten ve iş yerinden yüksek beklentilerinin olmaması olarak düşünülmektedir (Saçlı 2011: 15).

2.5.5. Suran ve Sheridan Modeli

Bireysel sebepler ve istekler kapsamında çalışanın çalışma şartlarındaki bozulmaların sonucu tükenmişlik sürecine girildiğini belirten model erken ve yetişkinlik açısından benzer özelliklere sahip bireylerde çatışmaların varlığına karşı tükenmişliğin ortaya çıktığını belirtmektedir (Sılığ 2003: 20). Bu modele göre tükenmişlik dört basamaktan meydana gelmektedir. Bu basamaklardan bahsedecek olursak (Savran 2012: 9):

1. *Basamak; kimlik, rol çatışması:* Kişisel ve mesleki rollerin meydana geldiği bu zamanda psikolojik gelişim kişi için çok önemli bir dönemi temsil etmektedir. Bu dönemde birey için mesleki gelişim çok önem arz etmektedir. Mesleki gelişimini tamamlayamayan bireylerde ilerleyen zamanlarda yaptığı işle ilgili rol çatışması yaşanabilmektedir.
2. *Basamak; yeterlilik, yetersizlik:* Yapılan işte çalışanın kendini yeterli olarak görmesi ve yaptığı işle sosyal hayatını sorunsuz şekilde yürütüp profesyonel kimlik gelişim sürecine kavuştuğunu belirten basamaktır. Bu zaman zarfında çalışan yeteneklerini geliştirme eğilimine girer. Bu şekilde yaptığı işte çok iyi olduğunu düşünmeye başlar ve diğer profesyonellerle karşılaştırır. Bu basamak genellikle yirmili yaşlardaki çalışanlarda görülmektedir. Bu çalışanlar yüksek beklentilere kapıldığından tükenmişlik açısından diğer çalışanlardan daha fazla risk grubu içindedir.
3. *Basamak; verimlilik, durgunluk:* Bu basamakta, profesyonelleşen çalışanın sistemden özgür duruma gelerek mesleki sürecini yaşamaya başladığı dönemi ifade etmektedir. Çalışanın içinde bulunduğu bu dönem genellikle otuz ve kırk yaş arasını kapsayan zaman diliminde yaşanır. Bu dönemde çalışan yeteneklerini doğru şekilde kullanmaya başlar ve bir ev satın alabilmek, evlilik, çocuk sahibi olabilmek gibi önemli kararlar alır. Tüm bu olumlu

gelişmelere karşı çalışan kendine özgü bir tarzı benimsemesinden dolayı kendini amaçsız ve hedefsiz hissetmeye başlar. İşindeki tecrübe ve bilgilerini kullanamayan çalışan önceki olumlu gelişmelerin de gereksiz olduğunu düşünmeye başlar. Bu ruh haline kapılan çalışan, içinde bulunduğu durumdan çıkamayıp diğer çalışanlara göre tükenmişlik durumuna kapılma olasılığı da artmaktadır.

4. *Basamak; yeniden oluşturma süreci, hayal kırıklığı yaşama:* Bu basamakta çalışan birey otuz yaşının sonlarından, kırk yaşının ortaları ve sonlarına doğru, iş hayatında kendisini bulunmuş olduğu duruma getiren seçimlerini gözden geçirdiği bir dönemi yaşamaktadır. İşinden tat alamayan çalışan hayatında da kendini yorgun ve stresli hissetmeye başlar. Bu dönemde çalışan profesyonel ve kişisel anlamda olmak istediği kişilik için yeni yollar deneme eğilimine girer. Bu durumda da başarısız olan çalışan işinden de tamamen uzaklaşarak hayal kırıklığına kapılıp tükenmişlik sürecini yaşamaktan kurtulamaz.

2.5.6. Meier Tükenmişlik Modeli

Meirer tarafından Bandura (1977)'nin öz yeterlilik modelini temeline alıp geliştirmiş olduğu bir modeldir. Bu model kapsamında çalışan yaptığı işin karşılığında kendisi tarafından makul görülen bir neden bulamadığı takdirde oluşan, başka bir deyişle düşük ödüllendirme veya yüksek cezalandırma korkusundan kaynaklanan bir tükenmişlik durumunun olduğu model olarak tanımlanmaktadır (Altay ve Akgül 2010: 91).

Meier tükenmişlik modeli; pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterli olma beklentileri ve bağlamsal işleme sürecinden oluşmak üzere dört aşaması bulunmaktadır (Şanlı 2006: 16).

1. *Pekiştirme Beklentileri:* Yapılan bir iş ile ilgili olarak çalışanın gizli ve açık olan hedeflerini karşılayıp karşılamadığı ile ilgili beklenti türüdür. Örnek olarak da bazı öğretmenler soru sorduklarında daha fazla soru soran öğrencilere cevap verme imkânı verirken bazı öğretmenler ise daha sessiz öğrencilerine cevap verme imkânı tanımaktadırlar.

2. *Sonuç Beklentileri:* Bir iş yapıldığında, yapılan işin karşılığı olarak bir sonucun alındığı beklenti türüdür. Bu beklenti türünde yapılan iş karşılığında alınan sonuç için hangi davranışa ihtiyaç olduğu önemlidir. Örnek olarak, öğrencisi üniversite sınavını kazanamamasını dersi iyi anlatmadığından kaynaklandığını düşünen öğretmenin tükenmişlik durumu yaşayabilir.
3. *Yeterli Olma Beklentileri:* Bu beklenti, kişinin yapılan işte güzel sonuç alabilmesi için gereken hal ve hareketleri sergileyebilme başarısını ifade etmektedir. Burada önemli olan işi bilip yapabilme sürecidir. Yeterli olma beklentisinde ise öğrencisi üniversite sınavını kazanamayan öğretmenin kendisini ders anlatmada yeterli görmeyip tükenmişlik durumu yaşaması örnek gösterilebilir.
4. *Bağlamsal İşleme Süreci:* Bağlamsal işleme sürecinin genel olarak tükenmişlik sürecinin en geniş bölümünü oluşturduğu görülmektedir. Bu süreç incelendiği zaman kişinin beklentilerinin nasıl oluşup nasıl devam ettiği ve bunun nasıl değiştirildiğiyle ilgili bilgiler yer almaktadır. İşletmenin genel yapısı, sosyal gruplar, öğrenme türü ve kişisel inançlar bu durum için örnek oluşturabilir.

2.5.7. Maslach Modeli

Bu model, tükenmişlik sendromu konusunda önde gelen modeller arasında kabul edilmektedir (Sinat 2007: 13). Bu bağlamda, Ardiç ve Polatçı (2008) Maslach modeli açısından tükenmişliğin üç ana unsurdan oluştuğunu belirtmektedir. Bu unsurlar, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ile kişisel başarıdır. İlk olarak duygusal tükenme belirtileri akabinde duyarsızlaşma ve bunun sonucu kişisel başarının düşüşü gözlemlenmektedir (Bkz. Şekil 3). Maslach modeline göre tükenmişlik; duygusal çöküntü, kişisel yeterliliğin azalması ile özel bir tip ile belirlenen kişisel stres sendromu olarak açıklanmaktadır (Cordes ve Dougherty 1993: 625).

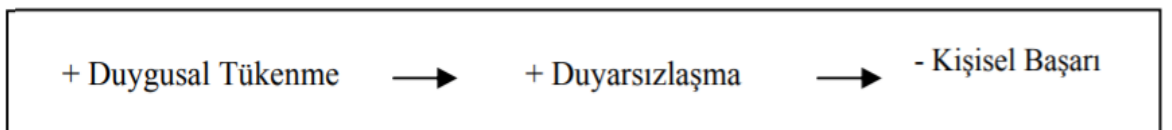
Duygusal Tükenme: Duygusal tükenme tükenmişliğin başlangıcı ve en önemli aşamasını oluşturmaktadır. Aşırı iş yükünün sonucunda çalışan bireyin fiziksel ve ruhsal açıdan enerjisinin yok olmasına bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Birey ruhsal ve fiziksel açıdan enerjisinin azalması ile yorgunluk, yaşam isteğinin azalması, engellerle savaşma

gibi hislere kapılır. Duygusal tükenme daha çok bire bir iletişim halinde olan çalışanlar üzerinde yaşanan bir durumdur. Bu durum sonucunda hem çalışanda hem de çalıştığı işyerinde verim düşüklüğü yaşanmaktadır. Duygusal tükenme, tükenmişliğin ilk aşaması fakat en önemli aşaması olarak görülmektedir (Songül 1997: 78).

Duyarsızlaşma: Bu durumu yaşayan kişi çevresindeki insanlara karşı sert ve ilgisiz davranır. Bu davranışlar daha çok yapılan işe ve hizmet sunulan kişilere karşı oluşmaktadır. Bu davranışlar sonucunda tükenmenin ikinci basamağı olan duyarsızlaşmayı oluşturmaktadır. Bu durumu yaşayan kişi kendisini aciz ve güçsüz hissederek sorun çözmekte kendini yetersiz olarak görmeye başlar.

Kişisel Başarı Hissinde Azalma: Duyarsızlaşma durumunu yaşayan çalışan daha önce başka kişilerde gördüğü olumsuz durumları artık kendi üzerinde görüp düşünmeye başlar. Duyarsızlaşma durumundan sonra çalışan kendini artık mesleki olarak yetersiz görmeye ve iş performansında düşüş yaşamaya başlar. Bu da çalışanın kendine olan saygısının ve kişisel başarı isteğinin azalmasına hatta depresyona girmesine sebep olabilmektedir. Kendi sorunlarını çözemeyecek duruma gelen çalışan uzman kişilere başvurmayı deneyebilir veya iş değişikliğine gidebilir (Gündüz 2005: 153).

Sonuç olarak tükenmişlik sendromu ilk olarak çalışan bireyin duygusal kaynaklarının tükendiğini düşünmesi ile oluşmakta yaşanan bu durum sonucunda da çalışanın duygusal anlamda tükenme durumu ile tamamlanmaktadır. Bunun sonucunda da bu durumdaki çalışan çevresindeki insanlardan uzaklaşarak duyarsızlaşma sürecini yaşamaya başlar. Son olarak da çalışan kişi yaşamış olduğu bu durumu fark ederek işyerine ve çevresine karşı kendini faydasız biri olarak görmeye başlayıp zayıf ve aciz bir birey gibi davranmaya devam eder. Yaşanan bu durum ile kişisel başarıda kademeli bir düşüş yaşanarak çalışan bireyde öfke, umursamazlık, stres, huzursuzluk hissi sonucunda tükenmişlik durumu ortaya çıkmaktadır (Dikmetaş 2011: 134).



Kaynak: (Ardıç ve Polatçı 2008:71).

Şekil 2.1: Maslach'ın Tükenmişlik Modeli

Modelin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı şeması kapsamında; yapılan işte strese karşı çalışanın verdiği duygusal tepki ile tükenmişlik süreci başlar (duygusal tükenme). Daha sonra duygusal tükenmeye karşı çare bulma stratejisi ile (duyarsızlaşma) sürecine girer ve bu süreçte kişinin iş performansında düşüş yaşanır ve (kişisel başarı) açısından negatif yönde bir etkiye sebebiyet verir (Şekil 2.1).

2.6. Tükenmişlik Belirtileri

Tükenmişliğin belirtileri; fiziksel yönden belirtiler, duygusal yönden belirtiler ve davranışsal yönden belirtiler olmak üzere genel anlamda üç şekilde incelenmektedir.

2.6.1. Fiziksel Belirtiler

Fiziksel bağlamda kişide görülebilecek tükenmişlik belirtileri şu şekilde kendini gösterebilir (Balcıoğlu vd. 2008:101):

- Yorgunluk ve bitkinlik hissi
- Enerji kaybı
- Uykusuzluk ve uyuşukluk
- Sürekli baş ağrıları
- Solunum güçlüğü
- Mide ve bağırsak sistemi sorunları
- Kilo kaybı veya artışı
- Sürekli görülen soğuk algınlıkları ve gripler.

2.6.2. Duygusal Belirtiler

Duygusal olarak tükenmiş olan çalışanlar problemlerini çözmek için güçsüz ve aşırı duygusal yükünü hafifletmek için herhangi bir kaçış yöntemini kullanmaktan kendilerini alıkoymaktadırlar. Bu çalışanlar insanlarla olan ilişkilerde veya bir işi yapmak için gerekli olan zamanı en aza indirerek başkaları ile bir türlü duygusal bağ oluşturmamaktadırlar. Çevresinde olup bitenlere karşı aşırı soğuk, kayıtsız ve hatta insanlık dışı davranışlar sergileyerek tükenmişliğin bir önceki safhası olan

duyarsızlaştırma başlamaktadır. Bu giderek artan olumsuz tepkiler çeşitli şekillerde ortaya çıkmaktadır. Bu durumda olan çalışanlar rahatsız edici ve kaba olup, işlerinde de başarısız olabilir veya başkalarına gerekli yardım ve isteklerde duyarsız kalabilmektedirler. (Dursun 2000: 14-15).

Duygusal bağlamda kişide görülebilecek tükenmişlik belirtileri şu şekilde kendini gösterebilir (Balcıoğlu vd. 2008:101) :

- Kayıtsızlık, ilgisizlik
- Neşesizlik
- Kaygı, huzursuz olma hissi
- Kişilik saygısında azalma hissi
- Umutsuz olma ve boşlukta olma hissi
- Eleştirilere karşı aşırı hassas olma
- Karar verme durumunda zayıflık
- Zekâ fonksiyonlarında düşüş yaşanması

2.6.3. Davranışsal Belirtiler

Davranışsal bağlamda kişide görülebilecek tükenmişlik belirtileri ise şu şekilde kendini gösterebilir (Balcıoğlu vd. 2008: 101) :

- Kişiler arası çatışmalar
- İşe gitmek istememe, işten nefret etme
- İşten izinsiz ve işten erken ayrılmalar
- İlaç, sigara, alkol gibi zararlı maddelerin kullanımının artması
- İstifa etme eğiliminde bulunma
- Hizmet verilen insanlara karşı değer vermeme davranışlarında bulunma
- Çalışılan işletmeye karşı ilgisizlik
- Alınan olma ve takdir edilmediği düşüncesine kapılma
- Unutkanlık ve birtakım işleri erteleme
- Kişinin kendine olan saygısının azalması
- Çabuk sinirlenme

2.7. Tükenmişlikle Mücadele Yöntemleri

Tükenmişliğe maruz kalan birey hem kendini hem de çevresini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu sebeple araştırma kapsamında tükenmişliğe neden olan faktörleri bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olarak iki şekilde incelenmiştir. Bu bağlamda mücadele yöntemleri de aynı şekilde bireysel mücadele yöntemleri ve örgütsel mücadele yöntemleri başlıklar altında sıralanabilir (Girgin 1995: 27).

2.7.1. Bireysel Mücadele Yöntemleri

Tükenmişliği önlemek için bireyin kendisine de bazı görevler düşmektedir. Bireysel anlamda kişi ilk olarak tükenmişliğin ne olduğunu bilmelidir. Tükenmişliğe neden olan durumların farkına vardığında yaşamış olduğu bu durumu düzeltmek için çözüm yollarını denemelidir. Kişi yaptığı işle ilgili kendine gerçekçi hedef ve bu hedefleri doğrultusunda beklentilere girmelidir. Bir işe başlamadan önce yapacağı işin zorluğunu, riskini ve dezavantajlarını farkına varırsa, ileride karşısına çıkabilecek sorunları önceden görüp bu sorunlara tedbir alma imkânı olacaktır. Bu sebeplerden dolayı kişi çalışacağı işe başlamadan önce ileride yaşanabilecek olumsuz durumların da üstesinden gelmek için çalışacağı işyeri ve pozisyonla ilgili araştırma yapmalıdır (Arı ve Bal 2008: 142).

Tükenmişliği önlemede insanların sorumluluğu çok fazladır. Hayal kırıklığına uğramış olan bireyler beklentilerini ve hedeflerini yerine getirilmesinde yardıma ihtiyaç duymaktadırlar. Yöneticilerin ve çalışanların hedeflerine ulaşmaları için desteklenmesi gerekmektedir. Çalışan bireyin çalışma yaşamının aksamaması ve bitmesi ile özel hayattaki kabiliyeti arasında önemli bir ilişki vardır. Özel hayatında başarılı olan bir çalışan iş yaşamında da yaşanan olumsuzlukların üstesinden daha kolay gelebilmektedir. Kendisini ispatlayan birey, duygularını tartıp, kendi tecrübelerini öğrenip ve duygularını paylaşmalıdır. Bireysel mücadele kapsamına tükenmişlik sendromuna karşı alınabilecek önlemleri aşağıdaki gibi maddeler halinde sıralanabilir (Oruç 2007):

- Gerçekçi hedef ve beklentiler belirlenmelidir.
- İnsanlarla pozitif ilişkiler geliştirilmelidir.
- Zaman iyi değerlendirilmelidir.

- Egzersizler yapılıp, sağlığa dikkat edilmelidir.
- Girişimcilik becerileri ortaya çıkarılmalıdır.
- Kişi kendini iyi tanımalıdır.
- Aile desteği sağlanmalıdır.
- Bireysel hedeflere önem verilmelidir.
- Olumlu bir çalışma perspektifi geliştirilmelidir.
- Beceri gelişiminin kendiliğinden tanınması sağlanmalıdır.
- Tatil yapmak ve dinlenmek için zaman ayrılmalıdır.
- Olası bir iş değişikliği veya işe ara verilmelidir.

2.7.2. Örgütsel Mücadele Yöntemleri

Tükenmişliğin önlenmesinde işletme yöneticilerinin, çalışanların görev tanımlarını anlaşılır ve net bir şekilde olması belirtmelidir. Çalışanların görevlerinin bilincinde olması adına uyum programlarına katılmaları, işleriyle ilgili gerekli eğitimleri almaları sağlanmalıdır. İş yerinin bölümlerinin özelliklerine uygun personel planlaması yapılmalı, düzenli olarak ekip içi toplantılarla personelin öneri ve şikâyetleri dikkate alınarak bunlara yönelik çözüm mekanizmaları oluşturulmalıdır. İş yerinde herhangi bir sorun ortaya çıktığı anda anında müdahale edilip, yöneticilerin çalışanlarını destekledikleri, sorun anında kendilerinden yardım isteyecekleri ortam oluşturulmalıdır. Çalışanların ihtiyaç duyduğu eğitim olanakları sağlanarak çalışanların ödül fırsatlarının artırılması ve kişisel ihtiyaçlarını karşılanmasına önem verilerek bu ihtiyaçların kolaylaştırılması ve çalışanların alınan kararlara katılımı sağlanmalıdır. İş yerinde hoşgörü, anlayışlı, çalışanlara eşit şekilde yaklaşan, çalışanlarını dinleyen ve onlara değer veren yönetim anlayışının bulunması tükenmişliğin durumunun ortaya çıkmamasında çıksa da müdahale son derece önem arz etmektedir. Tükenmişliğin önlenmesinde devlet yönetimi seviyesinde de; demokratik, sorumluluk ve yetki paylaşımını benimseyen yönetim anlayışı sağlanmalı, sistemde ödül imkânları artırılıp, fazla çalışma saatleri düzenlenip verilmeyen fazla çalışma ücretlerinin verilmesi sağlanmalıdır. Bunların yanında çalışanlar için sosyal imkânların ve tatil imkânlarının artırılarak çalışanların sorunlarının giderilmesi için de çalışmalar yapılmalıdır. Örgütsel

mücadele kapsamına tükenmişlik sendromuna karşı alınabilecek önlemleri aşağıdaki gibi maddeler halinde sıralanabilir (Kaçmaz 2005: 31);

- İş dönüşümü için yeterli personel sağlanmalıdır.
- Deneyimli personel, uyum sürecinde yeni personel kullanılmalıdır.
- Yeni çalışanlar için uyumluluk eğitimi verilmelidir.
- Çalışanların kişilik özellikleri dikkate alınmalıdır.
- Çalışanlara yükselme fırsatı sağlanmalıdır.
- Çalışanlarla iletişim için uygun bir ortam yaratılmalıdır.
- Kişiler arası iletişim çatışmalarından kaçınılmalıdır.
- İş yerinde, işi durduracak sebepler yok edilmelidir.
- Çalışan kişilere sosyal açıdan yardım yapılmalıdır.
- İşe katılımlar artırılmalıdır.
- Eğitim seminerleri düzenlenmelidir.

2.8. İş Doyumu ve Tükenmişlik İle İlgili Yapılmış Araştırmalar

İş doyumu ve tükenmişlik ile ilgili, yurt içinde ve yurt dışında farklı değişkenler ve farklı meslekler temel alınarak literatürde birçok araştırma yer almaktadır. Fakat bu araştırmalar çerçevesinde ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişliğini ele alan araştırma sayısı Türkiye’de neredeyse hiç yok denecek kadar azdır. Yurt içinde ve yurt dışında yapılan araştırmaların farklı meslek gruplarını konu aldığı görülmektedir.

İlgün (2010) infaz ve koruma memurlarının bazı değişkenlere göre incelemiş olduğu araştırma sonucunda, infaz koruma memurlarının iş doyumu seviyeleri ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Yine benzer bir araştırmada Aktaş (2009) ceza infaz kurumlarının güvenlik ve gözetim servisinde çalışan personelin iş doyum seviyelerini incelemiştir. Araştırma sonucunda, 30-32 yaş aralığındaki çalışanların ücretten sağladıkları iş doyumlarının diğer gruplara göre daha fazla olduğu, çalışma süresi arttıkça yükselme imkânlarından sağlanan iş doyum

seviyesinin azaldığı, idari birimlerde çalışanlarının çalışma şartlarından sağladıkları iş doyumunu seviyelerinin diğer gruplara göre daha fazla olduğu, tespit edilmiştir.

Yurt dışında ise, Lovrich vd. (1997) cezaevinde yapmış oldukları araştırmada, bayan infaz koruma memurlarının erkeklere göre daha fazla stres yaşadıklarını fakat iş doyumunu seviyeleri arasında erkeklerle farklılık olmadığını belirtmişlerdir. Whitehead ve Lindquist (1986) Amerika’da bazı cezaevlerinde çalışan infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik ile iş doyumunu seviyelerini inceledikleri araştırmalarında tükenmişliğin yüksek olduğu ve bunun sebebi olarak da mahkûmlarla çalışmaktan çok yöneticilerin uygulamalarından kaynaklandığını ifade etmişlerdir. Jurik vd. (1986) aynı şekilde cezaevlerinde çalışanların iş doyumlarını inceledikleri araştırma sonucunda, diğer mesleki değişkenlerin iş doyum seviyesiyle farklılık göstermediğini fakat eğitim seviyesinin arttıkça iş doyumunu seviyesinin azaldığını ifade etmişlerdir. Dignam vd. (1986) infaz ve koruma memurlarının tükenmişliğiyle ilgili yaptıkları araştırma sonucunda ise sosyal destek çalışmalarının tükenmişliği iyileştirmede yardımcı faktörlerden olduğunu, rollerinin belirgin olmayışı, iş yükünün fazla olması ve mahkûmlarla yüz yüze çalışmalarında tükenmişliğin belirleyici faktör olduğunu belirtmişlerdir.

Hurşitoğlu (2017) araştırma görevlisi olan doktorları konu aldığı araştırma sonucunda, duygusal tükenmişliğin haftalık çalışma saatleri arasında düşük orta kuvvette anlamlı ilişki, duygusal tükenmişliğin aylık nöbet sayısı çok olanlarda anlamlı farklılık olduğunu, duygusal tükenmişliğin çalışılan bölümün istenmeyerek çalışılması arasında anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır. Araştırma görevlisi doktorlarda yaş, cinsiyet, psikiyatrik ilaç kullanımı ve çalıştıkları sürelerin tükenmişliğin alt boyutları ile anlamlı farklılık olduğunu belirtmiştir. Pala ve Kolayış (2016) yapmış oldukları araştırmada, öğretmenleri konu aldığı sonucunda iş doyumunu ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Atakan (2009) jandarma çalışanlarının tükenmişliği ve iş doyumlarını incelemiş olduğu araştırma sonucunda, gruplar olarak ve genel anlamda araştırmaya konu olan jandarma personelinin tükenmişlik puan ortalamalarının yüksek, iş doyum seviyelerinin ise düşük olduğunu tespit etmiştir. Gençler (2002) öğretmenlerin iş doyumunu ile mesleki tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkiyi

incelediği araştırmada, öğretmenlerin iş doyumunu gerçekleşme seviyesi ile mesleki tükenmişlik seviyeleri arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.



III. BÖLÜM

3. CEZA İNFAZ KURUMLARI VE ÇALIŞANLARI

3.1. Ceza İnfaz Kurumları

Ceza infaz kurumu kavramı karşılık olarak birçok isimle kullanılmaktadır. Bu kavramlardan bazıları; zindan, dam, delik, kodes, mahpushane, hapishane ve cezaevi gibi farklı isimlerdir (TDK 2018).

Ceza infaz kurumları türlerine göre de hüküm evi, tutukevi, kapalı ceza infaz kurumları, açık ceza infaz kurumları, kadın ceza infaz kurumları, çocuk kapalı ceza infaz kurumları, çocuk eğitimevleri olarak türlere ayrılmaktadır. Ceza infaz kurumları, kanun hükümlerine göre mahkemelerce yargılanmış veya yargılanma süreci devam etmekte olan hükümlü ve tutukluların barındırılıp, ıslah edilmesini ve yeniden topluma kazandırılmasını sağlayan yerlerdir. Bir kurumun cezaevi olarak nitelendirilmesi için; fiziki unsur, personel unsuru, hükümlü ve tutuklu unsuru ve infaz hizmetleri unsurlarının bulunması gerekmektedir (Demirbaş 2008: 332).

Kapalı ceza infaz kurumları, iç ve dış güvenlik görevlileri bulunan, firara karşı teknik, mekanik, elektronik veya fiziki engellerle donatılmış, oda ve koridor kapıları kapalı tutulan, ancak mevzuatın belirttiği durumlarda aynı oda dışındaki hükümlüler arasında ve dış çevre ile temasın olabildiği, yeterli derecede güvenlik tedbirleri alınmış ve hükümlü ve tutukluların ihtiyaçlarına göre bireysel, grup hâlinde veya toplu olarak iyileştirme yöntemlerinin uygulandığı kurumlardır (5275 Sayılı Kanun Madde 8).

Açık ceza infaz kurumları, hükümlülerin iyileştirilmelerinde, çalıştırılmaları ve meslek edindirilmelerine öncelik verilen, firara karşı herhangi bir güvenlik tedbirleri ve

dış güvenlik görevlisi bulunmayan, güvenlik bakımından kurum görevlilerinin gözetim ve denetimine tabi kurumlardır (5275 Sayılı Kanun Mad. 14).

3.2. Ceza İnfaz Kurumu Çalışanları

Ceza infaz kurumlarında kurum müdürü, ikinci müdür, idare memuru, sayman ile yeterli sayıda doktor, diş hekimi, psikolog, sosyal hizmet uzmanı, öğretmen, kâtip, sağlık memuru, infaz ve koruma başmemuru, teknisyen, infaz ve koruma memuru, odacı, çamaşırcı, kaloriferci, aşçı, şoför ve hizmetli görev yapmaktadır (Tüzük Madde 18). Ceza infaz kurumu çalışanlarının atama işlemleri doğrudan Adalet Bakanlığı tarafından veya bağlı bulunduğu ilin Cumhuriyet Başsavcılığı'nın Adalet Komisyonu'na yapılmaktadır. Kadrosu bakanlığın bünyesinde olarak kurum müdürü, ikinci müdür, idare memuru, sayman, doktor, diş hekimi, sosyal hizmet uzmanı, öğretmenlerden oluşmaktadır. Aynı zamanda bu çalışanların bir kısmı ceza infaz kurumu yönetimini oluşturmaktadır. Kadrosu bağlı bulunduğu ilin komisyonuna bağlı olan personelleri de infaz ve koruma başmemuru, infaz ve koruma memuru, sağlık memuru kâtip, teknisyen, odacı, çamaşırcı, kaloriferci, aşçı, şoför ve hizmetlilerden oluşmaktadır.

Kurum müdürü görevlerinden bazıları ceza infaz kurumu personeli üzerinde mevzuatın öngördüğü şekilde gözetim ve denetim hakkını kullanarak, personele verilen yazılı ve sözlü emirlerin yerine getirilip getirilmediğini denetlemek, mevzuat çerçevesinde kurumun genel idari işlerini yürütmektir (Tüzük Mad. 19).

Ceza infaz kurumlarının güvenlik ve gözetiminden infaz koruma başmemurları ve infaz koruma memurları sorumludur. İnfaz ve koruma başmemuru, kurumdaki güvenlik, düzen ve disiplinin sağlanması için infaz ve koruma memurlarının sevk ve idaresinden sorumlu olup, bu hizmetlerin yerine getirilmesi sırasında kurum müdürü, ikinci müdür veya bu amirlerin bulunmadığı kurumlarda idare memurunun vermiş olduğu emirlerin yerine getirilmesini ve uygulanmasını sağlar. İnfaz ve koruma memuru, kurumun güvenlik, düzen ve disiplininin sağlanması, hükümlülerin kurum içindeki hareketlerinin takip ve kontrolü ile gözetimi ve kurumun temiz tutulması ile

hükümlülerin iç yönetmeliklere uygun surette hareket etmelerini sağlamakla görevli olup, müdür ve ikinci müdür veya bunların bulunmadığı yerlerde idare memuru ile infaz ve koruma başmemuru tarafından verilen görevleri yapar (Tüzük Madde 22).



IV. BÖLÜM

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE METODOLOJİSİ

4.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Bu araştırmanın amacı ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik seviyelerini belirleyerek bu iki değişken arasında bir ilişkinin olup olmadığını belirlemektir. Ayrıca çalışanların iş doyumu ve tükenmişlik seviyelerinin çeşitli demografik değişkenlere göre (cinsiyet değişkeni, yaş değişkeni, medeni durum değişkeni, eğitim durumu değişkeni, çalışma süresi değişkeni ve statü değişkeni) farklılık gösterip göstermediğini ortaya koyabilmektir.

Araştırmada nicel araştırma modeli kullanılmıştır. İlk olarak iş doyumu ve tükenmişlik ile gerekli literatür taraması yapılmıştır. Literatür incelemesine dayanarak, birincil veri toplamada kullanılan anket içerisinde yer alacak ölçekler belirlenmiştir. İş doyumu, tükenmişlik ile tükenmişliğin alt boyutları demografik değişkenlere göre analiz edilip yorumlanmıştır. Tükenmişliğin alt boyutları ise duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlıktır.

Araştırma anketlerine katılan personelin ölçek sorularını cevaplama sürecini kolaylaştırmak için yüz yüze görüşülüp ölçekler hakkında gerekli bilgilendirme yapılmış olup, süre yeterli tutularak ölçek ifadelerinin cevaplanması sağlanmıştır. Araştırmanın anket çalışması 05.12.2016 - 24.02.2017 tarihleri arasında alınan Adalet Bakanlığı Ceza Tevkif Evleri'nden alınan resmi izinle gerçekleştirilmiştir.

4.2. Araştırmanın Önemi

Bu araştırma Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumu çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişliğini bazı demografik değişkenlere göre ölçmesi bakımından literatüre kazandırılmıştır. Diğer yandan ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumlarını artıracak, tükenmişlik seviyelerinin azaltacak tedbirler önermek suretiyle ceza infaz kurumu çalışanlarına katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Yaptığımız araştırmanın evrenini, Bolu ilinde bulunan Ceza İnfaz Kurumları çalışanları kapsamaktadır. Araştırmanın örneklemini ise Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumu çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada toplam 220 personelle birebir görüşülüp anketlerin içeriği anlatılıp, onam formu imzalatılarak anketlerin içeriğini oluşturan soruların tek tek cevaplayıp doldurmaları sağlanmıştır. Analize uygun olarak 200 anket değerlendirmeye alınmıştır.

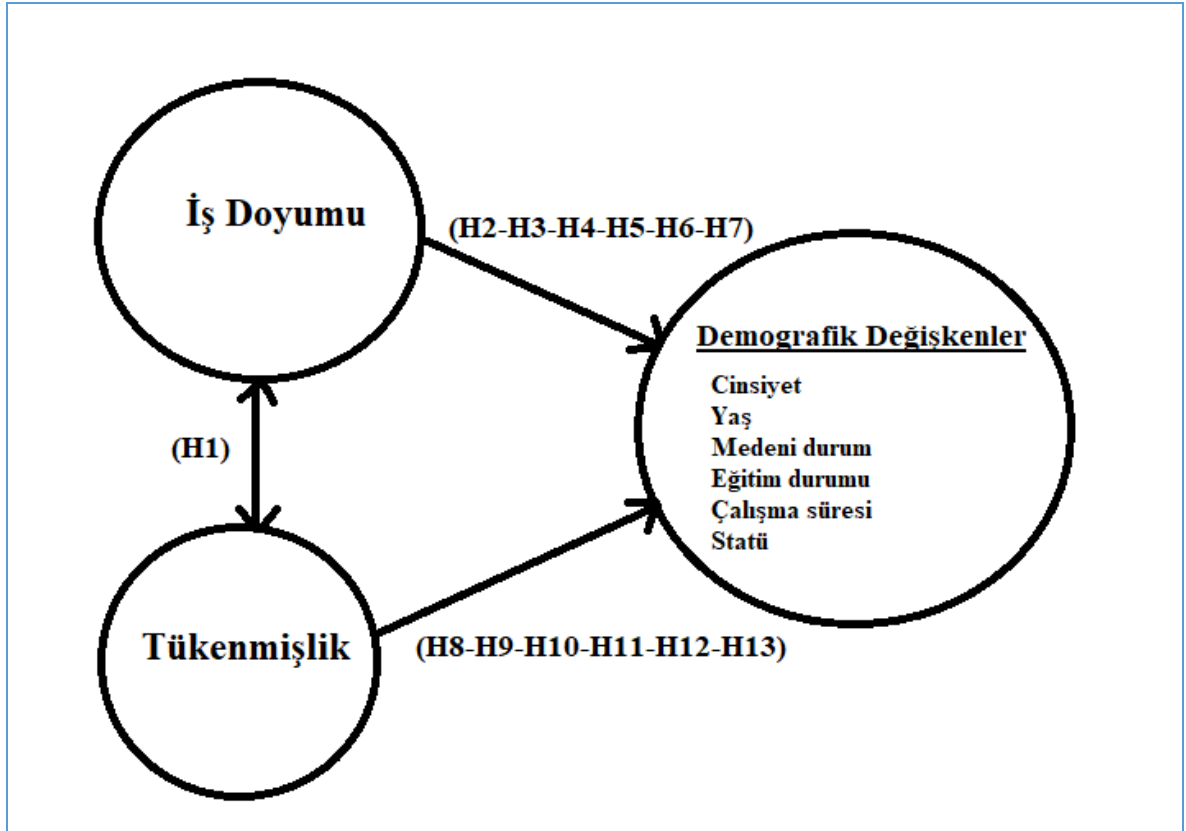
4.4 Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın konu seçimi yapıldıktan sonra uygun ve rahat bir araştırma gerçekleştirebilmek için resmi izin alma süreci başlamıştır. İzin alma süreci resmi kanallar yoluyla bürokratik ve uzun işlemlerden oluşmuştur. Bu süreçte ilk olarak Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumu'nda anket uygulaması yapılması için Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumuna dilekçe ile başvurulmuştur. Anket uygulamasının yapılabilmesi için konu Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumu'nun 09.11.2016 tarih ve B.M. 2016/2-9493 sayılı yazısı ile Bolu Cumhuriyet Başsavcılığına Ceza ve Tevkifleri Genel Müdürlüğü'ne iletilmiş, Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifleri Genel Müdürlüğü'nün 18.11.2016 tarih ve 57292265-204.06.03-E.1961/131747 sayılı yazısı ile anket yapılması uygun görülmüştür. Araştırmanın anket çalışması 05.12.2016-24.02.2017 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Ceza İnfaz Kurumlarında araştırma yapmanın Adalet Bakanlığından gerekli resmi izinlerle olmasından dolayı araştırmanın ölçekleri sadece Bolu ilinde bulunan Bolu T Tipi Kapalı ve Açık Ceza İnfaz Kurumu çalışanları ile sınırlıdır.

4.5. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amacına göre aşağıdaki hipotezler ve hipotez modeli oluşturulmuştur.



Şekil 3.1: Oluşturulan Hipotez Modeli

H1: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve duygusal tükenmişlik seviyelerin arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve duyarsızlık seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve kişisel başarı seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H3: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H4: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H5: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H6: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H7: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri bulunduğu statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H8: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H8a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H8b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H8c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H9: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H9a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H9b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H9c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H10: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H10a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H10b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H10c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H11: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H11a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H11b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H11c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H12: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H12a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H12b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H12c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H13: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri bulunduğu statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H13a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri bulunduğu statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H13b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri bulunduğu statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H13c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri bulunduğu statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

4.6. Veri Toplama Araçları

Araştırmada birincil veri toplama kaynağı olarak anket kullanılmıştır. Anketler üç farklı formdan elde edilmiştir. Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumu çalışanlarının kişisel ve mesleki bilgilerini içeren “Demografik Soru Ölçeği”, “Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)” ile “Minnesota İş Doyumu Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek izinleri Ek 4’te yer almaktadır.

4.6.1. Demografik Soru Ölçeği

Kişisel bilgi formunda katılımcıların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim durumu, unvanı (bulunduğu statü) ve görev yılı (kıdem) ile ilgili maddeler yer almaktadır (Bkz. Ek 1).

4.6.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişliğini ölçmek için 1981 yılında Maslach ve Jackson tarafından geliştirilip Ergin (1992) tarafından Türkçe’ye çevrilen Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden yararlanılmıştır. Araştırmada ölçeğin kullanılması için Polatçı (2007) akademik personelin tükenmişliğini incelediği araştırmasında kullandığı ölçekten gerekli izin alınarak kullanılmıştır. Toplam 22 ifadeden oluşan bu ölçek, tükenmişliği; (DT) (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (D) (depersonalization) ve kişisel başarı (KB) (personal accomplishment) ile üç farklı alt boyut ile ölçmektedir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nde yer alan ifadelerin alt boyutlarına göre dağılımlarına bakıldığında; 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20. ifadeler duygusal tükenme alt boyutunu, 5, 10, 11, 15 ve 22. ifadeler duyarsızlaşma alt boyutunu, 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21. ifadeler ise kişisel başarı alt boyutunu oluşturmaktadır.

Ölçekte yer alan kişisel başarı ifadeleri diğerlerinin tersine olumlu ifadelerdir ve bunlardan alınan yüksek puan yüksek kişisel başarıyı ifade etmekte, diğer yandan tükenmişliğin düşük düzeyde olduğunu belirtmektedir. Bu bağlamda duygusal

tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puanlar ile kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan yüksek düzeyde tükenmişliği nitelendirmektedir.

Ölçek sorularında 5’li likert ölçeği kullanılmıştır. Anket sorularını cevaplayan katılımcıların anketlerde belirtilen ifadelere ne seviyede katılım sağladıklarını belirlemek için; (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) ne katılmıyorum ne katılıyorum, (4) katılıyorum, (5) kesinlikle katılıyorum seçeneklerinden birini işaretlemeleri istenmiştir

Bu araştırmada, alt ölçeklerin birbirleriyle karşılaştırılabilmesi için, toplam iş doyumunu, toplam tükenmişlik puanlarının aritmetik ortalamaları hesaplanmış ve analizler aritmetik ortalamalara göre yapılmıştır. İlk olarak her bir bireyin ölçekten aldığı puan, ölçekteki madde sayısına bölünmüştür. Daha sonra her birey için elde edilen bu ortalamalar toplanarak birey sayısına bölünmüş ve elde edilen bu veriler Tablo 4.1 ve Tablo 4.2’deki aralıklar dikkate alınarak yorumlanmıştır.

Tablo 4.1: Aritmetik Ortalamalara Göre Tükenmişlik Puanlama Aralığı

Ağırlık Puanı	Seçenek Puanı	Aralığı Puan	Puan Aralıklarına Karşılık Gelen Yorum
0	Kesinlikle Katılmıyorum	0-0.79	Çok Az Tükenmiş
1	Katılmıyorum	0.80-1.59	Az Tükenmiş
2	Ne Katılmıyorum Ne katılıyorum	1.60-2.39	Orta Düzeyde Tükenmiş
3	Katılıyorum	2.40-3.19	Çoğunlukla Tükenmiş
4	Kesinlikle Katılıyorum	3.20-4	Çok Fazla Tükenmiş

Tablo 4.2: Aritmetik Ortalamalara Göre İş Doyumu Puanlama Aralığı

Yüksek	Orta	Düşük
3,35 ve üzeri	1,68 - 3,34	0 - 1,67

Araştırmaya katılan ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik seviyelerini belirlemek için uygulanan ölçeğe verilen yanıtlar analiz edilmiştir. Analiz sonucuna göre Tablo 4.1 ve Tablo 4.2'ye ait değerlere göre yorumlandığında katılımcıların toplam iş doyumu ortalamasının (2.86) ile orta düzeyde olduğu tespit edilmiş olup, tükenmişliğin ise (2.87) değer ile ise çoğunlukla tükenmişlik puan aralığında olduğu tespit edilmiştir.

4.6.3. Minnesota İş Doyumu Ölçeği

Weiss, David, England ve Lofquist tarafından 1967 yılında geliştirilmiştir. Baycan (1985) tarafından güvenilirlik çalışması yapılarak Türkçeye çevrilmiş olup güvenilirlik düzeyini (cronbach alfa = 0,77) olarak tespit edilmiştir. Bu çalışmada ölçeğe güvenilir yanıtların verilip verilmediğini incelemek amacıyla cronbach"s Alpha değerlerine bakılmıştır. Kabul edilebilir değer olan 0,77 bulunmasıyla ölçeğin geçerliliği ve güvenilir olduğu saptanmıştır.

Araştırmada kullanılan anketlerin uygulanmasının sebebi tüm dünya genelinde ikisinin de kabul görüp, birçok ülkede güvenilirlikleri ve geçerlilikleri tespit edilmesidir. Her iki ölçekte birçok araştırmacı tarafından kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği; İlgin ve Izgar (2014) infaz ve koruma memurlarını iş doyumunu inceledikleri araştırmalarında, Çatak (2013) sağlık çalışanları üzerinde, Sümer (2007) milli eğitim müdürleri ve şube müdürleri üzerinde uygulamışlardır. Minnesota İş doyum Ölçeğini de

Engizek (2017) kamuda görev yapan kadınlar üzerinde, İlkım (2013) güreş hakemleri üzerinde, Çömezoğlu (2007) ebeleri konu aldığı araştırmada uyguladıkları tespit edilmiştir.

Her iki anketin ifadelerinde 5’li likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçek ifadelerini cevaplayan katılımcıların ölçeklerde belirtilen ifadelere ne seviyede katılım sağladıklarını belirlemek için; (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) ne katılmıyorum ne katılıyorum, (4) katılıyorum, (5) kesinlikle katılıyorum seçeneklerinden birini işaretlemeleri istenmiştir. Hazırlanan anket formları Ek.1 ve Ek.2 de sunulmuştur.

4.7. Verilerin Analizi

Araştırmanın bağımlı değişkenleri iş doyumu ve tükenmişliktir. İş doyumu ile tükenmişlik seviyeleri arasındaki farklılıkları belirlemek amacıyla uygulanan anketler araştırmamızın veri tabanını oluşturmaktadır. Bu veri tabanları bir istatistiksel analiz programından elde edilerek bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Araştırmanın bağımsız değişkenleri ise ceza infaz kurumu çalışanlarının cinsiyet değişkeni, yaş değişkeni, medeni durum değişkeni, eğitim durumu değişkeni, çalışma süresi (kıdem) değişkeni ve statü (unvan) değişkenlerinden oluşmaktadır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler, araştırmamızın amacına bağlı olarak farklı istatistiksel analizlerle (Frekans Analizi, T Testi, Anova Testi, Korelasyon Analizi) değerlendirilerek yorumlanmıştır.

Araştırma anketlerini oluşturan iş doyumu ve tükenmişlikle ilgili ifadelerin güvenilir olup olmadığını ölçmek için Cronbach Alpha yöntemi ile test edilmiştir. Cronbach Alpha, ölçeklerde yer alan soruların homojen yapısının bir bütünü test edip etmediğini belirleyen bir yöntemdir. Alfa değerinden yola çıkarak ölçeklerin güvenilir olup olmadıkları aşağıdaki gibi yorumlanabilir (Akgül ve Çevik, 2003: 435):

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ aralığında ise ölçeğin güvenilir olmadığını,

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ aralığında ise ölçeğin düşük güvenilirlikte,

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ aralığında ise ölçeğin oldukça güvenilir,

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ aralığında ise ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.3: Güvenirlilik Analizleri

	Soru Sayısı	Güvenirlilik Katsayısı (α)
Minesota İş Doyum Ölçeği	27	0,77
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	18	0,84
Duygusal Tükenme	9	0,88
Duyarsızlaşma	5	0,72
Kişisel Başarı	4	0,61

Polatçı (2007) tarafından toplam 202 akademik personelden oluşan gruptan elde edilen verilerin iç tutarlılık (Cronbach Alfa) katsayıları şöyledir: Duygusal tükenme 0.81, Duyarsızlaşma 0.69, Kişisel başarı 0.76'dir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin güvenirlik tekrar test edilmiştir. Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumunda uygulanan iş doyumunu ve tükenmişlik ölçeği ile tükenmişliğin alt boyutlarının güvenirlik analizleri Tablo 4.3'te yer almaktadır. Yapılan güvenirlik analizi neticesinde; Duygusal tükenme boyutu için $\alpha=0,88$, Duyarsızlaşma boyutu için $\alpha=0,72$, Kişisel başarı boyutu için $\alpha=0,61$ değerleri bulunmuştur. İş Doyum Ölçeği ifadelerinin 0,77'lik bir güvenirliğe sahip olduğu görülmektedir. Yukarıda Tablo 3'te belirtilen Cronbach Alpha değerleri neticesinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin yüksek güvenirlikte, Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin de oldukça güvenilir olduğu dolayısıyla anketlerin kabul edilebilir değerlerde olduğu söylenebilir.

Araştırmada iş doyumunu, tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutlarını kapsamında hipotezler kurulmuştur. Kurulan hipotezleri test etmek ve değişkenler arasında ilişki olup olmadığını test etmek için korelasyon analizi uygulanmıştır. Araştırma neticesinde yapılan analizlerin korelasyon katsayılarını yorumlamada Tablo 4.4'te yer alan değerler temel alınmıştır (Kalaycı 2010: 116).

Tablo 4.4: Korelasyon (r) Değerleri

$r < 0,2$ ise	Çok zayıf ilişki yada korelasyon yok
0,2 – 0,4 arasında ise	Zayıf korelasyon
0,4 – 0,6 arasında ise	Orta şiddette korelasyon
0,6 – 0,8 arasında ise	Yüksek korelasyon
0,8> ise	Çok yüksek korelasyon

Araştırmada anlamlılık seviyesi 0,05 oranı ele alınmıştır. Anlamlılık seviyesi, $p < 0,05$ olması durumunda anlamlı farklılığın olduğu, $p > 0,05$ olması durumunda ise anlamlı farklılığın olmadığı belirtilmiştir.

V. BÖLÜM

5. ARAŞTIRMA BULGULARI

5.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 5.1: Cinsiyet Değişkenine Ait Bulgular

Cinsiyet	Frekans		Yüzde
	Erkek	179	89,5
	Kadın	21	10,5
	Toplam	200	100

Katılımcıların %89,5'i erkek, %10,5'i kadındır. Tablo 5.1'e bakıldığında erkeklerin sayısı 179 iken kadınların sayısı 21 kişi olduğu görülmektedir. Ceza infaz kurumunun erkek hükümlü ve tutukların barındırıldığı kurum tipi olmasından kaynaklı olarak erkek çalışanlar çoğunluktadır.

Tablo 5.2: Yaş Değişkenine Ait Bulgular

Yaş	Frekans		Yüzde
	21-30	106	53
	31-40	44	22
	41-50	50	25
	Toplam	200	100

Tablo 5.2'de görüldüğü gibi katılımcıların %53'ü 21-30 yaş, %22'si 31-40 yaş, %25'i 41-50 yaş aralığındadır. Katılımcıların çoğunluğunun 21-30 yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5.3: Medeni Durum Değişkenine Ait Bulgular

Medeni Durum	Frekans		Yüzde
	Evli	166	83
	Bekâr	34	17
	Toplam	200	100

Tablo 5.3 incelendiğinde katılımcıların %83'ü evli, %17'si bekârlardan oluşmaktadır. Evlilerin sayısı 166 kişi iken bekârların sayısı da 34 kişidir.

Tablo 5.4: Eğitim Durumu Değişkenine Ait Bulgular

Eğitim Durumu	Frekans		Yüzde
	Lise	65	32,5
	Üniversite	133	66,5
	Lisansüstü	2	1
	Toplam	200	100

Yine katılımcıların %32,5'i lise, %66,5'i üniversite, %1'i lisansüstü mezunudur. Tablo 5.4'e göre lise mezunlarının sayısı 65, üniversite mezunu olanların sayısı 133 iken lisansüstü mezunlarının sayısının da 2 kişiden oluştuğu görülmektedir.

Tablo 5.5: Statüye (Unvan) Ait Bulgular

Bulunduğu Statü (Unvan)	Frekans		Yüzde
	Bakanlık Personeli	17	8,5
	İ.K.B.M. ve İ.K.M	123	76,5
	Diğer personel	30	15
	Toplam	200	100

Tablo 5.5'e bakıldığında katılımcıların %8,5'i Bakanlık Personeli, %76,5'i İKBM (İnfaz ve Koruma Başmemuru) ve İKM (İnfaz ve Koruma Memuru) personeli, %15'i ise diğer personel grubundan oluştuğu görülmektedir. Gruplar arasında çoğunluğun ceza infaz kurumunda güvenlik ve gözetimden sorumlu olan İnfaz ve Koruma Başmemurları ile İnfaz ve Koruma Memurlarının oluşturmaktadır.

Tablo 5.6: Çalışma Süresine (Kıdem) Ait Bulgular

Çalışma Süresi (Kıdem)	Frekans		Yüzde
	0-10	29	14,5
	11-15	64	32
	16-20	41	20,5
	21-25	53	26,5
	26 ve üzeri	13	6,5
	Toplam	200	100

Tablo 5.6 incelendiğinde ise katılımcıların %14,5'i 0-5 yıl arası, %32'si 11-15 yıl, %20,5'i 16-20 yıl, %26,5'i, 21-25 yıl, %6,5'i 26 ve üzeri çalışma süresine sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5.7: Katılımcıların İş Doyumu Ölçeği Frekans Analiz Sonuçları

Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Ort.
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
İ1	112	56	20	10	38	19	30	15	0	0	1,93
İ2	15	8	26	13	16	8	100	50	43	22	3,65
İ3	27	14	37	19	73	37	21	11	42	21	3,07
İ4	29	15	30	15	0	0	71	36	70	35	3,62
İ5	99	50	18	9	57	29	26	13	0	0	2,05
İ6	42	21	40	20	49	25	58	29	11	6	2,78
İ7	16	8	15	8	29	15	94	47	46	23	3,7
İ8	62	31	81	41	57	29	0	0	0	0	1,98
İ9	58	29	26	13	59	30	57	29	0	0	2,58
İ10	11	6	30	15	15	8	58	29	86	43	3,89
İ11	115	58	44	22	26	13	15	8	0	0	1,71
İ12	42	21	71	36	38	19	11	6	38	19	2,66
İ13	110	55	9	5	40	20	30	15	11	6	2,12
İ14	130	65	26	13	18	9	26	13	0	0	1,7
İ15	26	13	67	34	55	28	52	26	0	0	2,67
İ16	27	14	42	21	11	6	98	49	22	11	3,23
İ17	0	0	97	49	63	32	29	15	11	6	2,77
İ18	109	55	44	22	32	16	15	8	0	0	1,77
İ19	26	13	11	6	64	32	99	50	0	0	3,18
İ20	0	0	43	22	60	30	60	30	37	19	3,46
İ21	0	0	53	27	51	26	24	12	72	36	3,58
İ22	29	15	58	29	27	14	60	30	26	13	2,98
İ23	0	0	0	0	51	26	123	62	26	13	3,88
İ24	11	6	70	35	27	14	65	33	27	14	3,14
İ25	32	16	26	13	0	0	87	44	55	28	3,54
İ26	70	35	55	28	45	23	30	15	0	0	2,18
İ27	0	0	26	13	15	8	58	29	101	51	3,64

İş doyum ölçeğinin frekans dağılımı yukarıda Tablo 5.7'de verilmiştir. Buna göre genel örneklem grubunun iş doyum ölçeğinde en fazla olumlu katılım verdikleri ifadeler 3,89 puan ile “Ücret artışları çok az ve çok seyrek yapılıyor.” olmuştur. En

olumsuz katılım ise 1,7 puan ile “Yaptığım iş takdir ediliyormuş gibi geliyor.” ifadesinde olmuştur.

Tablo 5.8: Katılımcıların Tükenmişlik Ölçeği Envanteri Frekans Analiz Sonuçları

Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Ort.
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
T1	83	42	70	35	9	5	11	6	27	14	2,15
T2	36	18	22	11	30	15	85	43	27	14	3,23
T3	97	49	56	28	25	13	22	11	0	0	1,86
T4	11	6	0	0	56	28	133	67	0	0	3,56
T5	153	77	47	24	0	0	0	0	0	0	1,24
T6	15	8	33	17	35	18	54	27	63	32	3,59
T7	0	0	15	8	38	19	127	64	20	10	3,76
T8	36	18	102	51	0	0	31	16	31	16	2,6
T9	0	0	26	13	34	17	87	44	53	27	3,84
T10	11	6	40	20	40	20	57	29	52	26	3,5
T11	42	21	64	32	36	18	58	29	0	0	2,55
T12	42	21	31	16	29	15	72	36	26	13	3,05
T13	26	13	84	42	18	9	45	23	27	14	2,82
T14	0	0	22	11	68	34	74	37	36	18	3,62
T15	61	31	123	62	16	8	0	0	0	0	1,78
T16	22	11	44	22	44	22	36	18	54	27	3,28
T17	0	0	26	13	36	18	129	65	9	5	3,61
T18	16	8	72	36	90	45	22	11	0	0	2,59
T19	56	28	60	30	15	8	26	13	43	22	2,7
T20	67	34	64	32	27	14	42	21	0	0	2,22
T21	0	0	30	15	20	10	96	48	54	27	3,87
T22	85	43	53	27	47	24	15	8	0	0	1,96

Tükenmişlik ölçeğinin frekans dağılımı yukarıdaki tablo 12’de verilmiştir. Buna göre genel örneklem grubunun tükenmişlik ölçeğine en fazla olumlu katılım verdikleri soru 3,87 puan ile İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.” olmuştur. En olumsuz katılım ise 1,235 puan ile “İşim gereği karşılaştığım bazı insanlara sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.” sorusunda olmuştur. Ancak ifadenin olumsuz yargı içermesi nedeniyle sonucun olumlu değerlendirileceği düşünülebilir.

5.2. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

H1: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve duygusal tükenmişlik seviyelerin arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve duyarsızlık seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve kişisel başarı seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 5.9: İş Doyumu ve Tükenmişlik Puanlarına Göre Korelasyon Analizi

		Tükenmişlik Puanı	İş doyumu Puanı
Tükenmişlik Puanı	Pearson Correlation	1	-,566
	Sig. (2-tailed)		,031
	N	200	200
İş doyumu Puanı	Pearson Correlation	-,566	1
	Sig. (2-tailed)	,031	
	N	200	200

Tablo 5.9 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri ile tükenmişlik seviyelerinin aralarında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizi neticesinde bulunan p değeri ($p < 0,05$) anlamlılık seviyesinden küçük bulunmuştur. Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum ve tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Bu ilişki negatif yönlü orta kuvvetli bir ilişkidir. Dolayısıyla H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5.10: İş Doyumu ve Duygusal Tükenmişlik Puanlarına Göre Korelasyon Analizi

		Duygusal Tükenmişlik Puanı	İş doyumu Puanı
Duygusal Tükenmişlik Puanı	Pearson Correlation	1	-,548
	Sig. (2-tailed)		,027
	N	200	200
İş doyumu Puanı	Pearson Correlation	-,548	1
	Sig. (2-tailed)	,027	
	N	200	200

Tablo 5.10 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri ile duygusal tükenmişlik seviyelerinin aralarında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizi neticesinde bulunan p değeri ($p < 0,05$) anlamlılık seviyesinden küçük bulunmuştur. Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum ve duygusal tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı bir

ilişki vardır. Bu ilişki negatif yönlü orta kuvvetli bir ilişkidir. Dolayısıyla H1a hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5.11: İş Doyumu ve Duyarsızlık Puanlarına Göre Korelasyon Analizi

		Duyarsızlık Puanı	İş doyumu Puanı
Duyarsızlık Puanı	Pearson Correlation	1	-,504
	Sig. (2-tailed)		,076
	N	200	200
İş doyumu Puanı	Pearson Correlation	-,504	1
	Sig. (2-tailed)	,076	
	N	200	200

Tablo 5.11 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri ile duyarsızlık seviyelerinin aralarında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizi neticesinde bulunan p değeri ($p < 0,05$) anlamlılık seviyesinden küçük bulunmuştur. Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum ve duyarsızlık seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Bu ilişki negatif yönlü orta kuvvetli bir ilişkidir. Dolayısıyla H1b hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5.12: İş Doyumu ve Kişisel Başarı Puanlarına Göre Korelasyon Analizi

		Kişisel Başarı Puanı	İş doyumu Puanı
Kişisel Başarı Puanı	Pearson Correlation	1	-,583
	Sig. (2-tailed)		,012
	N	200	200
İş doyumu Puanı	Pearson Correlation	-,583	1
	Sig. (2-tailed)	,012	
	N	200	200

Tablo 5.12 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri ile kişisel başarı seviyelerinin aralarında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizi neticesinde bulunan p değeri ($p < 0,05$) anlamlılık seviyesinden küçük bulunmuştur. Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum ve kişisel başarı seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Bu ilişki negatif yönlü orta kuvvetli bir ilişkidir. Dolayısıyla H1c hipotezi kabul edilmiştir.

H2: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

Tablo 5.13: Cinsiyete Göre İş Doyum Seviyelerine İlişkin T Testi Sonucu

Boyut	Cinsiyetiniz	N	X	SS	t	p
İş Doyumu	Erkek	179	2,911	0,217	-,148	,882
	Kadın	21	2,920	0,154		
	Toplam	200	2,915	0,185		

Tablo 5.13 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyelerinin cinsiyet durumlarına göre anlamlı farklılık olup olmadığını test etmek için bağımsız gruplar için t-testi uygulanmıştır. Bulunan değerler ($t = -0,148$; $p = ,882$) anlamlılık seviyesinden büyük bulunmuştur ($p > 0,05$). Bu sonuçla ceza infaz kurumu çalışanlarının cinsiyet durumlarına göre iş doyum seviyelerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiş olup H2 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 5.13’de katılımcıların iş doyum seviyeleri cinsiyete göre karşılaştırıldığında, genel ortalama 2,915 bulunmuştur. Bulunan p değerine göre çalışanların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık çıkmasa da iş doyum puan ortalaması erkeklerde ($X = 2,911$) kadınlarda ise ($X = 2,920$) olduğu gözlemlenmektedir. Buna göre kadınların azda olsa erkeklere göre iş doyum seviyelerinin daha fazla olduğu söylenebilir.

H3: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

Tablo 5.14: Yaş Değişkenine Göre İş Doyum Seviyelerine İlişkin Anova Testi Sonucu

Boyut	Yaş Grubu	N	X	SS	F	p
İş Doyumu	21-30	106	2,921	0,195	0,182	,848
	31-40	44	2,909	0,234		
	41-50	50	2,896	0,223		
	Toplam	200	2,912	0,211		

Tablo 5.14 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyelerinin yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla Anova testi uygulanmıştır. Anova testi sonucunda ($F = 0,182$, $p = 0,834$) p değeri anlamlılık seviyesinden büyük bulunmuştur ($p > 0,05$). Bu sonuçla ceza infaz kurumu çalışanlarının yaş değişkenine göre iş doyum seviyelerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiş olup H3 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 5.14’de katılımcıların iş doyum seviyeleri gruplandırıldıkları yaş değişkenine göre karşılaştırıldığında, genel ortalama 2,912 bulunmuştur. Bulunan p değerine göre yaş grupları arasında anlamlı farklılık çıkmasa da en yüksek puan ortalamasının 21-30 yaş grubuna ait çalışanlara ($X=2,921$) ait olduğu görülmektedir. Bunu 31-40 yaş grubu ($X=2,909$) izlemekte ve en düşük ortalama ise 41-50 yaş grubu çalışanlarda ($X=2,896$) görülmektedir. Bu sonuca göre yaş grupları arasında 21-30 yaş grubuna ait çalışanların diğer gruplara göre iş doyum seviyelerinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

H4: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

Tablo 5.15: Medeni Duruma Göre İş Doyum Seviyelerine İlişkin T Testi Sonucu

Boyut	Medeni Durum	N	X	SS	t	p
İş Doyumu	Evli	166	2,906	0,220	4,114	,436
	Bekâr	34	2,942	0,165		
	Toplam	200	2,924	0,192		

Tablo 5.15 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyelerinin medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla bağımsız gruplar için t-testi uygulanmıştır. Bulunan değerler ($t=4,114$; $p=,436$) anlamlılık seviyesinden büyük bulunmuştur ($p>0,05$). Bu sonuca göre ceza infaz kurumu çalışanlarının medeni durum değişkenine göre iş doyum seviyelerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiş olup H4 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 5.15’de katılımcıların iş doyum seviyeleri medeni durum değişkenine göre karşılaştırıldığında, genel ortalama 2,924 bulunmuştur. Bulunan p değerine göre evli ve bekârlar arasında anlamlı bir farklılık çıkmasa da iş doyum puan ortalaması evlilerde ($X=2,906$) bekârlarda ise ($X=2,942$) olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre bekâr çalışanların iş doyum seviyelerinin evlilere göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

H5: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

Tablo 5.16: Eğitim Durumuna Göre İş Doyum Seviyelerine İlişkin Anova Testi Sonucu

Boyut	Eğitim Durumu	N	X	SS	F	p
İş Doyumu	Lise	65	2,889	0,199	0,715	,491
	Üniversite	133	2,920	0,217		
	Lisansüstü	2	3,044	0,187		
	Toplam	200	2,912	0,211		

Tablo 5.16 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyelerinin eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla anova testi uygulanmıştır. Anova testi sonucunda ($F=0,715$, $p=0,491$) p değeri anlamlılık seviyesinden büyük bulunmuştur ($p>0,05$). Bu sonuca göre ceza infaz kurumu çalışanlarının eğitim durumu değişkenine göre iş doyum seviyelerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiş olup H_5 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 5.16’da katılımcıların iş doyum seviyeleri gruplandırıldıkları eğitim durumu değişkenine göre karşılaştırıldığında, genel ortalama 2,912 bulunmuştur. Bulunan p değerine göre gruplar arasında anlamlı bir farklılık çıkmasa da iş en yüksek iş doyum puan ortalamasının lisansüstü mezunu olan çalışanlara ($X=3,044$) ait olduğu görülmektedir. Bunu üniversite mezunu grubu ($X=2,920$) izlemekte ve en düşük ortalama ise lise mezunu çalışanlarda ($X=2,889$) görülmektedir. Bu sonuca göre eğitim durumu grupları lisansüstü mezunu çalışanların iş doyum seviyesinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

H6: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

Tablo 5.17: Çalışma Süresine (Kıdem) Göre İş Doyum Seviyelerine İlişkin Anova Testi Sonucu

Boyut	Çalışma Süresi (Kıdem)	N	X	SS	F	p
İş Doyumu	0-10 yıl	29	3,013	0,209	0,905	,463
	11-15 yıl	64	2,917	0,180		
	16-20 yıl	41	2,948	0,206		
	21-25 yıl	53	2,875	0,220		
	26 ve üzeri yıl	13	2,907	0,246		
	Toplam	200	2,912	0,211		

Tablo 5.17 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyelerinin çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla anova testi uygulanmıştır. Anova testi sonucunda ($F=0,905$, $p=0,463$) p değeri anlamlılık seviyesinden büyük bulunmuştur ($p>0,05$). Bu sonuca göre ceza infaz kurumu çalışanlarının çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre iş doyum seviyelerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiş olup H_6 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 5.17’de katılımcıların iş doyum seviyeleri gruplandırıldıkları çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre karşılaştırıldığında, genel ortalama 2,912 bulunmuştur. Bulunan p değerine göre gruplar arasında anlamlı bir farklılık olmamasına rağmen en yüksek puan ortalamasının 0-10 yıl kıdeme sahip çalışanlara ($X=3,013$) ait olduğu görülmektedir. Bunu 16-20 yıl grubu ($X=2,948$), 11-15 yıl ($X=2,917$), 26 ve üzeri yıl ($X=2,907$) izlemekte ve ortalamanın en az olduğu grubun da 21-25 yıl ve üzerinde kıdemi olan çalışanlara ($X=2,875$) görülmektedir. Bu sonuca göre 0-5 yıl kıdemi bulanan çalışanların iş doyum seviyelerinin diğerlerinden daha fazla olduğu söylenebilir.

H7: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri bulunduğu statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

Tablo 5.18: Statüye (Unvan) Göre İş Doyum Seviyelerine İlişkin Anova Testi Sonucu

Boyut	Statü (Unvan)	N	X	SS	F	p
İş Doyumu	Bakanlık Personeli	17	2,921	0,169	0,009	,991
	İ.K.B.M. ve İ.K.M.	153	2,910	0,219		
	Diğer Personel	30	2,914	0,205		
	Toplam	200	2,912	0,211		

Tablo 5.18 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyelerinin yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla anova testi uygulanmıştır. Anova testi sonucunda ($F=0,009$, $p=0,991$) p değeri anlamlılık seviyesinden büyük bulunmuştur ($p>0,05$). Bu sonuca göre ceza infaz kurumu çalışanlarının bulundukları statü (unvan) değişkenine göre iş doyum seviyelerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiş olup H_7 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 5.18’de katılımcıların iş doyum seviyeleri gruplandırıldıkları bulundukları statü (unvan) değişkenine göre karşılaştırıldığında, genel ortalama 2,912 bulunmuştur. Bulunan p değerine göre çalışanların statüleri arasında anlamlı bir farklılık olmamasına rağmen, en yüksek puan ortalamasının bakanlık personeli olan çalışanlara ($X=2,921$) ait olduğu görülmektedir. Bunu diğer statüde çalışan personel grubu ($X=2,914$) izlemekte ve en düşük ortalama ise İ.K.B.M. ve İ.K.M. statüsünde çalışanlarda ($X=2,910$) görülmektedir. Bu sonuca göre kadrosu bakanlığa bağlı olan bakanlık personelinin iş doyum seviyelerinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

H8: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H8a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H8b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H8c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

Tablo 5.19: Cinsiyete Göre Tükenmişlik Seviyelerine İlişkin T Testi Sonucu

Boyut	Cinsiyet	N	X	SS	t	p
Tükenmişlik	Erkek	179	2,970	0,417	0,213	0,399
	Kadın	21	2,869	0,427		
	Toplam	200	2,919	0,422		
Duygusal Tükenmişlik	Erkek	179	2,912	0,475	0,176	0,263
	Kadın	21	2,803	0,339		
	Toplam	200	2,858	0,407		
Duyarsızlık	Erkek	179	2,863	0,391	0,318	0,309
	Kadın	21	2,788	0,312		
	Toplam	200	2,826	0,352		
Kişisel Başarı	Erkek	179	2,907	0,455	0,227	0,296
	Kadın	21	2,875	0,383		
	Toplam	200	2,891	0,419		

Tablo 5.19 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin cinsiyet durumuna göre anlamlı farklılık olup olmadığını test etmek için bağımsız gruplar için t-testi uygulanmıştır. Bulunan değerler; tükenmişlik için ($t=0,213$; $p=,399$), duygusal tükenmişlik alt boyutu için ($t=0,176$; $p=,263$), duyarsızlık alt boyutu için ($t=0,318$; $p=,309$) ve kişisel başarı alt boyutu için ($t=0,227$; $p=,296$) olarak tespit

edilmiştir. Tüm değerler anlamlılık seviyesinden büyük bulunmuştur ($p>0,05$). Bu sonuca göre ceza infaz kurumu çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik seviyelerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiş olup H8 hipotezi ve alt boyutları olan H8a, H8b ve H8c hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 5.19’da katılımcıların tükenmişlik seviyeleri cinsiyete göre karşılaştırıldığında, genel ortalama; tükenmişlik için 2,919, duygusal tükenmişlik alt boyutu için 2,858, duyarsızlık alt boyutu için 2,826 ve kişisel başarı alt boyutu için 2,891 olarak bulunmuştur. Bulunan p değerine göre cinsiyetler arasında anlamlı bir farklılık olmamasına rağmen, tüm alt boyutlarda tükenmişlik puan ortalaması erkeklerde ($X=2,970-2,912-2,863-2,907$) kadınlarda ise ($X=2,869-2,803-2,788-2,875$) olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre erkeklerin kadın çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir.

H9: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H9a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H9b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H9c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

Tablo 5.20: Yaş Değişkenine Göre Tükenmişlik Seviyelerine İlişkin Anova Testi Sonucu

Boyut	Yaş Grubu	N	X	SS	F	p
Tükenmişlik	21-30	106	2,884	0,450	0,571	0,566
	31-40	44	2,926	0,450		
	41-50	50	2,821	0,350		
	Toplam	200	2,878	0,426		
Duygusal Tükenmişlik	21-30	106	2,662	0,409	0,262	0,413
	31-40	44	2,660	0,408		
	41-50	50	2,565	0,318		
	Toplam	200	2,616	0,387		
Duyarsızlık	21-30	106	2,403	0,375	0,417	0,581
	31-40	44	2,438	0,376		
	41-50	50	2,351	0,292		
	Toplam	200	2,398	0,355		
Kişisel Başarı	21-30	106	2,801	0,437	0,08	0,412
	31-40	44	2,841	0,436		
	41-50	50	2,739	0,340		
	Toplam	200	2,794	0,414		

Tablo 5.20 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin yaş değişkenine göre anlamlı farklılık olup olmadığını test etmek için anova testi uygulanmıştır. Anova testi sonucunda; tükenmişlik ($F=0,571$, $p=0,566$), duygusal tükenmişlik alt boyutu ($F=0,262$; $p=0,413$), duyarsızlık alt boyutu ($F=0,417$; $p=,581$) ve kişisel başarı alt boyutu ($F=0,08$; $p=,412$), p değeri anlamlılık seviyesinden büyük bulunmuştur ($p>0,05$). Bu sonuca göre ceza infaz kurumu çalışanlarının yaş değişkenine göre tükenmişlik seviyelerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiş olup H_9 hipotezi ve alt boyutları olan H_{9a} , H_{9b} ve H_{9c} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 5.20’de katılımcıların tükenmişlik seviyeleri gruplandırıldıkları yaş değişkenine göre karşılaştırıldığında, genel ortalama; tükenmişlik için 2,878, duygusal tükenmişlik için 2,616, duyarsızlık için 2,398 ve kişisel başarı için de 2,794 olarak bulunmuştur. Bulunan p değerine göre gruplar arasında anlamlı bir farklılık olmamasına rağmen tükenmişlik ve alt boyutlarında en yüksek ortalamanın 31-40 yaş grubuna ait çalışanlara ($X=2,926-2,660-2,438-2,841$) ait olduğu görülmektedir. Bunu 21-30 yaş grubu ($X=2,884-2,662-2,403-2,801$) izlemekte ve en düşük ortalama ise 41-50 yaş grubu çalışanlarda ($X=2,878-2,565-2,351-2,739$) görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre yaş grupları arasında anlamlı farklılık olmamasına rağmen 31-40 yaş grubunda olan çalışanların diğer gruplara göre, tüm alt boyutlar için daha fazla tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir.

H10: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H10a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H10b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H10c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

Tablo 5.21: Medeni Duruma Göre Tükenmişlik Seviyelerine İlişkin T Testi Sonucu

Boyut	Medeni Durum	N	X	SS	t	p
Tükenmişlik	Evli	166	2,910	0,421	0,008	0,67
	Bekâr	34	2,872	0,417		
	Toplam	200	2,891	0,405		
Duygusal Tükenmişlik	Evli	166	2,881	0,443	0,237	0,72
	Bekâr	34	2,744	0,434		
	Toplam	200	2,813	0,439		
Duyarsızlık	Evli	166	2,921	0,405	0,509	0,58
	Bekâr	34	2,668	0,322		
	Toplam	200	2,795	0,464		
Kişisel Başarı	Evli	166	2,895	0,441	0,071	0,51
	Bekâr	34	2,812	0,437		
	Toplam	200	2,854	0,439		

Tablo 5.21 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin medeni duruma göre anlamlı farklılık olup olmadığını test etmek için bağımsız gruplar için t-testi uygulanmıştır. Bulunan değerler; tükenmişlik için ($t=,008$; $p=,670$), duygusal tükenmişlik alt boyutu için ($t=0,237$; $p=,72$), duyarsızlık alt boyutu için ($t=0,509$; $p=,58$) ve kişisel başarı alt boyutu için ($t=0,071$; $p=,51$) p anlamlılık seviyesinden büyük bulunmuştur ($p>0,05$). Bu sonuca göre ceza infaz kurumu çalışanlarının medeni durum değişkenine göre tükenmişlik seviyelerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiş olup H10 hipotezi ve alt hipotezler olan H10a, H10b ve H10c hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 5.21’de katılımcıların tükenmişlik seviyeleri medeni durum değişkenine göre karşılaştırıldığında, genel ortalama; tükenmişlik için 2,891, duygusal tükenmişlik alt boyutu için 2,813, duyarsızlık alt boyutu için 2,795 ve kişisel başarı alt boyutu için 2,854 olarak bulunmuştur. Bulunan p değerine göre evli ve bekârlar arasında anlamlı farklılık bulunmamasına rağmen tükenmişlik puan ortalaması evlilerde ($X=2,910$) bekârlarda ise ($X=2,872$) olduğu görülmektedir. Tükenmişlik alt boyutlarına bakıldığında ise duygusal tükenmişliğin, duyarsızlığın ve kişisel başarının evlilerde ($X=2,881-2,921-2,895$) bekârlara oranla ($X=2,774-2,668-2,812$) yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre evli olan çalışanların bekârlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı söylenebilir.

H11: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H11a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H11b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H11c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

Tablo 5.22: Eğitim Durumuna Göre Tükenmişlik Seviyelerine İlişkin Anova Testi

		Sonucu				
Boyut	Eğitim Durumu	N	X	SS	F	p
Tükenmişlik	Lise	65	2,905	0,429	0,985	0,376
	Üniversite	133	2,874	0,425		
	Lisansüstü	2	2,477	0,289		
	Toplam	200	2,878	0,426		
Duygusal Tükenmişlik	Lise	65	2,741	0,437	0,646	0,134
	Üniversite	133	2,794	0,483		
	Lisansüstü	2	2,560	0,331		
	Toplam	200	2,698	0,417		
Duyarsızlık	Lise	65	2,883	0,557	0,697	0,418
	Üniversite	133	2,962	0,599		
	Lisansüstü	2	2,504	0,374		
	Toplam	200	2,783	0,510		
Kişisel Başarı	Lise	65	2,861	0,316	0,887	0,302
	Üniversite	133	2,884	0,386		
	Lisansüstü	2	2,614	0,227		
	Toplam	200	2,786	0,310		

Tablo 5.22 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyelerinin eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık olup olmadığını test etmek için anova testi uygulanmıştır. Anova testi sonucunda; tükenmişlik için ($F=0,985$, $p=0,376$), duygusal tükenmişlik alt boyutu için ($F=0,646$; $p=,134$), duyarsızlık alt boyutu için ($F=0,697$; $p=,418$) ve kişisel başarı alt boyutu için ($t=0,887$; $p=,302$) p değeri anlamlılık seviyesinden büyük bulunmuştur ($p>0,05$). Bu sonuca göre ceza infaz kurumu çalışanlarının eğitim durumu değişkenine göre tükenmişlik seviyelerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiş olup H11 hipotezi ve alt boyutları olan H11a, H11b ve H11c hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 5.22’de katılımcıların tükenmişlik seviyeleri gruplandırıldıkları eğitim durumu değişkenine göre karşılaştırıldığında, genel ortalama 2,878 bulunmuştur. Bulunan p değerine göre gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamasına rağmen en yüksek puan ortalamasının lise mezunu olan çalışanlara ($X=2,905$) ait olduğu görülmektedir. Bunu üniversite mezunu grubu ($X=2,874$) izlemekte ve en düşük ortalama ise lisansüstü mezunu çalışanlarda ($X=2,477$) olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre lise mezunu olarak çalışanların diğer çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı söylenebilir.

H12: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H12a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H12b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H12c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

Tablo 5.23: Çalışma Süresine (Kıdem) Göre Tükenmişlik Seviyelerine İlişkin Anova Testi Sonucu

Boyut	Çalışma Süresi (Kıdem)	N	X	SS	F	p
Tükenmişlik	0-10 yıl	29	2,697	0,352	0,641	0,634
	11-15 yıl	64	2,932	0,451		
	16-20 yıl	41	2,857	0,446		
	21-25 yıl	53	2,871	0,38		
	26 ve üzeri yıl	13	2,863	0,466		
	Toplam	200	2,878	0,426		
Duygusal Tükenmişlik	0-10 yıl	29	2,650	0,394	0,265	0,493
	11-15 yıl	64	2,848	0,505		
	16-20 yıl	41	2,691	0,500		
	21-25 yıl	53	2,705	0,426		
	26 ve üzeri yıl	13	2,633	0,522		
	Toplam	200	2,705	0,469		
Duyarsızlık	0-10 yıl	29	2,452	0,320	0,207	0,518
	11-15 yıl	64	2,665	0,410		
	16-20 yıl	41	2,597	0,405		
	21-25 yıl	53	2,610	0,345		
	26 ve üzeri yıl	13	2,603	0,424		
	Toplam	200	2,585	0,381		
Kişisel Başarı	0-10 yıl	29	2,618	0,342	0,882	0,891
	11-15 yıl	64	2,947	0,438		
	16-20 yıl	41	2,774	0,433		
	21-25 yıl	53	2,787	0,369		
	26 ve üzeri yıl	13	2,780	0,452		
	Toplam	200	2,761	0,407		

Tablo 5.23 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık olup olmadığını test etmek için anova testi uygulanmıştır. Anova testi sonucunda; tükenmişlik için ($F=0,641$, $p=0,634$), duygusal tükenmişlik alt boyutu için ($F=0,265$; $p=,493$), duyarsızlık alt boyutu için ($F=0,207$; $p=,518$) ve kişisel başarı alt boyutu için ($t=0,882$; $p=,891$) p değeri anlamlılık seviyesinden büyük bulunmuştur ($p>0,05$). Bu sonuca göre ceza infaz kurumu çalışanlarının kıdem durumlarına göre tükenmişlik seviyelerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiş olup H12 hipotezi ve alt boyutları olan H12a, H12b ve H12c hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 5.23’de katılımcıların tükenmişlik seviyeleri gruplandırıldıkları çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre karşılaştırıldığında, genel ortalama 2,878 bulunmuştur. Bulunan p değerine göre gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmasa da en yüksek ortalamanın 11-15 yıl kıdeme sahip olan çalışanlara ($X=2,932$) ait olduğu görülmektedir. Bunu 21-25 yıl grubu ($X=2,871$), 26 yıl ve üzeri ($X=2,863$), 16-20 yıl ($X=2,857$) izlemekte ve en düşük ortalama ise 0-10 yıl çalışanlarda ($X=2,697$) görülmektedir. Bu sonuca göre 11-15 yıl arasında çalışanların daha fazla tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir.

H13: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri bulunduğu statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H13a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri bulunduğu statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H13b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri bulunduğu statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

H13c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri bulunduğu statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.

Tablo 5.24: Statüye (Unvan) Göre Tükenmişlik Seviyelerine İlişkin Anova Testi Sonucu

Boyut	Statü (Unvan)	N	X	SS	F	p
Tükenmişlik	Bakanlık Personeli	17	2,439	0,288	1,919	0,151
	İ.K.B.M. ve İ.K.M.	153	2,923	0,418		
	Diğer Personel	30	2,869	0,428		
	Toplam	200	2,878	0,426		
Duygusal Tükenmişlik	Bakanlık Personeli	17	2,575	0,316	0,768	0,307
	İ.K.B.M. ve İ.K.M.	153	2,902	0,504		
	Diğer Personel	30	2,798	0,470		
	Toplam	200	2,758	0,430		
Duyarsızlık	Bakanlık Personeli	17	2,337	0,260	1,041	0,366
	İ.K.B.M. ve İ.K.M.	153	2,761	0,573		
	Diğer Personel	30	2,550	0,443		
	Toplam	200	2,549	0,425		
Kişisel Başarı	Bakanlık Personeli	17	2,501	0,247	0,842	0,330
	İ.K.B.M. ve İ.K.M.	153	2,994	0,634		
	Diğer Personel	30	2,718	0,446		
	Toplam	200	2,738	0,442		

Tablo 5.24 incelendiğinde ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin bulundukları statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık olup olmadığını test etmek için anova testi uygulanmıştır. Anova testi sonucunda; tükenmişlik için ($F=1,919$, $p=0,151$), duygusal tükenmişlik alt boyutu için ($F=0,768$; $p=,307$), duyarsızlık alt boyutu için ($F=1,041$; $p=,366$) ve kişisel başarı alt boyutu için ($F=0,882$; $p=,330$) p değeri anlamlılık seviyesinden büyük bulunmuştur ($p>0,05$). Bu sonuca göre ceza infaz kurumu çalışanlarının bulundukları statü (unvan) değişkenine göre tükenmişlik seviyelerinde anlamlı farklılık tespit edilmemiş olup H13 hipotezi ve alt boyutları olan H13a, H13b ve H13c hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 5.24’de katılımcıların tükenmişlik seviyeleri gruplandırıldıkları bulundukları statü (unvan) değişkenine göre karşılaştırıldığında, genel ortalama 2,878 bulunmuştur. Bulunan p değerine göre oluşturulan unvan grupları arasında anlamlı bir farklılık olmasa da en yüksek ortalamanın İ.K.B.M. ve İ.K.M. statüsünde çalışanlara ($X=2,923$) ait olduğu görülmektedir. Bunu diğer statüde çalışan personel grubu ($X=2,869$) izlemekte ve en düşük ortalama ise bakanlık personeli statüsünde çalışanlarda ($X=2,439$) görülmektedir. Analiz sonucuna göre İ.K.B.M. ve İ.K.K.M. statüsünde çalışanların daha fazla tükenmişlik yaşadığı söylenebilir. Kadrosu bakanlığa bağlı olan personelin ise daha az tükenmişlik yaşadığı söylenebilir.

Tablo 5.25: Araştırma Modeline Ait Hipotezlerin Sonuçları

H1: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H1a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve duygusal tükenmişlik seviyelerin arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H1b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve duyarsızlık seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H1c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyumu ve kişisel başarı seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H2: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H3: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H4: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H5: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H6: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H7: Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyeleri bulunduğu statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H8: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H8a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H8b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H8c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H9: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H9a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H9b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H9c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H10: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H10a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H10b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H10c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H11: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H11a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H11b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H11c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H12: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H12a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H12b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H12c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H13: Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri bulunduğu statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H13a: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri bulunduğu statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H13b: Ceza infaz kurumu çalışanlarının duyarsızlık seviyeleri bulunduğu statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET
H13c: Ceza infaz kurumu çalışanlarının kişisel başarı seviyeleri bulunduğu statü (unvan) değişkenine göre anlamlı farklılık gösterir.	RET

VI. BÖLÜM

6. BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırmada ceza infaz kurumu çalışanlarının toplam iş doyumu ortalamasının (2.86) ile orta düzeyde olduğu tespit edilmiş olup, tükenmişliğin ise (2.87) değer ile ise çoğunlukla tükenmişlik puan aralığında olduğu tespit edilmiştir. Bu değerler doğrultusunda katılımcıların iş doyumlarının ve tükenmişliklerinin orta şiddetli olduğu söylenebilir.

Yapılan analizler sonucunda cezaevi çalışanlarının iş doyum seviyeleri ile tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutları arasında negatif yönlü orta şiddetli bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yapılan literatür araştırmasında da araştırmamızda bulduğumuz sonuçlara uyumlu sonuçların olduğu ve bu araştırmaların da bulduğumuz sonuçları destekler niteliktedir (Kaygın ve Naktiyok 2015, Demirkol 2006, İlgün 2010, Üngüren vd. 2010, Spear vd. 2004, Koustelios ve Togia 2004).

İş doyumu ile cinsiyet değişkenine ilişkin araştırma sonucunda elde edilen sonuçlarda, iş doyumu seviyesi cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Literatürdeki bazı araştırmalar, kadın ve erkeklerin iş doyumu seviyelerinin farklı olduğunu göstermektedir (Mac Millan 1999, Piyal vd. 2002, Hayran ve Aksayan 1991). Araştırma bulgularımızı destekleyen araştırmalar da olduğu görülmektedir (Saygun vd. 2002, Mays vd. 1996, Musal vd. 1995). Bu araştırmada cinsiyet faktörünün iş doyumu seviyeleri üzerinde etkili olmaması, kurum içerisindeki faktörlerin kadın ve erkek çalışanları eşit ölçüde etkilediği düşünülebilir.

Tükenmişlik ile cinsiyet değişkenine ilişkin araştırma sonucunda elde edilen sonuçlarda, tükenmişlik seviyesinin ve alt boyutlarının cinsiyete göre anlamlı şekilde

farklılık olmadığı sonucu bulunmuştur. Fakat tükenmişlik puan ortalamasının erkeklerin kadınlardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu sonucu ceza infaz kurumunda erkeklerin kadınlara nazaran hükümlülerle daha fazla iletişim halinde olan birimlerde çalışmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Yapılan literatür incelemesinde bulduğumuz sonucu destekler nitelikte araştırmalar bulunmaktadır (Kırılmaz vd. 2003, Gündüz 2004, Dolunay 2002, Çokluk 1999, İlgün 2010). Bulduğumuz sonuçtan farklı sonuçlar da yer almaktadır (Budak ve Sürgevil 2005, Ok 2002, Ağaoğlu vd. 2004).

İş doyumu ile yaş değişkenine ilişkin elde edilen sonuçlar incelendiğinde, yaş durumları ile çalışanların iş doyumu seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. İş doyum puan ortalamasının en yüksek 21-30 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Literatürde bulduğumuz sonuçtan farklı sonuçlar da yer almaktadır (Ataoglu vd. 2000). Bulduğumuz sonucu destekler nitelikte çalışmalar da yer almaktadır (Sünter vd. 2001, Yıldız ve Kenan 2005).

Tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutlarının yaş değişkenine göre farklılık olup olmadığına ilişkin sonuçlar incelendiğinde, tükenmişlik puan ortalamasının 31-40 yaşlarda daha yüksek olduğu, 41-50 gibi ilerleyen yaşlarda ise tükenmişlik puan ortalamasının düştüğü sonucuna ulaşılmıştır. Fakat bu sonuçlara rağmen istatistiksel incelemeler ile elde edilen sonuçlar doğrultusunda cezaevi çalışanlarının tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutlarına göre yaş durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Literatürde de bulduğumuz sonucu destekler nitelikte sonuçlar bulunmaktadır (Kırılmaz vd. 2003, Otacıoğlu 2008, Taşgın 2004). Araştırmada bulunan farklı sonuçlar da yer almaktadır (Ağaoğlu vd. 2004, Dolunay 2002).

Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyesinin medeni durum değişkenine göre incelendiğinde, iş doyum puan ortalamasının bekâr çalışanların evli olan çalışanlardan yüksek olduğu görülmektedir. Buna rağmen çalışanların iş doyum seviyelerinde yaş durumlarına göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu araştırmada evli ve bekâr çalışanların iş doyum seviyelerinde farklılık olmadığı sonucunu destekler nitelikte çalışmalar bulunmaktadır (Durmuş ve Günay 2007, Ataklı

vd. 2004, Gölbaşı vd. 2008). Bulduğumuz sonuçtan farklı sonuçların olduğu araştırmalar da bulunmaktadır (Hayran ve Aksayan 1991, Fung-kam 1998).

Tükenmişlik seviyesinin ve tükenmişliğin alt boyutları medeni durum değişkenine göre incelendiğinde, tükenmişlik puan ortalamasının evli çalışanlarda bekâr çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca rağmen cezaevi çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin ve alt boyutlarının medeni durum değişkenine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyesinin eğitim durumu değişkenine göre incelendiğinde, en yüksek iş doyum puan ortalamasının lisansüstü çalışanlarda en düşük ortalamanın da lise mezunu olan çalışanlardan olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçla eğitim seviyesinin yükseldikçe iş doyum seviyesinin yükselebileceği düşünülebilir. Yapılan istatistiksel analiz sonuçlarına göre iş doyum ortalamalarının farklı olmasına rağmen, cezaevi çalışanlarının iş doyum seviyelerinin eğitim durumuna göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Araştırmada bulduğumuz sonuca benzer sonuçların olduğu araştırmalar bulunmaktadır (Beyazsaçlı ve Serin 2010, Yelboğa 2007, Aslan 2006, Ataklı vd. 2004). Bu araştırmalar bulduğumuz sonucu destekler nitelikte olsa da farklı sonuçların olduğu araştırmalar da literatürde yer almaktadır (Toker 2007, Gardner ve Oswald 2002).

Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutları seviyesinin eğitim durumu değişkenine göre incelendiğinde, tükenmişlik puan ortalamasının en düşük olduğu grup lisansüstü mezunları iken en yüksek grubun da lise mezunu olan çalışanlarda olduğu görülmektedir. Puan ortalamalarına göre cezaevi çalışanlarının eğitim seviyesinin yükselmesiyle tükenmişlikle bireysel mücadelede daha başarılı olabilecekleri düşünülebilir. Buna rağmen yapılan istatistiksel inceleme sonucunda ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik ve alt boyutlarının eğitim durumuna göre bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan literatür incelemesinde bulduğumuz sonucu destekleyen sonuçlar yer almaktadır (Özkanan 2009, Güven 2013). Bulduğumuz sonucun aksine çalışanların eğitim durumunun tükenmişlik seviyelerini

etkilediğini vurgulayan araştırmalar da bulunmaktadır (Basım ve Şeşen 2006, Şenturan vd. 2007).

Ceza infaz kurumu çalışanlarının iş doyum seviyesinin çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre incelendiğinde, çalışanların iş doyum seviyeleri oluşturulan çalışma sürelerine göre anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Oluşturulan gruplar arasında anlamlı bir farklılık olmamasına rağmen en yüksek puan ortalamasının 0-10 yıl kıdeme sahip çalışanlara ait olduğu tespit edilmiştir. Oluşan puan farklılıklarına rağmen çalışanların çalışma sürelerine göre iş doyum seviyeleri arasında farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Kıdem değişkenine göre bulduğumuz sonucu destekleyen araştırmalar bulunmaktadır (Yılmaz ve Ceylan 2011, Musal vd. 1995). Bulduğumuz sonuçtan farklı bir sonuçlar da yer almaktadır (Izgar 2008, Tözün vd. 2008, Piyal vd. 2002).

Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik ve alt boyutları seviyelerinin çalışma süresi (kıdem) değişkenine göre incelendiğinde, tükenmişlik puan ortalamasının en düşük olduğu grup 0-10 yıl kıdeme sahip olan çalışanlarda olduğu görülmektedir. 11-15 arasında kıdemi olan çalışanlarda ise en fazla tükenmişlik puan ortalamasının olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna rağmen ceza infaz kurumu çalışanlarının çalışma süreleri ile tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

İş doyum seviyesinin statü (unvan) değişkenine göre incelendiğinde, anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Literatür araştırmasında farklı statülere sahip olanların iş doyum seviyelerinde fark olmadığı sonucunu destekleyen araştırmalar bulunmaktadır (Orhan 2013, Gökmen 2014).

Ceza infaz kurumu çalışanlarının tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları seviyelerinin statü (unvan) değişkenine göre incelendiğinde, tükenmişlik puan ortalamasının en düşük olduğu grup bakanlık personeli olduğu görülürken, diğer personel, infaz ve koruma başmemuru ile infaz ve koruma memurlarının oluşturduğu grup en fazla tükenmişlik yaşayan gruptur. Bu puan farklılığına rağmen yapılan analiz sonucunda cezaevi çalışanlarının tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutlarının statü

(unvan) değişkenine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan literatür incelemesinde bulunduğumuz sonucu destekler araştırmalar yer almaktadır (Kılıç ve Seymen 2011, Süren 2015, Taycan vd. 2006, Akbolat ve Işık 2008 Dalęar ve Tekşen 2014). Araştırmada bulunduğumuz sonuçtan farklı sonuca ulaşan araştırmalar da yer almaktadır (Din 2013, Deliorman vd.’nin 2008).



VII. BÖLÜM

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde hayatımızın her alanında çok hızlı bir şekilde gelişim ve değişim süreci yaşanmaktadır. Bu gelişim ve değişim hayatın her alanında olduğundan özellikle çalışma yaşamını yeniden biçimlendirmektedir. Teknolojik gelişimlerle birlikte insan gücüne olan ihtiyaç nicelik olarak azalmakta, ancak nitelik olarak artmaktadır. Güçlü işletmeler, güçlü bir işletme yapısına sahip, yüksek kalitede hizmet sunan, çalışan memnuniyetini oluşturmuş, teknolojiye adapte olmuş, nitelikli insan gücünü bünyesinde bulunduranlardır. Bu bağlamda; işletmelerin en önemli kaynakları ve güçleri işletmenin çalışanlarıdır. Bu açıdan tüm işletmeler ve yöneticiler, yaptığı işte tam kapasite ve gönüllü olarak çalışan, işletmeye bağlı olan, işletmenin menfaatleri için çaba gösteren, iş doyumunu yüksek çalışanlar ile birlikte çalışma isteği içindedirler.

Araştırma neticesinde ulaşılan sonuçlar araştırmanın bağımlı değişkenleri, iş doyumunu ve tükenmişlik durumlarına göre uyarlanmıştır. Araştırmaya katılan çalışanların büyük çoğunluğu erkektir. Katılımcıların çoğunluğu 21-30 yaş aralığındadır. Bunları 41-50 yaş aralığı izlemektedir yine aynı şekilde katılımcıların büyük bir çoğunluğu evlidir ve katılımcıların çoğunluğu üniversite mezunudur. Büyük çoğunluğu kurumun güvenlik ve gözetim servisinde görevli olan İKBM (İnfaz ve Koruma Baş memuru) ve İKM (İnfaz ve Koruma Memuru) ve diğer personel diye adlandırdığımız (cezaevi kâtabi, sağlık memuru, ambar memuru, teknisyen, aşçı, şoför) gibi statülerde çalışan personeldir. Çalışanlar arasında en uzun çalışma süresi 26 ve üzeri yıl olmuştur.

Ceza infaz kurumunu çalışanlarının iş doyumunu ile tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları arasında ilişki olup olmadığına bakıldığında, çalışanların iş doyum seviyeleri ile tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenmişlik,

duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İlişki negatif yönlü orta kuvvette bir ilişkidir. İlişkinin negatif yönlü olması doğrultusunda çalışanların iş doyum seviyeleri arttıkça tükenmişlik seviyelerinin de aynı ölçüde azaldığı söylenebilir. Başka bir ifadeyle tam tersi düşünülecek olursa, çalışanların tükenmişlik seviyeleri arttığında da iş doyum seviyeleri azaldığı söylenebilir.

Çalışanların iş doyum seviyelerinde demografik değişkenlere göre (cinsiyet değişkeni, yaş değişkeni, medeni durum değişkeni, eğitim durumu değişkeni, çalışma süresi değişkeni ve statü değişkeni) farklılık bulunamamıştır. Aynı şekilde çalışanların tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları seviyelerinde demografik değişkenlere göre (cinsiyet değişkeni, yaş değişkeni, medeni durum değişkeni, eğitim durumu değişkeni, çalışma süresi değişkeni ve statü değişkeni) farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Öneriler;

Ceza infaz kurumu çalışanlarının tutum ve davranışlarında sosyo ekonomik ve demografik özelliklerin önemli olması sebebiyle, kurum yönetiminin çalışanların isteklerinin belirlenmesi ve bu bağlamda aksayan durumları belirlemek için çalışmalar yapması gerekir. Kurum yönetimlerinin çalışanların iş doyumunu artırmak için çaba gösterip bunun için gerekli ortamın oluşturulmasını sağlamaları gerekir. Personelin çalıştığı birimlerde yetkilerinin yeterli olup olmadığı araştırılıp buna istinaden personelin durumu ve çalıştırılacağı birimin özellikleri dikkate alınarak o birimde görevlendirilmesi personelin iş doyumunu ve tükenmişliği açısından fayda sağlayabilir. Çalışanların yaptıkları işle ilgili konularda görüşleri alınmalı ve işleriyle ilgili alınacak kararlara katılımları sağlanmalıdır. Çalışanlar için sosyal aktiviteler yapılarak iş bölümü yapılmasına önem verilmelidir. Çalışanların bilgi ve tecrübelerini işlerine yansıtmaları sağlanmalıdır. Çalışanların tükenmişliklerine sebep olan faktörler belirlenip çözüm yollarına gidilmelidir.

Araştırmamızda sonuç olarak ceza infaz kurumu çalışanlarının çalışma ortamının cezaevleri olmasından, gerekse hizmet verdikleri kişilerin hükümlü ve

tutuklulardan oluşması genel anlamda orta düzeyde iş doyumu ve tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir. Araştırmada belirttiğimiz hususlar göz önünde bulundurulduğunda ceza infaz kurumu çalışanlarının da yaptıkları işin gereği genel idari hizmetleri sınıfından çıkartılıp, emniyet teşkilatı ve silahlı kuvvetlerin mensup olduğu gibi emniyet hizmetine benzer bir sınıfa geçirilmeleri iş doyumu ve tükenmişlik açısından fayda sağlayabilir.

Ceza infaz kurumu çalışanlarının belirttiğimiz bu imkânlarla sahip olabilmesi için de araştırmamızın daha geniş bölgelerde ve farklı ölçüm araçlarıyla kapsamı genişletilmelidir. Yapılacak olan çalışmalarda da tükenmişlik ve iş doyumlarını etkileyen mesleki değişkenler ve bunların kendi aralarındaki ilişkiler daha ayrıntılı bir biçimde incelenebilir.

KAYNAKLAR

- Aftab, Hira ve Javeed, Anam (2012). *The Impact of Job Stress on the Counter-Productive Work*.
- Ağaoğlu, Esmahan vd. (2004). Araştırma Görevlilerinin Kendi Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri. *Malatya: XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı*.
- Akal, Zühal (2000). *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi*, MPM Yayınları, No: 473, Ankara.
- Akbolat, Mahmut ve Işık, Oğuz (2008). Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir kamu Hastanesi Örneği. *Hacettepe Sağlık İdare Dergisi*, 11, 2.
- Akdeniz, M. Tülin (2017). Boreout Sendromu. *In Mediterranean International Conference on Social Sciences By UDG (P. 473)*.
- Akgül, Aziz ve Çevik, Osman (2003). *İstatistiksel Analiz Teknikleri, “SPSS’te İşletme Yönetimi Uygulamaları”*, Emek Ofset Ltd. Şti., Ankara.
- Aksu, Ali ve Baysal, Asuman (2005). İlköğretim Okulu Müdürlerinde Tükenmişlik. *Teori ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 11(1), 7-24.

Aktaş, Özgür (2009). *Ceza İnfaz Kurumlarında Güvenlik ve Gözetim Servisinde Çalışan Personelin İş Doyumu: Bolu F Tipi Yüksek Güvenlikli Kapalı Ceza İnfaz Kurumu Örneği*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.

Alkan, Emre vd. (2011). Yıldırma (Mobbing) Davranışlarının Beden Eğitimi Ve Spor Öğretmenlerinin Tükenmişliği Üzerine Etkisi. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 13 (3): 270–280.

Alkiş, Hüseyin ve Öztürk, Yüksel (2009). Otel İşletmelerinde Motivasyon Faktörleri Üzerine Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 28(28).

Altay, Hüseyin ve Akgül, Volkan (2010). Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği/Burnout Level Of Travel Agencies' Employees: Hatay Sample. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(14).

Altunkurt Yahya vd. (2014). Pedagojik Formasyon Programı Öğrencilerinin Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Motivasyonları, *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4.1.

Ardıç, Kadir ve Polatci, Sema (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği). *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 1-28.

Ardıç, Kadir ve Polatci, Sema (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (32), 21-46.

- Arı, S. Güler ve Bal, Ç. Emine (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. Yönetim ve Ekonomi: *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Aslan, Hanzade (2006). *Çalışanların İş Doyumu Düzeylerine Göre Depresyon, Benlik Saygısı ve Denetim Odağı Algısı Değişkenlerinin İncelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aşık, A. Nuran (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 31-54.
- Atakan, Akın (2007). *Jandarma Personelinin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ataklı, Aylanur vd. (2004). Üniversite Hastanelerinde Çalışan Yönetici ve Klinik Sekreterlerinin İş Doyumu. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 6, 2.
- Ataoğlu Ahmet vd. (2000). Hekimlerde Mesleki İş Doyumu. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Düzce Tıp Fakültesi Dergisi*, 2: 17-34.
- Avşaroğlu, Selahattin vd. (2004). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 115-130.
- Aydemir, Pelin ve Erdoğan, Evrim (2013). İş Görenlerin Ücret Tatmini, İş Tatmini ve Performans Algısı. *Kamu-İş*, 127-153.

- Babaoğlu, Emine (2006). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik (Düzce İli Örneği)*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bolu.
- Balcıoğlu, İbrahim vd. (2008). Tükenmişlik Sendromu. *Dirim Tıp Gazetesi*, 83, 99-104.
- Baltaş Acar ve Baltaş Zuhâl (2008). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Remzi Kitabevi, 24. Basım, İstanbul.
- Baltaş, Zuhâl (2004). *Sağlık Psikolojisi, Halk Sağlığında Davranış Bilimleri*. İstanbul.
- Bandura, Albert (1977). Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change, *Psychological Review*, 84, 2, 191-215 .
- Basım Nejat ve Şeşen Harun (2006). Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu’da Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 15-23
- Başar, Pınar (2017). Katılımcı Yönetimin İş Doyumu Üzerine Etkisi: Akademik Personel Üzerinde Bir Araştırma. *JEBPIR*, 1-34.
- Baycan, F. Aslı (1985). *Farklı Gruplarda Çalışan Gruplarda İş Doyumunun Bazı Yönlerinin Analizi*. Boğaziçi Üniversitesi Bilim Uzmanlığı Tezi, İstanbul.
- Bernal, David vd. (1998). The Age and Job Satisfaction Relationship: Does it Shape and Strenght Still Evade Us? *Journal of Gerontology: Psychological Sciences*, 287-293.

- Beyazsaçlı Mehmet ve Serin B. Nergüz (2010). Devlet Hastanelerinde Görev Yapan Hemşirelerin İş Doyum Düzeylerinin İncelenmesi (KKTC Örneği), *International Conference on New Trends in Education and Their Implications*, 11-13 November, 2010 Antalya-Turkey.
- Bilgiç, Reyhan (1998). The Relationship Between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers. *The Journal of Psychology*. 132(5), 549-557.
- Bilgin, U. Kamil (2004). Performans Yönetiminde İnsan Kaynağı Planlaması. *Amme İdaresi Dergisi*. Cilt: 37, Sayı: 2, Haziran.
- Bingöl, Dursan (1997). *Personel Yönetimi*, Beta Yayıncılık, İstanbul, 3. Baskı.
- Birgili, Fatma vd. (2008). Sağlık Çalışanlarının İş Doyumunu Etkileyen Bazı Etmenlerin İncelenmesi, *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 13, (2), 27-37.
- Budak, Gülay ve Sürgevil Olca (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama, *D.E.Ü. İ.İ.B.F.Dergisi*, Cilt:20, Sayı:2, 95-108.
- Büyükkılıç, Deniz ve Coşkun, Arife (2002). Kamu Yönetimi Reformları Işığında KİT’lerde Kurumsal Performans Yönetimi, *Verimlilik Dergisi*, Ankara: MPM Yayınları, Sayı:3.
- Canman Doğan (1993). *Personelin Değerlendirilmesinde Çağdaş Yaklaşımlar ve Türkiye’de Kamu Personelinin Değerlendirilmesi*, TODAİE Türkiye ve Ortaoğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara.

- Cherniss, Cary (1980). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services (Personel Tükenmişlik Sendromu: İnsan Kaynaklarında İş Stresi (P. 21)*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Clark, E. Andrew (1996). Job Satisfaction And Gender: Why Are Women So Happy At Work? *Labor Economics*, 341-372.
- Cordes, L. Cynthia ve Dougherty, W. Thomas (1993). A Review and An İntegration Of Research On Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Çam Olcay ve Yıldırım Serap (2010). Hemşirelerde İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler. *Türkiye Klinikleri J Nurs Sci*, 2(1): 64-70.
- Çam, Zekeriya vd. (2014). Okul Tükenmişliği: Algılanan Sosyal Destek, Mükemmeliyetçilik ve Stres Değişkenlerine Dayalı Bir Yapısal Eşitlik Modeli Sınaması. *Eğitim ve Bilim*, 39(173).
- Çavuş, Şenol ve Cumaliyeva, Diana (2013). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Özel Güvenlikte Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma. *Akademik Bakış Dergisi*, 1-17.
- Çeçen, A. Rezan (2008). Üniversite Öğrencilerinde Yaşam Doyumunu Yordama Bireysel Bütünlük (Tutarlılık) Duygusu Aile Bütünlük Duygusu ve Benlik Saygısı. *Eğitimde Teori ve Uygulama*, 19-30.

- Çimen, Mesut. (2000). *Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş doyumunu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, T.C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı.
- Çoğaltay, Nazım vd. (2017). Öğretmenlerin Tükenmişliğini Etkileyen Faktörler: Cinsiyetin ve Medeni Durumun Etkisine Yönelik Bir Meta-Analiz Çalışması.
- Çokluk, Ömay (2000). *Örgütlerde Tükenmişlik: Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*. (Edit: Cevat Elma ve Kamile Demir). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Çöl, Güner (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1):35-46.
- Çömezoğlu, Esra (2007). Ebelerin İş Doyumunu Etkileyen Faktörlerin Analizi. *Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü*, İstanbul.
- Dalğar, Hüseyin ve Tekşen Ömer (2014). Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 62, 37-54.
- Deliorman, Refika vd. (2008). Akademik personelin tükenmişlik düzeyi: Marmara Üniversitesi örneği. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2).
- Demir, Nevzat (2010). Küçülmeye Giden İşletmelerde Geri Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi, *Öneri Dergisi*, Cilt 9 Sayı 33 (16): 185-198.

Demirbaş, Timur (2008). *İnfaz Hukuku*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Demirkol, İlknur (2006). *Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Dengiz, G. Murat (2000). *Takım Çalışması Teknikleri*. Academyplus Ankara.

Derin, Neslihan ve Demirel, T. Erkan (2012). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığı Zayıflatıcı Etkilerinin Malatya Merkez’de Görev Yapan Hemşireler Üzerinde İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17 (2), 509-530.

Devereux, M. Jason vd. (2009). Social Support and Coping as Mediators or Moderators of The Impact of Work Stressors on Burnout in Intellectual Disability Support Staff. *Research in Developmental Disabilities*. 30, 367–377.

Dignam, T. John vd. (1986). Occupational Stress, Social Support, and Burnout Among Correctional Officers. *American Journal of Community Psychology*, 14(2): 177-93.

Dikmetaş, Elif vd. (2011). Asistan Hekimlerin Tükenmişlik ve Mobbing Düzeylerinin İncelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(3), 137-149.

Dinç, Y. Safiye (2013). *Polislerde Evlilik Doyumu İle Mesleki Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.

Doğan, Orhan (2000). Depresyonun Epidemiyolojisi. *Duygu Durum Dizisi*, 1: 29-38.

Dolunay, B. Ayşe ve Piyal, Birgül (2003). Öğretmenlerde Bazı Mesleki Özellikler ve Tükenmişlik. *Kriz Dergisi*, 11(1), 35-48.

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

Durmuş, Selma ve Günay, Osman (2007). Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler. *Erciyes Tıp Dergisi*, 29(2): 139-146.

Dursun, Filiz vd. (2017). Çalışanların İş Doyumu, Yönetimi ve Ödüllendirme Beklentileri ve Ücret Ve Sosyal Olanakları İle İlgili Algıların Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkilerin İncelenmesi: Tekstil Sektörü. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar*, 926-941.

Dursun, Sonay (2000). Öğretmenlerde Tükenmişlik ile Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordayıcı İlişkilerin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.

Düren, A. Zeynep (2000). *2000'li Yıllarda Yönetim*. Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.

Edelwich, Jerry ve Brodsky, Archie (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Human Sciences Press, New York.

- EğİN, Ayşe (2015). *Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eğİnli, T. Ayşen (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarında İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 35-52.
- Erçen, Y. Erçen (2009). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Mersin İlinde Karşılaştırmalı Bir İnceleme. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(36), 1-8.
- Erdem, R. Ali (1997). İçerik Kuramları ve Eğitim Yönetimine Katkıları. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(3), 68-76.
- Erdem, R. Ali (1998). Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(4), 51-57.
- Erdil, Oya vd. (2004). *Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama*. Doğu Üniversitesi, 17-26.
- Ergin, Canan (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Uyarlanması. 7. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 143-154.
- Erigüç, K. Gülsün (1994). *Hastanelerde Personelin İşle İlgili Tutumları Personel Devri Ankara İli Örneği*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Erol, Eren (2000). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları, 6. Baskı.
- Ersoy Füsun vd. (2001). Tükenmişlik (staff burnout) Sendromu. *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 10 (2) 11-17, Şubat, Ankara.
- Filiz, Zeynep (2014). Öğretmenlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 157-171.
- Freudenberger, J. Herbert (1974). Staff Burnout, *Journal of Social Issues*. 30, 59-165.
- Fung-kam, Lee (1998). Job Satisfaction and Autonomy of Hong-Kong Registered Nurses. *J Adv Nurs*, 27(2): 355-363.
- Ganiyusufoğlu, Ali (2011). *Örgütlerde Mesleki Tükenmişlik ve Selçuk Üniversitesi Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Gardner, Jonathan ve Oswald, Andrew (2002). *How Does Education Affect Mental Well-Being and Job Satisfaction*. Economics Department Warwick University.
- Gawel, E. Joseph (1997). Herzberg's Theory of Motivasyon and Maslow's Hierarchy of Needs. *Apeer-Reviewed Electronic Journal*, 5 (11), 1-3.
- Gençer, Ali (2002). *Öğretmenlerin İş Doyumu ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osman Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

- Golbasi, Zehra vd. (2008). Relationships Between Coping Strategies, Individual Characteristics and Job Satisfaction in a Sample of Hospital Nurses: Cross-Sectional Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 1800- 1806.
- Gökçe, Gülise vd. (2010). Herzberg'in Çift Faktör Kuramı ve Alt Gelir Gruplarında Bir Uygulama: Meram Tıp Fakültesi Örneği. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(20), 233-246.
- Gökçekan, Zafer ve Özer, Recep (1999). Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Eskişehir: IX. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi*.
- Gökdeniz, İsmail ve Merdan, Ethem (2016). Meslek Seçimi İle İş Tatmini İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8 (2):111-121.
- Gökmen, Bülent (2014). *Özel Eğitim Okulu Yöneticilerinin Psikolojik Dayanıklılık ve İş Doyumları arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Göktaş, Mahmut (2019). *Kırklareli'nde Hastanelerde Çalışan Tıbbi Sekreterlerin Yaşadıkları İş-Aile Çatışmalarının İş Doyumuna Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırklareli.
- Güçlü, Nezehat (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.

Gündüz, Bülent (2005). İlköğretim Öğretmenlerinde Tükenmişlik, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt:1, s.152-166.

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

Günüşen P. Neslihan ve Üstün Besti (2010). Türkiye’de İkinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşire ve Hekimlerde Tükenmişlik: Literatür İncelemesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Elektronik Dergisi*, 3(1): 40-51

Güven Sevil (2013). *Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Mizah Tarzları ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Saptanması*. Jukes Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik ve Sağlık Hizmetleri Bölümü, Ankara 1-76.

Güven, Z. Ömer ve Sezici, Emre (2016). Otel İşletmelerinde İş Görenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2), 111-132.

Halil Can vd. (1984). *İşletme ve Yönetim*. Aslımlar Matbaası, (240), Ankara.

Havle Nedim vd. (2008). İstanbul’da Çalışan Psikiyatristlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Bunların Çeşitli Değişkenlerle İlişkisi. *Düşünen Adam*, 21:4-13.

Hayran Osman ve Aksayan Seçil (1991). Pratisyen Hekimlerde İş Doyumu. *Toplum ve Hekim*, 16-7.

Herzberg, Frederic vd. (1959). *The Motivation to Work*, John Wiley and Sons, New York.

Hurşitoğlu Onur (2017). *Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler ve Tükenmişlik Sendromunun Savunma Biçimleri ile İlişkisi*. Uzmanlık Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Kahramanmaraş.

Ilkım, Y. Taha (2013). *Türkiye’de Güreş Hakemlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Malatya.

Izgar, Hüseyin (2000). *Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout) Nedenleri ve Bazı Etkin Faktörlere Göre İncelenmesi*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Izgar, Hüseyin (2008). Okul Yöneticilerinde İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık. *Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi*, (25),317 -334.

Izgar, Hüseyin ve İlgün, Esra (2014). İnfaz Koruma Memurlarının İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerinde Bir Araştırma. *Bayburt Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(1).

İlgün, Esra (2010). *İnfaz Koruma Memurlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

- İraz, Rıfat ve Ganiyusufoğlu, Ali (2011). Örgütlerde Mesleki Tükenmişlik ve Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (21), 451-472.
- Judge, A. Timothy; vd. (2001). The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: Aqualitive and Quantitive Review. *Psychological Bulletin*, 376-407.
- Jurik, Nancy vd. (1986). Educational Attainment, Job Satisfaction, and The Professionalization of Correctional Officers. *Work and Occupations*, 14 (1), 106-125.
- Kaçmaz, Nazmiye (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, Cilt:68, Ss.29-32, İstanbul.
- Kalaycı, Şeref (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kanun 4857 Sayılı İş Kanunu <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4857.pdf> 05 Eylül 2018’de erişildi.
- Kanun 5275 Sayılı, (2004), Ceza ve Güvenlik Tedbirlerinin İnfazı Hakkında Kanun. <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5275.pdf> 06 Haziran 2019’da erişildi.
- Kantek, Filiz ve Kartal, Handan (2016). Cinsiyetin Hemşirelerin İş Doyumları Üzerine Etkisi: Bir Meta Analiz Çalışması. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 13 (2): 151-156.

- Karakuş, Mehmet ve Çankaya, İ. Halil (2012). Öğretmenlerin Maruz Kaldıkları Psikolojik Şiddete İlişkin Bir Model Sınaması, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 42, 225-237.
- Karaman, Atila ve Yılmaz, Hüseyin (2009). Bireylerin Kişisel Özellikleri Yönünden İş Doyum Düzeylerine Göre Tükenmişlikleri: Afyonkarahisar İlinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (3), 197-214.
- Karasoy, H. Alpay (2014). Türk Kamu Yönetiminde Performans Yönetimine Bir Bakış. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10 (22): 257-274.
- Karlıdağ, Rıfat vd. (2000). Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 11(1): 49-57.
- Karsavuran, Seda (2014). Sağlık Sektöründe Tükenmişlik: Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2): 133-165.
- Kasap, B. Burcu vd. (2013). Banka Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu Üzerinde Kırklareli İlinde Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1).
- Kaşlı, Mehmet ve Seymen, A. Oya (2015). Kişilik Özellikleri, Lider, Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (27).
- Kaya Didem ve Arıöz Ayten (2014). Ebe ve Hemşire Öğrencilerinde Tükenmişlik Düzeyi ve Etkileyen Faktörler. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. (31): 89-99.

- Kaygın, Erdoğan ve Naktiyok, Atılhan (2015). Tükenmişlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Akademik Personel Üzerinde Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (1).
- Keser, Aşkın (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. *Çalışma ve Toplum*, 4.
- Keser, Aşkın (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ve İş Doyumu İlişkisi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 100-119.
- Kestane, Doğan (2003). Performansa Dayalı Ücret Sistemi ve Kamu Kesiminde Uygulanabilirliği. *Maliye Dergisi*, Ocak-Nisan Sayısı, 142.
- Kılıç, Taşkın ve Seymen, A. Oya (2011). Sağlık Sektöründe, Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi ve Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 16, 47-67.
- Kırılmaz, Y. Ayşe vd. (2003). İlköğretimde Çalışan Bir Öğretmen Grubunda “Tükenmişlik Durumu” Araştırması. *İlköğretim online* 2 (1) 2-9.
- Kış, Arzu vd. (2012). Engelli Öğretmenlerin İş Doyumları ve Çalışma Koşulları. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi*, 272-294.
- Korkmaz, Mehmet (2007). Örgütsel Sağlık Üzerinde Liderlik Stillerinin Etkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 13(1), 57-91.

- Koruklu, Nermin vd. (2013). Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 119-137.
- Koustelios, Athanasios. (2001) Organizational Factors as Predictors of Teachers Burnout. 88 (3), 627-634.
- Köroğlu, Özlem (2011). *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Kurt, Türker (2005). Herzberg'in Çift Faktörlü Güdöleme Kuramının Öğretmenlerin Motivasyonu Açısından Çözömlenmesi. *Gazi Eğitim Faköltei Dergisi, Cilt 25, Sayı 1*, 285-299.
- Küçüközkan, Yasemin (2015). Liderlik ve Motivasyon Teorileri: Kuramsal Bir Çerçöve. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 86-115.
- Künarcı, Zehra (2016). *Sağlık Çalışanlarının Motivasyonunu Etkileyen Faktörlerin Analizi*. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Lambert, G. Eric vd. (2010). The relationship among distrubutive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*, 38, 7-16.
- Leiter, P. Michael (2003). *Areas of Worklife Survey Manual* (Third Edition), Centre for Organizational Research and Development, Wolfville, Ns, Canada.

Luthans, Fred (1997). *Organizational Behaviour*. McGrawHill, Singapore.

MacMillan, B. Robert, (1999). Influence of Workplace Conditions on Teachers' Job Satisfaction. *The Journal of Education Research* September.

Maslach, Christina ve Jackson, E. Susan (1986). *Maslach Burnout Inventory*: Second Edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, Christina ve Zimbardo, G. Philip (1982). *Burnout - The Cost Of Caring*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.

Maslach, Christina vd. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.

Mays, G. Larry vd. (1996). *Parallel Perceptions: Gender, Job Enrichment and Job Satisfaction Among Correctional Officers in Women's Jails*. The Annual Meeting of the Academy of Criminal Justice Sciences, Las Vegas Nevada.

Mete, Mehmet vd. (2015). Psikolojik Şiddetin İşe Bağlı Tükenmişliğe Etkisi: Batman İlinde Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 6 (12), 37-61.

Musal Berna vd. (1995). Uzman Hekimlerde Mesleki Doyum. *Toplum ve Hekim*, 10: 2-7.

- Ok, Sibel (2002). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- Orhan, Nurcan (2013). *Aday Öğretmenlerin Mesleki Tutumları ve İş Doyumu Düzeyleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Oruç, Serap (2007). *Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi: Adana İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Otacıoğlu, G. Sena (2008). Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15),103–116.
- Örücü, Edip vd. (2006). Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 13/1, 39-51.
- Özbek, K. ve Girgin G. (1993). Sağlık Bakanlığı İzmir İl Teşkilatında Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik (Burnout) Sendromunun Araştırılması. *T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Ruh Sağlığı Bülteni*, 3-40.
- Özdemir, H. Deniz (2001). *Üniversite Akademik Personelinin Görev Ünvanları Açısından İş Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Özer, S. Pınar ve Topaloğlu, Tayfun (2008). Motivasyonda Kapsam Kuramları. Liderlik ve Motivasyon.

Özer, S. Pınar ve Urtekin, E. Gül den (2007). Örgütsel Adalet Algısı Boyutları ve İş Doyumu İlişkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 107-125.

Özkalp, Enver ve Kirel, Çiğdem (2001). *Örgütsel Davranış*. Anadolu Üniversitesi Eğitim Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın, No: 149, Eskişehir.

Özkanan, Arzu (2009). *Örgüt İklimi ve Tükenmişlik İlişkisi: Büro Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Özkaya, O. Meltem vd. (2008). Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi. Celal Bayar Üniversitesi Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *Yönetim ve Ekonomi*, 163-179.

Pala Adem ve Kolayış Hakan (2016). Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Boş Zaman Değerlendirme Alışkanlıklarının ve Mesleki Doyumlarının İncelenmesi. *International Journal of Human Sciences*, 13(1), 1887-1896. doi:10.14687/ijhs.v13i1.3465.

Pekel, N. Hüseyin (2001). *İşletmelerde Motivasyon Verimlilik İlişkisi, Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

- Peker, ÖMER ve Aytürk, Nihat (2000). *Etkili Yönetim Becerileri*. Yargı Yayınevi, Ankara.
- Piyal Bülent vd. (2002). Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Eğitim Hastanesi'nde Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Etmenler. *Kriz Dergisi*. 10(1): 45–56.
- Polatcı, Sema (2007). *Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler* (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz)", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Porter, E. Michael (1998). *The Competitive Advantage of Nations: With a New Introduction*, New York: Free Press.
- Saçlı, Çağrı (2011). *Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Sat, Sultan (2011). *Örgütsel ve Bireysel Özellikleri Açısından İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerine Bir İnceleme*. Adana: Çukurova Üniversitesi.
- Savran, Aytekin (2012). *Anesteziyoloji Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyleri*. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi, Uzmanlık Tezi, Kahramanmaraş.

- Saygun, Meral vd. (2002). Kırıkkale İlinde Üç Farklı Hastanede Çalışan Hekimlerin Mesleki İş Doyumu. 8. *Ulusal Halk Sağlığı Kongresinde (23-28 Eylül)* Poster Sunumu, Diyarbakır.
- Sayıl Işık vd. (1997). Ankara Üniversite Hastanelerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri. *Kriz Dergisi*, 2: 71-7.
- Schaufeli, B. Wilmar vd. (2009). Burnout: 35 Years of Research and Practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.
- Schultz, Duane. ve Schultz, E. Sydney (1998). *Psychology and Work Today*. Prentice-Hall Inc, 7. Edition, New Jersey.
- Seferoğlu, S. Süleyman vd. (2014). Öğretmenlerde Tükenmişlik: Tükenmişliğin Göstergeleri ve Bu Göstergelerin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Eğitim ve Bilim*, 39(174).
- Semerci, S. Ali (2005). *İş Motivasyonu ve Sonuçları: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nda Bir Uygulama*, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü, Haziran, Ankara.
- Serinkan Celalattin ve Bardakçı Ahmet (2009). Pamukkale Üniversitesi'ndeki Akademik Personelin İş Tatminleri ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi Sayı 21*, 115- 132.
- Sevimli, Figen ve İşcan, F. Ömer (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler. *Ege Akademik Bakış*, 55-64.

- Sıgır, Ünal, Basım, Nejat (2006). İşgörenlerin İş Doyumu ile Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma, *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6 (12), 131-154.
- Siliğ, Aylin (2003). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Sinat, Özlem (2007). *Psikiyatri Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Smadov Sakit (2006). *İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık: Özel Sektörde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Solmuş, Tarık (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Songül Tümkaya (1997). *İlkokul, Ortaokul ve Lise Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri İle Kullandıkları Başa Çıkma Davranışları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Spear, Jonathan vd. (2004). Job Satisfaction and Burnout in mental Health services for Older People, *Australasian Psychiatry*, 12,1,58-61.
- Spector, E. Paul (1997). *Job Satisfaction*. California, Sage Publications.

- Stohr, K. Mary vd. (1997). Service v. Security Focus in Training Assessments: Testing Gender Differences Among Contemporary Women's Jail Correctional Officers. *Women and Criminal Justice*, 9 (1), 65-85.
- Suntur, S. Ahmet (2012). *Havacılık Sektöründe İş ve Çalışan Niteliğinin Çalışanların Motivasyon ve İş Tatminine Etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Sümer, Sabahattin (2007). *Milli Eğitim Bakanlığı Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyi (İstanbul İli Örneği)*. Yıldız Teknik Üniversitesi.
- Sünter, T. Ahmet vd. (2001). *Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik, İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyumu Düzeyleri*. Ulusal İşçi Sağlığı ve İş Yeri Hekimliği Günleri Bildiri Kitabı, 191-5.
- Süren, Seray (2015). *Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Sürgevil, Olca vd. (2007). Belediye Çalışanlarının Duygusal Saldırıya Uğrama ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(17), 36-58.
- Şanlı Ç. Hayriye (2013). *Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi: Denizli Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.

- 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, Adana.
- Şeker Ş. Evren (2014). *Bilişim Sistemleri ve Eşitlik Teorisi*, YBS Ansiklopedi, V. 1, İs. 2, Pp. 17 – 19.
- Şeker, Ş. Evren (2014) *Beklenti Teorisi*, YBS Ansiklopedi, V. 1, İs. 3, Pp. 15 – 17.
- Şencan, S. Nazlı, (2011). *Türk İlaç Sanayiinde Çalışan Yöneticilerin Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumlarına Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Şenel, Bilgin vd. (2013). “Kamu Sektöründe Çalışanların Duygusal Zekâlarının Tükenmişliklerine Etkisi”. *Akademik Bakış Açısı Dergisi, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, (34), 1-19.
- Şenturan, Leman vd. (2007). “Hemodiyaliz Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyi”. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, 2:2,33-45.
- Şeşen, Harun (2010). Adalet Algısının Tükenmişliğe Etkisi: İş Tatmininin Aracı Değişken Rolünün Yapısal Eşitlik Modeli İle Testi. *Dergipark*, 67-90.
- Şimşek, Ş. Mehmet vd. (2003). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Nobel Yayıncılık, Ankara, s:150.

- Taşgın, Özden (2004). *Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Örgütü Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyum Düzeylerine Etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Taycan, Okan vd. (2006). “Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi”. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7(2), 100-108.
- Telef, B. Bülent (2011). “Öğretmenlerin Öz Yeterlikleri, İş Doyumları, Yaşam Doyumları ve Tükenmişliklerinin İncelenmesi”. *İlköğretim Online*, 10(1).
- Telman, Nursel ve Ünsal Pınar (2004). *Çalışan Memnuniyeti*, Epsilon Yayınları, İstanbul.
- Tilev, Satıhanım ve Beydağ, D. Kerime (2014). Hemşirelerin İş Doyumu Düzeyi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi*, 140-147.
- Titrek, Osman (2009). Okul Türüne Göre Okullardaki Örgütsel Adalet Düzeyi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6 (2), 551- 573.
- Toker, Boran (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1), s. 92-107.
- Tözün, Mustafa vd. (2008). Aile Hekimliği Sisteminde Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Hekimlerin İş Doyumu. Eskişehir. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 7 (5), 377- 384.

Tunay, Çağdaş (2011). *Otel İşletmeciliğinde Görev Yapan Yöneticilerin ve Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri. KKTC Merit Crystal Cove Hotel’de Bir Araştırma*. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

Turunç, Ömer vd. (2010). “Çalışma Yaşamı Kalitesinin Prosedür Adaleti, İş Tatmini, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. İş, Güç:”. *The Journal of Industrial Relations & Human Resources*, 12(2).

Türk Dil Kurumu Sözlüğü. <http://sozluk.gov.tr/> 4 Mart 2018’de erişildi.

Tüzük, (2006). Ceza İnfaz Kurumlarının Yönetimi ile Ceza ve Güvenlik Tedbirlerinin İnfazı Hakkında Tüzük. <http://www.cte.adalet.gov.tr/menudekiler/mevzuat/tuzuk.asp> 06 Temmuz 2019’da erişildi.

Ünal, Süleyha vd. (2001). “Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi”. *Klinik Psikiyatri*, 113-118.

Üngüren, Engin vd. (2010). “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi”. *Journal of Yasar University*, 2010, 17(5), 2922- 2937.

Whitehead T. John (1986). Correctional Officer Job Burnout: A Path Model. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 23 (1), 23-42.

Yelboğa, Atilla (2007). “Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu ile İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi”. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4-2, Aralık.

- Yeniçeri, Özcan vd. (2009). “Örgütsel Adalet İle Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişki: İmalat Sanayi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”. *KMÜ İİBF Dergisi*, 11 (16), 83-99.
- Yenihan, Bora vd. (2016). “İş Doyumu Ve Yaşam Doyumun Demografik Özelliklerle İlişkisi: Sakarya'daki AVM'lerin Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 33-49.
- Yeşil, Abdullah (2016). “Liderlik ve Motivasyon Teorilerine Yönelik Kavramsal Bir İnceleme”. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2 (3), 158-180
- Yıldırım, Fatma (2007). “İş Doyumu İle Örgütsel Adalet İlişkisi”. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 253-277
- Yıldırım, Fatma vd. (2014). “Bir Grup Yaşlı Birey Üzerinde Thunder Bay Ölçeği'nin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü Yayını*, 25 (2), 22-36, Ankara.
- Yıldız, Bora (2013). “Herzberg'in Çift Faktör Kuramı Açısından İlköğretim I. Kademe Öğretmenlerinin Motivasyon Düzeylerinin Değerlendirilmesi”. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (39), 1-18.
- Yıldız, Ebru (2012). “Mesleki Tükenmişlik ve Rehber Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma”. *Dergipark*, 37-61.
- Yıldız, Nebahat ve Kanan, Nevin (2005). “Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumunu Etkileyen Faktörler”. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 9(1-2): 8-13.

- Yılmaz, Ayşegül ve Turan, Engin (2007). “Alzheimer Hastalarına Bakım Verenlerde Tükenmişlik, Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler ve Başetme Yolları”. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi. Türkiye Klinikleri Dergisi*, 27: 445-454.
- Yiğit, Ahmet (2007). *Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu Tükenmişlik ve Ruh Sağık Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Yüksel, İhsan (2011). “Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve Atipik İstihdam Açısından İncelenmesi”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 47-58.
- Yürür, Senay ve Sarıkaya, Muammer (2011). “Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi”. *Ege Academic Review*, 11(4), 537-552.



Ek 1: Onam Formu**ONAM FORMU**

(Araştırmacı nüshası ve Katılımcı nüshası olmak üzere iki nüsha halinde basılmalı ve imzalı araştırmacı nüshası saklanmalıdır. Gerekli olduğunda İAEK tarafından onam formları istenebilir)

Araştırmanın Adı: " Bolu T Tipi Ceza İnfaz Kurumu Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişliği Arasındaki İlişki "

	Evet	Hayır
Bilgilendirme Formunu okudunuz mu?	☐	☐
Araştırma projesi size sözlü olarak da anlatıldı mı?	☐	☐
Size araştırmayla ilgili soru sorma, tartışma fırsatı tanındı mı?	☐	☐
Sorduğunuz tüm sorulara tatmin edici yanıtlar alabildiniz mi?	☐	☐
Araştırma hakkında yeterli bilgi aldınız mı?	☐	☐
Herhangi bir zamanda herhangi bir nedenle ya da neden göstermeksizin araştırmadan çekilme hakkına sahip olduğunuzu anladınız mı?	☐	☐
Araştırma sonuçlarının uygun bir yolla yayınlanacağına katılıyor musunuz?	☐	☐
Yukarıdaki soruların yanıtları size kim tarafından açıklandı? <i>Lütfen ismini yazınız....</i>		

Adı / Soyadı:

İmza:

Tarih:

Ek 2: Demografik Soru Ölçeği**Araştırmada Kullanılan Anket Formu**

Değerli Katılımcı;

Bu anket formu; Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Yüksek Lisans Programı kapsamında yürütülen bir tez çalışmasında kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır. Ankete vermiş olduğunuz yanıtlar sadece bilimsel bir amaca hizmet etmek üzere kullanılacak ve kesinlikle gizli kalacaktır.

Araştırmaya sağladığınız katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ederim.

Saygılarımla,

Abdullah BULUT

AİBÜ Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü

BÖLÜM I

Bu bölümde kişisel bilgiler istenmektedir. Lütfen size uygun olan seçeneği (X) işaretleyiniz.

Cinsiyetiniz	☐ Erkek	☐ Kadın		
Yaşınız	☐ 21-30	☐ 31-40	☐ 41-50	☐ 51 ve üzeri
Medeni Durum	☐ Evli	☐ Bekar	☐ Boşanmış/Dul	
Eğitim Durumunuz	☐ Lise Mezunu	☐ Üniversite Mezunu	☐ Yüksek Lisans Mezunu	
Ünvanınız	☐ Kurum Müdürü	☐ İdari Personel	☐ İ.K.B.M.	
	☐ İ.K.M.	☐ Teknisyen	☐ Aşçı	☐ Şoför
Kaç yıldır görev yapıyorsunuz?	☐ 0-10	☐ 11-15	☐ 16-20	
	☐ 21-25	☐ 26 ve üzeri		

Arka sayfaya geçiniz

Ek 3: Minnesota İş Doyum Ölçeği

MİNESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ					
Değerli katılımcı, hazırlanmakta olan yüksek lisans tezi doğrultusunda uygulanacak olan bu anket formunun amacı; iş doyum seviyenizi ve bu seviyeyi etkileyen faktörleri belirlemektir. Her cümleyi değerlendirip, sizin düşüncenize en yakın ifadeyi (X) işareti ile belirleyiniz.					
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Yaptığım işe göre aldığım paranın adil olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
İşimde ilerleme olanakları gerçekten çok zor.	1	2	3	4	5
Aldığım ek ödemelerden memnun değilim.	1	2	3	4	5
İyi bir iş yapınca bu iş için almam gereken takdiri alırım.	1	2	3	4	5
Kural ve prosedürlerimizin çoğu, iyi bir iş yapmamızı zorlaştırıyor.	1	2	3	4	5
Birlikte çalıştığım arkadaşlarımı seviyorum.	1	2	3	4	5
Bazen işimin anlamsız olduğunu hissediyorum.	1	2	3	4	5
Çalıştığım kurum içerisindeki iletişim iyi görünüyor.	1	2	3	4	5
Ücret artışları çok az ve çok seyrek yapılıyor.	1	2	3	4	5
İşini iyi yapanların yükselme şansları iyi görünüyor.	1	2	3	4	5
Aldığım ek ödemeler diğer kurumların verdiği kadar iyi.	1	2	3	4	5
Yaptığım iş takdir ediliyormuş gibi geliyor.	1	2	3	4	5
Birlikte çalıştığım kişilerin yetersizliğinden dolayı işimde daha fazla çalışmak zorunda hissediyorum.	1	2	3	4	5
Bana verilen ücreti düşündüğümde bu kurum tarafından takdir edilmiyormuşum gibi hissediyorum.	1	2	3	4	5
İnsan burada diğer kurumlarda olduğu kadar hızlı yükselebiliyorlar.	1	2	3	4	5
Ek ödeme bakımından çalışanlara sunulan imkânlar birbirine denktir.	1	2	3	4	5
Bu kurumda çalışanlar için çok az ödül imkânı var.	1	2	3	4	5
Çoğunlukla, bu kurumda ne olup bittiğinden haberim olmadığını hissediyorum.	1	2	3	4	5
İşimi yapmaktan gurur duyuyorum.	1	2	3	4	5
Ücret artış şansımın iyi olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5

Olması gereken fakat yararlanmadığım bazı ek imkânlar (ödemeler, fazla mesai, özlük hakları vb.)olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
Çok fazla kırtasiyecilik niteliğinde işim var.	1	2	3	4	5
Çabalarımın olması gerektiği gibi ödüllendirilmediğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
İlerleme şansımın iyi olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
İş arkadaşlarım arasında çok fazla çatışma ve kavga var.	1	2	3	4	5
Yaptığım iş zevklidir.	1	2	3	4	5
Bize verilen görevler tam olarak açıklanmıyor.	1	2	3	4	5



Ek 4: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ					
Değerli katılımcı, hazırlanmakta olan yüksek lisans tezi doğrultusunda uygulanacak olan bu anket formunun amacı; tükenmişlik seviyenizi ve bu seviyeyi etkileyen faktörleri belirlemektir. Her cümleyi değerlendirip, sizin düşüncenize en yakın ifadeyi (X) işareti ile belirleyiniz.					
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum Ne Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım bazı insanlara sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	1	2	3	4	5
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1	2	3	4	5
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	1	2	3	4	5
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umrumda değil.	1	2	3	4	5
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	1	2	3	4	5
İşimde karşılaştığım insanların, bazı problemlerinin nedeni sanki benmişim gibi davrandıklarını düşünüyorum.	1	2	3	4	5

Ek 5: Ölçek İzinleri

T.C.
ADALET BAKANLIĞI
Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü

Sayı : 57292265-204.06.03-E.1961/131747
Konu : Abdullah BULUT'un Tez Çalışması

18/11/2016

BOLU CUMHURİYET BAŞSAVCILIĞINA

İlgi :09/11/2016 tarihli ve B.M. 2016/2-9493 sayılı yazı.

Bolu T Tipi Kapalı ve Açık Ceza İnfaz Kurumu'nda İnfaz ve Koruma Memuru aynı zamanda Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Abdullah Bulut'un, kurum personeline yönelik "Ceza İnfaz Kurumunda Çalışan Personelin İş Doyumu ve Tükenmişliği Arasındaki İlişki" konulu çalışmayı görev yaptığı kurumda uygulama talebine ilişkin, ilgi yazı ve ekleri incelendi.

Söz konusu çalışmanın; 05/12/2016-24/02/2017 tarihleri arasında, kurumun belirleyeceği gün ve saatlerde, yukarıda anılan ceza infaz kurumunda, çalışmaya katılacak personelin bilgilendirilmesi ve bilgilendirme onam formu doldurulması, araştırma konusuyla sınırlı kalınması, ses kaydı ve görüntü alınmaması, çalışma sonucunun iki örneği ile CD'sinin, araştırmayı yapacak kişi tarafından, Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğüne gönderilmesi, araştırma sonucunun Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü'nün izni olmaksızın yayınlanmaması koşullarıyla, mesai saatleri aksamadan gerçekleştirilmesi uygun görülmüştür.

Gereği ile ilgili kişiye bu yolda bilgi verilmesini rica ederim.

Burhanettin ESER
Hâkim
Bakan a.
Genel Müdür Yardımcısı

Konya Yolu No:70 - 06330 Beşevler/ANKARA Ayrıntılı bilgi için lütfen: Yetişkin İyileştirme Bürosu
Tel: 0 312 204 13 97-1453-1168-1451 Faks: 0 312 223 43 91 Web: www.ete.adalet.gov.tr

UYAP Bilgi Sistemlerindeki bu dokümanı <http://mavizus.uyap.gov.tr/adresizler/3xMobA7-xTJT1MV-/ICl/umQ-7nd5IA> ile doğrulayınız.

Yeni ileti Yanıtla Sil Arşivle Gereksiz Süpür Taşı Kategorilere Ayır

Gelen Kutusu 3

Gereksiz E-posta 2

Taslaklar

Gönderilmiş Öğeler

Silinmiş Öğeler 46

Arşiv

Konuşma Geçmişi

Yeni klasör

Re: İş Tatmini Anketi Hk.

Mehmet ERYİĞİT <eryigit_m@ibu.edu.tr>
15.06.2016 Çar 23:02
Siz

Merhaba Abdullah,

Kullanmanda bir sakınca yoktur.

Başarılar diliyorum

Mehmet ERYİĞİT

Kimden: "Abdullah Bulut" <a.bulut@hotmail.com.tr>
Kime: "eryigit m" <eryigit_m@ibu.edu.tr>
Gönderilenler: 15 Haziran Çarşamba 2016 21:04:43
Konu: İş Tatmini Anketi Hk.

İyi günler hocam Ben Abdullah BULUT. AİBÜ'de İşletme Tezli yüksek lisans öğrencisiyim. Barış hocamın danışmanlığında tez çalışmamda iş tatmini anketi kullanacağım. Bu konuda da Siz ve Azize Ergeneli hocamızın 2001 yılındaki makalenizde bulunan anket çalışmanızı kullanmak istiyorum izniniz olursa hocam. Şimdiden teşekkür ederim.

Şununla Office 365'e yükseltin: premium Outlook özellikleri

Outlook Ara

Yeni ileti Yanıtla Sil Arşivle Gereksiz Süpür Taşı Kategorilere Ayır

Gelen Kutusu 3

Gereksiz E-posta 2

Taslaklar

Gönderilmiş Öğeler

Silinmiş Öğeler 46

Arşiv

Konuşma Geçmişi

Yeni klasör

RE: Tükenmişlik Anketi Hk.

sema.polatci@gop.edu.tr
20.06.2016 Pzt 14:40
Siz

Merhaba Abdullah

Geç gördüm kusura bakma. Tabii ki kullanabilirsin. Başarılar.

On 2016-06-20 1:27, Abdullah Bulut wrote:

> Merhaba hocam anket için olumlu veya olumsuz cevap yazarsanız
> sevinirim sizden gelecek cevabı bekliyorum da teşekkürler.