

**T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ENGELLİ BİREYLERLE ÇALIŞANLARDA ALGILANAN
ÖRGÜTSEL DESTEK VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİN
İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: İSTANBUL İLİ
BEYKOZ İLÇESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Merve Nur OKTAR

**Enstitü Anabilim Dalı: Sosyal Hizmet
Enstitü Bilim Dalı: Sosyal Hizmet**

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Fethi GÜNGÖR

OCAK – 2015

T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**ENGELLİ BİREYLERLE ÇALIŞANLARDA ALGILANAN
ÖRGÜTSEL DESTEK VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİN
İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: İSTANBUL İLİ
BEYKOZ İLÇESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Merve Nur OKTAR (107203020)

**Enstitü Anabilim Dalı: Sosyal Hizmet
Enstitü Bilim Dalı: Sosyal Hizmet**

Bu tez 28/01/2015 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Fethi GÜNGÖR

Jüri Başkanı

- ☐ Kabul
☐ Red
☐ Düzeltme

Doç. Dr. Muammer SARIKAYA

Jüri Üyesi

- ☐ Kabul
☐ Red
☐ Düzeltme

Doç. Dr. Muharrem ES

Jüri Üyesi

- ☐ Kabul
☐ Red
☐ Düzeltme

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

12.01.2015

Merve Nur OKTAR

ÖNSÖZ

Günümüzde çok daha fazla önem kazanan bir olgu olan engellilik ve engelli bireylere verilen hizmetler, toplumsal gelişmişliğin bir göstergesi olarak görülmektedir. Bu açıdan düşünüldüğünde engelli bireylere hizmet veren kurumlarda çalışanların iş tatmini düzeyleri bu hizmetin kalitesini arttıran ya da azaltan bir nitelik kazanmaktadır. Özellikle bu kurumlarda çalışanların takdir edilmesinin önemli olduğu ve tükenmişlik düzeyinin de işin özellikleri itibarıyla nispeten daha yüksek olması bu iki faktörü değerli kılmaktadır. Dolayısıyla bu kurumlarda çalışanların algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik düzeylerinin tespiti ve bu değişkenlerin iş tatmini üzerindeki etkisinin incelenmesi önemli bir hâl almaktadır. Bu bakış açısından hareketle “Engelli Bireylerle Çalışanlarda Algılanan Örgütsel Destek ve Tükenmişlik Düzeyinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: İstanbul İli Beykoz İlçesi Örneği” isimli bu çalışmada, engelli bireylere hizmet veren kurumlarda çalışanların algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik düzeyinin iş tatmini üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Tezimi hazırlamamda yardımlarını esirgemeyen beni sürekli destekleyen, gerektiği yerde eleştiren ve her zaman anlayışlı olan danışmanım Sayın Doç. Dr. Fethi GÜNGÖR’e, maddi ve manevi destekleri için aileme, bu zorlu günlerde hep yanımda olan sevgili eşime, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü yöneticilerine ve çalışma arkadaşlarıma teşekkürü bir borç bilirim.

12.01.2015

Merve Nur OKTAR

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR LİSTESİ	iv
TABLO LİSTESİ.....	v
ŞEKİL LİSTESİ	vi
ÖZET	vii
SUMMARY	viii

GİRİŞ	1
-------------	---

BÖLÜM 1: ENGELLİLİK KAVRAMI	5
--	----------

1.1. Engellilik Olgusu ve Engelliliğin Tanımı	5
1.1.1. Dünya Sağlık Örgütü'nün Tanımına Göre Engellilik.....	6
1.1.2. 5378 Sayılı Engelliler Kanunun Tanımına Göre Engellilik	7
1.1.3. BM Tanımına Göre Engellilik.....	7
1.1.4. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Tanıma Göre Engellilik	7
1.2. Engelliliğin Önemi	8
1.2.1. Engelliliğin Türkiye'deki Durumu.....	10
1.3. Engelli Bireylerle Çalışan Meslek Grupları	10
1.3.1. Sosyal Hizmet Uzmanı (Sosyal Çalışmacı)	10
1.3.2. Öğretmen.....	11
1.3.3. Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Uzmanı	12
1.3.4. Psikolog.....	13
1.3.5. Sosyolog.....	13
1.3.6. Diğer meslek grupları	13
1.4. Engellilik Olgusunun Tarihsel Gelişimi	13

BÖLÜM 2: KURAMSAL ARKA PLAN	16
--	-----------

2.1. Sosyal Takas Kuramı	16
2.1.1. Ekonomik Takas ve Sosyal Takas İlişkisi	17
2.1.2. Sosyal Takasın Tarihsel Süreçteki Gelişimi.....	18
2.1.3. Sosyal Takas Kuramının Savları	20
2.1.4. Karşılıklılık Esası	21

2.1.5. Sosyal Takasın Örgütlerdeki Yansıması	23
2.2. Algılanan Örgütsel Destek Kavramı	24
2.2.1. Algılanan Örgütsel Desteğin Faydaları	25
2.3. Tükenmişlik Kavramı	26
2.3.1. Tükenmişliğin Boyutları	28
2.3.1.1. Duygusal Tükenmişlik	28
2.3.1.2. Kişisel Başarı Hissi	29
2.3.1.3. Kendine Yabancılaşma.....	30
2.4. İş Tatmini Kavramı	31
2.4.1. İş Tatminin Tanımı	31
2.4.2. İş Tatmininin Önemi ve Özellikleri.....	32
2.4.3. İş Tatmininin Bireye Yansımaları	33

BÖLÜM 3: ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ, BULGULAR VE

YORUMLAR	35
3.1. Araştırmanın Amacı	35
3.2. Araştırma Evreni ve Örneklemi.....	35
3.3. Veri Toplama Yöntemi	35
3.4. Araştırma Modeli ve Hipotezler	36
3.5. Verilerin Analizi	38
3.6. Araştırma Bulguları	38
3.6.1. Demografik Verilere İlişkin Bulgular	38
3.6.2. Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçlarına İlişkin Bulgular	42
3.6.2.1. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları	43
3.6.2.2. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine Ait Faktör ve Güvenilirlik Analizi	45
3.6.2.3. İş Tatmini Ölçeğine Ait Faktör ve Güvenilirlik Analizi	47
3.6.3. Faktörlerin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	48
3.6.4. Normal Dağılım Testi.....	48
3.6.5. Korelasyon Analizleri	49
3.6.6. Hipotez Testleri ve Regresyon Analizleri	51

3.6.7. Demografik Değişkenler ile İş Tatmini İlişkisi	54
3.6.7.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Normal Dağılım Testi.....	54
3.6.7.2. Yaş ile İş Tatmini İlişkisi	55
3.6.7.3. Çalışma Süresi ile İş Tatmini İlişkisi	55
3.6.7.4. Günlük Çalışma Süresi ile İş Tatmini İlişkisi	56
3.6.7.5. Kurumdan Ayrılma Düşüncesi ile İş Tatmini İlişkisi	56
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	57
KAYNAKÇA.....	61
EKLER	73
ÖZGEÇMİŞ	76

KISALTMALAR LİSTESİ

DİE	: Devlet İstatistik Enstitüsü
vd.	: ve diğerleri
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
SHÇEK	: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
WHO	: World Health Organization
NASW	: National Association of Social Workers
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
BM	: Birleşmiş Milletler
STK	: Sivil Toplum Kuruluşları
ICF	: International Classification of Functioning, Disability and Health
CRPD	: Convention on the Rights of Persons with Disabilities

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Beykoz İlçesindeki Engellilerin Engel Türlerine Göre Dağılımı.....	2
Tablo 2. Katılımcıların Yaşlarına İlişkin Bulgular	39
Tablo 3. Katılımcıların Mesleklerine İlişkin Bulgular	39
Tablo 4. Katılımcıların Cinsiyetine İlişkin Bulgular	40
Tablo 5. Katılımcıların Medeni Durumuna İlişkin Bulgular	40
Tablo 6. Katılımcıların Eğitim Durumuna İlişkin Bulgular	41
Tablo 7. Katılımcıların Çalışma Süresine İlişkin Bulgular	41
Tablo 8. Katılımcıların Günlük Çalışma Süresine İlişkin Bulgular	42
Tablo 9. Katılımcıların Çalıştıkları Kurumdan Ayrılma İsteğine İlişkin Bulgular	42
Tablo 10. Tükenmişlik Ölçeğine Ait Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları	43
Tablo 11. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine Ait Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları	46
Tablo 12. İş Tatmini Ölçeğine Ait Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları	47
Tablo 13. Faktörlerin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	48
Tablo 14. Kolmogorov-Smirnov Testi Sonuçları.....	49
Tablo 15. Korelasyon Analizi Sonuçları	50
Tablo 16. Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi	51
Tablo 17. Algılanan Örgütsel Destek ve İş Tatmini Regresyon Katsayıları Tablosu ..	52
Tablo 18. Tükenmişliğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi.....	52
Tablo 19. Tükenmişlik ve İş Tatmini Regresyon Katsayıları Tablosu.....	53
Tablo 20. Demografik Değişkenlerde Normal Dağılım Testi	54
Tablo 21. Yaş ile İş Tatminine İlişkin Kruskal Wallis Testi	55
Tablo 22. Çalışma Süresi ile İş Tatmini İlişkisine Yönelik Kruskal Wallis Testi	55
Tablo 23. Günlük Çalışma Saati ile İş Tatmini İlişkisine Yönelik Kruskal Wallis Testi	56
Tablo 24. Fırsatınız olsa bu kurumdan ayrılır mısınız? İş tatminine ilişkin Kruskal Wallis Testi	56
Tablo 25. Hipotezlere İlişkin Sonuçlar.....	59

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Araştırma Modeli.....	36
Şekil 2. Araştırma Hipotezleri	37
Şekil 3. Kabul Edilen Araştırma Modeli.....	60

ÖZET

Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tez Özeti

Tezin Başlığı: Engelli Bireylerle Çalışanlarda Algılanan Örgütsel Destek ve Tükenmişlik Düzeyinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: İstanbul İli Beykoz İlçesi Örneği	
Tezin Yazarı: Merve Nur OKTAR	Danışman: Doç. Dr. Fethi GÜNGÖR
Kabul Tarihi: 28.01.2015	Sayfa Sayısı: viii (ön kısım) + 72 (tez) + 4 (ekler)
Anabilim dalı: Sosyal Hizmet	Bilim dalı: Sosyal Hizmet
Engellilik geçmişten günümüze var olan sosyal bir olgudur. Günümüzde ise bu olgu hem ülkemizde hem de dünyada yaşanan gelişmelerle daha önemli bir hale gelmiştir. Engelli bireylere yönelik devlet tarafından verilen hizmetler, engellilere haklarının anlatılması, bu alanda faaliyet gösteren özel kuruluşların devlet tarafından desteklenmesi gibi pek çok gelişme, çeşitli şekillerde engelli bireylere hizmet veren kurumların sayısını arttırmıştır. Engelli bireylere verilen hizmetlerin artmasıyla birlikte engelli bireylerle çalışan sayısı da artmıştır. Engellilere hizmet veren bu kurumların etkin ve verimli olması devlet politikaları ile örtüşmekte, engelli bireylere fayda sağlamakta ayrıca bu alanda faaliyet gösteren özel kurumların sayısını arttırmakta dolayısıyla çok daha fazla engelli bireye hizmet verilebilmektedir. Bununla beraber etkinlik ve verimliliğin sağlanabilmesi ancak çalışanların başarısı ve mutluluğu ile mümkün olmaktadır. Çalışanların başarılı ve mutlu olması ise kurumları tarafından desteklenmesi, mesleklerinden herhangi bir sebepten dolayı soğumaması ve yaptıkları işten doyum sağlamaları ile mümkündür. Ancak iş yaşamı incelendiğinde, karşılaşılan en önemli problemlerden birisi çalışanların işlerinden ve işyerlerinden memnun olmaması durumudur. Böyle bir durumda çalışanların başarılı ya da performanslı olması beklenemez. Bu noktadan hareketle bu tez çalışmasının temel amacı engelli bireylere hizmet veren kurumlarda çalışanların algılanan örgütsel destek düzeyinde ve tükenmişlik düzeylerinde meydana gelen değişikliğin iş tatmin düzeyini ne yönde etkilediğinin açığa çıkarılmasıdır. Böylece çalışma şartlarının iyileştirilmesi ve engellilere daha iyi bir personel motivasyonu ile yarar sağlamak hedeflenmektedir. Araştırma amacı doğrultusunda Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına Bağlı Beykoz Sosyal Hizmetler, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü Beykoz Birimi, Sivil Toplum Kuruluşu olarak Omurilik Felçliler Derneği Beykoz Şubesi ve Milli Eğitim Bakanlığına bağlı Beykoz'daki Özel rehabilitasyon merkezleri ve Engellilere yönelik sınıfları bulunan devlet okulları üzerinde araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada bahsedilen kurumlarda çalışan Memur, Öğretmen, Sosyal Çalışmacı, Sosyolog, Psikolog, Müdür, Fizyoterapist, Güvenlik, Avukat, Şoför, Yardımcı Personel olmak üzere toplam 183 kişiden anket aracılığı ile veri toplanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre bağımsız değişkenler olan algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre algılanan örgütsel destek düzeyinin artması iş tatmin düzeyini de arttırmaktadır; tükenmişlik düzeyinin artması ise iş tatminini düşürmektedir. Ayrıca regresyon analizi sonuçlarına göre tükenmişlik kavramının alt boyutları olan duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı hissi iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerinde pozitif anlamlı bir etkisi saptanmıştır.	
Anahtar kelimeler: Engellilik, İş Tatmini, Tükenmişlik, Algılanan Örgütsel Destek	

SUMMARY

Yalova University Insitute of Social Sciences Master Thesis Summary

Thesis Title: The Effect of Perceived Organizational Support and Level of Burnout With The Employees Working With Disabled Individuals On Job Satisfaction: An Example of İstanbul-Beykoz District	
Thesis Author: Merve Nur OKTAR	Advisor: Assoc.Prof. Fethi GÜNGÖR
Date of Acceptance: 28.01.2015 (main body) + 4 (appendixes)	Total Number of Pages: viii (pre text) + 72
Department: Social Work	Field of Study: Social Work
Disability has been a social phenomenon from past to the present. Today this phenomenon has become more and more important with the developments both in our county and in the world. Progress in the fields such as services provided by the government for the disabled individuals, informing them about their rights and supporting some of the private organizations by the government, has increased the number of institutions serving people with disabilities. The growth of the services provided to disabled individuals has also increased the number of employees who work with them. The institutions supplying services for the disabled individuals to be effective and efficient conform with government policies and give them benefits besides increase the number of institutions in this field therefore services can be given to more disabled individuals. However, ensuring the effectiveness and efficiency can be obtained with the success and happiness of the employees. There are some variables that shows the employees' success and happiness such as getting support by the institution, disinclining for any reason, and job satisfaction. Yet when the business life was examined, one of the most important problems encountered is employees' unhappiness with their job. In such a case, successful employees or best performances cannot be expected. From this point of view the main purpose of this study is to identify the changes of the employees in the levels of perceived organizational support and burnout on the job satisfaction in these institutions which provide services for the disabled individuals. Thus it is aimed to give improving working conditions and providing staff with the better motivation. The research is conducted with Family and Social Policies Ministry Beykoz Social Services, İstanbul Metropolitan Municipality Directorate of Disabled People Beykoz Unit, Civil Society As Spinal Cord Injury Association and the Ministry of National Education Private Rehabilitation Centers and the classes in government schools for the disabled. The survey data has been collected a total of 183 people through the employees who work as officers, teachers, social workers, sociologists, psychologists, directors, physical therapists, securities, lawyers, drivers, and auxiliary staff from the institutions mentioned. According to the results of the research, there has been a significant relationship among the independent variables perceived organizational support and burnout on job satisfaction. Accordingly, the rise of perceived organizational support increases the level of job satisfaction whereas the rise of burnout level decreases the level of job satisfaction. In addition, according to the results of the regression analysis there has been a significant effect on job satisfaction among the criteria of the burnout emotional exhaustion and personal accomplishment. It was determined that perceived organizational support has a positive significant effect on job satisfaction.	
Keywords: Disability, Job Satisfaction, Burnout, Perceived Organizational Support	

GİRİŞ

Engellilik en geniş anlamıyla vücutta herhangi bir eksik veya kusur olma durumudur (Büyük Türkçe Sözlük, Erişim Tarihi: 30.04.2014). Dünya Engellilik Raporu'nun bulgularına göre (2011: 1), bir milyardan fazla insanın başka bir ifade ile (2010 dünya nüfus tahminlerine göre) dünya nüfusunun yaklaşık yüzde 15'inin bir tür engellilik ile yaşadığı tahmin edilmektedir. Ülkemizde ise engelli bireylerin istatistiki bilgilerinin tespitine yönelik gerçekleştirilen pek fazla çalışma bulunmamaktadır. Bununla beraber az sayıdaki güvenilir çalışmalardan birisi olan ve Türkiye İstatistik Kurumu tarafından 2002 yılında yapılan Türkiye Özürlüler Araştırması'nın bulgularına göre, ülkemizdeki engelli nüfus oranı %12,29'dur. Bu oranın %2,58'i ortopedik, görme, işitme, zihinsel, dil ve konuşma engellilerden; %9,7'si ise kronik hastalığı olanlardan meydana gelmektedir. Ayrıca yine bu araştırma sonuçları çocuklukta ve gençlikte engelliliğe daha az rastlandığını ortaya koymaktadır. Doğumla birlikte gelen engellilik daha düşük bir orana sahipken, yaşlılıkta engellilik oranı artmaktadır. Gelecekte de engelli insanların sayısının artacağı tahmin edilmektedir. Bunun temel nedenleri nüfusun yaşlanıyor olması, diyabet, kalp-damar hastalıkları ve akıl hastalığı gibi engellilik ile ilgili kronik sağlık sorunlarının dünya çapında artıyor olmasıdır (Dünya Engellilik Raporu, 2011: 2).

İstanbul genelinde, 39 ilçe yerleşim yerindeki hanelerde, örnek seçimi 2000 yılı TUİK verileri ve İBB Engelliler Merkezi kayıtları yerel yönetimlerden aldıkları verilere göre İstanbul Büyükşehir Belediyesi nüfusunun %17.3'ü engellidir. Yani İstanbul da yaşayan toplam nüfusun % 17.3'ü engellilerden oluşmaktadır. Bu araştırmanın evrenini oluşturan Beykoz ilçesinde ise yaşayan nüfusun % 13.7'sini engelliler oluşturmaktadır. Beykoz nüfusu 246.352 kişidir. Yaklaşık 33.750 engelli bulunmaktadır (İstanbul Aydın Üniversitesi, 2012: 36).

Tablo 1. Beykoz İlçesindeki Engellilerin Engel Türlerine Göre Dağılımı

ENGEL TÜRÜ	BEYKOZ GENELİ (%)
Ortopedik Engelli	34,8
Görme Engelli	11,7
İşitme Engelli	4,9
Dil ve Konuşma Engelli	1,2
Zihinsel Engelli	29,7
Süreğen(sürekli) Engelli	17,7
TOPLAM	100

Engelli birey sayısındaki artışla birlikte, dünya genelinde engelli bireylerin daha sağlıklı şartlarda yaşaması, çalışması, tedavi görmesi, eğitim alması ve sosyal hayatta katılmasını sağlamaya yönelik hizmetler de artmaktadır. Çeşitli yasal düzenlemeler, uygulamalar ve sivil toplum kuruluşlarının çalışmaları engelli bireylerin toplumsal hayata uyum sağlamalarını önemli hale getirmiştir. Bununla beraber engelli bireylere verilen hizmetlerin kalitesinin ve verimliliğin artırılması engelli bireylerin topluma kazandırılması amacının gerçekleştirilmesi açısından oldukça önemlidir. Bunun sağlanması ise engelli bireylere çeşitli hizmetler veren kurumlarda çalışanların işlerinden memnun olmaları, bulundukları örgütlerde mutlu olmaları ile mümkün olabilir. Bu noktadan hareketle bu araştırmada çalışma şartlarının ve yıpranma oranlarının nispeten fazla olduğu bu kurumlarda çalışanların algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik düzeylerinin iş tatmini üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Engellilere hizmet veren kurumlar incelendiğinde bu kurumların sadece maddi bir çıkar kaygısı güderek faaliyetlerine devam etmedikleri görülmektedir. Engellilere çeşitli şekilde hizmet veren kurumlara bakıldığında, ülkemizde Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına Bağlı Kuruluşlar, Belediyelere bağlı Kuruluşlar, Sivil Toplum

Örgütlerine Bağlı kuruluşlar ve Milli Eğitim Bakanlığına bağlı kuruluşlar oluşturmaktadır. Bu tip kurumlarda çalışanlar yalnızca engelli bireylerle değil; aynı zamanda engelli bireylerin aileleri ile de yüz yüze bir ilişki kurmak durumundadır. Ayrıca duygusal açıdan da çalışanların zor anlar yaşadığı durumların fazlalığı, yoksul ailelerin yaşadıkları problemler, sosyal incelemeler esnasında karşılaşılan moral bozucu ve üzücü olaylar çalışanların tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri üzerinde önemli etkilere sahip olabilmektedir ve bunların giderilmesi için bu kurumlarda çalışanlar daha fazla desteğe ihtiyaç duyabilmektedirler.

Çalışmanın Amacı

Engelli bireylere hizmet veren kurumlarda çalışanların algılanan örgütsel destek düzeyinde ve tükenmişlik düzeyinde meydana gelen değişikliğin, iş tatmin düzeyini ne yönde etkilediğinin açığa çıkarılması araştırmanın temel amacıdır.

Çalışmanın Önemi

Özellikle son 15 yılda artan engellilere yönelik hizmetler, engelli bireylerin de toplumsal hayata kazandırılması projeleri engellilere hizmet veren kurumların önemini arttırmıştır. Bu kurumların amaçlarına ulaşması ise örgütlerin en önemli kaynağı olan çalışanların, bulundukları örgütlerde işlerinden memnun olması ile doğrudan ilişkilidir. Dolayısıyla bu araştırma ile engellilere yönelik hizmet veren kurumlarda çalışanların tükenmişlik, algılanan örgütsel destek ve iş tatmin düzeyleri ve aralarındaki ilişki açığa çıkarılacak böylece var olan durumun ne olduğu anlaşılacaktır. Bu duruma göre de nasıl daha verimli olabileceklerine yönelik öneriler geliştirilebilecektir.

Çalışmanın Yöntemi

Nicel araştırma yöntemi kullanılan bu çalışmada engellilere yönelik hizmet veren kurumların sayı olarak en fazla olduğu şehir olan İstanbul'da faaliyet gösteren Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına Bağlı kuruluşlar, Belediyelere Bağlı Kuruluşlar, Sivil Toplum Örgütlerine Bağlı Kuruluşlar Ve Milli Eğitim Bakanlığına bağlı kuruluşlarda çalışan Sosyal Çalışmacı, Fizyoterapist, Memur, Öğretmen, Soför, Psikolog, Yardımcı personel, Sosyolog, Müdür, Avukat gibi çalışanlara uygulanan anketten elde edilen verilere dayanmaktadır. İstanbul Beykoz ilçesinde faaliyet

gösteren bu kurumlar içerisinde araştırma örnekleme, basit tesadüfî örnekleme yöntemi ile seçilmiştir. Anketler adı geçen kurumlara araştırmacı tarafından ulaştırılmıştır. Katılımcıların bir kısmı ile yüz yüze görüşme yapılarak bir kısmı ile de anketler teslim edildikten belirli bir süre sonra toplanarak veriler elde edilmiştir. Toplamda 240 adet katılımcıya anket ulaştırılmış, bunlardan 210 adedinin geri dönüşü sağlanmıştır. 17 adet anket ise yüksek düzeyde eksik bilgi ve kodlama hatası içerdiği için 183 adet anket araştırmanın örneklem sayısını oluşturmuştur. Bu araştırma ile engellilere hizmet veren kurumlarda çalışanların iş tatmin düzeylerinin ne olduğu ve iş tatminine etki eden tükenmişlik ve algılanan örgütsel destek düzeylerinin ne olduğu tespit edilmiş ve aralarındaki ilişki incelenmiştir.

Araştırmaya katılan engellilere hizmet veren kurumlarda çalışanlara, demografik bilgilerine ilişkin sorular, algılanan örgütsel destek düzeyini, tükenmişlik düzeyini ve iş tatmini düzeyini ölçmeye yönelik çeşitli sorular sorulmuştur. Bu sorular eşit aralıklı 5’li likert ölçeği ile derecelendirilmiştir. Burada 1 en düşük katılma düzeyini 5 ise en yüksek katılma düzeyini ifade etmektedir. Elde edilen veriler SPSS 21.0 ile çözümlenmiştir.

BÖLÜM 1: ENGELLİLİK KAVRAMI

1.1. Engellilik Olgusu ve Engelliliğin Tanımı

Engelliliğin birçok farklı tanımı yapılmaya çalışılmıştır. Engellilik kavramına kuramsal çerçeveden baktığımızda engelliliği çeşitli modellerle açıklanmaktadır. Bu modeller “Moral Model” , “Medikal Model” ve “Sosyal Model” olmak üzere üç grupta ele alınmaktadır (Arıkan, 2002: 2).

- **Moral Model**, Bilindiği gibi engelliliğe ilişkin ilk ve en eski model “ahlaki model” (morality model)’dir. Söz konusu model engelliliğin, ahlaki çöküntüden kaynaklandığını, insanın içindeki “şeytanın” veya “ahlaksızlığın” dışı vurumu olduğunu ileri sürmüştür. Engelliliğin moral model olarak değerlendirilmesi Orta Çağın sonuna kadar egemen görüş olarak kalmıştır.
- **Medikal Model**, tüm engellileri, hastalık gibi nedenlerden kaynaklanan fizyolojik bozuklukların sonucu olarak görmektedir. Medikal modelinin temelinde tüm engelli bireylerin otomatik olarak “kısıtlı” olduğu varsayımı yatmaktadır.

Medikal model yaklaşımında birey eksikliği veya yoksunluğu ile öne çıkarılmaktadır. Bu modelde sorun, özürlü kişinin bedenine yerleştirilmiştir. Medikal modelde özürlülük daha çok hastalık ve fonksiyon kaybıyla eşdeğer görüldüğünden, özürlülük sorununa yönelik çözümde tıp bilimi kapsamında üretilmeye çalışılmıştır. Başka bir ifade ile medikal modelin bağlamı, klinik veya kurumdur. Özürlü bireye “hasta” rolü biçilmiştir. Bu modelin politika oluşturma sürecinde sağlık politikalarının geliştirilmesi hedeflenmiş, tıbbi bakım ve rehabilitasyon temel ilke olarak benimsenmiştir. Medikal modelin politikası, kurumsal bakım veya tıbbi destek içermektedir (Okur ve Erdugan, 2010: 250).

- **Sosyal Model**, medikal modelin engellilik olgusunu açıklamadaki yetersizliklerin giderek daha fazla gündeme gelmesi sonucu ortaya çıkmıştır. Sosyal Model’in temel iddiası, engelliliğin toplumsal olarak yapılandırıldığı ve çeşitli bozuklukları olan insanlara dayatıldığıdır. Bireyin fiziksel veya zihinsel bozukluğunun değil, toplumun muktedir bir bedene sahip olmayı

temel bir norm olarak kabul etmesinin engelleyici kıldığını ileri sürmektedir.

Aynı zamanda sosyal model üç şekilde değerlendirilmektedir. Bunlar şu şekilde ifade edilmektedir (Atatürk Üniversitesi, 2011):

- **Mikro:** Meslek sistemleri, fiziksel ve duygusal destekleri içerir.
- **Mezzo:** Bireyin yaşamındaki sosyal sistemlerin etkileri ile ilgilidir.
- **Makro:** Komşuluk, sağlık bakımı kuruluşları, okullar, sosyal kurumlar, bireylerin çalıştığı yerler vb. ortamları kapsamaktadır.

Sosyal modelin toplumsal sorumluluğun paylaşılması sürecindeki belki de en önemli sorumluluk taşıyıcı unsur, özürllüler ve özürllülerin örgütleri oluşturmaktadır. Medikal modelin toplumdan ve toplumsal sorundan ayırıştırılmış özürllü birey algısının tersine, sorunu toplumsalın kendisinde gören sosyal model anlayışı çerçevesinde, sorunla mücadele etmenin sorumluluğunda en başta o grubun kendisinde olmalıdır. Engelliler ve engelli örgütleri, örgütlenme bilinci, taleplerini yöneltebilecekleri politik zemin ve kendilerinin özgürleşmesini mümkün kılacak kolektif hak talepleri ile birlikte üzerlerine düşen sorumluluğun farkında olmalı ve bunu eyleme dönüştürebilmelidir (Okur ve Erdugan, 2010: 250).

1.1.1. Dünya Sağlık Örgütü'nün Tanımına Göre Engellilik

Engellilik kavramına Dünya Sağlık Örgütü, Birleşmiş Milletler tarafından farklı bakış açılarından yaklaşılmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü engelliliği , “bir insan için normal olarak nitelendirilen tarz veya çizgide bir etkinlikte bulunma yeteneğinin kısıtlılığı veya yokluğu” şeklinde tanımlamaktadır. Dünya Sağlık Örgütünün 1980 yılında yayınlamış olduğu bildirgesinde engellilikle ilgili temel kavramlar tanımlanmış ve engelliliğin sağlık boyutuna ağırlık veren bir sınıflandırmayla bu konuda üç ayrı kategoride tanımlama geliştirmiştir (WHO, 1981):

• Yetersizlik (Impairment):

Fizyolojik, psikolojik veya anatomik yapının kaybını ya da normalden sapması halini ifade eder. Bu tanım özellikle organ düzeyindeki bozuklukları ifade eder.

- **Özürlülük (Disability):**

Bu tanım fiziksel ve zihinsel yeti kaybını ifade etmektedir. Sağlığın bozulması sonucu oluşan yetersizlikten dolayı bir yeteneğin normale oranla azalması veya kaybedilmesi olarak tanımlanır.

- **Maluliyet (Handicap):**

Yukarıda açıkladığımız yetersizlik veya özürlülük halleri nedeniyle kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel düzeyine göre normal kabul edilen yaşam gereklerinin yerine getirememesidir.

1.1.2. 5378 Sayılı Engelliler Kanunun Tanımına Göre Engellilik

Özürlü, doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi olarak tanımlanmaktadır (Engelliler Hakkında Kanun, 2005).

Yeni bir gelişme olan eski tanımında özürlü kelimesi Türkiye'deki 96 yasal düzenlemedeki "özürlü", "sakat" ve "çürük" gibi ibarelerin "engelli" olarak değiştirilmesini düzenleyen yasa tasarısı 25.04.2013 tarihinde resmi gazetede yayınlanmıştır (Resmi Gazete, 03.05.2013).

1.1.3. BM Tanımına Göre Engellilik

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nun insan Hakları Evrensel Bildirisinin devamında yer alan 9 Aralık 1975 tarihli Sakat Hakları Bildirisi'ne göre Kişisel ya da sosyal yaşantısında kendi kendisine yapması gereken işleri, bedensel ya da sonradan olma, herhangi bir noksanlık sonucu yapamayanlara engelli denilmektedir (Engelli Kişilerin Hakları Beyannamesi, 1975).

1.1.4. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Tanımına Göre Engellilik

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın tanımına göre engelli bireyler, "Doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal,

duygusal ve sosyal yetilerini çeşitli derecelerde kaybetmiş, normal yaşamın gereklerine uyamayan kişilerdir”. Bu tanıma göre, engelli bireyler ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma, zihinsel ve süregelen hastalık olarak sınıflandırılmıştır (TÜİK, 2010).

1.2. Engelliliğin Önemi

Sosyal hizmet, nispeten çok eski olmayan bir geçmişe sahiptir. Sosyal hizmet alanında olan meslekler bütüncül bir yaklaşımla sorunları önlemeye ve karşılamaya çalışmaktadır.

Sosyal hizmet, bireylerin, grupların, ailelerin, kuruluşların ve toplulukların toplumsal işlev kapasitelerini arttırılması ve sürdürülebilmesinde, amaçları için uygun toplumsal koşulların yaratılmasında yardımcı olan uzmanlık etkinliğidir. İnsan gelişimi ve davranışı, sosyal, ekonomik ve kültürel koşullar ve tüm bu etkenlerin etkileşiminin bilgisini gerektirir (Zastrow, 2014: 820). Ülkemizde engelli ve ailesi temelde; eğitim, rehabilitasyon, bakım, istihdam ve sosyal yaşam etkinliklerine katılmada sorunlar yaşamaktadır. Oysa engellinin tüm bu toplumsal kaynaklardan eşitlik ilkesi çerçevesinde eksiksiz yararlanması gerekmektedir. Ülkemizde bütünleşme sağlanamaması ve altyapı eksikliği nedeniyle engellilerin birikmiş sorunlarının çözümü için sosyal hizmetler alanına çok iş düşmektedir (Atatürk Üniversitesi, 2014: 2).

Uluslararası işlevsellik, Engellilik ve Sağlık Sınıflandırması (ICF) engelliliği sakatlık, faaliyet sınırlılığı ve katılım kısıtlılığı için şemsiye bir terim olarak kullanılmaktadır. Engellilik, (beyin felci, Down sendromu, depresyon ve benzeri) sağlık sorunları olan bireylerin (negatif tavırlar, erişilemeyen ulaşım ve kamu binaları, sınırlı sosyal destek gibi) kişisel ve çevresel faktörlerle etkileşimlerinde ortaya çıkan olumsuz durumları ifade eder (WHO, 2011: 1).

Avrupa Birliği son yirmi yıldır özürüllüğü farklı bir biçimde anlamlandırmaya başlamıştır. Bu yeni yaklaşımda özürüllüler pasif ve yardıma muhtaç bireyler olarak değil, toplumda diğer bireylerle eşit haklara sahip ve bu haklar doğrultusunda toplumla bütünleşmek için mücadele eden bir topluluk olarak görülmektedir. Bu yaklaşımın dayandığı en belirgin temel, insanlığa özgü farklılıklara verilebilecek en önemli değerlerin toplumsal ve ekonomik süreçlerin tüm insanları içine alacak şekilde

yapılandırılması ile mümkün olacağı düşüncesidir. Avrupa Birliğinin özörlölere yönelik yeni yaklaşımı fırsat eşitliği ilkesinden yola çıkan “haklar” temeline dayanmaktadır. Bu yaklaşım kendini özörlölölerin haklarını tanıma ve koruma biçiminde gerçekleşmektedir. Özörlölöler için fırsat eşitliği kavramı son 25-30 yıldır uluslararası düzeyde Birleşmiş Milletler ve ona bağılı örgötlölerin gündeminde yer almaktadır. 1975 yılında Birleşmiş Milletler Genel Kurulunun İnsan Hakları Evrensel Beyannamesine ek olarak yayımladığı “Özörlö Hakları Bildirgesi(Türkçe/English) ile özörlölölerin diğöer insanlarla eşit hak ve sorumluluklara sahip oldukları vurgulanmıştır (Avrupa Birliğı ve Özörlölölük, 2014).

2006 yılında benimsenen Engellilerin Haklarına ilişkin BM Sözleşmesi’nin (CRPD) amacı, “tüm engelli insanların temel özgörlöklölerden ve bütün insan haklarından tam ve eşit bir şekilde faydalanmasını teşvik etmek, sağılamak, korumak ve insan olmaktan ileri gelen haysiyetlerine yönelik saygıyı arttırmaktır”. Bu, dünya çapında engelliliğöe yönelik anlayışta ve verilen tepkilerde büyük bir değışimi ifade etmektedir (WHO, 2011: 1).

T.C Başbakanlık DİE Başkanlığı ve Türkiye Özörlölöler idaresi Başkanlığı tarafından 2002 yılında yapılan Türkiye Özörlölöler Araştırmasında (2002) engellilik altı ana başlık altında sınıflandırılmıştır:

1. Ortopedik özörlö
2. Görme özörlö
3. İşitme engelli
4. Dil ve konuşma engelli
5. Zihinsel engelli
6. Süreğen hastalık

Bu farklı engellilik gruplarındaki bireylerin, değışik özellikleri ve birbirinden çok farklı gereksinimleri vardır. Engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak için psiko-sosyal, zihinsel ve fiziksel alanlar temel olmak üzere, farklı alanlarda hizmetlere ihtiyaç vardır (Özgöbek, 2007: 7). Engelli bireylerin gereksinimlerini karşılayabilmek

için çok farklı alanlarda uzmanlaşmış çalışanlara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu uzman kişiler arasında psikologlar, fizyoterapistler, öğretmenler, sosyologlar, sosyal çalışmacılar, sayılabilir. Adı geçen bu alanlarda çalışanlar çeşitli şekillerde engelli bireylerin ihtiyaçlarını gidermelerine yardımcı olmaktadır. Engellilere sunulan hizmetlerin daha kaliteli olmasının bir yolu da engelli bireylerle çalışanların yaptıkları işten tatmin olmalarından geçmektedir. Yani çalışan işinden tatmin olduğu düzeyde engellilere daha kaliteli hizmet sunacaktır. Dolayısıyla engelli bireylerle çalışanların iş tatmin düzeylerini etkileyen temel faktörler olan algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik düzeyleri bu araştırmada bağımsız değişkenler olarak ele alınmıştır. Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin azaltılması ve algılanan örgütsel destek düzeylerinin artırılması iş tatmin düzeyini de arttıracak ve böylece engellilere sunulan hizmetlerin kalitesinin de arttırılması sağlanacaktır. Modern toplumlarda engellilere verilen önemin giderek artması aslında insan haklarına verilen önemin artması ile paralel olarak gelişmektedir.

1.2.1. Engelliliğin Türkiye’deki Durumu

2010 yılında TÜİK tarafından yapılan Özürlülerin Sorun ve Beklentileri isimli araştırmaya göre, “Ulusal Özürlüler Veri Tabanına kayıtlı olan özürlülerin, % 58,6’sı erkek, % 41,4’ü kadındır. Yerleşim yerine göre, % 62,4’ü kentte, % 37,6’sı kırdaki yaşamaktadır. %20-%39 arası özür oranına sahip olanlar % 15,2’dir. %40 - %69 arası ile % 70 ve üstü özür oranına sahip olanlar % 42,4’tür. Kayıtlı özürlülerin % 4,9’u 0-6 yaş grubu, % 16,2’si 7-14 yaş grubu, % 17,2’si 15-24 yaş grubu, % 27,7’si 25-44 yaş grubu, % 18,9’u 45-64 yaş grubu, % 15,2’si 65 ve üzeri yaş grubundadır. Kayıtlı özürlülerin % 29,2’si zihinsel özürlüler, % 25,6’sı süregen hastalığı olan özürlüler, % 8,8’i ortopedik özürlüler, % 8,4’ü görme özürlüler, % 5,9’u işitme özürlüler, % 3,9’u ruhsal ve duygusal özürlüler, % 0,2’si dil ve konuşma özürlüler ve % 18’i birden fazla özre sahip olanlardır” (TÜİK, 2010: 2).

1.3. Engelli Bireylerle Çalışan Meslek Grupları

1.3.1. Sosyal Hizmet Uzmanı (Sosyal Çalışmacı)

Sosyal hizmet uzmanı terimi Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NASW) tarafından şöyle tanımlanmıştır: Müracaatçılar (bireyler, aileler, gruplar, topluluklar

örgütler veya genel olarak toplum) için sosyal hizmet sağlamak üzere bilgi ve becerini kullanan (lisans ya da yüksek lisans dereceli) sosyal hizmet okulları mezunlarıdır.

Sosyal Hizmet Uzmanı(Sosyal Çalışmacı): Bilgi ve becerilerini, müracaatçılar için sosyal hizmet sağlamada kullanılan, sosyal hizmet bölümü mezunu(lisans yada yüksek lisans düzeyinde) kişiler (Zastrow, 2014: 820).

Sosyal Çalışmacı engellilerin hayata etkin biçimde katılmalarını sağlamak üzere; engellilere sosyal hizmet faaliyetlerini yürütmektedirler. Bunlardan iki tanesi önemli olarak karşılaştıkları alanlardır.

Birincisi, temel odak noktasının rehabilitasyon olmadığı ortamlarda karşılaşırlar. Örneğin, aile danışmanlık kurumlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları genelde evlilik ve kişiler arası sorunları olan ailelerle karşılaşırlar. Ailelerin bir ya da iki ferdi engelli olabilir. Engellilikle ilgili aile sorunları arasında bir bağ olmayabilir, fakat sorunların parçası da olabilir. Eğer sorunun parçasıysa sosyal hizmet uzmanının görevi, ailenin engelliliği ve engelliliğin etkilerini anlamasına yardımcı olmak, daha sonra da engellilik ile ilgili zorluklarla baş etmek için etkili bir strateji geliştirmektir. İkincisi, sosyal hizmet uzmanları, rehabilitasyon merkezleri, bakım evleri, hastaneler, engelliler için gündelik bakım merkezleri, rehabilitasyon hastaneleri ve özel eğitim okulları(mesela görme engelliler için okullar) gibi doğrudan engellilere hizmet veren ortamlarda çalışabilirler (Zastrow, 2014: 740-741).

1.3.2. Öğretmen

Öğretmenler engelli olan bireylere özel eğitim sağlamaktadır. Özel eğitim: Özel eğitime ihtiyacı olan bireylerin eğitim ihtiyaçlarını karşılamak için özel olarak yetiştirilmiş personel, geliştirilmiş eğitim programları ve yöntemleri ile onların özür ve özelliklerine uygun ortamlarda sürdürülen eğitime "özel eğitim" denir. Çoğunluktan farklı ve özel eğitime ihtiyacı olan çocuklara sunulan, Üstün yetenekli olanları yetenekleri doğrultusunda en üst düzeye çıkmasını sağlayan, Yetersizliği engele dönüştürmeyi önleyen, Engelli bireyi kendine yeterli hale getirerek, Topluma kaynaşmasını ve bağımsız, üretici bireyler olmasını destekleyecek becerilerle donatılan eğitimidir.

Psikolojik danışmanlık ve Rehberlik Öğretmenliği, Zihinsel engelliler öğretmenliği, İşitme engelliler öğretmenliği, Üstün zekâlılar öğretmenliği, Görme engelliler öğretmenliği Engelli bireylerle çalışmaktadır (Milli Eğitim Bakanlığı).

1.3.3. Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Uzmanı

Fizyoterapist; fizyoterapi alanında lisans eğitimi veren fakülte veya yüksekokullardan mezun sağlık meslek mensubudur.

Fizyoterapist bir meslek çalışanı olarak TBMM'nin 6225 Sayılı Kanununda (Resmi Gazete, 25.01.2014) şu şekilde tanımlanmaktadır: Fizyoterapist, hastalık durumları dışında, kişilerin fiziksel aktivitelerini düzenlemek ve hareket kabiliyetlerini arttırmak için mesleğiyle ilgili ölçüm ve testleri yaparak kanıta dayalı koruyucu ve geliştirici protokolleri belirler, planlar ve uygular. Hastalık durumlarında ise fiziksel tıp ve rehabilitasyon uzmanı tabibin veya uzmanlık eğitimleri sırasında fiziksel tıp ve rehabilitasyon rotasyonu yapmış veya uzmanlık sonrasında ilgili dalın rotasyon süresi kadar fiziksel tıp ve rehabilitasyon eğitimi almış uzman tabiplerin kendi uzmanlık alanları ile ilgili teşhisine ve tedavi için yönlendirmesine bağlı olarak hastaların hareket ve fiziksel fonksiyon bozukluklarının ortadan kaldırılması veya iyileştirilmesi amacıyla gerekli uygulamaları yapar. Hastaların tedavisi yönünden rehabilitasyon ekibinin diğer üyeleri ile işbirliği içinde çalışır ve tedavinin gidişi hakkında ilgili uzman tabibe bilgi verir.

- Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezleri
- Huzur Evleri
- Hastaneler
- Rehabilitasyon Merkezleri
- Engelli merkezleri
- Okullar

Resmi ve özel kuruluşlar fizyoterapistin çalışma alanlarıdır. Engellilerin topluma kazandırma bilincinin artması ve engelli bireyin daha iyi bir yaşam kalitesi sağlanması amacıyla fizyoterapistler önem kazanmaktadır.

1.3.4. Psikolog

Psikolog, psikoloji alanında dört yıllık eğitim veren fakültelerden mezun olan meslek elemanıdır. Engellilerin ve ailelerin yaşadıkları problemlerin çözümlenmesinde görüşmeler yapmakta ve diğer meslek elemanlarıyla ortaklaşa çalışmalar yürütmektedir. Başlıca amaçları Engelli ve ailesinin toplumsal hayata katılımını sağlama, yaşadıkları bireysel ve çevresel sorunlarla başa çıkma becerileri kazandırmayı amaçlamaktadır.

Psikologlar, objektif ve tarama test amaçlı testleri uygular, temel görüşme ve gözlem teknikleri çerçevesinde, birey, aile ve gruplar temelinde görüşmeler yürütür (Fişek, vd. 2011).

1.3.5. Sosyolog

Sosyolog, sosyoloji alanında dört yıllık eğitim veren fakültelerden mezun olan meslek elemanıdır. Aynı zamanda Toplum bilimi alanında çalışan bir kişiye de sosyolog denir.

Sosyologlar, engelli profillerinin çıkarılmasında ve engelli bireylerin eğitim, iş, meslek, gelir, sportif faaliyetler, sosyal ve kültürel etkinlikler, teknolojik gelişmeler, çevresel düzenlemeler ve buna ilişkin hizmetler v.b engellilerin yaşam kalitelerini artırmaya, araştırmalar yapmada ve engellilerin yaşadığı problemlerin tespitinde fayda sağlamaktadır.

1.3.6. Diğer meslek grupları

Araştırmamda bulunan Müdür, Avukat, Yardımcı personel, Şoför, Güvenlik Görevlisi ve Memur olan personellerin engelli bireylere verilen hizmetlere doğrudan ve dolaylı olarak faydalı olmaktadır.

1.4. Engellilik Olgusunun Tarihsel Gelişimi

Bir meslek olarak sosyal hizmet, nispeten çok eski olmayan bir geçmişe sahiptir. İlk sosyal refah kurumları 1800'lerin başında kentsel bölgelerde yaşayan insanların gereksinimlerini karşılayacak bir girişim ile başladı. Bu kurumlar veya hizmetler, başlarda inanç önderleri ve dinsel grupların inisiyatifiyle gelişen özel kurumlardı. 1900'lerin başlarına kadar bu hizmetler yalnızca resmi eğitim almamış, insan

davranışlarını çok iyi kavramayan inanç gurupları üyeleri ve varlıklı hayırseverler tarafından sağlandı. Gıda ve barınak gibi temel fiziksel gereksinimleri karşılamak, duygusal ve kişisel güçlükleri dini telkinlerle “sağlatım” (tedavi) konuları çalışmanın odağıydı (Zastrow, 2014: 2).

Tarih boyunca hümanist bir yaklaşımla ya da dini gerekçelerle yaşlılar, engelliler, kimsesizler, yoksullar gibi çeşitli ihtiyaç sahiplerine yönelik sosyal hizmetler üretilmiştir. Ancak Sanayi Devrimi ile sosyal ve ekonomik koşullarda yaşanan hızlı değişimler sosyal hizmetlerin de farklı bir boyut kazanmasına neden olmuştur. Sanayi Devrimi ve kapitalist sistemin beraberinde getirdiği yeni sosyal sorunların çözümünde alışlagelmiş dini ve hayırsever sosyal hizmet yaklaşımlarının yetersiz kalması günümüzdeki anlamıyla sosyal hizmetin bir bilim ve meslek olarak sosyal adalet ve sosyal hak ekseninde ele alınmasına yol açmıştır (Kongar, 1972: 142).

1. Dünya Savaşı’nın sonuna kadar sosyal hizmet yaygın kabul görmüş bir meslek dalı değildi. 1930’lardaki kriz ve 1935’ te sosyal güvenlik hareketinin yasalaşması genel sosyal hizmetlerin geniş çaplı yayılmasına olanak sağlandı ve sosyal hizmet uzmanları için iş fırsatları yarattı. 20. Yüzyılın başından sonuna kadar, temel sosyal hizmetleri sağlamak için profesyonel olarak eğitim almış sosyal hizmet uzmanlarına ihtiyaç duyulduğu konusunda sosyal kurumlar ve toplum tarafından giderek artan bir farkındalık ortaya çıktı. 1955’te ABD’de sosyal hizmet mesleğini temsil eden “Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (NASW)’ kuruldu. Hızla gelişen sosyal hizmet alanı günümüzde yeni bir meslek alanı olmasına rağmen hızla büyümekte, itibar ve tanınırlık kazanmaktadır (Zastrow, 2014: 2).

Ülkemizin geçmişine bakıldığında ilk sosyal hizmet uygulamalarının örneklerine Selçuklu Devleti’nde Ahilik Teşkilatı ile karşılaşılmaktadır. Bu kurum günümüzdeki mesleki örgütlenmelerin ve sosyal yardımlaşma kurumlarının da temelini oluşturmaktadır. Ahilik teşkilatı içinde örgütlenen ve dünyadaki ilk kadın örgütlenmesi olan Bacıyan-ı Rum (Anadolu Kadınlar Birliği), bugün Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü bünyesinde ve STK’ların yürüttüğü kadınlara yönelik sığınma, meslek edindirme gibi hizmetler veren kurumların ilk örneğini oluşturmaktadır. Nizamiye Medreseleri de ilgili alandaki Eğitim kurumlarının ilk örnekleri olarak

kabul edilmektedir. Aynı şekilde ilk tıp fakültesi ve hastaneler olma özelliği taşıyan Darüşşifalar da bu dönemde kurulmuştur. Osmanlı Devletine geçişle birlikte külliye modeli de gelişmeye başlamıştır. Osmanlı'da vakıflar ve diğer sosyal hizmet kurumları sivil örgütlenmeyle ortaya çıkmıştır. Son dönemlerine kadar Osmanlı'da sosyal hizmetler devlet eliyle yapılmamıştır. Bu anlamda sosyal hizmetler Osmanlı'da Batı'dan oldukça farklı bir gelişim seyri izlemiştir. Cumhuriyetin ilanından sonra ise sosyal hizmetlerin devlet eliyle yürütülmesi yönünde çalışmalar ağırlık kazanmıştır. Himaye-i Etfal Cemiyeti'nin (Çocuk Esirgeme Kurumu) 1921 yılında kurulması ve 1926 yılında Türk Medeni Kanunu ile 1930 yılındaki Belediyeler kanunu sosyal hizmet uygulamalarının devlet eliyle yürütülmeye başlamasını göstermesi bakımından önem arz etmektedir. Benzer şekilde 1945 yılında Çalışma Bakanlığı, 1946 yılında İşçi Sigorta Kurumu kurulmuştur. Bunlardan en önemlilerinden birisi de 1959 yılında kurulan Sosyal Hizmetler Enstitüsüdür. 1963 yılında Sosyal Hizmetler Genel müdürlüğü kurularak sosyal hizmetlerin merkezi olarak koordine edilmesi sağlanacaktır. 1983 yılında çıkan kanunla birlikte bütün sosyal hizmet uygulamaları SHÇEK çatısı altında birleştirilmiştir. (Sarıkaya içinde: Abay ve Ceylan, 2011: 2-3).

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının kurulmasına ilişkin 633 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile 8/06/2011 tarihinde, Özürlüler İdaresi Başkanlığı ile Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğüne (SHÇEK) bağlı Özürlü Bakım Hizmetleri Dairesi Başkanlığı ve Yaşlı Bakım Hizmetleri Dairesi Başkanlığının birleştirilmesiyle Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü kurulmuştur.

3/5/2013 tarih ve 28636 sayılı Resmi Gazete'de (20.12.2014) yayımlanarak yürürlüğe giren 6462 sayılı Kanunla Genel Müdürlüğün adı Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü olarak değiştirilmiştir.

BÖLÜM 2: KURAMSAL ARKA PLAN

2.1. Sosyal Takas Kuramı

Sosyal takas, insanların gelecekte kendilerine fayda sağlayacağına inandıkları ve karşılıklılık esasına dayalı, gönüllü olarak gerçekleştirdikleri eylemleri ifade etmektedir. Bu eylemleri meydana getiren sosyal ilişkiler ise, tarafların ödüllendirilme beklentisi ile oluşmaktadır. Yani sosyal takas teorisine göre sosyal ilişkileri oluşturan ve sürdüren temel etken tarafların ödüllendirilme beklentisidir. Ödüllendirilme beklentisinde yalnızca maddi ya da somut olgular değil; arkadaşlık gibi soyut olgular da söz konusudur (Lambe vd., 2001: 4).

Homans (1961: 13) sosyal takası en az iki kişi arasında meydana gelen, kişilerin kendilerine fayda sağlayacağına inandıkları maddi veya maddi olmayan olguların değişimi olarak tanımlamıştır. Sosyal takas teorisine göre sosyal ilişkiler bir değişim sürecinden meydana gelmektedir. Bu değişimin amacı ise faydayı maksimize etmek ve maliyeti minimize etmektir. Dolayısıyla insanlar sosyal ilişkilere girerken potansiyel faydalar ile maliyetleri karşılaştırmaktadır. Eğer maliyet faydadan fazla ise sosyal ilişkiyi sonlandırmakta; fayda maliyetten fazla ise sosyal ilişkilerine devam etmektedirler.

Sosyal takas teorisi, örgütler üzerine çalışan pek çok araştırmacı tarafından, çalışan-örgüt ilişkileri, psikolojik sözleşme, algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel güven gibi pek çok örgütsel olgunun açıklanmasında temel bir kaynak olarak kabul edilmiştir (Wu vd., 2006: 377-378).

İnsanlar arasındaki ilişki sistemlerini düzenleyen ve bu sistemlerin çalışmasını sağlayan nokta, elde edilen faydaların sürekliliğini sağlayan karşılıklı olarak değişim yapma ihtiyacıdır. Bu değişim ihtiyacı başka bir ifade ile karşılıklı alıp verme ilişkisi, psikologlar tarafından pekiştirme; sosyologlar tarafından da takas kavramı ile tanımlamıştır (Emerson, 1976).

Sosyal takasta Gouldner (1960) tarafından ortaya çıkarılan karşılıklılık esası söz konusudur. Bu esasta herhangi bir kişiye faydası olan bir davranışın karşılığı beklenir; ancak bu karşılıklı bekleme ile ilgili önceden bir koşul konulmaz. Burada beklenen

karşılık, maddi nitelikte olabileceği gibi sosyal onay, saygı gösterme, yardım ve itaat etme gibi maddi olmayan nitelikte de olabilir (Blau, 1986).

Sosyal takas teorisinin önemli bir ilkesi insan davranışlarını özünde bir değişim olarak görmesidir (Homans, 1961: 123). Sosyal takas da ödüller ya da maliyetler, genellikle ödüller, karşılıklı olarak değişime girmektedirler (Homans, 1961: 317), değişimi yapılan şeyler genellikle maddi nitelik taşımakla birlikte soyut nitelikteki unsurlar da (arkadaşlık, kabul görme, saygınlık) bu sosyal değişime söz konusu olabilmektedir. Muhtemelen bu tip bir değişim, grup süreçleri ve gruplar arası ilişkiler de dahil olmak üzere toplumsal olguların tamamına işlemiş durumdadır (Zafirovski, 2003: 2; Coleman, 1990: 37). Bu tip ilişkileri oluşturan ve davranışların gönüllü olarak yapılmasını sağlayan olgu ise ödüllendirilme, ileride bir fayda sağlama beklentisidir (Blau, 2009: 91).

Sosyal takas teorisinin de ortaya koyduğu gibi nasıl ki bireyler ileride kendilerine fayda sağlayacağı düşüncesi ile başkalarına yardım ederler; tıpkı bunun gibi örgütlerde çalışanlarına fayda sağlayacak bir takım davranışlar sergilediğinde, çalışanlarda karşılıklılık esasına göre örgüt faydasına olacak bazı davranışlarda bulunacaklardır. Sosyal takas teorisi kapsamında bu araştırmada incelenen konu değerlendirildiğinde, örgütler çalışanlara destek verdikçe çalışanların algıladıkları örgütsel destek düzeyi yükselecek ve bunun karşılığında işlerinden daha fazla tatmin olacaklardır. Ayrıca tükenmişlik düzeyinin azalmasının sağlanması ile de iş tatmini daha da yükselecek ve çalışanlar daha yüksek performans sergileyerek örgütlere daha faydalı olacaklardır. Dolayısıyla bu araştırmada kullanılan değişkenler sosyal takas kuramının ortaya koyduğu savın örgütlerdeki birer yansıması niteliğindedir.

2.1.1. Ekonomik Takas ve Sosyal Takas İlişkisi

Blau, değişim ya da takasta iki çeşit sosyal ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Bunlar sosyal takas ilişkisi ve ekonomik takas ilişkisidir. Ancak bu iki ilişkinin önemli farklılıkları bulunmaktadır. Sosyal takasta taraflar arasındaki karşılıklı ilişkiler belirli bir zorunluluğa dayandırılmamıştır (Gürbüz, 2006: 52-53). Ekonomik takas ilişkisinde ise takasın şartları açıkça tanımlanmıştır yani belirli işlem ve sözleşmelere dayanmaktadır. Ekonomik takas ilişkisinde taraflar gereklilik dışında gönüllü ve

işbirlikçi davranışlar sergilemezler. Elde edilen sonuçlar ise daha çok maddi nitelik taşımaktadır (Moideenkutty, 2005).

Sosyal ve ekonomik takas arasındaki en önemli fark, sosyal takasta yükümlülüklerin daha önceden açık bir şekilde belirlenmemiş olmasıdır. Ekonomik takasta, takas ilişkisi içinde olan tarafların yükümlülükleri aynı anda kararlaştırılır, bir ürünün, hizmetin ya da emeğin fiyatı ve koşulları önceden belirlenir. Sosyal takasta ise, taraflardan birisinin diğerine sağladığı faydanın o bireye geri dönüşüne yönelik beklenti olmasına karşın, diğer birey tarafından sunulacak olan karşılığın içeriği belirsizdir (Emerson, 1976). Sosyal takas ilişkisinde güven söz konusu iken, ekonomik takas ilişkisinde güven aranmaz (Blau, 1983).

Ekonomik takas ilişkilerinden farklı olarak sosyal takas toplumsal hayatta meydana gelen uzun vadeli sosyal ilişkilere bağlıdır. Ekonomik takasta ilişkiler belirli kurallara sahiptir ve sosyal yönden ayrıştırılmış haldedir. Ekonomik takas gruplar ya da bireler arasında oluşturulan sözleşme yükümlülüklerine bağlıdır ve taraflar arasında kalıcı bağlar oluşturmazlar (Hall, 2003: 290).

2.1.2. Sosyal Takasın Tarihsel Süreçteki Gelişimi

Adam Smith (1759: 36), sosyal takasın temellerinden olan ilkeyi “Ödüllendirmek ya karşılık ödemektir ya da iyiliğe karşılık iyilik yapmaktır. Aynı şekilde cezalandırmak da bir tür karşılık ödemedir; kötülüğe karşılık kötülük yapmaktır” şeklinde ifade etmiştir. Dolayısıyla sosyal takasın teori haline getirilmesi sonraki yıllarda gerçekleşmiş olsa da sosyal takas teorisinin kökleri çok daha eskiye dayanmaktadır.

Sosyal takasın felsefi kökleri pragmatist iktisadın varsayımlarına kadar uzanır ve klasik antropologlar tarafından da vurgulandığı şekilde yapısal ve kültürel güçleri de kapsayacak şekilde davranışsal psikoloji ile bazı değişimler geçirdikten sonra sosyolojinin alanına girmeye başlamıştır (Hall, 2003: 289; Molm, 2001: 262).

Sosyal takasın bir teori olarak temelleri 1960’lı yıllarda George Homans tarafından atılmıştır. Homans teorisinin oluşumuna zemin hazırladıktan sonra Richard Emerson, John Thibaut, Harold Kelley ve Peter Blau pek çok teorisyen de sosyal takas ile ilgili olarak araştırmalar yapmaya devam etmiştir (Emerson, 1976). Sosyal takas teorisi

bireyler arasındaki ilişkilerin temelini bir tür kaynak değişimi olduğunu söyleyen sosyal davranış teorilerinin en eskilerindendir (Homans, 1958: 597).

Sosyal takas teorisinin gelişimine öncü araştırmalar, Blau (1955, 1960, 1964), Emerson (1962) ve Homans (1958) gibi sosyologlar ile Thibaut ve Kelley (1959) gibi sosyal psikologların çalışmalarını içermektedir. Teorinin geliştirilmesinde öncülük eden sosyologlar ve sosyal psikologlardan oluşan dört önemli isim vardır. George Homans'ın 1958 yılında yayınlanan "social behavior as exchange" ve 1971 yılında yayınlanan "social behavior: its elementary forms" isimli eserleri teorinin ortaya çıkmasında önemli bir yere sahiptir. Homans 1958 yılındaki eserinde sosyal davranış bir takas ilişkisi olarak gören kuramı geliştirmiştir (Bolat vd., 2009: 219). Her ne kadar sistematik bir kuram geliştiren kişi Homans olsa da "sosyal takas teorisi" ifadesini ilk kez kullanan araştırmacı Blau'dur (Lambe, vd., 2001: 4).

Sosyal psikolog olan John Thibaut ve Harold Kelley'in yayınlanan "the social psychology of groups" isimli eserinde sosyal takas bireyler arasındaki ilişkinin yanı sıra gruplar arası ilişkiler açısından da incelenmiştir. Sosyal takas teorisinin bakış açısı ile Thibaut ve Kelley'e göre bireyler diğerleriyle, arzuladıkları somut sonuçlara ulaşmak amacıyla işbirliği yaparlar. Burada bahsi geçen "diğerleri" bireyler olabileceği gibi gruplar ya da örgütler de olabilmektedir (Gürbüz, 2006: 52). Yine Thibaut ve Kelley psikolojik kavramları ikili ilişkilerden yola çıkarak ele almışlardır ve ardından bu ilişkiler sonucu elde edilen bulguları küçük sosyal gruplara uyarlamışlardır. Çalışmalarını psikolojik konular, ikili ilişkiler ve küçük gruplar üzerinde yoğunlaştırmışlardır. Emerson'un sosyal takas kuramına katkısı, sosyal ilişkilerdeki değişimde güç ve bağlılığının etkileri konusunda olmuştur. Emerson, güçteki dengesizliklerin sosyal ilişkileri düzensiz hale getirdiğini ve sosyal takas ilişkisinin sürdürülmesi için karşılıklılığın büyük önem taşıdığını söylemiştir (Lambe, vd., 2001: 4).

Günümüze gelindiğinde ise özellikle algılanan örgütsel destek, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı, lider üye etkileşimi, yardım etme davranışı, iş tatmini, örgütsel özdeşleşme gibi olgular sosyal takas teorisi kapsamında ele alınan çalışmalardandır.

2.1.3. Sosyal Takas Kuramının Savları

Sosyal takas teorisine göre bireyler arası ilişkiler ekonomik ya da sosyal çıktılar içermektedir. Bu ilişkilerin devamı ise takas ilişkisine girmiş olan tarafların bu ilişki sonucu elde edeceklerini umdukları sosyal ve maddi beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı ile ilgilidir. Yani tarafların birbirine bağımlılıkları beklentilerinin gerçekleşip gerçekleşmediğine göre şekillenmektedir. Takas ilişkisi sonucu tarafların beklentilerini karşılayan ekonomik ve sosyal çıktıların elde edilmesi, taraflar arasında bu takas ilişkisini sürdürmek için gerekli olan güveni oluşturmaktadır. Böylece taraflar arasında bağlılık da oluşmaktadır. Takas ilişkilerinin devam ettirilmesi, oluşan bağlılık ve güvenle beraber taraflar arasında ilişkileri yönlendiren ilkeler de oluşmaya başlamaktadır (Lambe, vd., 2001: 6).

Sosyal takas teorisi, bireyler arası ilişkilere, ekonomik takasa benzer bir şekilde fayda maliyet analizi açısından bakmaktadır. Ekonomik bir takas ilişkisinde olduğu gibi, sosyal takas ilişkisinde de bireylerin bir değişim sürecinde yer almaları, ancak katlandıkları maliyetlerin karşılığında beklentilerinin de karşılanacağı inancı olduğunda söz konusu olmaktadır. Sosyal takas teorisine göre, ilişkiyi yönlendiren kurallar ya da anlaşmalar yoktur

ve katlanılan maliyetin karşılığının her zaman alınması konusunda da bir garanti söz konusu değildir. Sosyal takas açısından karşı tarafın karşılık verip vermeyeceğine ilişkin olarak kişilerde oluşan inanç, bu ilişkinin gidişatını belirleyen temel faktördür (Bolat vd., 2009: 219).

Sosyal takas teorisinin temel ilkelerinden birisi sosyal ilişkilerin zaman içinde güvene, sadakate ve karşılıklı bağımlılığa dönüştüğüdür. Elbette bu güven, sadakat ve bağlılığın oluşması için sosyal ilişki içinde olan tarafların da bazı kurallara uyması gerekmektedir. Bu kurallar sosyal takas ilişkisi içindeki tarafların karşılıklı kabulü ile ortaya çıkmaktadır (Emerson, 1976: 351). Ortaya çıkan bu kurallar böylece sosyal takas sürecinde taraflar için bir rehber niteliği kazanırlar.

Molm ve Cook (1995) Sosyal Takas Teorisi'nin temel varsayımları şu şekilde sıralamışlardır:

- Sosyal takas ilişkileri taraflar arasındaki karşılıklı bağımlılık yapısı içerisinde oluşmaktadır.
- Sosyal takas içinde yer alan taraflar kendilerine fayda sağlayan çıktıları arttıran, kendilerine zarar veren çıktıları ise azaltan yönde davranış göstermektedirler.
- Taraflar zamanla belirli kişilerle tekrarlayan, karşılıklı bağımlılık esasınca takas ilişkisi içinde bulunmaktadır.

Elde edilen faydalara ilişkin çıktılar, psikolojik anlamda bir tatmin veya ekonomik anlamda azalan marjinal fayda ilkesine uymaktadır.

2.1.4. Karşılıklılık Esası

Sosyal takas ilişkisini yönlendiren önemli kurallardan birisi de karşılıklılık esasıdır. Karşılıklılık esası ilk kez Gouldner (1960) tarafından ortaya atılmış ve incelenmiştir. Karşılıklılık esası, (the norm of reciprocity), sosyal takas teorisinde olduğu gibi insanların elde ettikleri yararları karşılık olumlu davranış göstereceği temeline dayanmaktadır.

Gouldner (1960), sosyal sistemlerin devamının sağlanmasının bu sistem içinde yer alan bireyler ya da gruplar arasındaki karşılıklılık esasına bağlı olduğu fikrini kuramsallaştırmıştır. Bu kurama göre karşılıklılık esası ya da normu, insanın medenileşmesinin evrensel bir özelliğidir. İnsanlar, olumlu eylemlerin karşılığını vererek gelecekte kendilerine de diğer insanlar tarafından olumlu davranışlar sergilenme ihtimalini artırır. Karşılıklılık esasının yokluğunda insanlar, diğerlerine yardım etmekte isteksiz davranışlar sergileyebilirler.

Cropanzano ve Mitchell (2005), karşılıklılığın pozitif ve negatif karşılıklılık eğilimleri olduğunu savunurlar ve yapılan davranışın olumlu ya da olumsuz olmasına göre, geri dönen karşılığın da aynı eğilimi göstermesini yine pozitif karşılıklılık ve negatif karşılıklılık kavramlarıyla açıklamaktadırlar.

Karşılıklılık esası sosyal takas ilişkilerinde üçe ayrılmaktadır. İlki, birbirine bağımlı olarak karşılıklılık, ikincisi bir inanç olarak karşılıklılık, üçüncüsü ise ahlaki bir norm olarak karşılıklılık esasıdır (Cropanzano ve Mitchell, 2005: 876).

Birbirine bağımlı olarak karşılıklılık esasında, tarafların beklentilerinin gerçekleşmesi her iki tarafında ortak çabasına bağlıdır. Genel anlamda bakıldığında bir tarafın diğerine üç temel yaklaşımı olabilir. Bunlar (Cropanzano ve Mitchell, 2005: 876; Molm, 1994):

- bağımsızlık (sonuçlar tek bir kişinin bireysel çabasına dayanır),
- bağımlılık (sonuçlar karşı tarafın çabalarına bağlıdır),
- karşılıklı bağımlılık (sonuçlar her iki tarafında çabalarının birlikteliğine dayanır).

Burada bağımlılık ve bağımsızlık durumlarındaki ilişki sosyal takas değildir. Bunun sebebi ise takasın çift yönlü olarak bir değişimle meydana gelmesidir. Yani karşı tarafa bir şey sunulmalıdır ve karşılığında da bir şey alınmalıdır. Bu sebepten dolayı, karşılıklı etkileşim ve uzlaşmayı içeren karşılıklı bağımlılık sosyal takasın karakteristik özelliği olarak tanımlanmaktadır.

Karşılıklı bağımlılıkta pazarlık yapma söz konusu değildir. Aksine kişinin davranışlarını şekillendiren şey karşı tarafın davranışlarıdır. Bu nedenle karşılıklı bağımlılık bir başka ifade ile birbirine bağımlılık iş birliğini teşvik eder ve riski düşürür. Buradaki süreç taraflardan en az birisini harekete geçmesi ile başlar ve karşı tarafın buna cevap vermesi ile döngü yeniden başlar. Bu değişim süreci sürekli hareket halindedir ve tamamlanan süreç sonucunda elde edilen her sonuç kendini pekiştirerek bir diğerine yol hazırlar (Cropanzano ve Mitchell, 2005: 876).

Toplumsal bir inanç olarak karşılıklılık, insanların hak ettiklerini elde edebileceklerine dair kültürel normları içeren bir beklentidir. Bu tip bir sosyal takas ilişkisi içindeki taraflarda zamanla adaletin gerçekleşeceği, iyilik yapanların ileride bir gün bunun mükâfatını alacağını, iyilik yapmayanların ise cezalandırılacağı inancı vardır. Karşılıklılığa dayalı böyle bir toplumsal inanç kimi zaman bir emniyet sübabı niteliği de taşımaktadır (Cropanzano ve Mitchell, 2005: 876).

Ahlaki bir norm olarak karşılıklılık, esasında ise karşılıklılık bir kültürel esas olarak kabul edilmiştir ve dolayısıyla bu esasa uymayanlar cezalandırılmaktadır (Cropanzano

ve Mitchell, 2005: 877). Burada cezalandırılma dışlanma, kabul görmeme, saygınlığın yitirilmesi ya da güven kaybı şeklinde olabilmektedir.

Karşılıklılık esası ve sosyal takas birbiri ile sürekli bir ilişki halindedir. Sosyal takasın meydana gelmesinde karşılıklılık esasının taraflarca kabul edilmesi bir nevi sosyal takasın başlamasının ve takas sürecinin işlemesinin bir ön şartı gibidir. Karşılıklılık esası beraberinde sosyal takasta yer alan diğer bir yapı olan yükümlülüğü de getirir.

Eisenberger vd. (1986: 501) çalışanların davranışlarına şekil veren birden fazla faktör olduğunu ve çalışanların davranışlarının asıl sebebinin çalışanlara organizasyon tarafından yansıyan bu faktörler olduğunu ifade etmektedirler. Ayrıca örgütün çalışanların göstermiş oldukları çabalara değer vermesi ve çalışanlarının mutluluklarına önem vermesine göre, çalışanların içinde bulundukları örgüte yönelik genel inançlar oluşturdıklarını da ifade etmişlerdir. Bu şartlar altında yani çalışanların örgütten beklentilerinin karşılanması durumunda çalışanların da yüksek performans göstereceklerini öne sürmüşlerdir. Sosyal takas teorisine göre de, çalışanlarla organizasyon arasındaki ilişki karşılıklılık esasına dayalı olarak gerçekleşen bir çeşit değişim, alışveriş ilişkisidir.

2.1.5. Sosyal Takasın Örgütlerdeki Yansıması

Sosyal takas teorisi çalışanların motivasyonunu ve bu motivasyonun örgütsel amaçlara ulaşmadaki etkisine vurgu yapar. Çalışanlar ile örgüt arasında da bir nevi takas ilişkisi söz konusudur. Bu ilişkide çalışanlar örgütlerden kazanç elde etmek adına kendi çabalarını örgüte sunarlar (Aselage ve Eisenberger, 2003: 493). Aselage ve Eisenberger'e göre (2003) örgütlerde takas, algılanan örgütsel destek, lider-üye etkileşimi ve psikolojik sözleşme ile meydana gelmektedir. Algılanan örgütsel destek, lider-üye etkileşimi ve psikolojik sözleşme örgüt-çalışan ve yönetici-takipçi arasındaki ilişkilerden yola çıkılarak oluşturulmaktadır. Örgütsel destek, bir örgütün, personelinin örgüte katkılarının bilincinde olması ve personelin refahına önem vermesi olarak ifade edilmektedir (Akın, 2008: 142; Martin, 1995: 89).

Örgüt çalışanları yöneticilerin kendilerinden daha fazla sorumluluk beklediklerine inandıkları zaman, örgütün amaçlarına ulaşmasında yarar sağlayan örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha fazla sergileme eğilimine girmektedirler. Ancak çalışanlar,

yöneticilerinin kendilerine kısa vadeli ekonomik takas sunduklarına inandıkları zaman sergileyecekleri örgütsel vatandaşlık davranışları karşılığında kendilerine herhangi bir ödül (recognition) kazandıracağına inanmamaktadırlar (Hui vd., 2004).

2.2. Algılanan Örgütsel Destek Kavramı

Çalışanlar örgütleri ile biri açık ve imza altına alınan ve ekonomik değişimi düzenleyen, diğeri ise zihinlerde var olan, açıkça belirtilmeyen olmak üzere iki sözleşme imzalamaktadır. Ekonomik değişimi düzenleyen birinci tip sözleşmede her iki tarafın da bildiği yükümlülükler taraflarca yerine getirilmekte, yerine getirilmemesi durumunda ise sözleşmelerde belirtilen yaptırımlar uygulanabilmektedir (Turunç ve Çelik, 2010: 185). Çalışanlarla işverenler ve işletmeler arasında gönüllerde imzalanan, sosyal değişimi düzenleyen ve adına psikolojik sözleşme denilen biçimsel olmayan sözleşme kapsamında işverenler çalışanlardan sadakat, yüksek performans gibi olumlu davranışlar beklerken çalışanlar da işverenlerden güven, örgütsel destek gibi beklentiler içerisine girmektedir (Turnley vd., 2003:189; akt: Turunç ve Çelik, 2010: 185).

Algılanan örgütsel destek, örgütün çalışanın iyiliğini önemseydiğine yönelik algılar ve bu tip çalışana fayda sağlayan faaliyetlerin örgüt tarafından gönüllü olarak gerçekleştirildiğine ilişkin çalışanlarda oluşan duygulardır. Yani çalışanların çalıştıkları örgüt tarafından hangi düzeyde önemsendiklerine, onların sosyo-duygusal ihtiyaçlarının ne derece karşılandığına ve kendilerine ne kadar değer verildiğine yönelik inançları ifade etmektedir (Eisenberger vd., 1986: 500). Çalışanın, örgütün tutumları sonucunda geliştirdiği inançları ise onun çalıştığı örgüte karşı davranışlarına yön verir. Yapılan çalışmalar da (Buchanan, 1974; Meyer vd., 1990; Özdevecioğlu, 2003, Turunç ve Çelik, 2010, Zhang ve diğ., 2012: 422) yüksek örgütsel destek algısı olan çalışanların organizasyonlarına fayda sağlayacak davranışlar gösterdiklerini, çalışanların performansının, motivasyonunun ve örgüte bağlılığın arttığını ortaya koymuştur (Can vd., 2014: 117).

Çalışanlara örgütün destek vermesi, onay görme, itibar verme, saygı gösterme, promosyon, terfi ettirme, bilgiye erişim hakkı verme gibi kişinin işini daha iyi bir şekilde yapmasına olanak sağlayacak şekillerde ortaya çıkabilmektedir (Rhoades ve

Eisenberger, 2002: 698). Kökleri sosyal takas kuramına (Blau, 1964) dayanan algılanan örgütsel destek teorisi, çalışan ve örgüt arasındaki ilişkinin, örgüt ve çalışan arasındaki olumlu çıktıların artması ile güçlendiğini ortaya koymaktadır (Eder ve Eisenberger, 2008: 56).

Eisenberger vd. (1986: 501) çalışanların davranışlarına şekil veren birden fazla faktör olduğunu ve çalışanların davranışlarının asıl sebebinin çalışanlara organizasyon tarafından yansıyan bu faktörler olduğunu ifade etmektedirler. Ayrıca örgütün çalışanların göstermiş oldukları çabalara değer vermesi ve çalışanlarının mutluluklarına önem vermesine göre, çalışanların içinde bulundukları örgüte yönelik genel inançlar oluşturdıklarını da ifade etmişlerdir. Bu şartlar altında yani çalışanların örgütten beklentilerinin karşılanması durumunda çalışanların da yüksek performans göstereceklerini öne sürmüşlerdir. Sosyal takas kuramına göre de, çalışanlarla organizasyon arasındaki ilişki karşılıklılık esasına dayalı olarak gerçekleşen bir çeşit değişim, alışveriş ilişkisidir.

Sosyal takas kuramının algılanan örgütsel destek içerisindeki rolünü şu şekilde özetlemek mümkündür: algılanan örgütsel destek düzeyi yüksek olan çalışan, örgüte karşı daha fazla bağlılık hissetmekte ve örgütün kendisine olan desteğine karşılık örgütün faydasına olacak yönde davranışlar göstermektedir. Çalışanlar bulundukları örgütün kendilerine değer verdiğini düşündüğünde ve kendileriyle ilgilendiğini algıladığında, örgüt faydasına olacak şekilde davrandıklarında bu davranışlarının örgütleri tarafından ödüllendirileceğine dair duydukları güven duygusunu da artmaktadır (Wayne vd., 1997: 83; Gökpınar, 2014: 10).

2.2.1. Algılanan Örgütsel Desteğin Faydaları

Algılanan örgütsel destek ile ilgili elde edilmiş ciddi sayıdaki ampirik bulgular, yüksek düzeyde algılanan örgütsel desteğe sahip çalışanlar işlerini daha iyi yaptığını, ayrıca bu çalışanlarda iş tatmininde yükseliş, stres düzeyinde düşüş, pozitif bir ruh hali oluşturduğunu ve örgütsel bağlılıklarının, performansının yükseldiğini göstermektedir (Eder ve Eisenberger, 2008: 55). Algılanan örgütsel destek çalışanlarda prososyal davranışların artmasını da sağlamaktadır; başka bir ifade ile örgüt yararını gözetme, örgütün amaçlarına ulaşmasını sağlamada faydalı olacak davranışlar gösterme

yükümlülüğünü de oluşturmaktadır (Fuller vd., 2006: 328-331).

Algılanan örgütsel destek çalışanlarda örgüt yararına olacak davranışların sergilenmesini sağlarken aynı zamanda çalışanların örgüte zarar verecek davranışlarda bulunmasını da engeller. Algılanan örgütsel destek düzeyi yüksek çalışanlar, işe gereksiz yere gelmeme veya geç gelme, iş yerinde işle ilgili olmayan gereksiz konuşmalara girme, iş yükünden kaçınma gibi davranışlarda bulunmamaktadır (Eder ve Eisenberger, 2008: 56). Yine algılanan örgütsel destek ile ilgili yapılan diğer çalışmalarda işten ayrılma niyeti ile negatif yönlü bir ilişki içinde olduğunu (Cropanzano, Howes, Grandey ve Toth, 1997; Randall, Cropanzano, Bormann and Birjulin, 1999), örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönlü olarak etkilediğini (Turunç ve Çelik 2010; Cheung ve Law, 2008; Van Knippenberg ve Sleebos, 2006), personel devir hızı oranının daha düşük olduğunu (Allen vd., 2003; Rhoades vd., 2001) ortaya koymaktadır.

2.3. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı ilk olarak Freudenberger (1974), tarafından ortaya atılmıştır ve güç kaybı, yıpranma, başarısızlık, bıkkınlık olarak tanımlanmıştır. Maslach ve Jackson (1981) ise kavramı geliştirilerek tükenmişlik envanterini oluşturmuştur. Bu envantere göre tükenmişlik kavramı duygusal tükenmişlik, kişisel başarı hissi ve kendine yabancılaşma olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Maslach ve Jackson (1981: 99) ise tükenmişlik kavramını şu şekilde tanımlanmaktadır: fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları, olumsuz benlik kavramı, işe, yaşama ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumları içeren fiziksel duygusal ve zihinsel boyutlu bir sendromdur. Maslach ve Jackson'a (1981: 99) göre tükenmişlik sendromu doğrudan insanlarla ilgili olan meslek gruplarında yani yüz yüze ilişki kurmayı gerektiren işlerde daha fazla ortaya çıkmaktadır. Chernis (1980) de benzer şekilde tükenmişliğin yardım hizmeti sunan mesleklerde daha fazla görüldüğünü öne sürmektedir. Chernis'e (1980) göre tükenmişlik sendromunun belirtileri hemşire, doktor, öğretmen, sosyal çalışmacı gibi empati kurmayı ve diğer insanlara yardım etmeyi gerektiren meslek gruplarında daha fazla ortaya çıkmaktadır. Hizmet alan taraf ile hizmet sunana taraf arasındaki yoğun ilişki, karşılaşılan karmaşık sosyal durumlar,

değerlendirme kıstaslarının somut olmaması, çok fazla rol çatışması yaşanması ve yüksek taleplere cevap verebilecek kaynakların yeterli olmaması gibi durumlar, sosyal hizmetleri tükenmişlik riski yüksek meslek gruplarına dahil etmektedir (Yürür ve Sarıkaya, 2011: 537; Söderfeldt, Söderfeldt ve Warg, 1995). Bu açıdan değerlendirildiğinde bu çalışmanın örneklemini oluşturan engelli bireylere hizmet veren kurumlarda çalışan kişilerde, tükenmişlik düzeyinin yüksek olacağı beklenebilir. Çünkü bu kurumlarda çalışanların hem engelli bireylerle hem de engellilerin aileleri ile sürekli yüz yüze iletişim kurması gerekmektedir. Hizmet veren kişi kendini tamamıyla işine vermek zorunda, gerektiğinde engelli bireyin ailesine de destek vermek durumundadır.

Tükenmişlik öncelikle çalışanın duygusal kaynaklarını tüketmesi ile ortaya çıkmakta ve duygusal tükenmişlik ile sonuçlanmaktadır. Duygusal tükenmişlik yaşayan birey bir sonraki aşamada çevresindeki insanlarla olan ilişkisini sınırlandırarak etrafındaki insanlardan uzaklaşmaktadır. Böylece (kendine yabancılaşma) duyarsızlaşma boyutu ortaya çıkmaktadır. Son aşamada ise, daha önceki olumlu tutumlarıyla şimdiki tutumları arasındaki ayrımı fark etmektedir ve bunun sonucunda mesafeli tutumlarının, çalıştığı kuruma ve topluma katkılarını sınırladığını düşünmeye başlamaktadır. Böylece birey iş ve insan ilişkileri konusunda bir yetersizlik duygusu içerisine girmektedir. Kısacası işini yapma ve hizmet sunulan kişilere yönelik olarak kendisini yetersiz görmeye başlamaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2008: 71).

Tükenmişliği ortaya çıkaran temel faktörlere bakıldığında en önemli sebebin, uzun bir süre strese maruz kalmak olduğu görülmektedir (Seta, vd. 2000). Chernis'e (1980) göre de önemli ölçüde empati kurmayı gerektiren mesleklerde stres daha yüksek düzeylerde ortaya çıkmaktadır. Ayrıca, fazla iş yükü, rol çatışması ve belirsizliği, uzun süre toplumdan, örgütten ya da diğer bireylerden destek görememek gibi faktörler de tükenmişliği ortaya çıkaran nedenler olabilmektedir (Zohar, 1997; Iverson vd. 1998). İş çevresi üzerindeki kontrol eksikliği, örgüt içindeki grup ilişkisinin bozulması, görev ve ödüllerin dağıtımında adaletsizlik durumları da tükenmişliğe sebep olabilmektedir (Croom, 2003). Tüm bu örgütsel faktörlerin dışında yaş, medeni durum, çocuk sahibi olmak, çocuk sayısı, kişilik gibi bireysel faktörler de tükenmişlik üzerinde etkili olan unsurlardandır (Izgar, 2001).

Tükenmişlik hem bireyin kendisine hem de çalıştığı örgüte önemli maliyetler çıkarmaktadır. Bu maliyetler birey açısından değerlendirildiğine öncelikle psikolojik olarak anksiyete, depresyon ve uyku bozuklukları gibi olumsuz durumlara sebep olabilmektedir. Bununla birlikte fiziksel açıdan da, baş, mide, bel, kas ağrıları, yüksek tansiyon gibi hastalıklara yol açabilmektedir. Bu stres durumundan kaçınmak için bazı bireyler daha fazla ilaç ve alkol kullanmaktadır. Yaşadıkları tükenmişliği evlerine de taşıyan çalışanlar aile içinde de çeşitli huzursuzluklar yaşamaktadırlar. Tükenmişliğin birey üzerindeki olumsuz etkilerinin yanında örgüt üzerinde de bir takım olumsuz etkileri vardır. İşin kendisiyle ilgili olarak çalışanlar problemlerle baş etme enerjisi bulamamakta, işlerinden hem psikolojik olarak hem de fiziksel olarak uzaklaşmaktadır. İşleriyle ilgili olarak yalnızca göstermek zorunda oldukları kadar çaba sarf etmekte diğer her türlü işlerden uzak durmaktadırlar. İşlerine olan bağlılıkları azalmakta, gönüllü davranışlar sergilemekten uzaklaşmaktadırlar. İşe devamsızlık oranları artmakta belli bir noktadan sonra da işten ayrılabilirler (Maslach ve Leiter, 1997: 19).

Hizmeti alan ile hizmeti sunan arasındaki ilişkinin yoğunluğu, karşı karşıya kalınan karmaşık sosyal durumlar, değerlendirme kriterlerinin belirsiz olması, yüksek düzeyde rol çatışması yaşanması ve yüksek taleplere cevap verebilecek kaynakların yetersiz olması gibi koşullar, sosyal hizmet alanını tükenmişlik riski yüksek bir meslek grubu haline getirmektedir (Yürür, N. 2011:40; Söderfelt, vd., 1995: 638-639).

2.3.1. Tükenmişliğin Boyutları

2.3.1.1. Duygusal Tükenmişlik

Duygusal tükenmişlik, tükenmişliğin bireysel stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı ifade etmektedir (Maslach vd., 2001; akt. Çimen vd., 2012: 22). Öncelikle belirtmek gerekir ki, duygusal tükenme tükenmişlik kavramının merkezindedir adeta tükenmişliğin çekirdeğini oluşturmaktadır (Maslach, 1982). İkincil olarak, tükenmişlik sendromunun başlangıcı duygusal tükenme ile gerçekleşmektedir (Gaines ve Jermier, 1983: 568). Çalışanın duygusal ve fiziksel kaynakları azaldıkça kendisini aşırı yorgun, bitkin ve tükenmiş hissetmeye başlamaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Duygusal tükenme hissizlik ve ilgide

azalma ile sonuçlanmaktadır (Akbolat ve Işıık, 2008: 231).

Duygusal tükenme doğrudan aşırı iş yükü ile ilgilidir. Yani, bir çalışana olması gerekenden çok fazla iş yüklemek duygusal tükenmişliğin en önemli göstergesidir. Ayrıca, kişiler arası etkileşimin nitelik ve nicelik olarak yetersiz olması da duygusal tükenmişlik düzeyini etkileyen unsurlardandır (Sağlam, 2011: 408). Maslach (1982:3) duygusal tükenmeyi, tükenmişliğin kalbi olarak açıklamakta ve tamamen duygularının esiri olma, kişinin diğer insanların duygusal istekleri tarafından birden güçlü bir şekilde etkilenmesi, gücünün tümünü bu istekleri karşılamak için kullanması olarak tanımlamaktadır. Duygusal tükenme yaşayan çalışanlar, hem duygusal hem de fiziksel olarak tüm güçlerini tükettiklerini hissetmektedirler. Bu çalışanlar, bıkkınlık, tükenmişlik, tekrar başlama gücü bulamamaktadırlar. Sabah uyandıkları zaman gece yatağa gitmeden önce hissettikleri kadar yorgun hissetmektedirler. Başka bir proje ile veya bir insanla görüşecek enerjiyi bulamamaktadırlar (Maslach ve Leiter, 1997: 17-18). Başka bir ifade ile çalışanların duygusal kaynakları boşalır ve kendilerini herhangi bir işe verecek gücü bulamazlar (Gaines ve Jermier, 1983: 568). Duygusal tükenme pek çok meslek grubunda fiziksel tükenmişlikten çok daha risklidir. Özellikle müşterilerine veya paydaşlarına hizmet sunan işletmelerde veya dinamik bir çevrede faaliyet gösteren örgütlerde duygusal tükenme liderleri zor durumda bırakan bir unsur olabilmektedir (Leiter ve Maslach, 2005: 56).

2.3.1.2. Kişisel Başarı Hissi

Bireylerin kendileriyle ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanması biçiminde ortaya çıkmaktadır. İşe ve iş gereği karşılaşılan kişilerle ilişkilere bağlı başarı ve yeterlilik duygularında azalma meydana gelmektedir. Çalışan işinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini düşünen bu tür kişiler kendilerini suçlu hissetmekte ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanmaktadırlar (Gümüş, 2006: 61). Zamanla işle ilgili çeşitli olaylarda kendini yetersiz algılama ve işyerinde karşılaşılan kişilerle olan ilişkilerde de başarısızlık duygusu ortaya çıkar. Harcadığı çabanın boşa gitmesi ve suçluluk duygusu çalışanın iş motivasyonunu düşürerek başarı için gerekli davranışları gerçekleştirmesini engeller (Kayabaşı, 2008).

Düşük kişisel başarı hissi, kişinin bir başkasına olumsuz tepki vermesini ve kişinin

bireysel başarılarını depresyonla şekillendirmesini, düşük moral, kişiler arası anlaşmazlık, düşük başarı duygularının eşlik ettiği düşük üretkenlik, baskılar ile başa çıkmada yetersizlik, başarısızlığın getirdiği duygular ve benlik saygısının azalmasını içermektedir (İkiz, 2010: 27). Bireylerin kendileri hakkında olumsuz bu duygulara kapılması neticesinde; çalışma ortamında ve işi gereği iletişim kurduğu insanlarla iletişimde başarısızlık ve yetersizlik başlar. İkili ilişkilerde yetersizlik iş arkadaşları ile çatışma geri çekilme, hizmet alanlara karşı sinirli, duyarsız yaklaşımı da beraberinde getirir (Karadağ, 2013: 9).

Kişisel başarıda azalma hissi bir çalışanın işi ile ilgili etkinliğinin, verimliliğinin azaldığı düşüncesine sahip olması ile başlamaktadır. Bu düşünceye sahip çalışanlar işlerini gerektiği gibi yapamadıklarını, iş amaçlarına ulaşmada başarılı olamadıklarını düşünmektedir (Alarcon, vd., 2009: 245). Kişisel başarısızlık hissi temelde çalışanın işindeki yetkinlik ve verimlilik duygularının azalması anlamına gelmektedir. Özyeterlilik duygusu ile ilgili bu düşüş, iş talepleriyle başa çıkmada yetersizlik ve depresyon ile ilişkilendirilebilmektedir. Sosyal desteğin ve kişisel gelişme olanaklarının yetersiz olması da bu durumu daha da güçlendirmektedir (Yürür, 2011: 41).

2.3.1.3. Kendine Yabancılaşma

Kendine yabancılaşma, birlikte çalışılan mesai arkadaşlarına karşı olduğu gibi, işyerine karşı da negatif tutumların gelişmesi özelliklerini taşımaktadır. Kendine yabancılaşma durumundaki kişiler yardıma ihtiyaç duyabilir, nazik olmayı reddedebilir ve hatta küçümseyebilirler (Akbolat ve Işık, 2008: 231). Tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil eden kendine yabancılaşmada birey, işine ve çalıştığı örgütteki diğer bireylere karşı uzak ve mesafeli davranışlar sergilemekte ve işinden soğuduğunu hissettirmektedir ayrıca işindeki ilişkilerini de azaltmaktadır (Maslach ve Leither, 1997: 18). Kendine yabancılaşmada çalışan, hizmet verdiği kişilere karşı olumsuz, duygusuz ve duyarsızca bir tutum sergilemesi ya da aşırı derecede ilişkisi kopmuş bir şekilde tepki vermesi olarak ifade edilmektedir (Maslach, 1993: 21). Kendine yabancılaşma bir başka ifade ile duyarsızlaşma, idealizmin kaybedilmesini de kapsayan, çalışanın diğer kişilere karşı olumsuz, katı ve ileri düzeydeki mesafeli tepkilerini kapsamaktadır ve tükenmişliğin kişiler arası ilişki boyutu olarak ifade

etmektedir (Sarıkaya ve Yürür, 2011: 538).

Kişinin bakım ve hizmet verdikleri kişilere karşı, bu kişilerin kendilerine birer birey olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun biçimde tutum ve davranışlar sergilemesini ifade etmektedir (Gümüş, 2006: 60). İdealizmin kaybedilmesi, çalışanın diğer bireylere karşı olumsuz, katı ve ileri derecede mesafeli tepkilerini de içermektedir (Yürür, 2011: 39). İnsanlarla olan ilişkilerini asgari düzeye indirmektedir. Duyarsızlaşma yaşayan kişi, insanlarla arasına mesafe koymayı tercih etmektedir. Başkalarının hislerine, duygularına soğuk ve kayıtsız kalmaktadır (Kayıklık, 2007: 2).

2.4. İş Tatmini Kavramı

2.4.1. İş Tatminin Tanımı

İş tatmini engelli bireylere hizmet veren kurumlarda çalışanların işlerine devam etmeleri, işlerinden hoşnut olmaları ve dolayısıyla daha verimli bir şekilde çalışmalarını sağlayan bir öncül niteliğindedir. Başka bir ifade ile iş tatmininin yüksek olması sosyal hizmet alanında çalışanların daha kaliteli, verimli ve istekli çalışacaklarının bir belirtisidir. Bu alanda çalışanların işlerinden tatmin olması da bu açıdan oldukça önemlidir. İş tatmini en genel manasıyla, çalışanın işi ile ilgili olarak olumlu duygu, tutum ve davranışlara sahip olmasıdır. Bununla birlikte, iş tatmini farklı yazarlar tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Bunun altında yatan neden ise, çalışanın işinden tatmin olmasını sağlayan birçok unsurun var olması ve tanımlamalarında bu unsurlar çerçevesinde yapılmış olmasıdır denilebilir. Bunlardan bir kaçına değinmek gerekirse (Bozkurt ve Bozkurt, 2008),

- Hackman ve Oldham (1975), iş tatminini “çalışanların işinden duyduğu mutluluk” şeklinde tanımlamıştır.
- Vroom (1964) “kişinin işini veya iş deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan hoş giden veya olumlu duygusal durumdur” şeklinde tanımlamaktadır (Luthans, 1995).
- Bir başka tanıma göre ise iş tatmini, “işgörenin fiziksel ve sosyal şartların yanında görevine olan duygusal bir tepkisidir ve işgörenin psikolojik sözleşmesindeki beklentilerinin karşılanma derecesine işaret etmektedir”

(Schemerhorn vd., 1994: 126).

- Akçamete (2001) ise, iş tatmini, “işgörenin işi ile ilgili değerlerinin iş yerinde karşılanmasıdır” şeklinde bir tanımlamada bulunmuştur.
- Locke iş tatminini, çalışanın yapmış olduğu işe ait değerlendirmeler sonrasında elde ettiği duygusal haz olarak ifade etmiştir (Pınar vd, 2008: 152-153).
- Özkalp ve Kırel (2001), iş tatminini “çalışanların işine karşı geliştirdiği tutumlar” olarak tanımlamışlardır.

Bireylerin çalışma hayatı süresince yaptıkları işe, çalıştıkları işletmeye ve iş ortamına dair pek çok deneyimleri olmaktadır. Bu deneyimler, çalışma hayatı süresince gördükleri, yaşadıkları, kazandıkları, mutluluklar ve üzüntülerinden oluşmaktadır. Tüm bu bilgi ve duyguların sonucunda çalışanların yaptıkları işe veya çalıştıkları işletmeye karşı tutumları, iş tatmini veya tatminsizliğini ortaya çıkarmaktadır (Sevimli ve İşcan 2005: 56).

2.4.2. İş Tatmininin Önemi ve Özellikleri

Luthans (1995: 170-172)’a göre iş tatminin üç önemli boyuttan meydana gelmektedir:

- İş tatmini, iş ile ilgili bir duruma karşı çalışandaki duygusal yanıttır. Bu yüzden görülemez yalnızca ifade edilebilir niteliktedir.
- Genel manada iş tatmini, çıktıların beklentileri ne derece karşıladığı ile açıklanabilir.
- İş tatmini, birbiriyle ilişkisi olan farklı tutumları da yanında getirmektedir. Bunlar da genellikle ücret, terfi imkânı, iş, çalışma arkadaşları ile ilgilidir.

Bir kurumda gidişatın bozulduğunu gösteren en önemli işaret iş tatminin düşük olmasıdır. İş tatminsizliği, daha gizli biçimlerde, ani grevler, iş yavaşlatma, düşük verimlilik, disiplin sorunları ve diğer örgütsel sorunların ardında yer alır (Kahn, 1973: 94). İş tatmini çalışanda bir kez olan ardından sürekliliği kendiliğinden sağlanan bir kavram değildir. Başka bir ifade ile çalışanın işinden tatmin olması

süreklilik gerektiren bir olgudur. Bunun sağlanması ise şüphesiz çalışılan kurumdaki yönetim tarı, işin niteliği, çalışma arkadaşları ile olan ilişkiler, liderlik tarzı ve çalışma ortamı gibi pek çok farklı kavram ile ilişkilidir. Bununla birlikte çalışanlarda iş tatminin sağlanması ve bunun sürdürülebilirliği kurumların yöneticileri ile doğrudan ilgilidir.

İş tatmini sağlayan faktörler yalnızca ücret veya çalışma koşulları gibi maddi nitelikte olmayıp, çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkiler, liderlik tarzı, örgütsel destek, yardım etme davranışı, grup davranışı, sosyal baskı gibi pek çok diğer faktörlerle de ilişkilidir. Özellikle Hawthorne araştırmaları örgütlerde verimliliği arttıran tek faktörün bu maddi unsurlar olmadığını göstermesi bakımından önemlidir. Hawthorne araştırmalarındaki bu sonuç farklı bir şekilde yorumlandığında, verimliliği artan çalışanların iş tatmin düzeylerinin fazla olduğu dolayısıyla da iş tatmin düzeyini tüketmişlik algılanan örgütsel destek gibi faktörlerden de etkilenmektedir.

2.4.3. İş Tatmininin Bireye Yansımaları

İş tatmininin sonuçları, çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını, organizasyonun çalışma barışını ve verimliliğini, toplumun gelişme ve huzurunu etkilemesi bakımından göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir. Denilebilir ki, iş tatmini sonuçları itibariyle sadece bireysel değil aynı zamanda örgütsel ve toplumsaldır. Bu nedenle iş tatmini, varlığı çok istenen ancak elde edilmesi bu kadar kolay olmayan bir olgudur. İş tatmininin yüksekliği olumlu çalışma koşullarını sağladığı için yöneticiler tarafından arzu edilen bir durumdur. Diğer taraftan düşük tatmin bir organizasyonda işlerin iyi gitmediğinin kanıtı olarak görülmekte, düşük verimlilik, işi yavaşlatma, disiplin sorunları gibi gizli şekillerde kendini gösterebilmektedir (Kök, 2006: 295-296; Davis, 1988: 95)

Tatmin olmuş bir çalışanın geliştirdiği olumlu davranışları, gerek işyerinde gerekse de özel yaşamında, bu davranışını devam ettirmesini sağladığı için pozitif anlamda bir etkisi olduğu söylenebilir. Yaşama ve çevresinde gelişen olaylara karşı olumlu bir tutum içinde olan çalışan, bu olaylara karşı daha iyimser bir tavır içindedir. Bunun aksi durumda ise tatmin olmamış bir çalışan, hem işyerinde hem de sosyal yaşamında sorunludur. Ailesine sorunlarını yansıttığı için onları da mutsuz etmektedir (Sönmez,

2014: 7; Özkalp, 2004:80).

BÖLÜM 3: ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ, BULGULAR VE YORUMLAR

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı engellilere hizmet sunan kurumlarda çalışanların tükenmişlik ve algılanan örgütsel destek düzeylerinin iş tatminlerine olan etkilerini tespit etmektir. Böylece engellilere hizmet sunana çalışanlarda iş tatmin düzeyinin artırılması için gerekli olabilecek uygulamalar ortaya çıkarılmış olacaktır. Ayrıca bir örgütte verimliliğin yüksek olması ancak çalışanların işlerinden tatmin olmaları ile gerçekleşecektir. Günümüzde engelli bireylere hizmet sunan kurumlara bakıldığında bu kurumların tek amaçlarının kâr elde etmek olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla engellilere daha nitelikli hizmet sunulabilmesi için bu kurumlarda çalışanların işlerinden tatmin olmaları gerekmektedir. İşlerinden tatmin oluş çalışanlar daha iyi hizmetler sunabilecek, işlerini daha kaliteli yapabilecek ve böylece topluma daha fazla katılıp katkı sunabileceklerdir.

3.2. Araştırma Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, Beykoz'da faaliyet gösteren engellilere hizmet eden kurumlarda çalışanlar oluşturmaktadır. Bu kurumlar ise özel rehabilitasyon merkezleri, sosyal hizmetler kurumu ve İstanbul Özürlüler Merkezi Beykoz birimidir. Araştırmanın örneklemi ise bu kurumlarda memur, öğretmen, şoför, psikolog, yardımcı personel, sosyolog, sosyal çalışmacı, müdür, fizyoterapist, güvenlik görevlisi ve avukat olarak çalışan toplam 183 kişi oluşturmaktadır.

3.3. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak yapılandırılmış anket kullanılmıştır. Anketin oluşturulmasında algılanan örgütsel destek düzeyinin ölçümü için Eisenberger vd. (1986) tarafından oluşturulan 8 ifadeden meydana gelen ölçek kullanılmıştır. Tükenmişlik düzeyinin ölçümü için Maslach ve Jackson (1981) tarafından hazırlanan 3 faktörden ve toplamda 22 maddeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Son olarak iş tatmini düzeyini ölçmek amacı ile Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen 5 ifadeden oluşan iş tatmin düzeyi ölçeği kullanılmıştır.

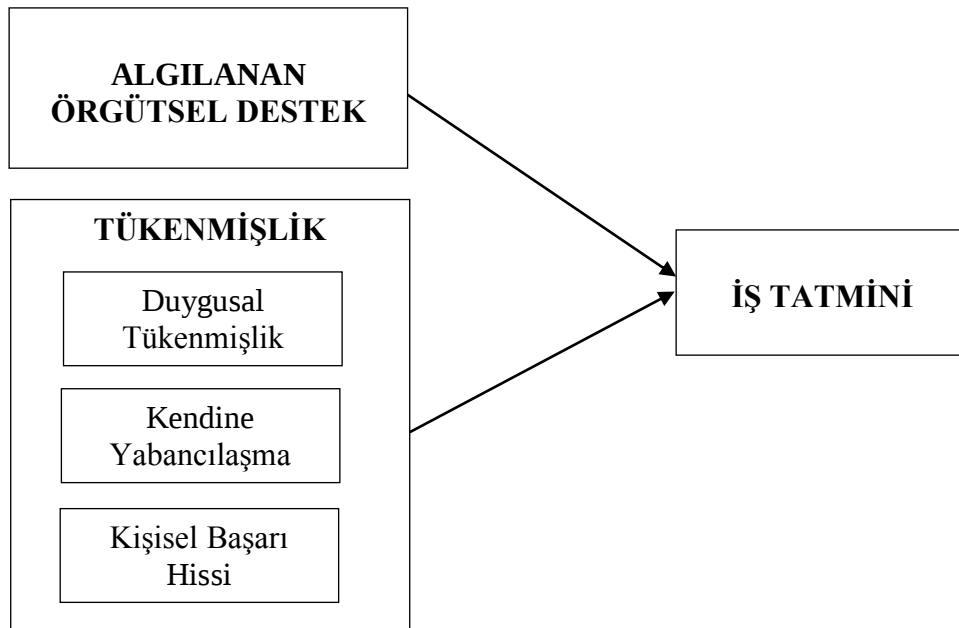
Anket sorularında eşit aralıklı 5’li likert ölçeği kullanılmıştır. Katılımcılardan sorulara verecekleri cevapları 1’den 5’e kadar derecelendirilmesi istenmiştir. Buna göre, seçenekler; 1. En düşük katılma derecesini, 5. En yüksek katılma derecesini ifade etmektedir.

3.4. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Engellilere hizmet veren kurumlarda çalışanların tükenmişlik ve algılanan örgütsel destek düzeylerinin iş tatminine olan etkisinin test edildiği bu çalışmada; algılanan örgütsel destek, tükenmişlik, iş tatmini ve demografik değişkenler kullanılarak analiz yapılmaktadır.

3.4.1. Araştırma Modeli

İş tatmininin ortaya çıkmasında ve sürdürülmesinde en önemli etkenlerden olan tükenmişlik ilgili yazında sıklıkla ifade edilmektedir. Bu çalışmada teorideki bu bilgi algılanan örgütsel destek ile birlikte test edilmektedir. Bu araştırmada bağımsız değişkenler olan algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik düzeyinin, bağımlı değişken olan iş tatminini etkilenme derecesinin ölçülmesi için kurulan araştırma modeli Şekil 1’de görülmektedir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

3.4.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın savı, algılanan örgütsel destek iş tatminini arttırmakta; tükenmişlik ise iş tatminini düşürmektedir şeklindedir. Bu savı test etmek adına iş tatmini kavramı, algılanan örgütsel destek kavramı ve tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenmişlik, kendine yabancılaşma ve kişisel başarısızlık hissi kullanılmaktadır. Bahsedilen hipotezler şu şekildedir:

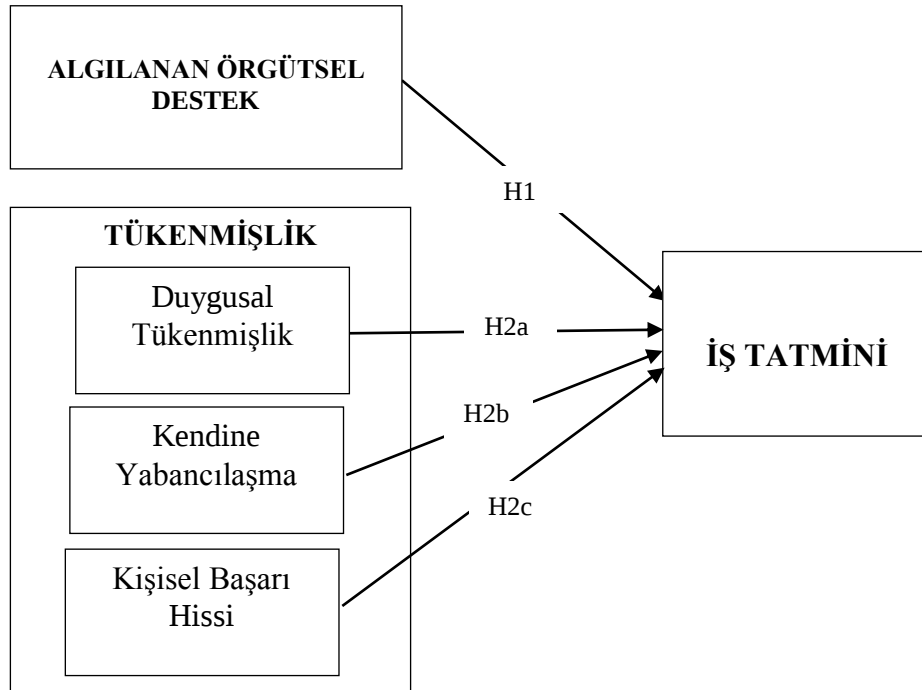
Hipotez 1: Algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 2a: Duygusal tükenmişliğin iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 2b: Kendine yabancılaşmanın iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

Hipotez 2c: Kişisel başarısızlık hissinin iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde araştırma modeli üzerinde gösterilmektedir.



Şekil 2. Araştırma Hipotezleri

3.5. Verilerin Analizi

Araştırmada toplam 183 adet anket formundan elde edilen veriler SPSS 21.0 aracılığıyla çalışmanın amaçları ve hipotezleri doğrultusunda çeşitli istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Anket yöntemi ile elde edilen verilerin analizine öncelikle faktör analizi yapılmıştır. İlk önce faktör analizinin yapılmasının sebebi, iş tatmini, algılanan örgütsel destek ve duygusal tükenme, kendine yabancılaşma, kişisel başarısızlık hissi boyutlarından oluşan tükenmişlik ölçeklerinin anketin yapıldığı örnekleme ne şekilde gruplara ayrıldığını tespit etmektir.

Anket aracılığıyla elde edilen verilerin faktör analizine uygun olup olmadığını tespit etmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ve Bartlett küresellik testi yapılmıştır. Daha sonra tespit edilen her faktör, güvenilirlik analizine ayrı ayrı sokulmuştur.

Araştırmada parametrik mi yoksa non-parametrik testlerin mi kullanılabileceğini tespit etmek için Kolmogrov-Smirnov analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda araştırma ölçeklerinde normal dağılımın gerçekleştiği görülmüş ve parametrik analiz yapılmıştır. Bununla birlikte bazı demografik bilgilere ilişkin verilerde normal dağılım gerçekleşmemiştir. Bu veriler için non parametrik testler uygulanmıştır.

Aşağıda öncelikle araştırma örneklemine ilişkin demografik bulgulara yer verilmiştir.

3.6. Araştırma Bulguları

3.6.1. Demografik Verilere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılanlara ilişkin, yaş, cinsiyet, eğitim durumu, meslek, medeni durum, çalışma süresini belirlemeye yönelik bir takım sorular sorulmuştur. Bu sorulara ilişkin elde edilen bulgulara aşağıdaki tablolarda yer verilmiştir. Aşağıdaki tabloda araştırma örnekleminde yer alanların yaş durumları ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların Yaşlarına İlişkin Bulgular

		Yaşınız			
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Yaş Aralığı	21-28	61	33,3	34,3	34,3
	29-39	63	34,4	35,4	69,7
	40-64	54	29,5	30,3	100,0
	Toplam	178	97,3	100,0	
	Cevapsız	5	2,7		
Toplam		183	100,0		

Katılımcıların yaşlarını tespit etmek amacıyla açık uçlu soru sorulmuş ve elde edilen veriler 21-28 yaş grubu, 29-39 yaş grubu ve 40-64 yaş grubu olmak üzere 3 grupta toplanmıştır. Buna göre 21-28 yaş grubuna giren 61 katılımcı % 33,3, 29-39 yaş grubuna giren 63 katılımcı % 34,4, 40-64 yaş grubuna giren 54 katılımcı ise % 29,5 oranlarında temsil edilmektedir.

Tablo 3. Katılımcıların Mesleklerine İlişkin Bulgular

		Meslek			
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Meslek	Memur	6	3,3	3,4	3,4
	Öğretmen	129	70,5	72,1	75,4
	Şoför	7	3,8	3,9	79,3
	Psikolog	8	4,4	4,5	83,8
	Yardımcı personel	11	6,0	6,1	89,9
	Sosyolog	1	,5	,6	90,5
	Sosyal Çalışmacı	3	1,6	1,7	92,2
	Müdür	4	2,2	2,2	94,4
	Fizyoterapist	7	3,8	3,9	98,3
	Güvenlik görevlisi	2	1,1	1,1	99,4
	Avukat	1	,5	,6	100,0
	Toplam	179	97,8	100,0	
	Cevapsız	4	2,2		
Toplam		183	100,0		

Mesleklerine göre katılımcıların dağılımını gösteren tabloda belirtildiği üzere 129 öğretmenler % 70,5 oran ile ilk sırada, bunu takip eden 11 yardımcı personel % 6, ikinci sırada bunları takip eden 8 psikolog % 4,4, fizyoterapistler ve şoförler % 3,8 ile memurlar % 3,3, müdürler % 2,2, sosyal çalışmacılar % 1,6 güvenlik görevlileri % 1,1 avukat ve sosyologlar ise % 0,5 oranında temsil edilmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların Cinsiyetine İlişkin Bulgular

		Cinsiyet			
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Cinsiyet	Erkek	70	38,3	38,9	38,9
	Kadın	110	60,1	61,1	100,0
	Toplam	180	98,4	100,0	
	Cevapsız	3	1,6		
Toplam		183	100,0		

Katılımcıların % 38,3'ünü erkekler, % 60,1'ini ise kadınlar temsil etmektedir. Ayrıca 3 katılımcının cinsiyet bilgileri belirlenememiştir. Bu eksik verilerin oranı ise % 1,6 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların Medeni Durumuna İlişkin Bulgular

		Medeni durum			
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
	Evli	100	54,6	55,9	55,9
	B0ekâr	79	43,2	44,1	100,0
	Toplam	179	97,8	100,0	
	Cevapsız	4	2,2		
Toplam		183	100,0		

Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında % 54,6'sı evli ve % 43,2'si bekar olmak üzere toplamda 179 geçerli veri elde edilmiştir. Araştırma örnekleminin 183 olduğu göz önüne alındığında örneklemden 4 katılımcının bu soruya yanıt vermediği görülmektedir.

Tablo 6. Katılımcıların Eğitim Durumuna İlişkin Bulgular

Eğitim Durumu		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Eğitim Durumu	İlköğretim	11	6,0	6,1	6,1
	Lise	17	9,3	9,5	15,6
	Lisans	139	76,0	77,7	93,3
	Lisansüstü	11	6,0	6,1	99,4
	Toplam	179	97,8	100,0	
	Cevapsız	4	2,2		
Toplam		183	100,0		

Eğitim durumlarına bakıldığında katılımcılardan lisans mezunları % 76 ile ilk sırada, lise mezunları % 9,3 ile ikinci sırada ve bunları % 6 ile ilköğretim ve lisansüstü mezunları takip etmektedir.

Tablo 7. Katılımcıların Çalışma Süresine İlişkin Bulgular

Ne kadar zamandır bu kurumda çalışıyorsunuz?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Çalışma Tecrübesi	10 ay-1,5 yıl	59	32,2	33,3	33,3
	2 yıl-4 yıl	61	33,3	34,5	67,8
	4,5 yıl-34 yıl	57	31,1	32,2	100,0
	Toplam	177	96,7	100,0	
	Cevapsız	6	3,3		
Toplam		183	100,0		

Katılımcıların mevcut kurumlarındaki çalışma sürelerine bakıldığında 2-4 yıl arası çalışan 61 kişi % 33,3 oran ile ilk sıradadır. Bunları 10 – 18 ay arası çalışan 59 kişi % 32,2 oran ikinci sırada ve 4,5 – 34 yıl arası çalışan 57 kişi % 31,1 oran ile üçüncü sırada takip etmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Günlük Çalışma Süresine İlişkin Bulgular

Günde kaç saat çalışıyorsunuz?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Günlük çalışma süresi	4-6 saat	66	36,1	36,9	36,9
	6 buçuk-8 saat	73	39,9	40,8	77,7
	8 buçuk-12 saat	40	21,9	22,3	100,0
	Toplam	179	97,8	100,0	
	Cevapsız	4	2,2		
Toplam		183	100,0		

Katılımcıların günlük çalışma saatlerine bakıldığında 6,5 – 8 saat aralığında çalışan 73 kişi % 39,9 oran ile ilk sırada, 4-6 saat aralığında çalışan 66 kişi % 36,1 oranla ikinci sırada, 8,5 - 12 saat aralığında çalışan 40 kişi ise % 21,9 oranında tespit edilmiştir.

Tablo 9. Katılımcıların Çalıştıkları Kurumdan Ayrılma İsteğine İlişkin Bulgular

Fırsatınız olsa bu kurumdan ayrıлып başka bir kurumda çalışır mısınız?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
	Evet	32	17,5	17,9	17,9
	Hayır	90	49,2	50,3	68,2
	Fikrim yok	57	31,1	31,8	100,0
	Toplam	179	97,8	100,0	
	Cevapsız	4	2,2		
Toplam		183	100,0		

Katılımcıların mevcut işlerinden memnun olup olmadıklarını tespit etmek amacıyla sorulan “Fırsatınız olsa bu kurumdan ayrıлып başka bir kurumda çalışır mısınız?” sorusuna 90 kişi hayır demiştir. Katılımcıların % 49,2 ile büyük çoğunluğunun işlerinden memnun olduğu görülmüştür. Olumlu veya olumsuz fikir bildirmeyen katılımcı sayısı 57 kişi ile toplam katılımcıların % 31,1’ini temsil etmektedir. İşlerinden memnun olmayan 32 katılımcı ise toplam katılımcıların % 17,5’ini temsil ettiği görülmektedir.

3.6.2. Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçlarına İlişkin Bulgular

Toplanan verilerin faktör analizine uygunluğunun tespiti için KMO örneklem

yeterliliği testi ve Bartlett testi yapılmıştır. Yapılan bu analiz sonuçlarına göre tüm ölçeklerde KMO değeri 0,5'ten büyük olduğu için veriler faktör analizine uygun bulunmuştur. Faktör analizinde Varimax döndürme metodu kullanılmıştır.

Faktör analizi sonucunda tespit edilen her bir boyut güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Herhangi bir ölçeğin güvenilirliğini ölçmek için kullanılan birçok yöntem vardır. Bunlardan en çok kullanılanı iç tutarlılık analizi olarak da adlandırılan Cronbach Alpha alfa katsayısıdır (Saruhan ve Yıldız, 2009, s.320; Saruhan ve Özdemirci, 2011, s.140). Sosyal bilimler alanında Cronbach Alfa katsayısının 0,70'ten büyük olması kabul edilebilir bir değerdir (Saruhan ve Özdemirci, 2011, s.140, Nunally ve Bernstein, 1994, s.264-265).

3.6.2.1. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Tükenmişlik ölçeği için faktör analizinin yapılmasının uygun olup olmadığının test edilmesi için KMO ve Bartlett testleri yapılmıştır. Tablo'da görüldüğü üzere KMO değeri 0,856 (0,5'ten büyük), anlamlılık değeri 0,000 düzeyindedir. Buna göre veriler faktör analizine uygundur. Yapılan faktör analizlerine göre tükenmişlik ölçeği sorularının faktör yük değerleri sosyal bilimlerde taban olarak kabul edilen 0,40 üzeri olduğu görülmektedir.

Tablo 10. Tükenmişlik Ölçeğine Ait Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktör	Soru	Faktör Yük Değerleri	Varyans Açıklama Oranı (%)	Güvenilirlik Değeri
Duygusal Tükenmişlik	İşimden dolayı kendimi tükenmiş hissediyorum.	,745	27,985	0,846
	İşgünü sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	,725		
	Sabah uyanıp yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğumda kendimi yorgun hissediyorum.	,719		
	Tüm gün boyunca insanlarla uğraşmak beni strese sokuyor.	,686		
	İşim yüzünden sinirli olduğumu hissediyorum.	,667		
	Sabırımın sonuna gelmiş gibi	,665		

	hissediyorum.			
	İş yerinde çok yoğun çalıştığımı hissediyorum.	,553		
	Duygusal olarak, işimden uzaklaştığımı hissediyorum.	,416		
Kişisel Başarı Hissi	Kendimi enerji dolu hissediyorum.	,697	13,595	0,810
	Hizmet ettiğim kişilerle rahat bir ortam yaratabiliyorum.	,696		
	Hizmet ettiğim kişilerle yakından ilgilenince kendimi canlanmış hissediyorum.	,692		
	Hizmet ettiğim kişilerin sorunlarını etkili bir şekilde çözerim.	,683		
	İşimle diğer insanların hayatlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.	,656		
	Hizmet ettiğim kişilerin ne hissettiklerini kolayca anlarım.	,613		
	Bu iste pek çok önemli şey yaptım.	,544		
	İşimde, duygusal sorunlarla sakince bas ederim.	,501		
Kendine Yabancılaşma	Bu işe girdiğimden beri insanlara karşı katılaştığımı (duyarsızlaştığımı) hissediyorum.	,761	8,396	0,736
	Hizmet ettiğim bazı kişilere karşı, sanki onlar insan dışı varlıklarmış gibi davrandığımı hissediyorum.	,717		
	Hizmet ettiğim bazı kişilerin başına ne geldiğini umursamıyorum.	,709		
	Hizmet ettiğim kişilerin bazı sorunları için beni suçladıklarını hissediyorum.	,592		

	Bu işin beni duygusal olarak zorladığını düşünüyorum.	,471		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy			,856	
Approx. Chi-Square			1645,504	
Bartlett's Test of Sphericity df			210	
Sig.			,000	
Toplam açıklanan varyans			% 49,975	

Tablo 10’da görüldüğü üzere tükenmişliğin boyutlarından olan duygusal tükenmişliğin açıklanan varyansı % 27,985, kişisel başarı hissinin açıklanan varyansı % 13,595 ve kendine yabancılaşmanın açıklanan varyansı ise % 8,396 olmak üzere toplam açıklanan varyans % 49,975 olarak bulunmuştur. Bu değer kullanılan ölçeğin tükenmişliğin % 49,975’lik kısmını açıklamaktadır. Kalan kısım ise tükenmişliğin araştırmaya dahil edilmeyen faktörler tarafından açıklandığını ifade etmektedir.

Bu faktörlerin güvenilirlik analizinin yapılmasında Cronbach Alfa yöntemi kullanılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizine göre bu değerler duygusal tükenmişlik faktörü için 0,846, kişisel başarı hissi için 0,810, kendine yabancılaşma faktörü için ise 0,736 olarak bulunmuştur. Cronbach alfa değerinin 0,70’den büyük olması sosyal bilimlerde kabul edilebilir bir değer olmasından dolayı üç faktörün de güvenilir olduğu söylenebilir.

3.6.2.2. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine Ait Faktör ve Güvenilirlik Analizi

Algılanan örgütsel destek ölçeği için faktör analizinin yapılmasının uygun olup olmadığının belirlenmesi için KMO ve Bartlett testleri yapılmıştır. Tablo 11’de görüldüğü üzere KMO değeri 0,905 (0,5’ten büyük), anlamlılık değeri 0,000 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlara göre verilerin faktör analizi yapmak için uygun olduğu söylenebilir. Yapılan faktör analizlerine göre algılanan örgütsel destek ölçeği sorularının faktör yük değerleri sosyal bilimlerde taban puan olarak kabul edilen 0,40’ın üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo 11. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine Ait Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktör	Soru	Faktör Yük Değerleri	Varyans Açıklama Oranı (%)	Güvenilirlik Değeri
Algılanan Örgütsel Destek	Birimdeki üst yönetim benim is yerindeki mutluluğuma önem verir.	,841	59,009	,898
	Birimdeki üst yönetim kariyerimdeki amaçlarımı ve kişisel değerlerimi göz önünde bulundurur.	,831		
	Birimdeki üst yönetim fikirlerime önem verir ve gerektiğinde değerlendirir.	,825		
	İşimi iyi yapabilmem için birimdeki üst yönetim bana gerekli olanakları sağlar.	,808		
	Birimdeki üst yönetim başarılarım sayesinde benimle gurur duyar ve bunu bana hissettirir.	,780		
	Herhangi bir problemim olduğunda birimdeki üst yönetimin bana yardımcı olmaya çalışır.	,777		
	İşimde en iyi performansı göstersem bile üst yönetim bunu fark etmeyebilir.	,635		
	Birimdeki üst yönetimin bana karşı ilgisinin az olduğunu düşünüyorum.	,610		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy			,905	
Approx. Chi-Square			888,537	
Bartlett's Test of Sphericity df			28	
Sig.			,000	
Toplam açıklanan varyans			% 59,009	

Tablo 11’de görüldüğü üzere algılanan örgütsel destek değişkeninin açıklanan varyansı %59,009 olarak bulunmuştur. Bu değer kullanılan ölçeğin Algılanan örgütsel desteğin % 59,009’lık kısmını açıklamaktadır. Kalan kısım ise Algılanan örgütsel desteğin

araştırmaya dahil edilmeyen faktörler tarafından açıklandığını ifade etmektedir.

Bu faktörlerin güvenilirlik analizinin yapılmasında Cronbach Alfa yöntemi kullanılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizine göre bu değerler Algılanan örgütsel desteğin güvenilirlik katsayısı 0,846 olarak bulunmuştur. Cronbach alfa değerinin 0,70'den büyük olması sosyal bilimlerde kabul edilebilir bir değer olmasından dolayı bu faktörün güvenilir olduğu söylenebilir.

3.6.2.3. İş Tatmini Ölçeğine Ait Faktör ve Güvenilirlik Analizi

İş tatmini ölçeği için faktör analizinin yapılmasının uygun olup olmadığının test edilmesi için KMO ve Bartlett testleri yapılmıştır. Tablo'da görüldüğü üzere KMO değeri 0,762 (0,5'ten büyük), anlamlılık değeri 0,00 düzeyindedir. Buna göre veriler faktör analizine uygundur. Yapılan faktör analizlerine göre İş tatmini ölçeği sorularının faktör yük değerleri sosyal bilimlerde taban olarak kabul edilen 0,40 üzeri olduğu görülmektedir.

Tablo 12. İş Tatmini Ölçeğine Ait Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktör	Soru	Faktör Yük Değerleri	Varyans Açıklama Oranı (%)	Güvenilirlik Değeri
İş Tatmini	İşimden zevk alıyorum.	,875	55,596	,774
	Genel olarak, isimden memnunum.	,841		
	Çoğu zaman isimi seerek yaparım.	,837		
	İşimin oldukça zevksiz olduğunu düşünüyorum.	,674		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy			,762	
Approx. Chi-Square			392,034	
Bartlett's Test of Sphericity df			10	
Sig.			,000	
Toplam açıklanan varyans			% 55,596	

İş tatmini ölçeği için faktör analizinin yapılmasının uygun olup olmadığının test edilmesi için KMO ve Bartlett testleri yapılmıştır. Tablo'da görüldüğü üzere KMO değeri 0,762 (0,5'ten büyük), anlamlılık değeri 0,00 düzeyindedir. Buna göre veriler faktör analizine uygundur. Yapılan faktör analizlerine göre İş tatmini ölçeği sorularının faktör yük değerleri sosyal bilimlerde taban olarak kabul edilen 0,40 üzeri olduğu görülmektedir.

Tablo'da görüldüğü üzere İş tatmininin açıklanan varyansı % 55,596 olarak bulunmuştur. Bu değer kullanılan ölçeğin iş tatmininin % 59,009'luk kısmını açıklamaktadır. Kalan kısım ise iş tatmininin araştırmaya dahil edilmeyen faktörler tarafından açıklandığını ifade etmektedir.

Bu faktörlerin güvenilirlik analizinin yapılmasında Cronbach Alfa yöntemi kullanılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizine göre bu değerler İş tatmininin güvenilirlik katsayısı 0,774 olarak bulunmuştur. Cronbach alfa değerinin 0,70'den büyük olması sosyal bilimlerde kabul edilebilir bir değer olmasından dolayı bu faktörün güvenilir olduğu söylenebilir.

3.6.3. Faktörlerin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Tablo 13. Faktörlerin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Faktörler	Ortalama	Standart Sapma	N
Duygusal Tükenmişlik	2,5270	,76990	183
Kişisel Başarı Hissi	3,9010	,46726	183
Kendine Yabancılaşma	1,9124	,64439	183
Algılanan Örgütsel Destek	3,7102	,77538	183
İş Tatmini	4,1507	,58118	183

Tablodaki faktörlerle ilgili ortalamalar katılımcıların iş tatmini algılarının 4,1507 ile oldukça yüksek olduğunu göstermektedir. Bunu sırayla yine yüksek bir değer olan 3,9010 ile kişisel başarı hissi ve 3,7102 ile algılanan örgütsel destek takip etmektedir. Duygusal tükenmişlik faktörü ise orta değer olan 3 düşük olduğu görülmektedir. Katılımcıların kendine yabancılaşma algılarının ise 1,9124 ile oldukça düşük olduğu tespit edilmiştir.

3.6.4. Normal Dağılım Testi

Araştırmada parametrik testlerin; yani korelasyon ve regresyon yapıp yapılamayacağını görmek için öncelikle dağılımın normal dağılım şeklinde gerçekleşip gerçekleşmediğini kontrol etmek gerekmektedir. Bu analize ilişkin sonuçlar Tablo 13'te görülmektedir.

Tablo 14. Kolmogorov-Smirnov Testi Sonuçları

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
	İş Tatmini	Algılanan Örgütsel Destek	Duygusal Tükenmişlik	Kişisel Başarı Hissi	Kendine Yabancılaş ma
Anket Sayısı	183	183	183	183	183
Ortalama	4,1507	3,7102	2,5270	3,9010	1,9124
Standart Sapma	,58118	,77538	,76990	,46726	,64439
Kolmogorov - Smirnov Z	1,683	1,249	1,170	1,341	1,224
Asymp. Sig. (2-tailed)	,057	,088	,130	,055	,100

Tabloda görüldüğü üzere anlamlılık sütunundaki (Asymp. Sig. (2-tailed)) değerlerin tamamı 0,05'ten büyük bir değere sahiptir. Bu durumda analize sokulan faktörlerin normal dağılım gösterdiği sonucuna varılmıştır. Faktörler normal dağılım göstermesinden dolayı sonraki aşamalarda parametrik testlerin yapılması uygundur.

3.6.5. Korelasyon Analizleri

Faktörlerin birbirleriyle olan ilişkilerini gösteren analiz sonuçları sonraki sayfada yer alan Tablo 15'de gösterilmiştir.

Korelasyon analizi değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü ve kuvvetini ortaya koymaktadır. Korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında bir değer alır. Eğer ilişkinin kuvveti +1'e yakınsa pozitif yönlü bir ilişki, -1'e yakınsa da negatif yönlü bir ilişki olduğunun göstergesidir. Korelasyon katsayısı yani ilişkinin kuvveti "0 – 0,3" aralığında ise düşük, "0,3 – 0,7" aralığında ise orta, "0,7 – 1" arasında ise kuvvetli derecede bir ilişkinin olduğunu gösterir (Saruhan ve Özdemirci, 2011, s.184; Saruhan ve Yıldız, 2009, s.339).

Tablo 15. Korelasyon Analizi Sonuçları

Korelasyon					
1. İş Tatmini	1				
2. Algılanan Örgütsel Destek	,461**	1			
3. Duygusal Tükenmişlik	-,451**	-,383**	1		
4. Kişisel Başarı Hissi	,535**	,330**	-,275**	1	
5. Kendine Yabancılaşma	-,366**	-,307**	,415**	-,496**	1
**p<0.01 (2-tailed), N:183					

Yapılan korelasyon analizine göre iş tatmini ile algılanan örgütsel destek arasında 0,01 anlam düzeyinde 0,461 olarak tespit edilen korelasyon katsayısı orta derecede pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu ilişki İş tatmini arttıkça algılanan örgütsel desteğin de orta düzeyde artacağını, algılanan örgütsel destek arttıkça da iş tatmininin orta düzeyde artacağını ifade etmektedir.

İş tatmini ile duygusal tükenmişlik arasında 0,01 anlam düzeyinde orta düzeyde (-0,451) negatif bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. İş tatmini arttıkça duygusal tükenmişliğin azalacağı, duygusal tükenmişlik arttıkça da iş tatmininin azalacağı tespit edilmiştir.

İş tatmini ile kişisel başarı hissi arasındaki ilişkiye bakıldığında 0,01 anlam düzeyinde orta derecede (0,535) pozitif bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Buna göre iş tatmini arttıkça kişisel başarı hissini de artacağı, kişisel başarı hissi arttıkça da iş tatmininin artacağı sonucu ortaya çıkmaktadır.

İş tatmini ile kendine yabancılaşma arasında 0,01 anlam düzeyinde orta derecede (-0,366) negatif bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre iş tatmini arttıkça kendine yabancılaşmanın azalacağı, kendine yabancılaşmanın arttığında ise iş tatmininin azalacağı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Algılanan örgütsel destek ile duygusal tükenmişlik (-0,383) ve kendine yabancılaşma (-0,307) arasında orta derecede negatif yönlü bir ilişki, algılanan örgütsel destek ile

kişisel başarı hissi arasında ise (0,330) orta derecede pozitif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu durum algılanan örgütsel destek arttıkça duygusal tükenmişlik ve kendine yabancılaşmanın azalacağını bunun tam tersi durum olan kendine yabancılaşma ve duygusal tükenmişliğin artması durumunda ise algılanan örgütsel desteğin azalacağını göstermektedir.

Duygusal tükenmişlik ile kişisel başarı hissi arasında (-0,275) düşük derecede negatif bir ilişki, duygusal tükenmişlik ile kendine yabancılaşma arasında ise (0,415) orta derecede pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Buna göre duygusal tükenmişlik arttıkça kişisel başarı hissi azalmakta, kişisel başarı hissi arttıkça da duygusal tükenmişlik azalmaktadır. Ayrıca duygusal tükenmişlik arttıkça kendine yabancılaşma da artmaktadır.

Kişisel başarı hissi ile kendine yabancılaşma arasında ise (-0,496) orta derecede negatif yönlü bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Buna göre kişisel başarı hissi arttıkça kendine yabancılaşma azalmakta, kişisel başarı hissi azaldıkça da kendine yabancılaşmanın artmaktadır.

3.6.6. Hipotez Testleri ve Regresyon Analizleri

Korelasyon analizleri farklı değişkenler arasındaki ilişkinin yönü ve şiddeti hakkında bilgi vermektedir; ancak bu değişkenler arasındaki ilişkinin bir neden sonuç ilişkisi olduğunu göstermemektedir. Dolayısıyla korelasyon analizi sonucunda anlamlı ilişkiler tespit edilen değişkenler arasında neden sonuç ilişkisinin varlığının tespit edilebilmesi için regresyon analizleri yapılmıştır. Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre hipotezler kabul ya da reddedilmiştir. Aşağıdaki tablolarda regresyon analizine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 16. Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	Durbin-Watson	Sig.
1	,487 ^a	,237	,224	17,943	1,909	,000 ^b
	Bağımlı değişken: İş tatmini					
	Bağımsız değişkenler: Algılanan Örgütsel Destek					
	Kontrol değişkenleri: Günlük Ortalama Çalışma Süresi, Yaş					

Tabloda görüldüğü üzere yapılan regresyon analizine göre (F: 48,901, p:0,000) model istatistiki olarak anlamlıdır. Düzeltilmiş R^2 değerine bakıldığında bağımlı değişken olan iş tatminindeki değişimin %20,8’lik bir kısmı bağımsız değişken olan algılanan örgütsel destek tarafından açıklanmaktadır. Anlamlılık sütununa bakıldığında ise p değerinin 0,000 düzeyinde istatistiki olarak geçerli olduğu görülmektedir. Durbin-Watson katsayısının 1,5-2,5 arasında olması değişkenlerin aralarında bir otokorelasyon olmadığını göstermektedir (Yeniçeri ve Demirel, 2007, s.19).

Tablo 17. Algılanan Örgütsel Destek ve İş Tatmini Regresyon Katsayıları Tablosu

Model 1	Standardize Edilmemiş Katsayı		Standardize Edilmiş Katsayı	t	Sig.
	B	Std. Hata	Beta		
(Sabit)	2,515	,273		9,218	,000
Algılanan Örgütsel Destek	,319	,050	,432	6,371	,000
Yaş	,008	,003	,160	2,364	,019
Günlük Ortalama Çalışma Süresi	,022	,022	,067	1,010	,314

a. Bağımlı Değişken: İş tatmini

Tablo 16’da görüldüğü üzere algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi olup olmadığını gösteren p değerine bakıldığında 0,000 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir.

Buna göre algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerinde (β :0,461 p:0.000) pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulguya göre, Hipotez 1 Kabul edilmiştir.

Hipotez 1: Algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

Tablo 18. Tükenmişliğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

Model	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	F	Durbin-Watson	Sig.
1	,621 ^a	,397	,379	22,492	1,895	,000 ^b
	a. Bağımlı değişken: İş tatmini					
	b. Bağımsız değişkenler: Kendine yabancılaşma, duygusal tükenmişlik, kişisel başarı hissi					

Tabloda görüldüğü üzere yapılan regresyon analizine göre (F: 37,482, p:0,000) model istatistiki olarak anlamlıdır. Düzeltilmiş R^2 değerine bakıldığında bağımlı değişken olan iş tatminindeki değişimin %37,6'lık bir kısmı bağımsız değişken olan kendine yabancılaşma, duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı hissi tarafından açıklanmaktadır. Anlamlılık sütununa bakıldığında ise p değerinin 0,000 düzeyinde istatistiki olarak geçerli olduğu görülmektedir.

Tablo 19. Tükenmişlik ve İş Tatmini Regresyon Katsayıları Tablosu

Model 1	Standardize Edilmemiş Katsayı		Standardize Edilmiş Katsayı	t	Sig.
	B	Std. Hata	Beta		
(Sabit)	2,469	,452		5,462	,000
Duygusal Tükenmişlik	-,252	,049	-,336	-5,122	,000
Kişisel Başarı Hissi	,503	,086	,404	5,879	,000
Kendine Yabancılaşma	-,004	,064	-,005	-,066	,948
Yaş	,007	,003	,136	2,257	,025
Günlük Ortalama Çalışma Süresi	,017	,020	-,005	-,066	407

Tabloda görüldüğü üzere duygusal tükenmişlik iş tatminini p:0,000 anlam düzeyinde (β :-0,325) negatif bir etkisinin olduğunu göstermektedir. Bu durum duygusal tükenmişlik seviyesinin yüksek oluşunun iş tatmini azaltacağını göstermektedir. Ulaşılan bu bulguya göre Hipotez 2a kabul edilmiştir.

Hipotez 2a: Duygusal tükenmişliğin iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

Diğer yandan kendine yabancılaşmanın iş tatmini üzerinde (p:0,848) istatistiki olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla ulaşılan bu bulguya göre Hipotez 2b reddedilmiştir.

Hipotez 2b: Kendine yabancılaşmanın iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

Kişisel başarı hissinin ise iş tatmini üzerinde $p:0,000$ anlam düzeyinde ($\beta:0,439$) pozitif bir etkisinin olduğu görülmektedir. Başka bir ifade ile kişisel başarı hissi arttıkça iş tatmin düzeyi artmaktadır. Dolayısıyla elde edilen bu bulguya göre hipotez 3b kabul edilmiştir.

Hipotez 3b: Kişisel başarısızlık hissinin iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.

3.6.7. Demografik Değişkenler ile İş Tatmini İlişkisi

Araştırmada elde edilen demografik verilerle bağımlı değişken olan iş tatmini arasında anlamlı ilişkilerin olup olmadığının tespit edilebilmesi için çeşitli analizler yapılmıştır.

3.6.7.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Normal Dağılım Testi

Demografik değişkenler ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik analizler yapılmadan önce demografik verilerin normal dağılım gösterip göstermediği test edilmiştir. Buna göre parametrik testlerin mi yoksa non-parametrik testlerin mi yapılacağına karar verilmiştir. Aşağıdaki tabloda her bir demografik veri için ulaşılan normal dağılım testi sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 20. Demografik Değişkenlerde Normal Dağılım Testi

	Yaş	Kurumda Çalışma Süresi	Günlük Çalışma Süresi	Meslek	Cinsiyet	Medeni durum	Eğitim durumu	Kurumdan ayrılma isteği
Sayı	178	177	179	179	180	179	179	179
Ortalama	1,9607	1,9887	1,8547	2,9330	1,6111	1,4413	2,8547	2,1397
Standart Sapma	,80509	,81177	,75782	2,08687	,48886	,49794	,63698	,69310
Kolmogorov-Smirnov Z	3,019	2,950	3,198	5,710	5,339	4,963	5,803	3,497
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Tablo 20’de görüldüğü üzere demografik verilerin hiçbirisi normal dağılım göstermemektedir ($p<0,05$). Dolayısıyla iş tatmini ile ilişkisi araştıran demografik

değişkenler için Kruskal Wallis ve Mann Whitney U Testleri kullanılmıştır.

3.6.7.2. Yaş ile İş Tatmini İlişkisi

Tablo 21. Yaş ile İş Tatminine İlişkin Kruskal Wallis Testi

	Yaş	Sayı	Sıra Ortalaması	p
İş Tatmini	21-28	61	79,90	,021
	29-39	63	85,28	
	40-64	54	105,27	

Normal dağılım göstermeyen yaş değişkeni ile iş tatmini arasındaki ilişkinin tespiti için one-way anova testinin non-parametrik karşılığı olan Kruskal Wallis testi yapılmıştır. Buna göre sıra ortalamalarına bakıldığında katılımcıların yaşı büyüdükçe iş tatmin düzeyleri de doğrusal bir artış göstermektedir. Tablonun p değerine yani anlamlılık sütununa bakıldığında ise ($p:0,021$) bu ilişkinin istatistiki olarak geçerli olduğu görülmektedir. Dolayısıyla bu analiz sonucunda ulaşılan bulguya göre çalışanların yaşı arttıkça iş tatmin düzeyleri de artmaktadır.

3.6.7.3. Çalışma Süresi ile İş Tatmini İlişkisi

Tablo 22. Çalışma Süresi ile İş Tatmini İlişisine Yönelik Kruskal Wallis Testi

	Çalışma süresi	Sayı	Sıra Ortalaması	p
İş Tatmini	10 ay-1,5 yıl	59	98,11	,177
	2 yıl-4 yıl	61	88,03	
	4,5 yıl-34 yıl	57	80,61	

Çalışma süresi ile iş tatmini arasındaki ilişkinin tespiti için yapılan Kruskal-Wallis analizi sonucu göre çalışma süresi arttıkça iş tatmin düzeyi azalmaktadır. Ancak anlamlılık sütununa bakıldığında bu yorumun istatistiki olarak geçerli olmadığı görülmektedir.

3.6.7.4. Günlük Çalışma Süresi ile İş Tatmini İlişkisi

Tablo 23. Günlük Çalışma Saati ile İş Tatmini İlişkisine Yönelik Kruskal Wallis Testi

	Çalışma süresi	Sayı	Sıra Ortalaması	p
İş Tatmini	4-6 saat	66	88,16	,821
	6 buçuk-8 saat	73	89,25	
	8 buçuk-12 saat	40	94,41	

Günlük çalışma saati ile iş tatmini arasındaki ilişkinin tespiti için yapılan Kruskal-Wallis analizi sonucu göre günlük çalışma saati arttıkça iş tatmin düzeyi artmaktadır. Ancak anlamlılık sütununa bakıldığında bu yorumun istatistiki olarak geçerli olmadığı görülmektedir.

3.6.7.5. Kurumdan Ayrılma Düşüncesi ile İş Tatmini İlişkisi

Tablo 24. Fırsatınız olsa bu kurumdan ayrılır mısınız? İş tatminine ilişkin Kruskal Wallis Testi

	Cevap	Sayı	Sıra Ortalaması	p
İş Tatmini	Evet	32	55,02	,000
	Fikrim yok	57	77,09	
	Hayır	90	110,62	

Fırsat halinde mevcut işyerlerinden ayrılma ile iş tatmini arasındaki ilişkinin tespiti için yapılan Kruskal-Wallis analizi sonucu göre p:0,000 düzeyinde anlamlı bir ilişkinin tespit edildiği görülmektedir. Bu bulguya göre, fırsatları olsa mevcutta çalıştıkları kurumdan ayrılmak isteyenlerin iş tatmin düzeyleri en düşük seviyedir. Bunları fikrim yok diyenler takip etmekte; en yüksek iş tatmin düzeyine sahip olanlar ise çalıştığı kurumdan ayrılmayı düşünmeyenler oluşturmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bir çok ülkede özel eğitim ve rehabilitasyon gibi alanlarda çalışanların sayısı çok azdır. Aynı zamanda bazı bölgelerde ve sektörlerde, personel sürekliliğini sağlamak için çeşitli tedbirlerin geliştirilmesi gereklidir (WHO, 2011: 11). Bu açıdan düşünüldüğünde, engelli bireylere hizmet veren kurumlarda çalışanlar tarafından algılanan örgütsel destek düzeyinin yüksek olması iş tatminini arttıracak ve böylece personelin daha kaliteli hizmet sunması sağlanmış olacaktır.

Devlet tarafından engellilere hizmet veren kurumların maddi olarak desteklenmesi ve çalışma ortamının iyileştirilmesi de çalışanların algılanan örgütsel destek düzeyini arttıracak, tükenmişlik düzeylerini azaltacak dolayısıyla iş tatmin düzeyini arttırarak personelin daha verimli çalışması noktasında fayda sağlayacaktır.

Engellilere sunulan hizmetlerin koordinasyonundaki başarısızlıklar, personel sayısının yetersiz ve çalışanların niteliklerinin zayıf olması engelli insanlar için sağlanan hizmetlerin kalitesini, erişilebilirliğini ve yeterliliğini etkilemektedir. Dünya Sağlık Örgütü tarafından yapılan (WHO), “Dünya Sağlık Araştırması”nın (2011) 51 ülkeyi kapsayan verilerine göre, engelliler engelsizlere göre iki misli oranında, sağlık çalışanlarının sahip olduğu vasıfların engellilerin ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kaldıklarını ifade etmiştir. Engellilerin ihtiyaç duyduğu hizmetlerin tespit edilmesi ve bu ihtiyaçları giderecek çalışanların temin edilip bu yönde eğitilmesi önemlidir. Çünkü hizmet verdikleri kişilerin ihtiyaçlarını giderdiğini düşünen çalışanlar işlerinden daha fazla tatmin olmalarını sağlayacaktır.

Algılanan örgütsel destek ve tükenmişliğin engelli bireylere hizmet veren kurumlarda çalışanların iş tatminine etkisini inceleyen bu çalışmada; algılanan örgütsel destek, tükenmişlik ve iş tatmin düzeyi arasında istatistiki olarak anlamlı kabule edilen ilişkiler tespit edilmiştir. Yapılan korelasyon analizleri sonuçlarına göre algılanan örgütsel destek düzeyi ile iş tatmini arasında “,461” değerinde pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Yani çalışanlar tarafından algılanan örgütsel destek düzeyi arttıkça doğru orantılı olarak iş tatmin düzeyi de artmaktadır. Ancak buradaki ilişkinin bir neden sonuç ilişkisi olup olmadığını söylemek ancak regresyon analizi yapıldıktan sonra mümkün olmuştur. Bu regresyon analizi sonucuna göre bağımlı değişken olan iş

tatminindeki değişimin %20,8'lik bir kısmı bağımsız değişken olan algılanan örgütsel destek tarafından açıklanmaktadır. Dolayısıyla algılanan örgütsel destek ve iş tatmini arasında bir neden sonuç ilişkisi de tespit edilmiştir.

Tükenmişlik değişkeninin boyutları olan duygusal tükenmişlik, kişisel başarı hissi ve kendine yabancılaşma ile iş tatmini değişkeni arasındaki ilişkiye bakıldığında ise, karşımıza şöyle bir tablo çıkmaktadır:

Duygusal tükenmişlik ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki söz konusudur. Başka bir ifade ile çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyi arttıkça iş tatmin düzeyi azalmıştır. Elbette bu ilişkinin de bir neden sonuç ilişkisi olduğunu söylemek yalnızca korelasyon analizine bakarak söylemek mümkün değildir. Dolayısıyla regresyon analizleri sonuçlarına bakıldığında görülmektedir ki, duygusal tükenmişlik iş tatmini üzerinde istatistiki olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

Kendine yabancılaşma ile iş tatmini arasında da negatif yönlü bir ilişki söz konusudur. Yani çalışanların kendine yabancılaşma düzeyi arttıkça iş tatminleri azalmaktadır. Ancak yapılan regresyon analizi sonucunda görülmüştür ki, beklenenin aksine, kendine yabancılaşma iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir. Böyle bir etkinin neden olmadığı düşünöldüğünde, araştırmanın örneklemini oluşturan kesimin engellilere hizmet sunan kurumlarda çalıştığı düşünöşölerse, bu çalışanların yaptıkları işin niteliği itibariyle kendine yabancılaşma yani duyarsızlaşma yaşamalarının pek mümkün olmadığından kaynaklandığı söylenebilir. Sürekli farklı özür gruplarına sahip insanlarla ve onların aileleri ile devamlı iletişim içinde olmayı gerektiren bu kurumlarda çalışanlar duyarsızlaşma yaşamadıkları söylenebilir. Ayrıca engelli bireylere hizmet veren kurumlarda çalışanlar için bu işin bir de manevi boyutu söz konusudur. Diğer pek çok insandan daha yüksek manevi duygulara sahip olmayı gerektiren bu meslekte ancak bu maneviyata sahip olanlar uzun süre çalışabilmektedir. Dolayısıyla bu kişilerde engelli bireylere karşı bir duyarsızlaşma, kendine yabancılaşma yaşanmamaktadır.

Kişisel başarı hissi değişkeni ile iş tatmini ilişkisi ele alındığında ise kişisel başarı hissi ile iş tatminin doğru yönlü bir ilişki içinde olduğu bulgulanmıştır. Regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında da bu ilişkide bir nedensellik olduğu görülmektedir. Yani,

başka bir ifade ile kişisel başarı hissi arttıkça iş tatmini de yükselmektedir. Bu yüzden engelli bireylerle çalışanların kurumlarınca hem maddi hem de manevi anlamada desteklenmesi önemli bir hal almaktadır.

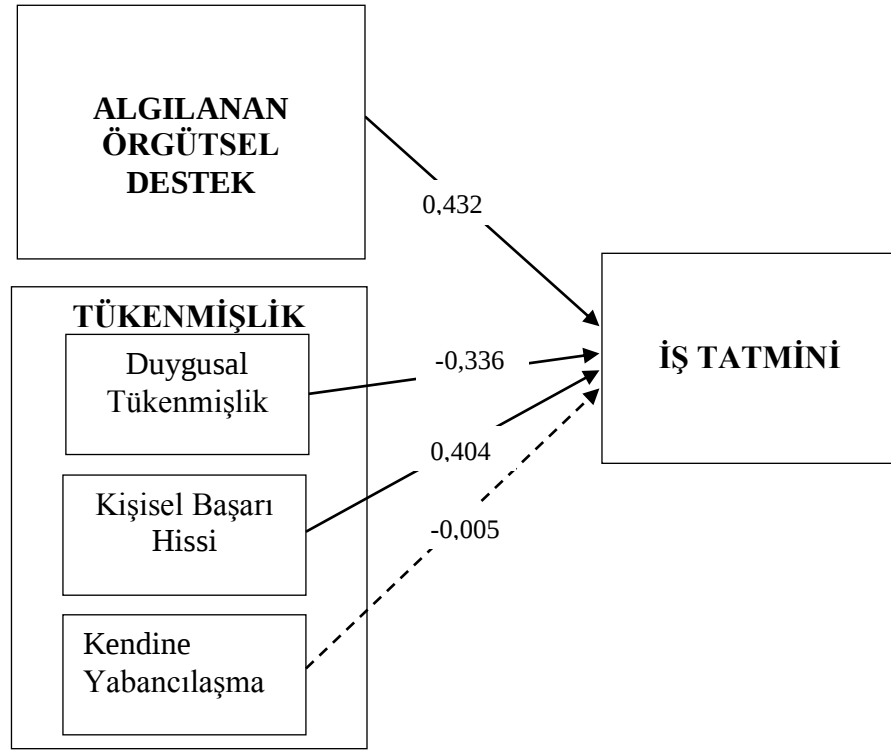
Yukarıda bahsi geçen korelasyon ve regresyon analizi sonucunda araştırma hipotezlerinin kabul ve ret durumları aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 25. Hipotezlere İlişkin Sonuçlar

Hipotezler	Sonuç
Hipotez 1: Algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul
Hipotez 2a: Duygusal tükenmişliğin iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul
Hipotez 2b: Kendine yabancılaşmanın iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.	Ret
Hipotez 2c: Kişisel başarısızlık hissini iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul

Tablo 24’te de görüldüğü üzere, algılanan örgütsel desteğin iş tatminini etkilediğine yönelik olarak geliştirilen hipotez 1 kabul edilmiştir. Tükenmişliğin alt boyutları olan, duygusal tükenmişliğin ve kişisel başarı hissini de iş tatminini etkilediğine yönelik geliştirilen hipotez 2a ve hipotez 2c kabul edilmiştir. Ancak tükenmişliğin bir diğer alt boyutu olan kendine yabancılaşmanın iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi bu araştırmada olmamıştır. Dolayısıyla hipotez 2b reddedilmiştir.

Hipotezlerin kabul edilmeleri ve ret edilmeleri durumları dikkate alınarak tekrar oluşturulan araştırma modeli sonucu aşağıdaki şekilde gösterilmektedir. Burada her bir ok bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisini göstermektedir. Kesik çizgili ok ise ilgili bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığını ifade etmektedir.



Şekil 3. Kabul Edilen Araştırma Modeli

Bu sonuçlara göre araştırmanın “algılanan örgütsel destek iş tatminini etkilemektedir” olan ilk savı kabul edilmiştir. Araştırmanın ikinci savı olan “tükenmişlik iş tatminini etkilemektedir” ise kendine yabancılaşma boyutunun iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmamasından dolayı kısmi olarak kabul edilmiştir. Ancak böyle bir sonucun çıkmasında örneklemin yaptığı iş dolayısıyla sahip olduğu niteliklerin farklı olmasının etkili olabileceği dikkat edilmesi gereken bir unsurdur.

Çalışmada ulaşılan bir diğer sonuç, çalışanların yaşları arttıkça işlerinden duydukları tatmin seviyesinin de artmasıdır. Böyle bir sonucun ortaya çıkması, çalışanların zamanla tecrübe kazanması, işlerini nasıl daha iyi yapabileceklerini anlamaları ve engellilere hizmet verdikleri için bu işten manevi haz almaya başlamaları olabilir.

Sonuç olarak; engelli bireylere hizmet veren kurumlar, çalışanlarının iş tatmin düzeylerini yükseltmek için onları çeşitli şekillerde desteklemeli ve tükenmişlik yaşamamaları için tedbirler almalıdırlar. Böylece çalışanlar işlerinden daha fazla tatmin olacak ve günümüzde son derece önem arz eden ve manevi bir yön de barındıran engelli bireylere sunulan hizmetlerde çok daha kaliteli ve ihtiyaçları giderecek düzeyde gerçekleştirilebilecektir.

KAYNAKÇA

1. AKBOLAT, Mahmut ve Oğuz Işık; (2008), “Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11 (2), 229-253.
2. AKÇAMETE, G., S. Kaner, ve B. Sucuoğlu; (2001), *Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik*, Nobel Yayınları, Ankara.
3. AKIN, Mahmut; (2008), “Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri”, *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25 (2), 141-170.
4. ALARCON, G., K. J. Eschleman ve N. A. Bowling; (2009), “Relationships Between Personality Variables and Burnout: A meta-analysis”, *Work & Stress*, 23 (3), 244-263.
5. ALLEN, D., L. M. Shore ve R. W. Griffeth; (2003), “The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in The Turnover Process”, *Journal of Management*, 29, 99-118.
6. ARDIÇ, Kadir ve Sema Polatçı; (2008), “Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2), 69-96.
7. ARIKAN, Çiğdem; (2002), “Sosyal Model Çerçevesinde Özürlülüğe Yaklaşım,” *Ufku Ötesi Bilim Dergisi*, 2 (1), 11-25.
8. ASELAG, Justin ve Robert Eisenberger; (2003), “Perceived Organizational Support and Psychological Contracts: A Theoretical Integration”, *Journal of Organizational Behaviour*, 24, 491-509.
9. Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü; (2014), “Engellilikle İlgili Genel Bilgiler ve Temel Kavramlar”, Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, Erzurum.

10. BALDWIN, David A.; (1978), "Power and Social Exchange", *The American Political Science Review*, 72 (4), 1229-1242.
11. Birleşmiş Milletler Genel Kurulu; (1975), "3447 Sayılı Engelli Kişilerin Hakları Beyannamesi".
12. BLAU, Peter, M; (2009), *Exchange and Power in Social Life*, Transaction Publishers, New Jersey.
13. BOLAT, Oya İnci, T. Bolat ve O. A. Seymen; (2009), "Güçlendirici Lider Davranışları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Sosyal Mübadele Kuramından Hareketle İncelenmesi", *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (21), 215-239.
14. BOZKURT, Öznur ve İlhan Bozkurt; (2008), "İş Tatmininin Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1), 1-18.
15. BUCHANAN, Bruce; (1974), "Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations", *Administrative Science Quarterly*, 19 (1), 533-546.
16. CAN, A., A.M. Alparslan ve Ö.F. Oktar; (2014), "Algılanan Örgütsel Desteğin Yardım Etme Davranışına Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16 (2), 115-128.
17. CHERNISS, Cary; (1980), *Staff Burnout: Job Stres In The Human Services*, Beverly Hills, CA: Sage.
18. CHEUNG, Millissa F. Y. ve Monica C. C. Law; (2008), "Relationships of Organizational Justice and Organizational Identification: The Mediating Effects of Perceived Organizational Support in Hong Kong", *Asia Pacific Business Review*, 14 (2), 213-231.

19. COLEMAN, James; (1990), *Foundations Of Social Theory*, Belknap Press, Cambridge.
20. COX, Stephen A. ve Michael W. Kramer; (1995), “Communication During Employee Dismissals: Social Exchange Principles and Group Influences on Employee Exit”, *Management Communication Quarterly*, 9(2), 156-190.
21. CROOM, D. Barry; (2003), “Teacher Burnout in Agricultural Education”, *Journal of Agricultural Education*, 44 (2), 1-13.
22. CROPANZANO, R., J. C. Howes, A. A. Grandey ve P. Toth; (1997), “The Relationships Organizational Politics and Support to Work Behaviours, Attitudes, and Stress”, *Journal of Organizational Behaviour*, 18, 159-180.
23. ÇİMEN, M., B. Şahin, M. Akbolat ve O. Işık; (2012), “Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma”, *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3 (1), 21-31.
24. DAVIS, Keith; (1988), “İşletmede İnsan Davranışı-Örgütsel Davranış”, Çev., Kemal Tosun, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul.
25. YÜRÜR, Senay; (2011) “Sosyal Hizmet Kurumlarında Örgütsel Davranış”, Editör: SARIKAYA, M., *Sosyal Hizmet Kurumlarında Yönetim*, içinde, Nobel Kitabevi, 25-60.
26. YÜRÜR, Senay ve Sarıkaya, Muammer; (2011), “Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi”, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11, (4), 537-552.
27. EDER, Paul ve Robert Eisenberger; (2008), “Perceived Organizational Support: Reducing the Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior”, *Journal of Management*, 34 (1), 55-68.
28. EISENBERGER, R., R. Huntington, S. Hutchison, ve D. Sowa; (1986), “Perceived Organizational Support”, *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.

29. EMERSON, Richard; (1976), “Social Exchange Theory”, *Annual Review of Sociology*, 2, 335-362.
30. FİŞEK, G. O., P. Yolaç, E. Barışkın, Y. Korkut ve M. Paker; (2011), “Ruh Sağlığı ve İlgili Alanlarda Çalışan Psikologlar ve Klinik Psikologlar İçin Meslek Tanımı, Eğitim Durumu, Görev, Yetki ve Sorumluluk Alanları”, *Sağlık Meslek Yasası – Psikolog - Klinik Psikolog Tanımı*, 1-17.
31. FREUDBERGER, Herbert J; (1974), “Staff Burn-out”, *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
32. FULLER, J. B., K. Hester, T. Barnett ve L. F. C. Relyea; (2006), “Perceived Organizational Support and Perceived External Prestige: Predicting Organizational Attachment for University Faculty, Staff, and Administrators”, *The Journal of Social Psychology*, 146(3), 327-347.
33. GAINES, Jeannie ve John M. Jermier; (1983), “Emotional Exhaustion in a High Stress Organization”, *Academy of Management Journal*, 26 (4), 567-586.
34. GOULDNER, Alvin W; (1960), “The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement”, *American Sociological Review*, 25, 161-178.
35. GÖKPINAR, Gülay; (2010), “İçsel-Dışsal Denetim Odaklı Beyaz Yakalı Çalışanlarda A ve B Tipi Kişilik Özellikleri ile İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
36. GÜMÜŞ, Hülya; (2006), *Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
37. GÜRBÜZ, Sait; (2006), “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 48-75.

38. HACKMAN, J. Richard ve Greg R. Oldham; (1975), “Development of The Job Diagnostic Survey”, *Journal of Applied Psychology*, 60 (2), 159-170.
39. HALL, Hazell, (2003); “Borrowed Theory: Applying Exchange Theories in Information Science Research”, *Library and Information Science Research*, 25, 287-306.
40. HOMANS, C. George; (1958), “Social Behaviour As Exchange” *American Journal of Sociology*, 62, 597-606.
41. HOMANS, C. George; (1961), *Social Behavior: Its Elementary Forms*, New York: Harcourt, Brace & World.
42. IVERSON R. D., M. Olekalns ve P. J. Erwin ; (1998), “Affectivity, Organizational Stressors and Absenteeism: A Causal Model of Burnout and Its Consequences”, *Journal of Vocational Behaviour*, 52, 1-23.
43. IZGAR, Hüseyin; (2011), *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
44. İKİZ, F. Ebru; (2010), “Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11 (2), 25-43.
45. İstanbul Aydın Üniversitesi; (2012), “Engelsiz Yaşam Araştırma ve Uygulama Koordinatörlüğü Projesi İstanbul Engelli Sayısı İstatistik Veriler Raporu”, İstanbul.
46. KAHN, L. Robert; (1973), “The Work Module: A Tonic for Lunchpail Lassitude”, *Psychology Today*, 35-39.
47. KARADAĞ, Nazan; (2013), *Tükenmişlik ve İş Doyumu (Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
48. KAYABAŞI, Yücel; (2008), “Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”, *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 191-212.

49. KAYIKLIK, Hasan; (2007), “Din Görevlilerinde Tükenmişlik”, *Çukurova Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 7 (2), 1-21.
50. KONGAR, Emre; (1972), *Sosyal Çalışmaya Giriş*, Sosyal Bilimler Derneği Yayınları, Ankara.
51. KÖK, Sabahat Bayrak; (2006), “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20 (1), 291-310.
52. LAMBE, C. J., M. Wittmann ve E. Spekman; (2001), “Social Exchange Theory and Research On Business-to-Business Relational Exchange” *Journal of Business-Business Marketing*, 8 (3), 1-36.
53. LAWLER, Edward J. ve Shane R. Thye; (1999), “Bringing Emotions Into Social Exchange Theory”, *Annual Review of Sociology*, 25, 217-244.
54. LAWLER, Edward J.; (2001), “An Affect Theory of Social Exchange”, *American Journal of Sociology*, 107 (2), 321-352.
55. LEITER, Michael P. ve Cristina Maslach; (2005), *Banishing Burnout: Six Strategies for Improving Your Relationship with Work*, Jossey Bass, San Francisco.
56. LUTHANS, Fred; (1995), *Organizational Behavior*, Third Edition, New York: Mc Graw Hill Publishing.
57. MASLACH C., W. B. Schaufeli ve M. P. Leiter; (2001), “Job Burnout”, *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
58. MASLACH, Cristina; (1982), “Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon”, Editör: W. S. Paine, *Job Stress and Burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives*, Beverly Hills: Sage Focus Editions, 29-40.
59. MARTIN, R.; (1995), The Roles of Organizational Support and Justice During a Layoff, *Academy of Management Journal*, 89-93.

60. MASLACH, Cristina ve Michael P. Leiter; (1997), *The Truth About Burnout*, Jossey Bass, San Francisco.
61. MASLACH, Cristina ve Susan E. Jackson; (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
62. MASLACH, Cristina ve Wilmar B. Schaufeli; (1993), "Historical and Conceptual Development of Burnout", Editörler: Wilmar B. Schaufeli, C. Maslach, T Marek, *Professional Burnout Recent Development in Theory and Research*, Taylor&Francis, Washington.
63. MEYER, J. P., N. J. Allen, ve I. R. Gellaty; (1990), "Affective and Continuance Commitment to Organizations: Evaluation of Measures and Analysis of Concurrent and Time-Lagged Relations", *Journal of Applied Psychology*, 75, 710-720.
64. MOIDEENKUTTY, Unnikammu; (2005), "Organizational Citizenship Behavior and Developmental Experiences: Do Role Definitions Moderate the Relationship", *The Journal of Behavioral and Applied Management*, 6(2), 88-108.
65. MOLM, L. D. ve K. S. Cook; (1995), "Social Exchange and Exchange Networks", Editörler: K. S. Cook, G. A. Fine ve J. S. House, *Sociological Perspectives on Social Psychology*, Needham Heights, MA: Simon & Schuster, 209-235.
66. MOLM, L. D.; (2001), "Theories of Social Exchange and Exchange Networks", Editörler: G. Ritzer ve B. Smart, *Handbook of Social Theory*, Sage, London, 260–272.
67. MOLM, L. D., N. Takahaski ve G. Peterson; (2000), "Risk and Trust in Social Exchange: An Experimental Test of a Classical Proposition", *American Journal of Sociology*, 105 (5), 1396-1427.
68. NUNNALLY, Jum C ve Ira H. Bernstein; (1994), *Psychometric Theory*, 3rd Edition, USA: McGraw Hill Inc.

69. OKUR, Nejla ve F. E. Erduran; (2010), “Sosyal Haklar ve Özürlüler: Özürlülük Modelleri Bağlamında Tarihsel Bir Değerlendirme”, *II. Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu*, 4-5-6 Kasım, Denizli.
70. ÖZDEVECİOĞLU, Mahmut; (2003), “Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 18 (2), 113 -130.
71. ÖZGÖBEK, Hatice Reyhan; (2007), *Türkiye'nin Engelliler Politikası Analizi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
72. ÖZKALP, Enver ve Çiğdem Kirel; (2001), *Örgütsel Davranış*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
73. ÖZKALP, Enver; (2004), “Duygular, Değerler ve İş Tatmini”, Editör: ÖZKALP, Enver, *Örgütsel Davranış*, 2. Baskı, Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir.
74. RANDALL, M. L., R. Cropanzano, C. A. Borrman ve A. Birjulin; (1999), “Organizational Politics and Organizational Support as Predictors of Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behavior”, *Journal of Organizational Behavior*, 20, 159-174.
75. Resmi Gazete; (25.01.2014), “6225 Sayılı Yasa (uzmanlıklar) ile İlgili Anayasa Mahkemesi Kararı”.
76. RHOADES, L., R., Eisenberger, ve S. Armeli; (2001), “Affective Commitment to The Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support”, *Journal of Applied Psychology*, 86, 825-836.
77. RHOADES, Linda ve Robert Eisenberger; (2002), “Perceived Organizational Support: A Review of the Literature”, *Journal of Applied Psychology*, 87, 698–714.

78. SAĞLAM, Aycan Çiçek; (2011), “Akademik Personelin Sosyo-demografik Özelliklerinin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi”, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8, (15), 407-420.
79. SARUHAN, Şadi Can ve Ata Özdemirci; (2011), *Bilim, Felsefe ve Metodoloji*, 2. Baskı, Beta Basım Yayım, İstanbul.
80. SARUHAN, Şadi Can ve Müge Leyla Yıldız; (2009), *Çağdaş Yönetim Bilimi*, Beta Basım Yayım, İstanbul.
81. SCHERMERHORN, J. R., J. G. Hunt ve R. N. Osborn; (1994), *Management*, New York, John Willey and Sons.
82. SETA, C. E., P. B. Paulus ve R. A. Baron; (2000), *Effective Human Relations A Guide to people at Work*, 4th Edition, Allyn and Bacon, USA.
83. SHORE, L. M., L. E. Tetrick, P. Lynch ve K. Barksdale; (2006), “Social and Economic Exchange: Construct Development and Geçerliation”, *Journal of Applied Social Psychology*, 36 (4), 837-867.
84. SINCLAIR, Robert R. ve Lois E. Tetrick; (1995), “Social Exchange And Union Commitment: A Comparison of Union Instrumentality And Union Support Perceptions”, *Journal of Organizational Behavior*, 16, 669-680.
85. SMITH, Adam, (1759), *The Theory of Moral Sentiments*.
86. SÖDERFELT, M., B. Söderfelt ve L. Warg; (1995), “Burnout in Social Work”, *Social Work*, 40 (5), 638-646.
87. SÖNMEZ, Hakan; (2014), “Değişim Yaşanan Örgütlerde İş Tatmini ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
88. ŞAHİN, Faruk; (2011), “Lider-Üye Etkileşimi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi”, *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 277-288.

89. T.C. Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı; (2002), “Türkiye Özürlüler Araştırması”, Ankara.
90. TURNLEY W. H., M.C. Bolino, S. W. Lester ve J. M. Bloodgood; (2003), “The Impact of Psychological Contract Fulfillment on The Performance of In-Role and Organizational Citizenship Behaviors”, *Journal of Management*, 29(2), 187-206.
91. TURUNÇ, Ömer ve Mazlum Çelik; (2010), “Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1), 209-232.
92. TURUNÇ, Ö. ve M. Çelik; (2010), “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi”, *Yönetim ve Ekonomi*, 17 (2), 183-206.
93. TÜİK; (2010), “Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması”, *T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı*.
94. TÜRKER, Mine; (2006), *Çalışanların Rol Tanımlamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
95. VAN Knippenberg, Daan ve Ed Sleebos; (2006), “Organizational Identification Versus Organizational Commitment: Self Definition, Social Exchange, and Job Attitudes”, *Journal of Organizational Behavior*, 27, 571-584.
96. VROOM, Victor; (1964), *Work and Motivation*, New York, Willey.
97. WAYNE, S. J., Shore, L. M., ve Liden, R. C.; (1997), “Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective”, *Academy of Management Journal*, 40 (1): 82-111.
98. WHO; (1981), “Disability, Prevention and Rehabilitation”, Technical Report Series, 668, WHO, Geneve.

99. WHO; (2011), “Dünya Engellilik Raporu”, WHO Press, Malta.
100. WITT, L. Alan; (1991), “Exchange Ideology As a Moderator of Job Attitudes: Organizational Citizenship Behaviors Relationships”, *Journal of Applied Social Psychology*, 21, 1490-1501.
101. WU, J. B., P. W. Hom, L. E. Tetrick, L. M. Shore, L. Jia, C. Li ve L. J. Song; (2006), “The Norm of Reciprocity: Scale Development a Validliation in the Chinese Context”, *Management and Organization Review*, 2 (3), 377-402.
102. YENER, Müjdelen, ve Sinem Ergun Akyol; (2009), “Girişimcilik Değerleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14, 255-271.
103. YENİÇERİ, Özcan ve Yavuz Demirel; (2007), “İşletme Koşullarının Örgüt İçi Bilgi Paylaşım İklimine Etkisi”, *Öneri*, 7 (27), 9-21.
104. ZAFİROVSKI, Milan; (2003), “Some Amendments to Social Exchange Theory: A Sociological Perspective”, *Theory & Science*, 4 (2), 1-28.
105. ZASTROW, Charles; (2014), *Sosyal Hizmete Giriş*, Nika Yayınevi, Ankara.
106. ZHANG, Y., J. L. Farh ve H. Wang; (2012), “Organizational Antecedents of Employee Perceived Organizational Support in China: A Grounded Investigation”, *The International Journal of Human Resource Management*, 23 (2), 422-446.
107. ZOHAR Dov; (1997), “Predicting Burnout with the Hassle-Based Measure of Role Demands”, *Journal of Organizational Behavior*, 18, 101–115.
108. http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/21/18/974637/icerikler/ozel-egitim-nedir_273810.html
109. <http://www.eyh.gov.tr/mevzuat/uluslararası-mevzuat/14avrupa-birligi-ve-ozurluluk>

110. <http://www.eyh.gov.tr/mevzuat/uluslararasi-mevzuat/14avrupa-birligi-ve-ozurluluk>
111. <http://www.eyh.gov.tr/tr/8245/Turkiye-Engelliler-Arastirmasi>
112. http://www.eyh.gov.tr/tr/8404/1-2_ek-Ozurlu-Haklari-Bildirgesi
113. <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf>
114. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/05/20130503-1.htm> 15.12.2014
115. <http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k6225.html>
116. <http://eyh.aile.gov.tr/kurumsal/kurum-hakkinda>

EKLER

EK 1. ANKET FORMU

A N K E T ENGELLİ BİREYLERLE ÇALIŞANLARDA TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Sayın katılımcı, bu anket formu Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde yürütülen yüksek lisans tezinin veri toplama aracıdır. Vereceğiniz bilgiler bizim için çok değerli olup; yalnızca bilimsel amaçlar için kullanılacaktır. Değerlendirmeler genellemeler halinde yapılacağı için isim yazmanız gerekmez.

Sorulara sizce en uygun cevabı işaretlemeniz ve boş bırakmamanız çalışmanın başarılı olması için önem arz etmektedir. Bu bilimsel çalışmaya destek verdiğiniz için çok teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Fethi GÜNGÖR

Merve Nur OKTAR

A- Tükenmişlik ve İş Tatmini Soruları

Aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi belirtiniz.					
1: Asla katılmıyorum		2: Katılmıyorum		3: Fikrim yok/çekimserim	
4: Katılıyorum		5: Kesinlikle katılıyorum			
1- Genel olarak işimden memnunum.	1	2	3	4	5
2- Çoğu zaman işimi severek yaparım.	1	2	3	4	5
3- İş yerindeyken zaman sanki hiç geçmiyor.	1	2	3	4	5
4- İşimden zevk alıyorum.	1	2	3	4	5
5- İşimin oldukça zevksiz olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
6- Birimdeki üst yönetimin bana karşı ilgisinin az olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
7- Birimdeki üst yönetim benim iş yerindeki mutluluğuma önem verir.	1	2	3	4	5
8- Birimdeki üst yönetim kariyerimdeki amaçlarımı ve kişisel değerlerimi göz önünde bulundurur.	1	2	3	4	5
9- Birimdeki üst yönetim fikirlerime önem verir ve gerektiğinde değerlendirir.	1	2	3	4	5
10- İşimde en iyi performans göstersem bile üst yönetim bunu fark etmeyebilir.	1	2	3	4	5
11- Birimdeki üst yönetim başarılarım sayesinde benimle gurur duyar ve bunu bana hissettirir.	1	2	3	4	5
12- İşimi iyi yapabilmem için birimdeki üst yönetim bana gerekli olanakları sağlar.	1	2	3	4	5
13- Herhangi bir problemim olduğunda birimdeki üst yönetimim bana	1	2	3	4	5

yardımcı olmaya çalışır.					
14- Duygusal olarak işimden uzaklaştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
15- İşgünü sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	1	2	3	4	5
16- Sabah uyanıp yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğumda kendimi yorgun hissediyorum.	1	2	3	4	5
17- Tüm gün boyunca insanlarla çalışmak beni gerçekten geriyor.	1	2	3	4	5
18- İşimden dolayı kendimi tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
19- İşim yüzünden sinirli olduğumu hissediyorum..	1	2	3	4	5
20- İş yerinde çok yoğun çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
21- Sabrımın sonuna gelmiş gibi hissediyorum.	1	2	3	4	5
22- Hizmet ettiğim kişilerin ne hissettiklerini kolayca anlarım.	1	2	3	4	5
23- Hizmet ettiğim kişilerin sorunlarını etkili bir şekilde çözerim.	1	2	3	4	5
24- İşimle diğer insanların hayatlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
25- Kendimi enerji dolu hissediyorum.	1	2	3	4	5
26- Hizmet ettiğim kişilerle rahat bir ortam yaratabiliyorum.	1	2	3	4	5
27- Hizmet ettiğim kişilerle yakından ilgilenince kendimi canlanmış hissediyorum.	1	2	3	4	5
28- Bu işte pek çok önemli şey yaptım.	1	2	3	4	5
29- İşimde, duygusal sorunlarla sakince baş ederim.	1	2	3	4	5
30- Hizmet ettiğim bazı kişilere karşı, sanki onlar insan dışı varlıklarmış gibi davrandığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
31- Bu işe girdiğimden beri insanlara karşı katılaştığımı (duyarsızlaştığımı) hissediyorum.	1	2	3	4	5
32- Bu işin beni duygusal olarak zorladığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
33- Hizmet ettiğim bazı kişilerin başına ne geldiğini umursamıyorum.	1	2	3	4	5
34- Hizmet ettiğim kişilerin bazı sorunları için beni suçladıklarını hissediyorum.	1	2	3	4	5

B- Demografik Bilgiler

35- Yaşınız (Lütfen rakamla yazınız):

36- Mesleğiniz (Avukat, öğretmen, şoför vb.):

37- Cinsiyetiniz: 1() Erkek 2() Kadın

38- Medeni Durumunuz: () Evli () Bekar () Dul

39- Eğitim durumunuz:

() Okur yazar değil () İlkokul () Ortaokul

() Lise () Ön lisans () Lisans () Lisansüstü

40- Ne kadar süredir bu kurumda çalışıyorsunuz? (Lütfen yıl bazında rakamla yazınız):

41- Günlük ortalama kaç saat çalışıyorsunuz? (Lütfen rakamla yazınız):

42- Fırsat ve imkân olsa bu kurumdan ayrılıp başka bir kurumda çalışır mısınız?

() Evet () Hayır () Fikrim yok/düşünmedim

ÖZGEÇMİŞ

Merve Nur OKTAR Tekirdağ'da doğdu. 2010 yılında Uludağ Üniversitesi Sosyoloji Bölümü'nden mezun oldu. 2011-2014 tarihleri arasındaki İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü'nde sosyolog olarak çalıştı. 2014 tarihinden itibaren aynı kurumda merkez sorumlusu olarak göreve devam etmektedir.